

STA  
2089



**Conception et développement du site Internet gouvernemental sur la  
planification stratégique**

par  
**ALEXANDRA TARDIF-HÉBERT**

Rapport de stage présenté à l'ÉNAP,  
en vue de l'obtention de la Maîtrise en administration publique  
option pour analystes  
**(Analyse et développement des organisations)**

**SECRETARIAT AUX PRIORITÉS ET AUX PROJETS STRATÉGIQUES**  
Direction de l'agenda gouvernemental et de la planification stratégique

BIBLIOTHÈQUE  
ENAP  
QUÉBEC

Québec  
Mai 2007

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>- 3 -</b>
<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>- 4 -</b>
<b>2. LE MANDAT .....</b>	<b>- 5 -</b>
<b>2.1 Le site Internet .....</b>	<b>- 5 -</b>
<b>2.2 Le site Extranet .....</b>	<b>- 6 -</b>
<b>3. LE CONTEXTE.....</b>	<b>- 8 -</b>
<b>3.1 La planification stratégique au gouvernement du Québec .....</b>	<b>- 8 -</b>
<b>3.2 Le gouvernement en ligne (e-government) .....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>3.3 Le contexte organisationnel .....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>4. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME HÔTE.....</b>	<b>- 12 -</b>
<b>4.1 Le ministère du Conseil exécutif.....</b>	<b>- 12 -</b>
4.1.1 La mission.....	- 13 -
4.1.2 La vision.....	- 13 -
<b>4.2 Le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques .....</b>	<b>- 13 -</b>
<b>5. DÉMARCHE DE CONCEPTION DES SITES (VOLET INTERNET &amp; EXTRANET).....</b>	<b>- 15 -</b>
<b>5.1 Préparation préalable à la conception des sites .....</b>	<b>- 15 -</b>
<b>5.2 Bonnes pratiques en matière de conception de sites Web .....</b>	<b>- 16 -</b>
5.2.1 Cerner les attentes des utilisateurs .....	- 16 -
5.2.2 Structure du site .....	- 17 -
5.2.3 Organisation du contenu .....	- 17 -
5.2.4 Mise à jour .....	- 17 -
5.2.5 Incitation au dialogue.....	- 18 -
5.2.6 L'écriture web.....	- 18 -
<b>5.3 Conception du volet Internet .....</b>	<b>- 18 -</b>
5.3.1 Révision, resserrement et correction des textes (contenu).....	- 18 -
5.3.2 Collaboration avec le Secrétariat à la communication gouvernementale ..	- 19 -
<b>5.4 Conception du site Extranet.....</b>	<b>- 20 -</b>
5.4.1 Collaboration avec le Service des systèmes informatiques .....	- 20 -

Recu le 6 juin 07

**6. RÉSULTATS.....- 23 -**

**6.1 Rétroactions sur le volet Internet.....- 24 -**

6.1.1 Les sections dédiées aux notions théoriques.....- 24 -

6.1.2 Répertoires de documents divers .....- 25 -

6.1.3 Exemples d'autres gouvernements .....- 26 -

**6.2 Rétroactions sur le volet Extranet.....- 27 -**

6.2.1 Sections dédiées au dépôt de documents .....- 27 -

6.2.2 Bottin des membres.....- 28 -

6.2.3 Module de sondages.....- 29 -

6.2.4 Forum de discussion .....- 29 -

**6.3 Les préoccupations soulevées.....- 29 -**

**7. PISTES DE DÉVELOPPEMENT.....- 31 -**

**8. CONCLUSION .....- 33 -**

**9. BIBLIOGRAPHIE.....- 35 -**

**ANNEXE 1.....- 36 -**

Nomenclature des abréviations utilisées .....- 36 -

**ANNEXE 2.....- 37 -**

Page d'accueil du site Internet.....- 37 -

**ANNEXE 3.....- 37 -**

Page d'accueil du site Extranet.....- 37 -

## REMERCIEMENTS

---

Le présent stage fut pour moi une expérience inoubliable, tant au niveau de mon développement professionnel que personnel. À chaque membre de l'équipe de la Direction de l'agenda gouvernemental et de la planification stratégique je vous dis merci du fond du cœur d'avoir ensoleillé chacune de mes journées, et d'avoir contribué à rendre mon passage chez vous des plus enrichissants. J'en ressors grandie et enrichie de précieuses amitiés. Un merci tout particulier à :

Mme Diane Hastie

M. Sébastien Daignault

Mme Linda Latulippe

Mme Marie-José Péan

Mme Marzena Jarek

& Mme Gina Laveau, une perle qui fut mise sur ma route pour la vie.

La conception d'un site web constitue un véritable travail d'équipe. Je tiens donc à souligner l'apport acharné de Mme Diane Hastie, une collaboratrice hors pair sans qui le site ne serait devenu ce qu'il est. Je remercie aussi M. Richard Rouleau, pour sa disponibilité et son efficacité au niveau de la réalisation des travaux informatiques. Je remercie également Mme Marie-José Péan pour la qualité de son encadrement.

Enfin, je tiens à remercier mon superviseur de stage, M. Christian Boudreau, pour son support et ses précieux conseils.

## 1. INTRODUCTION

---

Dans le cadre de ses programmes de maîtrise en administration publique, l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) offre à ses étudiants inscrits au profil pour analystes, la possibilité d'exécuter un stage en milieu de travail. D'une durée de 15 semaines, le stage se veut une occasion unique de conjuguer le savoir acquis en classe à la pratique en milieu de travail.

Ce rapport relate l'expérience vécue en tant que stagiaire au ministère du Conseil exécutif, à Québec. Le stage s'est déroulé du 15 janvier au 27 avril 2007 au Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques du ministère du Conseil exécutif.

Dans un souci d'amélioration de la qualité de son mandat d'encadrement de la planification stratégique auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec, le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques du ministère du Conseil exécutif a choisi de concevoir un site Internet gouvernemental sur la planification stratégique. Ce site s'inspire d'un guide en format papier sur les bonnes pratiques en matière de planification stratégique. Le mandat était donc celui de contribuer aux tâches liées à la conception, au développement et au lancement d'un site Internet gouvernemental sur la planification stratégique.

Le présent rapport explicite d'abord le mandat ainsi que les diverses tendances du contexte dans lesquelles il s'inscrit. Par la suite, sera présenté l'organisme hôte, pour ensuite aborder la méthodologie utilisée afin de réaliser le mandat. Le rapport conclura sur les travaux à venir, le site étant toujours en développement.

## 2. LE MANDAT

---

Le mandat qui me fut initialement confié était de contribuer à la conception, au développement et au lancement du site gouvernemental sur la planification stratégique. Il fut convenu en début de stage que le site devrait comporter un aspect interactif, dynamique et convivial, afin que les responsables de la planification stratégique des ministères et organismes du gouvernement du Québec puissent y partager de l'information en toute sécurité. Deux entités bien distinctes furent donc créées, soit un site Internet et un site Extranet. Il est à noter que la réalisation du mandat fut réalisée en collaboration avec Mme Diane Hastie, conseillère au SPPS. Les deux volets sont présentés et explicités ci-dessous.

### 2.1 Le site Internet

Le site Internet sur la planification stratégique gouvernementale se veut un outil de référence à caractère pédagogique, exposant une revue complète des notions de base en planification stratégique gouvernementale. Voici les rubriques présentement abordées sur le site :

- Principes de base en matière de planification stratégique
- L'expérience québécoise en matière de planification stratégique
- Les étapes du processus de planification
- Les éléments du plan stratégique
- La mise en œuvre et le suivi du plan stratégique
- La planification stratégique située dans le cadre de gestion axée sur les résultats
- Répertoire des plans stratégiques des ministères et organismes
- Exemples d'autres gouvernements
- Documentation pertinente à l'exercice de la planification stratégique
- Boîte à outils ( grilles d'analyse, schémas, etc.)

