



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

Le passage au numérique ainsi que la gestion de l'identité ont été les principaux sujets de discussion ce mois-ci.

Lectures recommandées – Passage au numérique :

Ce mois-ci, Deloitte Insights a publié un article intitulé **Delivering the digital state** (Le passage à un État numérisé), qui porte sur la transformation des services gouvernementaux provoquée à l'échelle mondiale par le passage d'un modèle de fonctionnement analogique à un modèle numérique. L'article présente des stratégies qui peuvent aider les gouvernements à réussir leur transition.

Le document stratégique **Digital Transformation Strategy** (Stratégie en matière de transformation numérique) publié en février 2018 au Royaume-Uni par le Government Digital Service (GDS) (Service numérique gouvernemental) a été un sujet de discussion important dans les nouvelles ce mois-ci. Le directeur général du GDS a présenté un survol fascinant de **la façon dont le service dirige la transformation numérique** de l'État.

Parmi les éléments essentiels à cette transformation figurent une formation en compétences numériques à l'intention des employés, des plateformes telles que GOV.UK Notify, GOV.UK Pay et GovWifi ainsi que plusieurs grands projets de transformation mis en œuvre dans l'ensemble du gouvernement.

Le 23 janvier 2018, le Royaume-Uni a également publié **DFID Digital Strategy 2018 to 2020: doing development in a digital world** (Stratégie numérique du DFID 2018-2020 : favoriser l'avancement dans un monde numérique). Selon les experts, cette stratégie est à suivre de près **pour les quatre raisons suivantes** :

1. La stratégie établit un lien entre l'ambition et le monde extérieur.
2. Elle fait progresser le Royaume-Uni vers un rôle de chef de file en matière de technologie et de développement numériques.
3. La conception axée sur l'utilisateur occupe une place centrale.
4. Elle suit et appuie des normes qui ont pour but d'améliorer la qualité et de promouvoir les pratiques exemplaires.

Autres articles dignes de mention liés à la transformation numérique :

Is digital transformation hampered by slow technology?

(La lenteur de la technologie entrave-t-elle la transformation numérique?) par Le Digital Journal.

What's Blockchain Technology, and Why Are States Hesitant to Adopt It?

(Qu'est-ce que la technologie de chaîne de blocs et pourquoi les États sont-ils réticents à l'adopter?) par Governing.com.

How is Singapore winning at Digital Transformation?

(Comment Singapour est-il devenu un vainqueur de la transformation numérique?) par Hitech Beacon.

Lectures recommandées – Gestion de l'identité :

Deux cents cadres supérieurs fédéraux responsables de la TI ont été interrogés dans un récent sondage au sujet des défis et des vulnérabilités auxquels leur organisme est confronté en matière de TI, et du rôle que la gestion de l'identité joue sur ce plan.

- Plus de 50% des répondants ont indiqué que leurs principales préoccupations avaient trait aux menaces externes sophistiquées et aux brèches possibles en raison de l'utilisation accrue des appareils mobiles.
- 68% des répondants ont affirmé qu'un meilleur contrôle des accès permettrait d'accroître considérablement la cybersécurité.
- 38% des répondants au sondage ont déclaré que les limites budgétaires constituaient un défi important pour la migration de leurs réseaux vers un système de gestion de la sécurité fondée sur l'identité.

Un article récent décrit **six pratiques exemplaires pour lancer un projet de gestion ou de gouvernance de l'identité et de l'accès**. Au nombre des suggestions : connaître votre système d'information, définir clairement vos besoins, ne pas mélanger les genres, éviter les noms ambigus, maîtriser le vocabulaire et veiller attentivement à la communication. Autres articles dignes de mention relatifs à la gestion de l'identité :

Survey shows identity management important, but challenging for U.S. Federal IT leaders

(Un sondage révèle que la gestion de l'identité est importante, mais difficile pour les dirigeants fédéraux de la TI aux États-Unis) par Biometric Update.

Microsoft plans to build blockchain-based distributed identity management platform

(Microsoft prévoit construire une plateforme répartie de gestion de l'identité basée sur la chaîne de blocs) par Silicon Angle.

