



## Rapport des conseils mixtes à l'intention des cadres sur les tendances du mois

### Les articles les plus populaires

- [Delivering effective digital services in an Agile way](#), Open Access Government
- [Four major challenges in government](#), Canadian Government Executive
- [Government ramps up efforts to deliver a functional digital identity](#), Reseller News
- [NSW government sets a new standard in digital public service design](#), The Mandarin

## Principaux points – Bilan de l'année



La revue *Government Technology* s'est penchée sur sa couverture éditoriale de 2018. Il est devenu évident que plusieurs questions dont nous avons traité cette année demeureront probablement d'actualité dans le secteur public en 2019. [Voici une liste](#) de choses à surveiller en 2019 :

- La technologie 5G
- La technologie de la chaîne de blocs
- FirstNet
- La conception centrée sur la personne
- La micromobilité
- La neutralité du Net
- La protection des renseignements personnels
- Les rançongiciels

Claus Mortensen, analyste principal chez Ecosystem, a publié la liste des [cinq principales tendances en matière de transformation numérique pour 2019](#).

1. La plupart des dirigeants principaux de l'information continueront de mal comprendre la nature de la transformation numérique.
2. Le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne est la bonne, et la mauvaise, excuse de 2019.
3. La technologie de la chaîne de blocs se libérera de l'emprise des bitcoins; mais cela ne changera pas grand-chose.
4. La rapidité l'emporte sur la qualité alors que la concurrence incite les organisations à devenir agiles.
5. La transformation numérique commence à perdre de sa pertinence en tant que mot de marketing.

Tout au long de l'année, le Center for Digital Government des États-Unis mène des enquêtes sur les villes, les comtés et les états qui font progresser la technologie au sein du secteur public. Voici quelques [conclusions tirées de ces enquêtes](#) présentées sous forme d'infographie ainsi qu'un bilan de l'année en matière de technologie gouvernementale.

Alors que nous jetons un regard rétrospectif sur les articles marquants en matière de cybersécurité de la dernière année, nous nous souviendrons de 2018 comme l'année où les sujets se rapportant à la protection de la vie privée ont dominé les manchettes comme jamais auparavant. [Voici un tour d'horizon de fin d'année des articles les plus marquants en matière de cybersécurité de 2018](#). Voici dix articles et tendances en matière de cybersécurité qui ont marqué 2018 :

1. Protection des données

2. Atteintes à la protection des données
3. Explosion des logiciels malveillants de minage de cryptomonnaie
4. Pénurie de cybertalents
5. Rançongiciels
6. Les cyberattaques alimentées par l'intelligence artificielle et l'intelligence artificielle utilisée comme outil de cybersécurité à des fins de sécurité
7. Importance de la sécurité de l'informatique en nuage
8. Conséquences du piratage et de la cyberguerre entre les États-nations
9. Sécurité d'Internet des objets
10. La transformation numérique, que l'on peut qualifier de perturbation, touche le domaine de la cybersécurité et de la cybernétique.

## Principaux points – Identité numérique



MasterCard et Microsoft se sont associés dans le cadre d'un nouveau plan d'identité numérique qui comprendrait « une identité numérique universellement reconnaissable » pour chaque personne sur terre. Cette identité viserait entre autres à « simplifier les interactions avec les organismes et services gouvernementaux, comme produire une déclaration de revenus, présenter une demande de passeport ou obtenir des prestations de sécurité sociale ». [Cliquez ici pour lire la suite.](#)

Le Conseil de l'identification et de l'authentification numériques (CIAN) a fait

appel à Becker-Carroll, une entreprise affiliée à Converge, et à ses services de médiation, de gestion de projets et d'éditorial principal pour appuyer l'avancement du Cadre de confiance pancanadien (CCP). [Cliquez ici pour lire la suite.](#)

Les Néo-Zélandais auront leur mot à dire sur la façon dont ils sont reconnus en ligne, et le gouvernement consacrera 5,15 millions de dollars à la recherche sur l'identité numérique. Le programme de travail de deux ans étudiera les possibilités qui s'offrent au gouvernement de mettre en place la réglementation et l'environnement qui s'imposent en tirant parti de nouvelles technologiques et en répondant à l'évolution des besoins et des attentes des citoyens. [Cliquez ici pour lire la suite.](#)

### Autres articles dignes de mention ce mois-ci :

[Delivering effective digital services in an Agile way](#), Open Access Gouvernement

[Bringing intelligence to government decision-making](#), The Mandarin

[Government's 'mind-boggling' digital transformation policy steps out of a time warp](#), AFR

[Cloud is about services, empowering citizens](#), IT Online

[Disruptive Digital Innovation Is A Long-Term Commitment, Not An Overnight Sprint](#), Forbes

### Référentiel de recherche :

[2018 : Highlights from the Year in Data \(Infographic\)](#), Government Technology

[Cliquez ici](#) pour consulter le référentiel de recherche.