Le site Internet sera hébergé à même le site du ministère du Conseil exécutif ([www.mce.gouv.qc.ca](http://www.mce.gouv.qc.ca)). Il sera ainsi accessible au grand public. Toutefois, la

clientèle visée comprend davantage les gens travaillant en planification stratégique, les nouveaux arrivants dans le domaine de la planification, les étudiants, les enseignants, les chercheurs, etc. Le site Internet est un outil de travail convivial et simple d'utilisation qui vise à renseigner quiconque cherche de l'information sur la planification stratégique gouvernementale. La page d'accueil du site est présentée à l'annexe 1.

## **2.2 Le site Extranet**

Le site Extranet fut conçu en réponse notamment à une demande du groupe de planification stratégique (GPS). Le GPS est un groupe de responsables de la planification qui oeuvrent au sein de différents ministères et organismes du gouvernement du Québec. Ces membres se réunissent à l'occasion afin d'échanger sur les bonnes pratiques en planification stratégique. Depuis plus d'un an, les membres du GPS manifestaient le besoin de bénéficier d'un espace sécurisé grâce auquel ils pourraient partager des bonnes pratiques, témoignages, documents et autres informations susceptibles de faciliter leur travail et de leur fournir de nouvelles connaissances. Le 6 avril 2006, 5 membres de l'exécutif du GPS s'étaient réunis avec une professionnelle du SPPS en vue de trouver des solutions aux besoins du groupe. Un an plus tard, en cours de conception du site Internet, nous avons choisi de loger la plateforme interactive demandée par le groupe sur un serveur différent, ce qui générerait un site Extranet à part entière. Ce site est donc un lieu d'échange sécurisé auquel seuls les responsables de la planification stratégique auront accès. L'édimestre abonnera chaque membre individuellement. Pour ce faire, un code d'utilisateur sera automatiquement généré, puis envoyé par courriel au futur membre. Sur réception du courriel, l'utilisateur devra se créer un mot de passe et pourra ensuite avoir accès au site.

Bien que la conception du site Extranet ressemble beaucoup à celle du site Internet, nous avons dû garder en tête lors de la conception de l'extranet que les enjeux sont différents. « À la base c'est un média d'échange et de partage. Il permet de mettre en commun des informations avec les autres collaborateurs de l'entreprise :

documents, modèles, connaissances, savoir-faire, informations pratiques, etc. »<sup>1</sup> Le site Extranet est donc plus qu'une bibliothèque, c'est aussi un outil de travail visant à augmenter la performance des employés qui l'utilisent.

Pour le moment, l'Extranet prend la forme d'un canevas vierge. Nous avons déjà créé des sections et rubriques dans lesquelles les membres pourront déposer à leur guise les documents qu'ils voudront bien partager. Or, ces « tiroirs » seront ajustés, renommés ou modifiés en cours de route, selon les besoins des membres. Le site sera alimenté par les membres et son succès dépendra de leur implication. Voici les sections qui figurent présentement au site :

- Joindre un utilisateur
- Éléments de bonnes pratiques
- Outils efficaces
- Forum de discussion
- Encadrement de la gestion par résultats
- Annonces de réunions
- Annonces de colloques et conférences
- Formations offertes
- Emplois offerts
- Sondages
- Commentaires sur le site

La page d'accueil du site est présentée à l'annexe 2.

---

<sup>1</sup> NOGIER, J.-F. (2005). *Ergonomie du logiciel et design Web*, p.122

### 3. LE CONTEXTE

---

Le projet du site Internet gouvernemental sur la planification stratégique s'inscrit à travers diverses tendances qui seront explicitées ci-dessous.

#### 3.1 La planification stratégique au gouvernement du Québec

Tel que stipulé à l'article 8 de la Loi sur l'administration publique (loi 82, adoptée par l'Assemblée nationale en mai 2000), « chaque ministère et organisme doit établir un plan stratégique couvrant une période de plus d'une année »<sup>2</sup>. À son tour, l'article 9 porte sur le contenu du plan stratégique qui doit, conformément à la Loi, comprendre les éléments suivants<sup>3</sup> :

- 1) une description de la mission du ministère ou de l'organisme;
- 2) le contexte dans lequel évolue le ministère ou l'organisme et les principaux enjeux auxquels il fait face;
- 3) les orientations stratégiques, les objectifs et les axes d'intervention retenus;
- 4) les résultats visés au terme de la période couverte par le plan;
- 5) les indicateurs de performance utilisés pour mesurer l'atteinte des résultats;
- 6) tout autre élément déterminé par le Conseil du trésor.

Par la suite, tel que stipulé par l'article 10 de la Loi,

« Chaque ministère transmet au gouvernement le projet de plan stratégique de son ministère et celui de tout organisme relevant de sa responsabilité au moins 60 jours avant la date où il entend en faire le dépôt à l'Assemblée nationale ».<sup>4</sup>

C'est donc ici qu'intervient le ministère du Conseil exécutif, et plus particulièrement le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques. Le Conseil exécutif est composé de plusieurs comités ministériels. C'est au Comité des priorités que revient le mandat d'encadrement de la planification stratégique gouvernementale. Pour sa part, au ministère du Conseil exécutif, c'est le SPPS qui assume ce mandat au nom du Comité des priorités.

---

<sup>2</sup> Loi sur l'administration publique,  
[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A\\_6\\_01/A6\\_01.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_6_01/A6_01.HTM), article 8.

<sup>3</sup> *Ibid*, article 9.

<sup>4</sup> *Ibid*, article 10.

De plus, la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État adoptée en 2006 oblige certains organismes publics québécois à produire un plan stratégique devant être approuvé par le gouvernement. De par cette loi, de nouveaux joueurs s'ajoutent à la liste des ministères et organismes tenus de produire des plans stratégiques pouvant requérir l'encadrement du SPPS. Cette loi s'appliquera dans un premier temps à 7 grandes sociétés d'État.

### **Le gouvernement en ligne (e-government)**

Depuis quelques années déjà, le gouvernement du Québec démontre une volonté de modernisation. Ce rafraîchissement touche plusieurs domaines de l'administration publique, mais l'administration électronique est sans contredit un aspect des plus importants. Tel que stipulé par le ministère des Services gouvernementaux :<sup>5</sup>

L'engagement du gouvernement du Québec est clair : offrir à la population et aux entreprises un maximum de services et leur **donner accès à l'information partout au Québec, 24 heures sur 24, sept jours sur sept**. En permettant aux citoyens d'accéder, en tout temps et sans intermédiaire, aux ressources gouvernementales, les technologies de l'information rendent les services et l'information :

- **plus accessibles** partout et à tous ;
- **plus faciles** à utiliser que jamais ;
- **plus efficaces** grâce aux technologies de l'information et des communications.

Le développement du gouvernement en ligne représente une tendance incontournable devant laquelle aucune administration moderne ne peut rester indifférente. La libre circulation de l'information de l'État vers les citoyens est désormais un critère de vitalité de l'administration publique québécoise, et c'est en ce sens que s'inscrit le nouveau site Internet gouvernemental sur la planification stratégique.

En effet, la principale visée du présent projet est de diffuser au public de l'information juste, pertinente et adaptée sur la planification stratégique. Alors

---

<sup>5</sup> Extrait du site du MSG. <http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/enligne/objectifs.asp>, (Réf du 6 mai 2007)

qu'auparavant l'information était emprisonnée dans un document papier difficilement transmissible, l'accessibilité à l'information est maintenant, grâce à l'utilisation des technologies de l'information, simple, facile et accessible à tous.

