

Prestation de services omnicanal au gouvernement

- Avantages
- Principales considérations
- Applications gouvernementales
- Stratégies de mise en œuvre de la prestation de services omnicanal



Source de l'image : [redpointglobal.com](https://www.redpointglobal.com)

RAPPORT MENSUEL DES CONSEILS MIXTES À L'INTENTION DES CADRES

Élaboré par le Comité de recherche
Janvier 2022

1. Introduction

La prestation de services dans l'ensemble des organisations gouvernementales continue d'être touchée par la technologie numérique et les attentes changeantes des clients. Les clients s'attendent de plus en plus à ce que le service à la clientèle soit accessible en tout temps, en tout lieu, et par tous les moyens de communication qu'ils préfèrent¹. Comprendre l'évolution des besoins et des attentes des clients donne l'occasion au gouvernement d'offrir des services par les canaux qui répondent le mieux à leurs besoins. Les organisations gouvernementales interagissent avec les clients en utilisant différentes approches de canal (p. ex., prestation de services multicanal et omnicanal).

Dans une approche multicanal, les organisations visent à établir leur présence sur les canaux où les clients sont le plus susceptibles d'interagir. Cette approche s'applique à plusieurs canaux différents (c.-à-d. médias sociaux, mobiles, publipostage direct, emplacement physique)². Tous les canaux sont distincts et indépendants les uns des autres. Toutefois, elle ne vise pas à offrir aux clients une expérience harmonieuse dans l'ensemble de ces canaux.

Omnicanal signifie « tous les canaux ». La prestation de services omnicanal est une approche multicanal qui vise à offrir une expérience personnalisée et intégrée dans divers points de contact et appareils. Le principe directeur de l'omnicanal est qu'il est axé sur le client. Les clients peuvent passer d'un canal à l'autre pour poursuivre leur parcours sans heurt au sein d'une organisation³.

Le présent rapport à l'intention des cadres portera sur la prestation de services omnicanal au gouvernement. Dans le monde numérique d'aujourd'hui, il ne suffit tout simplement pas d'être présent sur plusieurs canaux. Ce rapport souligne qu'une approche omnicanal est essentielle pour répondre aux attentes croissantes des clients et les dépasser.

1. [Channel Choice vs. Channel Shift in the Public Sector](#)
2. [How government agencies can provide multi-channel experience for citizens](#)
3. [An omnichannel strategy makes government agencies more responsive and efficient](#)
4. [Top Trends in Government for 2021: Multichannel Citizen Engagement](#)
5. Conseils mixtes (CPSSP et CDPISP) : Plan stratégique 2021-2022

Pourquoi ce rapport est-il important?

- Pendant la pandémie de la COVID-19 (la « pandémie »), le nombre d'outils en ligne utilisés par les clients et leurs compétences numériques ont augmenté par nécessité. Les gouvernements ont relevé le défi de permettre la participation à distance avec les clients. Selon le sondage Gartner sur les DPI de 2021, 81,2 % des DPI du gouvernement ont indiqué que l'utilisation des canaux numériques pour atteindre les citoyens était l'un des principaux changements survenus dans leur organisation à la suite de la pandémie⁴.
- La conception et la prestation de services axés sur les clients dans tous les canaux constituent une priorité clé des conseils mixtes. Selon le plan stratégique des conseils mixtes, les services axés sur les clients visent à concevoir des services qui reflètent les besoins des citoyens, et non ceux du gouvernement⁵.
- L'interaction avec les clients par les canaux numériques n'est pas une panacée pour les défis de l'expérience client. En avril 2021, le Comité de recherche a publié un rapport intitulé « [Expérience client \(EC\) dans la nouvelle normalité](#) ». Ce rapport souligne l'importance pour le gouvernement de trouver le juste équilibre entre l'interaction humaine et l'interaction numérique afin de créer la meilleure expérience client.

Qu'est-ce qui est couvert dans ce rapport à l'intention des cadres?

