

Un aperçu de l'article *The global case for customer experience in government*

- Quelles sont les incidences de l'expérience client et des résultats du gouvernement?
- Où le gouvernement devrait-il miser ses efforts?



Source de l'image : Mckinsey & Company

1. Présentation

En septembre 2019, McKinsey & Company a publié les conclusions d'une [étude](#) sur les incidences de la manière dont les citoyens vivent les services gouvernementaux. Le rapport intitulé « [The global case for customer experience in government](#) » présente ces arguments convaincants :

- Les organisations gouvernementales du monde entier doivent prendre conscience de l'importance de l'expérience client dans le cadre de la prestation des services.
- Les services doivent être transformés et réinventés du point de vue de leurs clients.

Les constatations du rapport de McKinsey & Company valident le travail et les conclusions du rapport [Les citoyens d'abord 8](#).



Les citoyens d'abord 8

La série [Les citoyens d'abord](#) examine en détail comment les citoyens perçoivent les services gouvernementaux. Les résultats de l'étude permettent aux fournisseurs de services d'améliorer leurs services en se basant sur une perspective citoyenne et des preuves empiriques.

Dans la 8^e édition, les principales conclusions sont les suivantes :

 Les Canadiens sont satisfaits de leurs récentes expériences de service. La cote globale de l'indice de satisfaction de la clientèle était de 63, ce qui est modérément élevé.

 Voici d'importantes améliorations qui pourraient augmenter la satisfaction des clients :

- Réduire la fréquence des problèmes qui surviennent pendant l'expérience client et miser sur leur résolution.
- Fournir de l'aide en temps opportun, etc.

 Améliorer l'accessibilité des services gouvernementaux en ligne en facilitant la navigation et en faisant en sorte que les citoyens fassent confiance au soutien en ligne.

Accédez au rapport complet [ici](#).

2. Résultats de la recherche

Selon le [rapport](#), les dirigeants gouvernementaux investissent habituellement et principalement dans des priorités qui, à leurs yeux, offrent la plus grande valeur (c.-à-d. les résultats de la mission, l'efficacité opérationnelle, ou la réaction à des pressions publiques ou réglementaires en faveur du changement). Pour cette raison, les initiatives et les programmes liés à l'expérience client sont souvent subordonnés aux autres efforts du gouvernement.

Toutefois, [la recherche révèle que](#) le fait de prioriser l'expérience client et d'investir dans celle-ci permet aux dirigeants gouvernementaux de gérer les priorités clés qui importent à chaque gouvernement (y compris la réalisation de la mission, la gestion budgétaire, l'atténuation des risques, l'amélioration du moral des employés et, ce qui est le plus important, le renforcement de la confiance du public).

Meilleure
expérience client



Meilleurs résultats
pour le gouvernement



Meilleur rendement pour certains indicateurs essentiels, dans **toutes** les organisations gouvernementales (p. ex., parcs, impôts, etc.).



Accroître la confiance :
Les clients satisfaits sont **9 fois** plus susceptibles de faire confiance à l'organisation qui fournit le service.



Réussir la mission :
Les clients satisfaits sont **9 fois** plus susceptibles de convenir qu'une organisation remplit sa mission.



Respecter ou dépasser le budget :
Les clients insatisfaits sont **2 fois** plus susceptibles de demander de l'aide à **plus de 3** reprises.



Réduire le risque :
Les clients insatisfaits sont **2 fois** plus susceptibles d'exprimer publiquement leur mécontentement.



Remonter le moral des employés :
Le succès organisationnel à long terme est motivé à **50 %** par la santé organisationnelle, et est renforcé par l'expérience client et vice versa.

3. Où le gouvernement devrait-il miser ses efforts?

Comme point de départ, toutes les organisations gouvernementales devraient comprendre l'expérience du client (plus précisément toute son interaction avec une organisation gouvernementale) et les principaux facteurs qui l'influencent. Les dirigeants gouvernementaux qui souhaitent obtenir des conseils sur l'affectation des ressources devraient tenir compte des renseignements suivants concernant quatre types d'expériences courantes.

Ces expériences sont communes à la majorité des services gouvernementaux analysés dans l'étude et elles jouent un rôle important dans l'orientation de l'expérience client. Le gouvernement peut tirer d'importantes leçons sur le rendement des expériences et sur les améliorations qui peuvent être apportées grâce à la collaboration interfonctionnelle, au partage des pratiques exemplaires et même à des exercices effectués à l'interne qui permettraient d'observer comment le travail est accompli.

Une expérience « Apprentissage »

Rechercher et comprendre des options de service avant leur utilisation. « La Nouvelle-Galles du Sud a mis sur pied un guichet unique qui donne des renseignements sur les services gouvernementaux en Australie, ce qui a entraîné un changement radical du taux de satisfaction de la clientèle. » [Traduction libre] Le taux de satisfaction de la clientèle est passé de 60 % à 97 % et plus depuis le lancement du programme en 2013¹.