### **3.2 Le contexte organisationnel**

Afin de bien remplir sa fonction d'accompagnement des ministères et organismes, le SPPS s'appuie notamment, depuis 2004, sur le *Guide des bonnes pratiques*, mis à jour pour la dernière fois en mai 2004. Or, la Direction de l'agenda gouvernemental et de la planification stratégique (DAGPS) a vite fait de constater que cette façon de faire comportait certains problèmes. D'abord, le guide fut conçu comme étant un document interne, son contenu n'étant pas, de fait, adapté à sa diffusion dans d'autres organisations. De plus, la mise à jour dudit guide était problématique car au moindre ajustement ou changement à son contenu, il fallait s'assurer que tous ceux à qui le guide avait été envoyé prennent compte de ces modifications. Enfin, la DAGPS, de par son mandat d'encadrement de la planification stratégique, reçoit de plus en plus d'appels concernant des demandes d'information de base en la matière. Qui plus est, la direction reçoit des demandes provenant d'autres provinces canadiennes et même de pays étrangers, principalement des pays membres de la francophonie. D'ailleurs, la DAGPS compte parmi ses mandats la participation à des missions sur la gouvernance à l'étranger, notamment en Haïti. Face à ces problématiques, une solution de rechange était nécessaire. L'idée du site Internet s'est donc naturellement imposée comme étant la meilleure voie à adopter afin d'assurer un meilleur soutien aux ministères et organismes. Les avantages de la conception d'un outil en ligne sont nombreux :

- mise à jour de l'information facilitée;
- accès à l'information en tout temps (24/7);
- autonomie accrue de la clientèle;
- diminution du volume d'appels concernant des demandes de renseignements de base au SPPS;

- très peu de sites Internet francophones sur la planification stratégique dans le secteur public;
- répertoire des plans stratégiques, ressources et autres documents administratifs pertinents à un seul et même endroit;
- utilisation judicieuse des nouvelles technologies de l'information;
- contribution à la modernisation de l'État, en fournissant de l'information significative aux citoyens.

## 4. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME HÔTE

---

Dans cette prochaine section, je brosse le portrait organisationnel du ministère du Conseil exécutif (MCE), du Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques (SPPS), ainsi que de la Direction de l'Agenda gouvernemental et de la planification stratégique (DAGPS).

### 4.1 Le ministère du Conseil exécutif

Au niveau de l'organisation politique du ministère, le ministère du Conseil exécutif est présidé par le premier ministre du Québec, M. Jean Charest. Ce ministère « ...joue un rôle central dans l'organisation gouvernementale, puisqu'il appuie le premier ministre et le Conseil des ministres dans la définition et la mise en œuvre des priorités gouvernementales. »<sup>6</sup> Le rôle premier du ministère est donc d'appuyer le premier ministre et le conseil des ministres dans leurs fonctions respectives.

Le Conseil exécutif, aussi appelé Conseil des ministres, a pour rôle de définir les orientations de l'activité gouvernementale et de diriger l'administration de l'État. Il forme, avec le lieutenant gouverneur, le gouvernement du Québec. Le ministère du Conseil exécutif relève directement du premier ministre. Il est dirigé par le secrétaire général et greffier du Conseil exécutif. Le ministère du Conseil exécutif exerce des fonctions particulières et uniques au regard de la gouvernance de l'administration publique. Le ministère a en effet pour principale responsabilité de soutenir la prise de décision de la part des instances gouvernementales. Il assure, à ce titre, les fonctions d'analyse, de conseil et de coordination auprès du premier ministre et du Conseil des ministres. Le ministère assume également la responsabilité de certains dossiers prioritaires, dont la coordination lui est confiée sur mandat particulier du gouvernement. Le ministère du Conseil exécutif exerce ainsi principalement des fonctions de gouverne et de coordination. Il n'offre qu'exceptionnellement des services directs à la population.<sup>7</sup>

Au niveau de son organisation administrative, le ministère du Conseil exécutif est dirigé par le secrétaire général et greffier du Conseil exécutif.

En plus de sa responsabilité à l'égard du fonctionnement du ministère, le secrétaire général est le premier fonctionnaire de l'État et, à ce titre, il est le supérieur hiérarchique de tous les sous-ministres du gouvernement<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> Mot du premier ministre, extrait du plan stratégique 2005-2008 du MCE.  
[http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/plan\\_strategique\\_2005-2008.pdf](http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/plan_strategique_2005-2008.pdf) (Réf du 28 avril 2007)

<sup>7</sup> Extrait du rapport annuel de gestion 2005-2006.  
[http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport\\_ann\\_gestion\\_05\\_06.pdf](http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport_ann_gestion_05_06.pdf), p.10 (Réf du 26 avril 2007)

<sup>8</sup> Extrait du rapport annuel de gestion 2005-2006 du MCE.  
[http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport\\_ann\\_gestion\\_05\\_06.pdf](http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport_ann_gestion_05_06.pdf) (Réf du 27 avril 2007)

#### **4.1.1 La mission**

La mission du ministère s'articule en deux points.

- Soutenir le développement d'une vision gouvernementale ainsi que la cohérence et l'efficacité des actions du gouvernement;
- Assumer la responsabilité de la jeunesse, des affaires intergouvernementales canadiennes, de la francophonie canadienne, des affaires autochtones, de la réforme des institutions démocratiques, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.<sup>9</sup>

#### **4.1.2 La vision**

Une organisation vouée à l'action cohérente et efficace de l'État, pour le mieux-être des citoyens.<sup>10</sup>

### **4.2 Le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques <sup>11</sup>**

Le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques (SPPS) exerce des fonctions d'appui au secrétaire général du gouvernement et joue un rôle de soutien essentiel en effectuant des travaux stratégiques et prioritaires. Il a également pour mission d'appuyer le secrétaire général dans la détermination des activités prioritaires du gouvernement et dans la réalisation de mandats relatifs à l'élaboration, à la coordination et au suivi des activités gouvernementales. Le Secrétariat a également pour mandat de veiller à l'encadrement de la planification stratégique des ministères et organismes, en soutien au Comité des priorités. C'est dans ce rôle que s'inscrit le présent mandat. Le Secrétariat effectue, par ailleurs, des travaux de prospective portant sur les grandes tendances qui peuvent avoir une incidence sur les politiques publiques et la gouvernance. Il assure le suivi général des politiques

---

<sup>9</sup> Extrait du plan stratégique 2005-2008 du MCE.

[http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/plan\\_strategique\\_2005-2008.pdf](http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/plan_strategique_2005-2008.pdf) (Réf du 28 avril 2007)

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> Extrait du rapport annuel de gestion 2004-2005 du MCE

[http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport\\_ann\\_gestion\\_04-05.pdf](http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport_ann_gestion_04-05.pdf) (Réf du 28 avril 2007)

publiques et, dans ce contexte, voit à la coordination du Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques.

Le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques est composé de 3 directions, dont la Direction de l'agenda gouvernemental et de la planification stratégique (DAGPS), au sein de laquelle fut effectué le présent stage. La Direction a entre autres pour mandat de fournir soutien et conseils aux ministères et organismes dans l'exercice d'élaboration de leurs plans stratégiques.

## 5. DÉMARCHE DE CONCEPTION DES SITES (VOLET INTERNET & EXTRANET)

---

Tel que précisé précédemment, la volonté du SPPS de développer un site Internet gouvernemental sur la planification stratégique remonte à un peu plus d'un an, soit au début de l'année 2006. Entre ce moment et le début du présent stage en janvier 2007, certains travaux furent réalisés, ayant permis le début de la conception du site dès mon arrivée. Voici donc le calendrier des travaux réalisés préalablement au stage.