Le présent rapport comprend les éléments suivants :

- Introduction
- Avantages de la prestation de services omnicanal
- Principales considérations
- Stratégies omnicanales au gouvernement
- Stratégies de mise en œuvre de la prestation de services omnicanal au gouvernement

2. Avantages de la prestation de services omnicanal

Une approche de prestation de services omnicanal permet aux organisations gouvernementales (à tous les niveaux) d'offrir aux clients une expérience pleinement intégrée dans tous les canaux et appareils (c.-à-d. en ligne, par téléphone, en personne). Le principal objectif de cette approche est de rendre l'expérience client aussi facile que possible du début à la fin, quel que soit le lieu ou la manière dont le client interagit avec le gouvernement. Voici certains des principaux avantages d'une approche omnicanal :

Permet aux organisations de recueillir et d'unifier les données sur les clients à partir de divers canaux. Ces données peuvent être mises à profit pour offrir des expériences personnalisées et orienter la conception de la prestation de services, ce qui, au bout du compte, améliorera la mobilisation des clients⁶.

Meilleures données et analyse intégrée



Accroît la visibilité du gouvernement en offrant une expérience intégrée dans divers canaux⁷. L'accent mis sur l'uniformité signifie que les clients voient les organisations de la même façon dans tous les canaux, ce qui se traduit par de meilleures relations avec les clients et une confiance accrue.

Augmentation de la visibilité du gouvernement



Produit immédiatement un rendement du capital investi en économisant des ressources (c'est-à-dire le temps et l'argent) associées à une approche moins intégrée grâce à l'efficacité d'une approche omnicanal. Les renseignements sur les données permettent au gouvernement de prendre des décisions fondées sur les données au sujet des canaux que les clients consultent le plus et sur lesquels il faut concentrer les investissements⁸.

Économies de coûts



Met tout dans un seul système visible et traçable. Cela permet au gouvernement de se souvenir de leurs utilisateurs et de toutes leurs interactions passées avec eux. Les clients n'ont donc pas à se répéter lorsqu'ils passent d'un canal à l'autre⁹. L'interaction avec le gouvernement est plus facile, plus simple et plus intuitive pour les clients.

Augmentation de la satisfaction des clients



Permet aux employés de travailler dans un système robuste, souple et efficace. Cela mène à une meilleure expérience au travail pour les employés et à un sentiment accru d'autonomie. Cette approche accroît le maintien en poste et la participation des employés¹⁰.

Meilleures expériences pour les employés



Les stratégies omnicanales permettent le processus d'administration de la vaccination contre la COVID-19¹¹

Selon Gartner, la capacité de mobiliser les clients de façon proactive au moment opportun apparaît comme l'une des capacités les plus essentielles et les plus stimulantes pour appuyer l'administration du vaccin contre la COVID-19. Dans l'ensemble des administrations, les gouvernements utilisent une approche omnicanal pour mettre en œuvre des campagnes d'administration des vaccins auprès des clients. Le succès des campagnes d'administration des vaccins repose sur la mobilisation active des clients dans tous les canaux, notamment :

- accroître la sensibilisation;
- fournir des renseignements sur l'innocuité, l'efficacité, l'importance et la disponibilité des vaccins;
- évaluer l'admissibilité;
- planifier la vaccination et administrer les vaccins;
- effectuer un suivi après la vaccination.

L'une des priorités des programmes de vaccination contre la COVID-19 est d'assurer un accès équitable, particulièrement en ce qui concerne les populations vulnérables et défavorisées. Pour être efficaces, les renseignements doivent être fournis d'une manière qui soit adaptée à la culture et qui tienne compte des préférences de communication des clients (c.-à-d. voix, texte, application mobile, médias sociaux).