Cloud computing chaos is driving identity management changes

(Le chaos de l'infonuagique est à l'origine de changements dans la gestion de l'identité) par OSC.



EN VEDETTE

Infographie sur l'expérience client

Ce mois-ci, nous présentons une infographie sur l'expérience client. La technologie perturbe l'expérience client et la prestation du service à la clientèle. Ces bouleversements amèneront également des occasions de perfectionner les employés, et de proposer de nouvelles solutions novatrices qui offrent une expérience client harmonisée avec les comportements des clients et qui appuient la Déclaration fédérale, provinciale et territoriale sur l'innovation dans le secteur public.



Trois faits sur le comportement et les attentes des clients



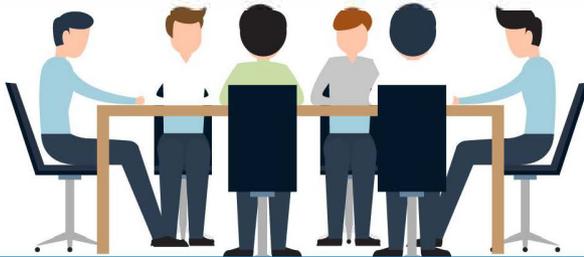
2007 : Seulement 57% des déclarations de revenus sont produites par voie électronique.
Maintenant : Plus de 90%.



Chez les adultes, 40% utilisent maintenant la recherche vocale au moins une fois par jour



De plus en plus, les citoyens veulent – une expérience numérique personnalisée : 54%
un accès aux conseils et commentaires des utilisateurs : 47%
un accès par téléphone intelligent : 44%
l'intégration dans les médias sociaux : 47%



Trois changements innovateurs dans le secteur public



FINLANDE

Plus de 70% des contribuables reçoivent une proposition fiscale préremplie (c.-à-d. proactive).



SURREY (C.-B.)

IBM Watson répond à 65% des questions qui ont déjà des réponses sur les sites Web municipaux et apprend au fil du temps. La société a étudié plus de 3000 documents portant sur 16 services municipaux et peut répondre à 10000 questions.



BUREAU DU GOUVERNEMENT DE LA CAROLINE DU NORD

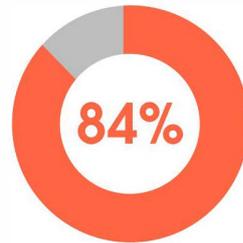
Les agents conversationnels permettent de libérer la ligne du centre d'aide, où près de 90% des appels concernent le soutien pour les mots de passe. Les téléphonistes répondent à des demandes plus compliquées.



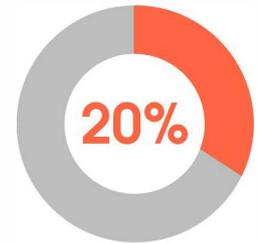
Trois faits sur la technologie et le service à la clientèle



En 2017, 42% de toutes les interactions avec le centre de contact étaient numériques.



Chez les organisations, 84% prévoient accroître leurs investissements dans la technologie de l'expérience client (CX) au cours de la prochaine année.



D'ici 2019, 20% des marques abandonneront leurs applications mobiles.

Trois répercussions des changements technologiques sur la dotation pour le service à la clientèle

NOUVEAU MINISTÈRE DE LA JUSTICE DE LA NOUVELLE-GALLES-DU-SUD

On a réduit de 28,6 % les besoins en dotation en adoptant une nouvelle solution de centre d'appels informatiques en nuage.



AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU

On a réduit les délais de traitement et les coûts de traitement d'environ 40% et de 80%, respectivement, en automatisant le processus d'ouverture des numéros de cas par téléphone afin que les conseillers n'aient pas à le faire.



RECHERCHE DE DELOITTE SUR L'IA AU R.-U.

L'automatisation et l'IA pourraient remplacer jusqu'à 861000 emplois du secteur public d'ici 2030, ce qui permettrait d'économiser environ 17 milliards de livres sterling par année au chapitre des salaires par rapport à 2015.