### CALENDRIER

Période	Travaux réalisés
Janvier 2006	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Réflexion préliminaire sur le véhicule de transmission de l'information à utiliser</li><li>➤ Évaluation de la faisabilité du projet avec le Service des systèmes informatiques</li><li>➤ Établissement du partenariat avec le Secrétariat à la communication gouvernementale (présentation du projet et explication des besoins)</li></ul>
Février 2006	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Présentation du projet à la DAGPS et remue-ménages sur le contenu du futur site.</li><li>➤ Construction d'une architecture préliminaire.</li></ul>
Avril 2006	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rencontre de remue-ménages avec le GPS afin de connaître leurs attentes et besoins par rapport au site.</li></ul>
Mai à décembre 2006	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rédaction des textes allant former le contenu du site.</li></ul>

Avant d'aller plus loin, il est pertinent de rappeler le mandat qui me fut confié : *Contribuer aux tâches liées à la conception, au développement et au lancement du site gouvernemental sur la planification stratégique, en y intégrant une dimension dynamique et interactive.*

#### 5.1 Préparation préalable à la conception des sites

Étant néophyte en matière de conception de sites Internet, il s'est avéré essentiel pour moi de passer en revue un certain nombre d'ouvrages traitant de la conception de sites Internet. Loin de vouloir m'improviser designer graphique, il me fallait comprendre certaines notions de base afin de rendre un livrable professionnel et répondant aux besoins de l'organisation. Dans un premier temps, la navigation dans

Internet de sites gouvernementaux m'a permis de dégager ce qui est acceptable selon les normes gouvernementales en matière de sites Internet. Durant cet exercice, je me suis attardée à l'architecture du contenu, au graphisme ainsi qu'au style d'écriture adopté. Dans un deuxième temps, j'ai consulté deux livres traitant du design Web. Ces deux ouvrages m'ont d'ailleurs servi tout au long du stage. Le premier livre est celui de Daniel Lafrenière intitulé *Le design web raisonné – 3 étapes pour concevoir l'expérience client*. L'auteur est un consultant québécois spécialisé en utilisabilité et en ergonomie des interfaces utilisateurs des sites Internet. Bien que les notions traitent majoritairement de sites d'entreprises privées, il n'en reste pas moins que la plupart de ces notions peuvent être transférées à la conception d'un site gouvernemental. D'ailleurs, le gouvernement embrasse depuis quelques années un virage axé sur la clientèle, considérant de plus en plus les citoyens comme des clients.

Le deuxième ouvrage consulté est intitulé *Ergonomie du logiciel et design web – le manuel des interfaces utilisateurs*. J'y ai puisé plusieurs notions de base en conception de sites Internet ainsi que plusieurs éléments de bonnes pratiques qui seront d'ailleurs énoncées subséquemment.

## **5.2 Bonnes pratiques en matière de conception de sites Web**

Avant de procéder à la réalisation des maquettes des deux sites, je me suis imprégnée de bonnes pratiques énoncées dans l'ouvrage « Ergonomie du logiciel et design Web ». Voici les éléments qui étaient applicables au contexte du stage et qui furent mis en pratique lors de la conception des maquettes.

### **5.2.1 Cerner les attentes des utilisateurs**

La première étape de la définition d'un site consiste à élaborer son contenu en s'appuyant sur les services que recherchent les utilisateurs. Par des interviews, on identifie l'attente des utilisateurs et les questions qu'ils se posent. Ces éléments permettent de construire l'architecture de communication qui servira de ligne directrice à la construction du site.<sup>12</sup>

En effet, un échantillon des futurs utilisateurs des sites sur la planification stratégique fut rassemblé l'an dernier, afin de mener une séance de remue-ménages portant sur leurs besoins en tant qu'utilisateurs. Cette rencontre fut bénéfique en ce qu'elle nous a permis d'aligner nos stratégies de conception en fonction des besoins préalablement exposés.

### **5.2.2 Structure du site**

« La définition d'un site se fait en 2 grandes étapes. Tout d'abord, le contenu est élaboré et collecté « à plat » [...] Puis, les informations sont regroupées et agencées afin de faciliter la navigation. »<sup>13</sup> Voilà en effet la procédure qui fut adoptée pour la construction du site Internet. Les textes furent d'abord rédigés, révisés et modifiés, à la suite de quoi Mme Hastie et moi avons commencé à regrouper le contenu selon la structure désirée du site.

### **5.2.3 Organisation du contenu**

Lors de la conception du site, nous avons respecté la règle selon laquelle au-delà de 3 niveaux de sous-rubriques, l'utilisateur risque de s'y perdre<sup>14</sup>. Dès lors, dans les deux sites, nous avons élaboré le site sur un maximum de 2 niveaux afin d'assurer un maximum de clarté et de facilité de navigation.

### **5.2.4 Mise à jour**

« Il est important d'actualiser régulièrement les informations du site. Les nouveautés doivent apparaître clairement, si possible dès la page d'accueil, afin que le visiteur régulier puisse en être informé rapidement. »<sup>15</sup> Sur les deux sites, une section « Nouveautés » fut intégrée au menu, présentant tout ce qui fut ajouté au site depuis les 10 derniers jours. Cette fonctionnalité sera très pratique pour les utilisateurs réguliers, leur permettant, d'un coup d'œil, de s'intéresser aux ajouts récents au site.

---

<sup>12</sup> NOGIER, J.-F. (2005). *Ergonomie du logiciel et design Web*, p.109

<sup>13</sup> *Ibid*, p.112

<sup>14</sup> *Ibid*, p.115

<sup>15</sup> *Ibid*, p.120

### **5.2.5 Incitation au dialogue**

Le sentiment des utilisateurs est la meilleure façon de savoir si le contenu du site répond à leurs besoins. Inciter les visiteurs à écrire au responsable éditorial du site permet de mieux connaître ce qu'ils aiment ou n'aiment pas, les problèmes qu'ils rencontrent, et ce qu'ils attendent du site.<sup>16</sup>

À la toute fin du menu de l'Extranet, nous avons intégré une section « Commentaires sur le site », où les utilisateurs ont accès aux coordonnées de l'édimestre afin de pouvoir la joindre. Cette fonctionnalité fut ajoutée par souci d'amélioration continue du site. De plus, sur les deux sites, les utilisateurs ont accès, en plaçant le curseur de la souris sur « Nous joindre », aux coordonnées de l'édimestre.

### **5.2.6 L'écriture web**

« Un écran est plus difficile à lire que du papier. L'objectif n'est donc pas de faire de la littérature, mais d'aller rapidement à l'information importante, pour que l'internaute trouve directement la réponse aux questions qu'il se pose. »<sup>17</sup> Les textes constituant le contenu du site furent élaborés en ayant cette préoccupation à l'esprit. La concision est de mise, et nous avons fait en sorte que les textes aillent à l'essentiel, dans un minimum de mots.

## **5.3 Conception du volet Internet**

### **5.3.1 Révision, resserrement et correction des textes (contenu)**

Depuis un peu plus d'un an, les professionnels de la DAGPS travaillaient à l'élaboration des textes qui allaient devenir le contenu du site Internet sur la planification stratégique gouvernementale. Durant les deux premières semaines du stage, nous nous sommes concentrées, Mme Hastie et moi-même, sur la révision de ces textes. Cet exercice comprenait plusieurs visées. D'abord, il s'agissait de raccourcir les textes au maximum, afin de ne conserver que l'essentiel. En effet, la rédaction en mode Web exige que les

---

<sup>16</sup> NOGIER, J.-F. (2005). *Ergonomie du logiciel et design Web*, p.120

<sup>17</sup> *Ibid*, p.192

textes aillent droit au but, dans un style journalistique. Bref, on ne tourne pas autour du pot, on lance le message le plus clairement possible et ce, au plus tôt dans la lecture. Lors de cet exercice de révision des textes, il était important de conserver à l'esprit que le caractère des textes devait être pédagogique, étant donné que le site Internet s'adresse à des gens voulant obtenir de l'information de base sur la planification stratégique. Nous avons donc fait en sorte que les textes soient courts, concis, clairs et rédigés dans un vocabulaire simple.