6, 7, 8. [Seven advantages of an omnichannel strategy](#)

9, 10. [Omnichannel — Designing Cohesive and Seamless User Experience](#)

11. [Embed Omnichannel Consumer Engagement Capabilities Into Your Vaccine Administration Program](#)

3. Principales considérations

Il est important que le gouvernement choisisse le bon canal pour communiquer avec les clients et leur fournir des services. Pour y parvenir efficacement, les organisations doivent tenir compte d'un certain nombre de considérations et les analyser lorsqu'elles élaborent leur stratégie omnicanal.

Il est important de veiller à ce que les canaux ne créent pas de nouveaux obstacles à l'accessibilité pour les populations vulnérables et mal desservies (p. ex., les personnes en situation de handicap, les aînés, les collectivités rurales et les personnes avec un faible statut socioéconomique). Selon les recherches, une grande partie de ces populations rencontre des obstacles en matière d'accès aux renseignements et aux services importants, ou d'utilisation de ceux-ci, pour les raisons suivantes¹² :

- Accès limité à Internet et/ou aux appareils numériques
- Manque de compétences numériques pour utiliser Internet et/ou des appareils numériques.

Pour remédier à cette situation, il est important que le gouvernement cerne, élimine et prévienne de façon proactive les obstacles à l'accessibilité pour les populations vulnérables et mal desservies afin de veiller à ce que leurs besoins soient satisfaits¹². Pour approfondir cette question, le Comité de recherche publiera sous peu un rapport des conseils mixtes sur l'accessibilité.

Voici d'autres facteurs à prendre en considération au moment d'élaborer des stratégies omnicanales :



Le parcours du client a-t-il été planifié?

Avant de mettre en œuvre une stratégie omnicanal, il est important de réfléchir au parcours du client. L'organisation devra regrouper les clients en divers segments et déterminer les canaux qui conviennent le mieux pour répondre aux besoins de groupes particuliers. Pour ce faire, il est important de se demander ce qui permettra à chaque groupe de clients d'effectuer le parcours le plus rapide, avec le moins d'efforts et le plus haut degré de fiabilité¹³.



La stratégie exclut-elle les canaux vocaux ou en personne?

Un gouvernement axé sur le numérique d'abord ne signifie pas « exclusivement numérique ». Une stratégie omnicanal efficace intègre à la fois les canaux numériques et les interactions en personne et au téléphone. Les organisations qui n'y parviennent pas risquent de dissocier les centres de contact de leurs canaux numériques¹⁴. Par conséquent, les clients peuvent avoir de la difficulté à trouver le soutien humain dont ils ont besoin, les employés peuvent ne pas avoir un tableau complet des transactions passées, et la direction n'aura pas la visibilité nécessaire pour améliorer l'expérience client.



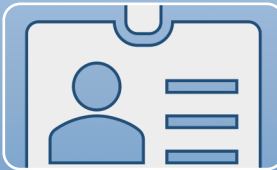
L'efficacité des canaux peut-elle être mesurée?

À mesure que les canaux sont lancés, il est essentiel de les surveiller et d'évaluer s'ils ajoutent de la valeur, si les clients adoptent les nouvelles capacités et/ou s'il y a des défis émergents. Il est également important de mesurer si les nouveaux canaux donnent de meilleurs résultats pour l'organisation (p. ex., réduction du volume d'appels, amélioration des taux de satisfaction des clients et niveau de confiance plus élevé)¹⁵.



L'approche omnicanal est-elle axée sur la prestation à moindre coût?

L'un des principaux avantages des stratégies de canaux efficaces est la capacité de réduire les coûts en favorisant les canaux d'interaction à faible coût¹⁶. Par conséquent, lors de la conception de la stratégie, il est important de déterminer si les nouveaux canaux seront rentables (p. ex., amélioration de la productivité organisationnelle [temps du personnel], meilleure expérience client et méthodes plus faciles/rentables pour le gouvernement de fournir des services aux clients).



Les solutions d'identité numérique ont-elles été mises en place?