# Nouveauté du mois : Gouvernance des données

Dans l'article, [UX Mapping Methods Compared: A Cheat Sheet](#), Nielsen Norman définit un schéma du parcours de l'utilisateur comme « *une représentation visuelle des étapes qu'une personne doit franchir pour atteindre un objectif lié à un produit ou à une entreprise en particulier. Elle permet de comprendre les besoins et les irritants des clients, et de les aborder* ».

Il existe une mine de renseignements sur la schématisation de parcours. Bien qu'il existe différentes approches à la schématisation de parcours, et diverses opinions quant à ses principaux points forts, ses défis potentiels et d'autres aspects, la plupart des sources reconnaissent que la schématisation de parcours est un outil pratique de la boîte à outils de l'expérience utilisateur.

## Les avantages de la schématisation de parcours

**« Il y a un lien entre la prestation de services gouvernementaux et les vues globales du gouvernement que Ralph Heintzman et Brian Marson ont examiné dans leur article [People, service and trust: is there a public sector service value chain?](#). La preuve de l'existence d'un tel lien réside dans la démonstration d'une relation causale manifeste entre l'avis qu'ont les citoyens des services gouvernementaux et la vue globale qu'ils ont du gouvernement ».**  
**(Citizens First 3, 2003: 7)**

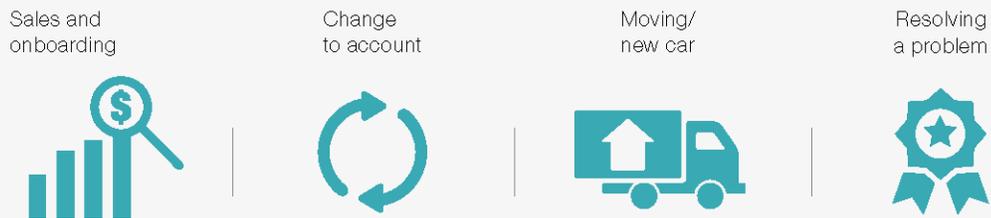
S'il est important d'accroître le taux de satisfaction de la clientèle, la schématisation de parcours est un outil essentiel pour comprendre l'expérience client de bout en bout, et ce, au-delà des points de contact individuels.

Selon [McKinsey](#), il est important de comprendre l'entière l'expérience parce que « *même si les employés appliquent chaque point de contact de façon adéquate, l'expérience globale peut quand même décevoir... [et] le parcours client est davantage lié aux résultats opérationnels qu'aux points de contact.* » (Voir le diagramme ci-dessous.)<sup>1</sup>

1. [https://www.mckinsey.com/~/\\_/media/McKinsey/Featured Insights/Customer Experience/CX Compendium 2017/ Customer-experience-compendium-july-2017.ashx](https://www.mckinsey.com/~/_/media/McKinsey/Featured%20Insights/Customer%20Experience/CX%20Compendium%202017/Customer-experience-compendium-july-2017.ashx)

Exhibit 1 Best-in-class companies optimize customer journeys.

Customers experience companies through end-to-end experiences, not touchpoints



Individual touchpoints may perform well even if the overall experience is poor



Source: McKinsey Digital Labs

Dans [Digital Government and the Citizen Journey](#), Deloitte définit les principaux avantages à la schématisation de parcours :