### **5.3.2 Collaboration avec le Secrétariat à la communication gouvernementale**

C'est au Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) que revient la responsabilité de s'assurer que les sites Internet du ministère du Conseil exécutif respectent les normes gouvernementales en matière de contenu et de présentation. Les professionnels du SCG sont donc responsables à la fois de l'aspect graphique, de l'architecture du contenu, de sa pertinence ainsi que de la mise en ligne du site Internet. Ce sont eux qui conçoivent le volet Internet du site. Mme Hastie et moi travaillons à son élaboration à l'aide de la coquille qui fut développée pour nous mais ultimement, c'est le SCG qui se chargera d'organiser notre contenu sous forme de pages HTML, dans le respect des normes du PIV gouvernemental.<sup>18</sup>

Mme Hastie et moi avons donc rencontré l'équipe du SCG à quelques reprises, afin de solliciter leur collaboration dans le projet du site Internet. Dans un premier temps, nous leur avons soumis une architecture de communication afin que l'équipe élabore la charte du site.

L'architecture de communication est un document qui synthétise cette première phase de la conception du site en décrivant les différents thèmes abordés dans le site et en précisant pour chacun d'eux la cible visée et l'objectif poursuivi en

---

<sup>18</sup> Le programme complet d'identification visuelle du gouvernement du Québec peut être consulté à l'adresse suivante : <http://www.piv.gouv.qc.ca/accueil.htm> (Réf du 15 mai 2007)

terme de communication. Il permet de recenser de façon exhaustive les différents éléments d'information à partir desquels seront construites les pages du site.<sup>19</sup>

Nous leur avons aussi exposé nos attentes par rapport à l'aspect visuel du site, bien que notre marge de manœuvre soit très limitée par le PIV prescrit par le gouvernement. L'équipe du SCG travaille actuellement à la charte du site et nous les rencontrerons à nouveau en mai 2007 afin de poursuivre l'avancement des travaux.

#### **5.4 Conception du site Extranet**

Rappelons d'abord la raison d'être du volet Extranet. Ce site se veut un outil de travail pour les responsables de la planification stratégique des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Les membres du GPS ont formulé, en 2006, le besoin de bénéficier d'un espace interactif sécurisé permettant le partage de documents, bonnes pratiques et communications diverses. Sa conception a aussi débuté en janvier 2007, simultanément au volet Internet. Voici donc les étapes ayant mené à sa réalisation.

Les auteurs des deux ouvrages consultés, Daniel Lafrenière et J.-F. Nogier, s'accordent pour dire qu'avant de concevoir un produit Web pour un client, il est nécessaire de s'entretenir avec lui afin de bien cibler ses besoins et ses attentes. Dans le cas présent, nos clients sont les membres du GPS. L'étape de la connaissance des futurs utilisateurs du site ayant déjà été réalisée en avril 2006, Mme Hastie et moi étions déjà prêtes à amorcer la conception du site.

##### **5.4.1 Collaboration avec le Service des systèmes informatiques**

Mme Hastie et moi avons rencontré le chef du Service des systèmes informatiques, M. Richard Rouleau, dès la première semaine du stage. Cette première rencontre nous a permis de faire connaissance. M. Rouleau nous a alors présenté la coquille de ce qui allait devenir notre site. Cette coquille est en fait un dérivé d'un système que le SSI avait déjà conçu pour une autre

---

<sup>19</sup> NOGIER, J.-F. (2005). *Ergonomie du logiciel et design Web*, p.112

direction du ministère. Concrètement, on nous a montré une page d'accueil vierge, habillée du bandeau bleu gouvernemental. Une ébauche du menu allant apparaître à gauche était aussi présente. Ceci dit, l'important de la présentation de M. Rouleau fut de nous apprendre à piloter le site. En fait, on nous a bâti un système que nous allions devoir piloter nous-mêmes afin d'y intégrer notre contenu. La coquille est bâtie selon un mode de bibliothèque dans laquelle nous pouvons déposer de l'information. Les *sections* sont les plus grands tiroirs, pouvant loger eux-mêmes de l'information, et des *rubriques* (sous-sections), dans lesquelles nous pouvons déposer des textes, des documents ou des hyperliens. Le contenu des pages est dynamique, et peut être modifié par l'édimestre à tout moment, en un clin d'oeil. Il ne s'agit donc pas de pages HTML fixes, lesquelles ne peuvent être modifiées une fois terminées.

La page de pilotage du site est la suivante :

The screenshot shows a web browser window titled "SPPS-BPS - Pilotage du système - Microsoft Internet Explorer fourni par le Ministère du Conseil exécutif". The page header includes the logo of the "Ministère du Conseil exécutif Québec" and the text "La planification stratégique gouvernementale". Below the header, there is a navigation bar with "Accueil" and "Pour nous joindre". The main content area is titled "Pilotage" and features a central menu with the following items: "Sections", "Rubriques", "Environnement", "Ministères", "Utilisateurs", "Documents", and "Nouvelles". A "Retour à l'écran principal" link is also visible. The page footer includes the Québec logo and the text "© Gouvernement du Québec, 2007".

The diagram overlay consists of several red-bordered boxes with red text, connected to the interface elements by black lines:

- Two boxes labeled "Zones de texte" are connected to the "Sections" and "Rubriques" menu items.
- A box labeled "Modification du bandeau" is connected to the "Environnement" menu item.
- A box labeled "Activation des ministères participants" is connected to the "Ministères" menu item.
- A box labeled "Abonnement des utilisateurs" is connected to the "Utilisateurs" menu item.
- A box labeled "Dépôt de documents et ajouts de liens hypertextes" is connected to the "Documents" menu item.
- A box labeled "Contenu de la page d'accueil" is connected to the "Nouvelles" menu item.

Une fois que le fonctionnement de la coquille nous a été expliqué, nous étions prêtes à faire quelques essais. Toutefois, les textes étant toujours en cours de révision et de resserrement, ils n'étaient points prêts à être intégrés au site. Je me suis donc concentrée à la présentation graphique du site durant les premiers jours, afin d'assurer un certain esthétisme.

## 6. RÉSULTATS

---

Étant donné que le bien livrable du présent mandat est le site Internet gouvernemental sur la planification stratégique, voici des extraits des deux sites qui sont toutefois toujours en construction. Afin de parvenir à la conception des deux maquettes, Mme Hastie et moi avons procédé en nous basant principalement sur les demandes des membres du GPS ayant préalablement été formulées. Par la suite, nous avons présenté les sites aux futurs utilisateurs, question de valider leurs besoins, recueillir leurs commentaires et demandes d'ajustement.

Nous avons premièrement rencontré M. Denis Matte, le 23 mars, répondant du GPS auprès du SPPS. Afin de lui permettre de vivre une vraie expérience d'utilisateur, nous l'avons invité à naviguer sur les sites (prototypes) par lui-même. Ensuite, le 20 avril 2007, nous avons présenté de façon plus formelle l'avancement des sites à 3 membres de l'exécutif du GPS, dont M. Matte. Puis, le 20 avril, nous avons rencontré 3 représentants du sous-secrétariat à la modernisation de l'État du Secrétariat du Conseil du trésor, afin de leur présenter l'avancement du site. Ces derniers prévoient la conception d'un site Internet portant sur le suivi de la Loi sur l'administration publique, notamment de la gestion axée sur les résultats, et désiraient s'inspirer de nos travaux. Comme la planification stratégique est la base du processus de gestion axée sur les résultats, il est important d'arrimer nos sites respectifs puisqu'ils forment une suite logique. Il était de surcroît nécessaire de les rencontrer puisque nous devons arrimer le contenu de nos sites respectifs, afin d'éviter les dédoublements. De ces 3 rencontres sont ressorties des rétroactions positives et des préoccupations.