L'identité numérique offre une approche en matière de service « Une fois suffit » pour améliorer l'expérience client. Les clients peuvent créer un compte avec un nom d'utilisateur et un mot de passe sur les plateformes gouvernementales. L'organisation est alors en mesure d'enregistrer les renseignements personnels, les adresses d'expédition fréquentes, les renseignements sur le paiement qui ont été utilisés, etc. Cela simplifie l'expérience des clients qui reviennent et qui sont ensuite en mesure d'effectuer des transactions de service sur n'importe quel appareil¹⁷.



Des mesures de protection de la confidentialité des données ont-elles été mises en place?

Au cours des dernières années, d'énormes atteintes à la sécurité ont accru les préoccupations des clients concernant la quantité de renseignements personnels et de données que détiennent les gouvernements et les mesures de sécurité en place pour protéger leurs données. Les organisations doivent garantir aux clients que leurs données sont stockées en toute sécurité et que seules les données requises seront utilisées pour toute transaction, quel que soit l'appareil. Pour ce faire, il faudra disposer du bon logiciel et des mesures de sécurité les plus rigoureuses.

12. [Supporting vulnerable groups and the continuity of critical services during the pandemic](#)

13, 14, 15, 16. [23 Considerations Before Implementing a New Digital Channel](#)

17. [How to protect digital identity of your customer in omnichannel](#)

4. Stratégies omnicanaux au gouvernement

Les clients s'attendent à pouvoir interagir harmonieusement avec le gouvernement sur de multiples canaux. Peu importe la forme d'interaction (p. ex., remplir un formulaire Web, envoyer un message à un agent virtuel ou parler à un agent du centre de contact), les clients s'attendent à des expériences personnalisées. Les clients veulent également être en mesure de s'aider eux-mêmes, à leur convenance, et sur l'appareil de leur choix.

Voici quelques exemples de stratégies omnicanaux mises en œuvre par des organisations gouvernementales à l'échelle mondiale :

- 18. [Here's how Abu Dhabi is powering its smart government services](#)
- 19. [Service NSW omni-channel reference architecture \(OCRA\)](#)
- 20. [Equal Experts UK Limited: Channel Strategy](#)
- 21. [Denmark's digital solutions](#)

Exemples de stratégies omnicanaux au gouvernement

Abu Dhabi

En utilisant la plateforme Microsoft, le système de gestion des relations avec la clientèle (GRC) de TAMM est en mesure de fournir une expérience omnicanal en offrant une gamme de services gouvernementaux au moyen d'un seul point d'accès. Le gouvernement utilise Azure et l'intelligence artificielle pour accroître l'efficacité et améliorer l'expérience client grâce à des réponses rapides et souples aux demandes de renseignements. Ces capacités permettent également aux intervenants et aux travailleurs sur le terrain de prendre des décisions à l'aide de la veille économique sur le comportement des clients¹⁸.

Australie

L'architecture de référence omnicanal de Service New South Wales (NSW) offre des services à la clientèle de façon uniforme sur plusieurs canaux de prestation¹⁹. L'architecture de référence omnicanal offre une expérience personnalisée et permet aux clients de passer d'un canal à l'autre de manière harmonieuse sans avoir à redémarrer le service (c.-à-d. en personne, par téléphone, mobile, numérique).

Royaume-Uni

Le gouvernement vise à concevoir une stratégie omnicanal qui permet aux clients d'accéder aux services par la méthode d'interaction qu'ils préfèrent (c.-à-d. Web, mobile, application, centre de contact et en personne). Les options de service omnicanal seront prises en charge par des services d'informatique en nuage.

Danemark

La stratégie numérique nationale du Danemark vise à améliorer l'expérience client en offrant des services gouvernementaux au moyen d'une approche omnicanal. Le gouvernement est en mesure d'offrir une expérience client personnalisée en tirant parti de NemID (une solution d'ouverture de séance commune pour les sites Web du gouvernement danois et d'autres organisations privées)²¹. NemID permet au gouvernement d'accéder à des « fragments personnels » (p. ex., l'âge, le sexe, l'emplacement géographique) afin de permettre au gouvernement d'adapter les services à des groupes particuliers de la population.