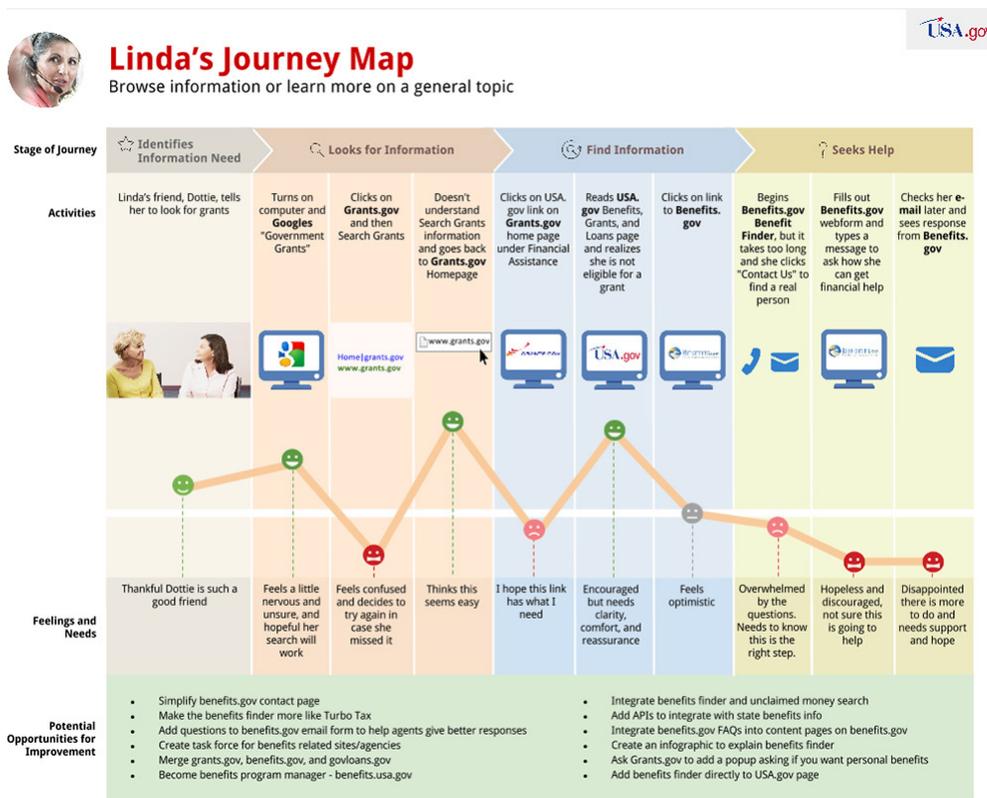
« [...] Elle permet une prise de décisions efficace en concentrant les efforts sur les interactions les plus importants, et elle communique la stratégie de services aux citoyens au moyen d'une représentation visuelle de l'expérience citoyenne attendue de bout en bout. Le processus de schématisation de l'expérience utilisateur (parcours) aide les principaux intervenants et les équipes de production à harmoniser leurs objectifs afin d'offrir une expérience encore plus positive aux citoyens. »

L'étude de cas ci-dessous est un aperçu des formes que peuvent prendre le schéma de parcours et des améliorations qui peuvent découler de cet exercice.

# Étude de cas : Journey Mapping the Customer Experience: A USA.gov Case Study

DigitalGov, un organisme de l'Administration des services généraux des États-Unis, a fourni cette étude de cas qui a non seulement permis les améliorations énumérées ci-dessous, mais aussi de prendre conscience du pouvoir de la schématisation de parcours et de l'importance de travailler ensemble.

Dans cette étude de cas, Linda, une persona conçue à partir de nombreuses sources de données, essaie de se renseigner sur l'aide financière offerte par le gouvernement.



Après avoir schématisé le parcours de Linda, l'équipe a été en mesure de cerner les améliorations à apporter et de les classer par ordre de priorité. Ces améliorations consistent notamment à :

- améliorer le menu du système interactif de réponse vocale (SIRV) du centre d'appels;
- échanger des données; établir de meilleurs liens dans les résultats qui ont une incidence sur les programmes (p. ex., l'incidence des résultats de recherche sur l'expérience utilisateur, l'utilisation du contenu Web et dans les centres d'appels);

## Démarche à suivre – Outils et ressources

Il y a d'excellentes ressources en ligne sur la schématisation de parcours. Voici quelques points de départ qui vous aideront à comprendre et à élaborer des schémas de parcours :

Reconnaissant l'incidence de la schématisation du parcours client sur le développement d'une culture d'excellence du service, le [Programme de base à l'intention des gestionnaires de services certifiés \(GSC\) de l'ISAC](#) offre un aperçu détaillé de ce en quoi consiste la schématisation de parcours et des avantages qui en découlent. Il aide les gestionnaires à comprendre l'importance des « points de contact » : la façon dont ils influencent les impressions du client et les facteurs qui ont le plus d'incidences sur le degré de satisfaction de l'utilisateur. Il souligne également le rôle important que peut jouer la schématisation du parcours client dans l'amélioration ou la transformation des services.

[UX Mapping Methods Compared: A Cheat Sheet](#) : Nielsen Norman divise les méthodes de schématisation de l'expérience utilisateur en quatre catégories : les schémas d'empathie, les schémas de parcours client, les schémas d'expérience et les diagrammes d'analyse de service. Pour chacune de ces méthodes, il donne une définition, fournit un exemple et explique quand et pourquoi l'utiliser.

[Customer Journey Mapping: What You Must Know](#) : Forbes a publié de nombreux articles intéressants sur la schématisation de parcours (disponibles à la fin de cet article). Ceux-ci portent essentiellement sur sa vision des étapes de base pour élaborer un schéma de parcours.

[Customer Journey Mapping Guide for Practitioners](#) : Ce guide du Cabinet du Royaume-Uni fournit d'excellents renseignements sur la marche à suivre pour élaborer un schéma de parcours et déterminer quand il est bon de le faire :

## Nous serions ravis de vous entendre!

Envoyez vos questions à [Info@iccs-isac.org](mailto:Info@iccs-isac.org).