## 6.1 Rétroactions sur le volet Internet

### 6.1.1 Les sections dédiées aux notions théoriques

Un intérêt fut démontré de la part des professionnels en ce qui a trait aux sections traitant des principes de base sur la planification stratégique. En effet, on rapporte que ces notions seront particulièrement utiles afin de préparer la relève à assurer des fonctions en planification stratégique. L'aspect pédagogique du site Internet fut donc très apprécié, en ce qu'il répond à un besoin de formation continue.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website 'La planification stratégique gouvernementale'. The browser's address bar shows 'SPPS-BPS - Microsoft Internet Explorer fourni par le Ministère du Conseil exécutif'. The website header includes the logo of the 'Ministère du Conseil exécutif Québec' and the title 'La planification stratégique gouvernementale'. The main content area is titled 'Éléments du plan stratégique' and 'Orientations et axes d'intervention'. A sidebar on the left contains a navigation menu with items like 'Principes de base', 'Processus de planification', and 'Éléments du plan stratégique'. The main text explains that orientations establish key projects and define the organization's mission. A section titled 'Exemples d'orientations' provides specific examples from the 'Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale' and the 'Régie du bâtiment'. Two red boxes with white text and black borders are overlaid on the page: one labeled 'Notions théoriques' pointing to the main text, and another labeled 'Exemples' pointing to the examples section. The browser's status bar at the bottom indicates 'Intranet local'.

## 6.1.2 Répertoires de documents divers

C'est bien connu, les internautes qui naviguent sur le Web désirent trouver l'information qu'ils recherchent dans un minimum de temps. Nous avons donc décidé de regrouper l'ensemble des plans stratégiques des ministères et organismes du gouvernement du Québec sur une seule et même page. En effet, les ministères et organismes choisissent des emplacements différents sur leurs sites respectifs, obligeant parfois l'internaute à user de patience afin de parvenir à le consulter. Dorénavant, les internautes n'auront qu'à se rendre sur notre site Internet et seront dirigés vers les plans désirés en un seul clic de souris.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website of the Ministry of the Executive Council of Québec. The browser's address bar shows the URL 'SPPS-BPS - Microsoft Internet Explorer fourni par le Ministère du Conseil exécutif'. The website header includes the logo of the Ministry of the Executive Council of Québec and the title 'La planification stratégique gouvernementale'. Below the header, there is a navigation menu on the left with links such as 'Joindre un utilisateur', 'Nouveautés', 'Plan du site', 'Principes de base', 'Expérience québécoise', 'Processus de planification', 'Éléments du plan stratégique', 'Mise en oeuvre et suivi', and 'Gestion axée sur les résultats'. The main content area is titled 'Répertoire des plans stratégiques' and lists various ministries and their corresponding strategic plans, such as 'Affaires municipales et Régions 2005-2008', 'Agriculture, Pêcheries et Alimentation 2005-2008', 'Ministère du Conseil exécutif 2005-2008', 'Culture et Communications 2005-2008', 'Développement durable, Environnement et Parcs 2005-2008', 'Développement économique, Innovation et Exportation 2005-2008', 'Éducation, Loisir et Sport 2005-2008', 'Emploi et Solidarité sociale 2005-2008', 'Famille, Aînés et Condition féminine 2005-2008', 'Finances 2005-2008', 'Immigration et Communautés culturelles 2005-2008', 'Justice 2005-2007', 'Relations internationales 2005-2007', 'Ressources naturelles et Faune 2005-2008', 'Revenu Québec 2005-2008', 'Santé et Services sociaux 2005-2010', and 'Secrétariat du Conseil du trésor 2005-2007'. A callout box on the right side of the page, with a red border and red text, contains the text 'Liens hypertextes vers les plans stratégiques des ministères' and has a line pointing to the list of ministries.

### 6.1.3 Exemples d'autres gouvernements

L'intégration au site d'une section complète comprenant des plans d'organisations publiques ailleurs dans le monde fit l'unanimité, en ce qu'elle permet aux visiteurs du site de se familiariser avec d'autres pratiques de planification, un bel ajout qui sera bonifié avec le temps, au fil de l'avancement d'exercices d'étalonnages. On y trouve notamment des documents provenant de l'Ontario, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des États-Unis, du Royaume-Uni et de l'Australie.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website of the Québec Ministry of the Executive Council. The page title is "La planification stratégique gouvernementale". The main content area is titled "Exemples d'autres gouvernements" and lists several external links and documents under the heading "États-Unis : fédéral".

**Liens hypertextes**

- Harvard Business online
- The John F. Kennedy School of Government
- United States Government Accountability Office

**Documents**

- United States General Accounting Office - Major management challenges and program risks.pdf
- United States General Accounting Office - Effectively implementing the government performance and results act.pdf
- United States General Accounting Office - Managing for results , analytic challenges in mesuring performance.pdf

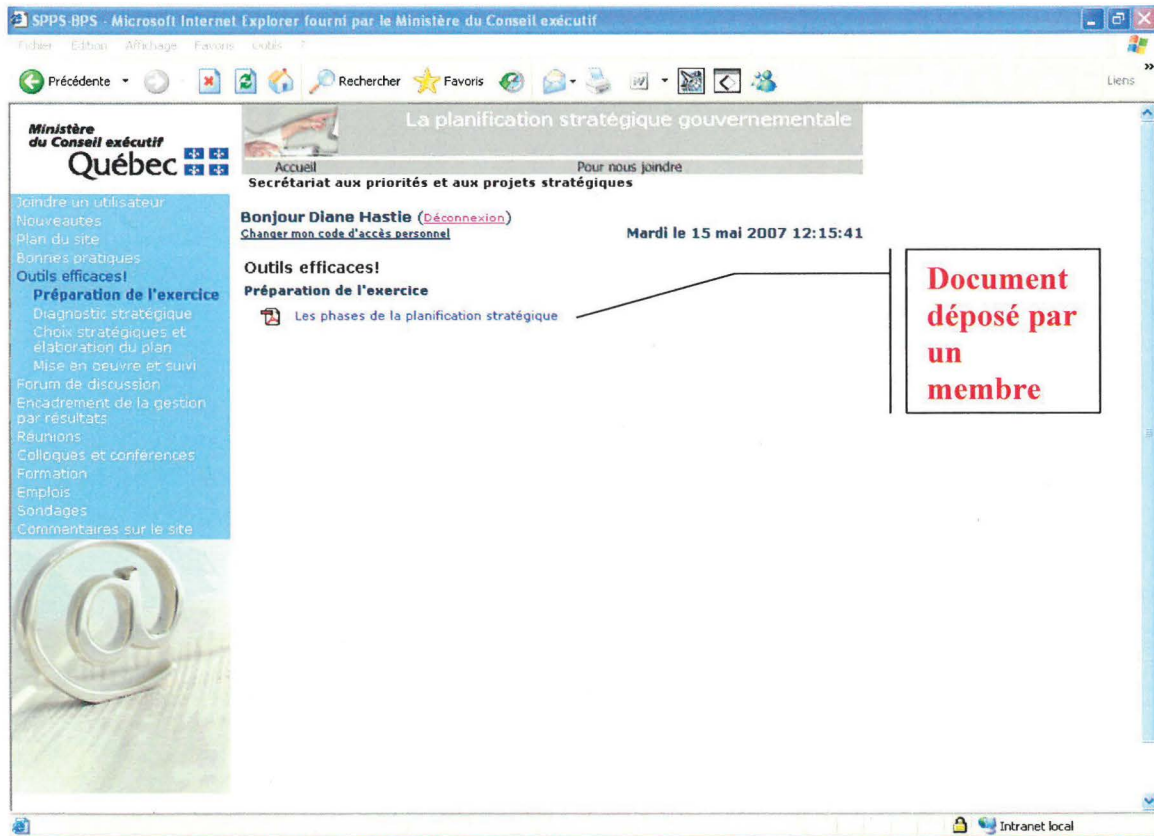
The browser window also shows a navigation menu on the left, a search bar, and a system tray at the bottom with the text "Intranet local".

## 6.2 Rétroactions sur le volet Extranet

Le volet Extranet a évidemment soulevé beaucoup d'enthousiasme de la part des membres du GPS, puisqu'il s'agit d'un outil de travail étant conçu notamment pour répondre à leurs besoins. Voici les aspects qui ont été relevés comme étant les plus pertinents.