5. Stratégies de mise en œuvre de la prestation de services omnicanal

Pour que le gouvernement puisse mettre en œuvre de manière efficace une approche omnicanal, **l'identité numérique (ID numérique) et la confidentialité des données sont des facteurs clés qui doivent être établis pour assurer une mise en œuvre réussie²²**. Dans l'ensemble des administrations canadiennes, la pandémie a accéléré les efforts visant à établir une identité numérique fiable qui respecte les exigences en matière de protection des données et des renseignements personnels des clients. Toutefois, comme ces conditions préalables sont en cours d'élaboration au Canada, les avantages d'une approche omnicanal ne se sont pas encore réalisés.

Selon Forbes, voici cinq facteurs supplémentaires que les organisations peuvent utiliser pour mettre en œuvre une stratégie omnicanal qui crée une expérience riche et personnalisée et qui donne lieu à des transitions harmonieuses pour les clients :

Stratégies de mise en œuvre de la prestation de services omnicanal²³

1

Veiller à ce que les principes de conception soient fondés sur les données et les observations des clients :

Certaines organisations investissent dans des solutions technologiques sans bien comprendre les besoins des clients. Il est essentiel de valider les priorités à l'aide de données probantes recueillies au moyen d'approches centrées sur les données afin de comprendre ce que les clients recherchent et leurs besoins. En exploitant les données et les analyses pour éclairer l'élaboration de la feuille de route de la transformation, les organisations sont plus susceptibles de produire des résultats stratégiques.

2

Comprendre les segments et les propositions dont les clients ont besoin :

Il est important de classer les utilisateurs en segments. Plutôt que d'avoir trop de segments étroitement définis, les gouvernements devraient cerner des groupes ayant des désirs et des besoins similaires. Il est également essentiel de veiller à ce que les services sont fournis au même niveau pour ceux qui ont une empreinte numérique limitée et pour ceux qui choisissent de ne pas divulguer leurs données. Les organisations doivent respecter tous les clients de façon égale.

3

Commencer par l'expérience et non par la technologie :

La technologie n'est qu'un catalyseur. Tout changement doit commencer par le ou les résultats attendus. Par exemple, que veulent les clients et à quoi ils attachent de la valeur; quel genre d'expérience l'organisation cherche-t-elle à offrir pour divers services; et comment les clients veulent-ils interagir avec l'organisation? Répondre à ces questions en communiquant avec les clients est la première étape recommandée.

4

Jeter un coup d'œil à sa propre technologie :

Il est également important d'examiner la technologie actuelle de l'organisation et de déterminer si elle peut être intégrée dans une approche omnicanal ou même dans une application ou un système unique. Les logiciels et les systèmes actuellement utilisés peuvent ne pas être compatibles les uns avec les autres et leur intégration dans un système omnicanal peut ne pas être avantageuse.

5

Stocker les données liées aux expériences pour permettre une amélioration continue :

Il est essentiel que les organisations tirent parti des données et analyses pour mesurer et améliorer continuellement la mobilisation des clients, et en assurer le suivi. Chaque fois qu'un client interagit avec le gouvernement, il offre des renseignements qui peuvent aider à mieux personnaliser sa prochaine expérience.

22. [The Path to Omnichannel Excellence Begins with a Digital ID](#)

23. [Tips For Omnichannel Strategy Success](#)



Lectures suggérées

- [The road ahead for public service delivery](#)
- [Defining omni-channel customer experience](#)
- [Omnichannel experience design: what, how and why](#)
- [How to capture what the customer wants](#)
- [Multi-channel vs Omni-channel Support: What's the Difference?](#)

Autres articles dignes de mention

[Internet Governance Forum promotes inclusive digital future for all](#)

[Confusing digital service increases the need for digital support](#)

[Reassessing the smart cities movement](#)

[Cloud Computing and Customer Experience in the Public Sector](#)

[Will Single Sign-on Ever Become Mainstream?](#)

Ressources de recherche

Accédez aux [Ressources de recherche](#) de Citoyens en tête.