### 6.2.1 Sections dédiées au dépôt de documents

Tel que décrit précédemment, les membres disposent de sections leur permettant le dépôt de documents pertinents, classés par sujets. Les pages blanches actuelles du présent site seront donc garnies au fur et à mesure de la participation des membres.



## 6.2.2 Bottin des membres

L'ajout d'une section « Joindre un utilisateur » a suscité beaucoup d'intérêt de la part des membres du GPS. En effet, il sera dorénavant facile de communiquer avec les membres, les coordonnées de chacun étant présentées à-même le site. L'envoi de courriels est aussi facilité. L'expéditeur n'aura qu'à cocher le ou les destinataires souhaités. Un moteur de recherche permettra aussi la recherche de membres par la première lettre du nom de famille.

The screenshot shows a web browser window with the title "SPPS-BPS - Joindre un utilisateur du système - Microsoft Internet Explorer fourni par le Ministère du Conseil exécutif". The page content includes a header for the "Ministère du Conseil exécutif Québec" and a navigation bar with "Accueil" and "Pour nous joindre". A user is logged in as "Bonjour Diane Hastie (Déconnexion)".

The main section is titled "Pour joindre un utilisateur" and contains a search form with a "Ministère" dropdown menu, a "Type" dropdown menu, and an "Afficher" button. Below the form is a "Liste des utilisateurs" with a navigation bar for letters A through Z.

The "Liste des utilisateurs" is a table with the following data:

Ministère	Utilisateur	N° de téléphone
SPPS	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">1. internet</a>	418-528-7621
Ministère du Conseil exécutif	<input type="checkbox"/> <a href="#">Boivin, Éric</a>	528-0468
Ministère du Conseil exécutif	<input type="checkbox"/> <a href="#">Boivin, Marc-André</a>	418-528-2854
SPPS	<input type="checkbox"/> <a href="#">Daigault, Sébastien</a>	418-528-1670
SPPS	<input type="checkbox"/> <a href="#">Forget, Thomas</a>	418-644-2963
Ministère du Conseil exécutif	<input type="checkbox"/> <a href="#">Hastie, Diane</a>	
SPPS	<input type="checkbox"/> <a href="#">Hastie, Diane</a>	528-8541
SPPS	<input type="checkbox"/> <a href="#">Jarek, Marzena</a>	418-528-7620
SPPS	<input type="checkbox"/> <a href="#">Latulippe, Linda</a>	418-643-5080
SPPS	<input type="checkbox"/> <a href="#">Laveau, Gina</a>	418-528-0659
Ministère du Conseil exécutif	<input type="checkbox"/> <a href="#">Leclerc, Julie</a>	418-643-2001
SPPS	<input type="checkbox"/> <a href="#">Lefrançois, Marlène</a>	418-644-2963
SPPS	<input type="checkbox"/> <a href="#">Péan, Marie-José</a>	418-646-5946
Ministère du Conseil exécutif	<input type="checkbox"/> <a href="#">Rouleau, Richard</a>	646-0855
Ministère du Conseil exécutif	<input type="checkbox"/> <a href="#">Tardif-Hébert, Alexandra</a>	

Two red boxes with black borders and lines pointing to specific elements are present: "Moteur de recherche" points to the search form, and "Répertoire des membres" points to the table.

The bottom of the page shows a "Terminé" status and an "Intranet local" icon.

### **6.2.3 Module de sondages**

Lors de la deuxième rencontre de présentation des sites aux membres du GPS, M. Matte a soulevé le désir de voir une section servant à gérer la participation des gens à diverses activités telles des colloques, des réunions, ou des activités de formation. Nous avons adressé cette demande au SSI, et l'équipe de M. Rouleau nous a fourni une excellente solution. En effet, le SSI a intégré au volet Extranet un module servant à créer des sondages en ligne. Ce module sera mis à la disposition des membres sur l'Extranet, pour quiconque désire sonder l'opinion des membres. Ainsi il sera possible d'effectuer un sondage qui ne comprend qu'une question, à savoir si le membre participera ou non à l'activité proposée.

### **6.2.4 Forum de discussion**

Comme le site Extranet se veut une plateforme d'échange d'information, l'intégration du forum de discussion fut très bien reçue de la part des membres. Il ne s'agit toutefois pas d'un logiciel de discussion en temps réel, mais plutôt d'un espace où seront versés des commentaires et questions datés, auxquels les membres pourront répondre.

## **6.3 Les préoccupations soulevées**

Outre les aspects positifs, les professionnels rencontrés ont soulevé des préoccupations par rapport aux deux sites.

D'abord, la question de l'accès sécurisé au site Extranet fut abordée. Dans la mesure où les membres y déposeront divers documents et informations confidentielles, ceux-ci s'inquiètent de la sécurité du site. À cet effet, M. Richard Rouleau, du SSI, a rassuré les membres en précisant que la sécurité de 2 niveaux (nom d'utilisateur et mot de passe) proposée est suffisante pour éviter les intrusions illégales dans le site.

De plus, des préoccupations furent soulevées quant à la surveillance des documents qui seront déposés sur le site Extranet. Certains membres s'inquiètent en fait du dépôt de documents de mauvaise qualité ou non pertinents. À ce propos, Mme Hastie et moi avons convenu de ne pas intervenir pour l'instant dans le contrôle des documents déposés ou de l'information partagée. Nous réajusterons cette procédure en cas de dérapage, bien que nous les jugeons peu probables. Nous veillerons cependant à élaborer une politique éditoriale afin de garantir une certaine qualité des documents déposés.

Par ailleurs, les membres nous ont questionné sur la responsabilité des tâches d'entretiens des deux sites. En ce qui a trait au site Internet, l'édimestre, Mme Hastie, se chargera de transmettre les modifications à apporter au SCG. Quant au site Extranet, Mme Hastie ayant une autonomie complète au regard de la gestion du site, elle se chargera des mises à jour et des modifications à apporter. Nous évaluerons la faisabilité d'une telle responsabilité par rapport à l'ampleur de la tâche chemin faisant.

## 7. PISTES DE DÉVELOPPEMENT

---

Bien que le stage ait officiellement prit fin le 27 avril 2007, beaucoup de travail reste encore à réaliser. Mon contrat fut d'ailleurs prolongé pour la continuation des travaux.

Voici en ce qui a trait à l'échéancier à venir :

- rédaction de textes supplémentaires (recherche, analyse, synthèse) en collaboration avec l'équipe de la DAGPS, les membres du comité GPS, et le SCT ;
- développement d'outils de travail (tableau, images, grilles d'analyse), afin d'appuyer la démarche pédagogique d'apprentissage de la planification stratégique ;
- modification de l'aspect visuel des sites afin qu'il réponde aux normes du PIV gouvernemental;
- mener des tests d'utilisabilité auprès de certains ministères et organismes. Le design Web étant l'antithèse de la science exacte, il n'existe pas de site Internet idéal. Néanmoins, un bon site est un site qui répond aux besoins des utilisateurs. Des tests d'utilisabilité seront donc menés dans les prochaines semaines afin de recueillir commentaires, demandes d'ajustement et modifications à apporter au site;
- collaboration avec le SCT afin d'arrimer nos sites respectifs;
- participation à la conception et à la mise en œuvre d'une stratégie pour le lancement des sites, prévu pour l'automne 2007;
- mise à jour régulière du site Internet afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements y figurant;
- étalonnage continu en vue de fournir un maximum d'information et d'exemples provenant d'autres organisations publiques au pays et ailleurs dans le monde;
- étalonnage afin de s'inspirer des bonnes pratiques en matière de développement de communautés de pratique, de politiques éditoriales, de codes de déontologie, etc.;

- il sera important de d'encourager les membres du GPS à utiliser le site Extranet qui a été conçu pour eux. Le succès du site en dépend et la variété d'informations et d'outils auxquels ils auront accès afin d'améliorer leur pratique ne dépendra que de l'apport de chacun.