Entrées récentes dans les Ressources de recherche :

[La cybersécurité au gouvernement – Rapport des conseils mixtes à l'intention des cadres de novembre 2021](#)

Ce rapport comprend : Les 10 principales menaces courantes à la cybersécurité en 2021, les leçons apprises, les stratégies de cybersécurité au gouvernement et l'aperçu d'une stratégie de cybersécurité proactive : Pendant la pandémie de la COVID-19 et au-delà.



Tendances dans le bulletin quotidien



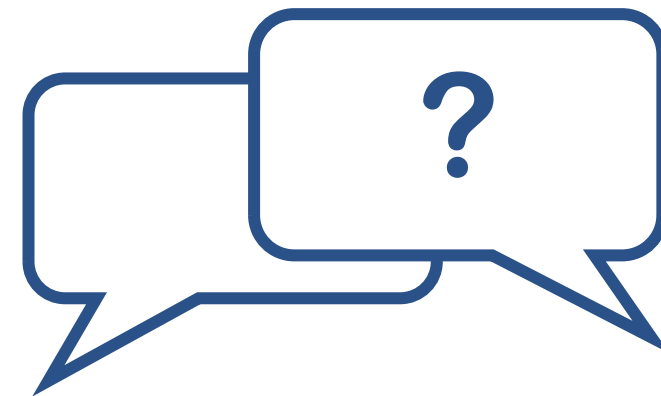
Selon [Governing](#), plus que jamais, les gouvernements des États et les administrations locales comprennent l'importance de la mobilisation communautaire et de la coordination des organisations pour surmonter le problème de l'accès inadéquat aux services à large bande. Les organisations publiques et privées rassemblent les personnes les plus compétentes pour déterminer comment l'argent peut être bien dépensé. De nouvelles idées comme les réseaux coopératifs électriques, les partenariats entre plusieurs villes et les réseaux de fibre en accès libre commencent à prendre de l'ampleur pour aider les populations qui ont été négligées.



Selon [Federal News Network](#), l'automatisation (sous ses diverses formes) peut aider les organisations à offrir des services simples et personnalisés et à donner aux clients les renseignements dont ils ont besoin, de la façon qu'ils veulent et à laquelle elles s'attendent, à l'ère numérique d'aujourd'hui. Les dirigeants d'organisations gouvernementales peuvent améliorer l'expérience numérique de leurs citoyens en automatisant des processus complexes tout en misant sur le parcours du citoyen. En même temps, les organisations amélioreront l'expérience des employés et les aideront à fournir un service à la clientèle exceptionnel en utilisant des outils d'automatisation et de libre-service intégrés à l'IA, quelle que soit la technologie déjà en place, notamment les ordinateurs de bureau de service existants.



Dans un article récent, [Govtech](#) a publié un résumé annuel des principaux rapports de prévision sur la cybersécurité, prévisions et tendances de l'industrie de la sécurité pour l'année civile 2022. Les efforts de transformation numérique ont accéléré la refonte des processus gouvernementaux et opérationnels au cours des deux dernières années, notamment grâce au travail à distance et plus encore. Le grand nombre de tendances en ligne, de cyberprévisions et de prévisions en matière de sécurité prend de plus en plus d'ampleur.



Nous aimerions connaître votre avis!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaite consulter le rapport des conseils mixtes à l'intention des cadres? Veuillez transmettre une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas déjà abonné, vous pouvez maintenant vous abonner pour recevoir le [rapport à l'intention des cadres](#) en vous inscrivant. Envoyez vos questions à l'adresse info@iccs-isac.org.

Suivez-nous :