## 8. CONCLUSION

---

Dans le cadre de son mandat d'encadrement de la planification stratégique des ministères et organismes du gouvernement du Québec, le SPPS voyait la nécessité de rafraîchir son *Guide des bonnes pratiques*, mis à jour pour la dernière fois en mai 2004. Soucieux d'offrir à sa clientèle un encadrement et un soutien de qualité, le SPPS a décidé de profiter des avantages des nouvelles technologies de l'information en concevant un site Internet gouvernemental sur la planification stratégique. C'est ainsi que sont nés le site Internet gouvernemental sur la planification stratégique, accessible au grand public, ainsi que le site Extranet, réservé aux professionnels oeuvrant dans le domaine de la planification.

À mon avis, l'organisation a tout à gagner en mettant en ligne les deux sites. D'abord, grâce à la mise en ligne du site Internet, les professionnels de la DAGPS pourront dorénavant, lorsqu'ils accompagneront les ministères et organismes dans la conception de leurs plans stratégiques, concentrer leurs conseils sur des aspects autres que le rappel des notions de base. Les avantages pour les ministères et organismes sont aussi importants. Dès l'automne 2007, ils auront accès au site Internet fournissant les indications pertinentes en vue de produire un plan stratégique conforme aux normes gouvernementales. Dès lors, le site leur fournira un outil supplémentaire en vue de concevoir des plans stratégiques de qualité, ce qui influencera positivement toutes les étapes de la gestion axée sur les résultats. Ainsi, des bévues pourront être évitées et le processus d'élaboration d'un bon plan stratégique gagnera en fluidité. Par exemple, si les indicateurs de performance sont bien formulés, leur mesure sera facilitée et la reddition de compte sera plus simple.

Enfin, la création de l'Extranet permettra, à long terme, de bonifier la pratique des responsables de la planification. En s'enrichissant des échanges avec leurs collègues grâce au nouvel outil, leur performance sera grandissante et cela aura des répercussions positives sur l'ensemble de la pratique de la planification stratégique. L'enjeu de sa conception est de fournir de bonnes informations au bon moment. Grâce à un Extranet étoffé comprenant des informations justes et pertinentes, on peut entrevoir des économies

de temps et d'argent au sein des organisations. L'enrichissement mutuel des travailleurs leur fournira les outils nécessaires afin d'accroître leur productivité et ainsi diminuer les pertes de temps et financières entraînées par des erreurs qui auraient pu être évitées.

Les plupart des plans stratégiques des ministères et organismes viennent à échéance dès 2008. Dès lors, le lancement des deux sites prévu pour l'automne 2007 arrivera à temps en vue de fournir aux ministères et organismes les outils nécessaires à l'élaboration de la troisième génération des plans stratégiques.

## BIBLIOGRAPHIE

---

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2000). *Loi sur l'administration publique* [en ligne], Québec.

[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A\\_6\\_01/A6\\_01.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_6_01/A6_01.HTM) (Réf du 27 avril 2007)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2004). *Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec* [en ligne], Québec. <http://www.piv.gouv.qc.ca/accueil.htm> (Réf du 15 mai 2007)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2005). *Les objectifs du gouvernement en ligne* [en ligne], Québec. <http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/enligne/objectifs.asp> (Réf du 6 mai 2007)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2005). *Plan stratégique 2005-2008 du ministère du Conseil exécutif* [en ligne], Québec, ministère du Conseil exécutif. [http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/plan\\_strategique\\_2005-2008.pdf](http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/plan_strategique_2005-2008.pdf) (Réf. du 6 mai 2007)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2006). *Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère du Conseil exécutif* [en ligne], Québec, ministère du Conseil exécutif. [http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport\\_ann\\_gestion\\_04-05.pdf](http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport_ann_gestion_04-05.pdf) (Réf. du 6 mai 2007)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2007). *Rapport annuel 2005-2006 du ministère du Conseil exécutif* [en ligne], Québec, ministère du Conseil exécutif. [http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport\\_ann\\_gestion\\_05\\_06.pdf](http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport_ann_gestion_05_06.pdf) (Réf. du 6 mai 2007)

LAFRENIÈRE, Daniel (2005). *Le design web raisonné. 3 étapes pour concevoir l'expérience client*. Les éditions Logiques, Outremont, 152 p.

NOGIER, Jean-François (2005). *Ergonomie du logiciel et design web. Le manuel des interfaces utilisateur*. 3ième édition, Dunod. Paris, 272 p.

WENGER, Etienne, Richard McDERMOTT et William M. SNYDER (2002). *Cultivating communities of practice*. Boston, Massachusetts, Harvard business school press, 284 p.

## ANNEXE 1

---

### Nomenclature des abréviations utilisées

**DAGPS** : Direction de l'agenda gouvernemental et de la planification stratégique

**GPS** : Groupe de planification stratégique

**MCE** : Ministère du Conseil exécutif

**PIV** : Programme d'identification visuelle

**SCG** : Secrétariat à la communication gouvernementale

**SCT** : Secrétariat du Conseil du trésor

**SPPS** : Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques

**SSI** : Service des systèmes informatiques

## ANNEXE 2

### Page d'accueil du site Internet

Menu

Identification de l'utilisateur

SPPS-BPS - Microsoft Internet Explorer fourni par le Ministère du Conseil exécutif

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Rechercher Favoris Liens

Ministère du Conseil exécutif Québec

La planification stratégique gouvernementale

Accueil Pour nous joindre

Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques

Joindre un utilisateur  
Nouveautés  
Plan du site  
Principes de base  
Expérience québécoise  
Processus de planification  
Éléments du plan stratégique  
Mise en oeuvre et suivi  
Gestion axée sur les résultats  
Répertoire des plans stratégiques  
Exemples d'autres gouvernements  
Documentation  
Boîte à outils

Bonjour internet 1 ([Déconnexion](#))  
[Changer mon code d'accès personnel](#)

Mardi le 15 mai 2007 11:53:22

### Bienvenue sur le site de la planification stratégique du gouvernement du Québec

Ce site est une réalisation du [Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques \(SPPS\)](#), qui a pour mandat d'encadrer la planification stratégique des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Conçu en premier lieu pour les praticiens et les chercheurs, le site vise à fournir des renseignements pratiques à toute personne en quête d'information sur la planification stratégique dans le secteur public.

Le présent site se veut un outil de référence, traitant à la fois des aspects théoriques et pratiques, pour guider les utilisateurs dans le processus de planification stratégique. Afin de présenter une vision concrète de ce domaine, le site répertorie l'ensemble des [plans stratégiques en vigueur](#) actuellement dans le secteur public québécois, ainsi que certains plans d'organisations gouvernementales ailleurs au Canada et à l'étranger.

Bonne visite!

Intranet local

## ANNEXE 3

### Page d'accueil du site Extranet

SPPS-BPS - Microsoft Internet Explorer fourni par le Ministère du Conseil exécutif

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris Liens

**Ministère du Conseil exécutif Québec**

La planification stratégique gouvernementale

Accueil Pour nous joindre

Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques

Bonjour Diane Hastie ([Déconnexion](#))

[Changer mon code d'accès personnel](#) Vendredi le 25 mai 2007 09:02:56

### Les bonnes pratiques en planification stratégique

Cette section se veut un lieu privilégié pour permettre l'échange de bonnes pratiques entre les responsables de la planification stratégique des ministères et organismes québécois.

Vous y trouverez des témoignages, notamment sur les facteurs de réussite et les pièges à éviter, ainsi que des exemples de plans d'action, tableaux de bord et autres outils développés et utilisés par les ministères et organismes.

Cette section ne sera utile que si elle est dynamique et constamment alimentée par ses utilisateurs. Alors n'hésitez pas à nous faire part de vos témoignages et à partager avec d'autres vos outils efficaces!

Si vous avez des commentaires ou suggestions pour l'amélioration du site, [contactez l'édimestre](#) sans tarder!

Terminé Intranet local