Une expérience « Demande »

Comprend « les étapes d'un processus complet de demande. Dubaï a récemment lancé DubaiNow, une application intelligente de services gouvernementaux qui donne accès à plus de 50 services gouvernementaux offerts par 24 entités, ce qui simplifie et numérise le processus de demande pour plusieurs services (p. ex., visas) »². [Traduction libre]

Une expérience « Utilisation »

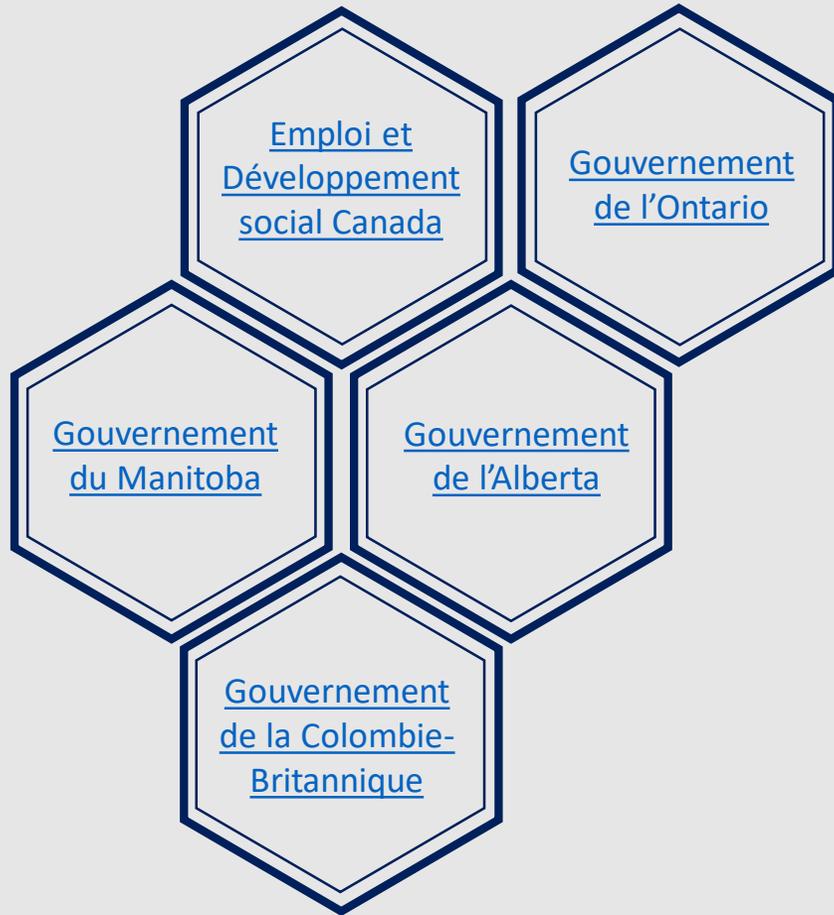
Le moment où un client utilise un service. Par exemple, « le gouvernement estonien offre aux citoyens des options de services en ligne, qui vont des services de cybersanté révolutionnant la façon dont les patients interagissent avec leur médecin et utilisent leur dossier de santé jusqu'au vote en ligne, qui permet aux citoyens de voter par voie électronique en cliquant sur un bouton. »³ [Traduction libre].

Une expérience « Réception »

Le moment où le client reçoit quelque chose du gouvernement (c.-à-d. un remboursement d'impôt ou des prestations de sécurité sociale). Par exemple, « aux États-Unis, l'Internal Revenue Service a considérablement amélioré son processus de remboursement d'impôt en ajoutant des options de déclaration électronique et en améliorant la façon dont il informe les clients de l'état de leur déclaration. Avec l'ancien processus sur papier, il pouvait s'écouler des mois avant que les citoyens reçoivent leurs remboursements. »³ [Traduction libre].

1. Building a one-stop shop for government services in Australia. McKinsey.com, décembre 2018.
2. Smart visa application system goes online. Anwar Ahmad, Gulf News. gulfnews.com, 2 août 2017.
3. The global case for customer experience in Government. McKinsey & Company, 2019.

Exemples d'efforts que déploie le Canada pour transformer le service à la clientèle



4. Vitesse ou simplicité

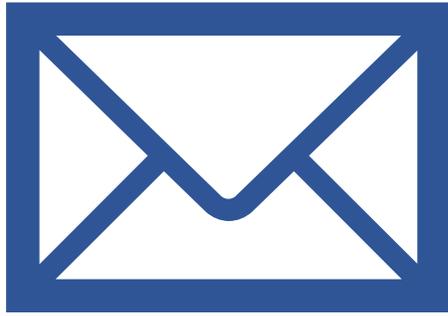
Les citoyens se plaignent souvent que les services qu'ils reçoivent sont « trop lents ». Par conséquent, les dirigeants ont tendance à accorder la priorité à la vitesse pour améliorer l'expérience. Toutefois, les résultats de la recherche suggèrent que pour la majorité des pays et des services examinés dans l'étude, la « simplicité » et la « fiabilité » comptent davantage dans l'expérience client.

Lorsqu'un client dit que la prestation du service est « trop lente », c'est généralement le reflet d'une mauvaise gestion des attentes (fiabilité et transparence) par rapport à la vitesse réelle.

5. Quelques derniers mots

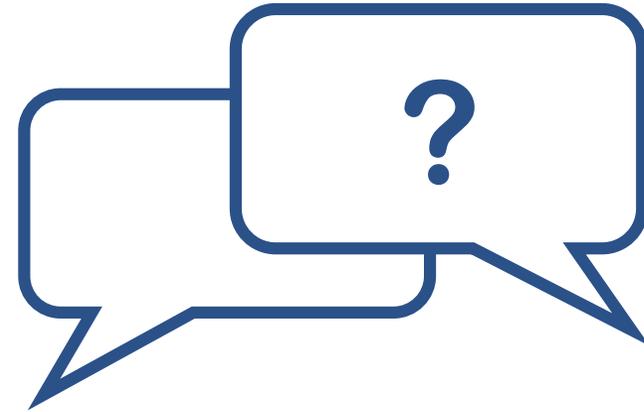
L'importance de l'expérience client attire l'attention des dirigeants et des décideurs de diverses industries partout dans le monde. Mckinsey & Company exhorte le gouvernement à faire de même. Le fait de comprendre l'expérience client, les sources d'irritation précises, ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, et les investissements ciblés pour améliorer cette expérience aide le gouvernement à améliorer son rendement pour un éventail de résultats cruciaux.

Partout dans le monde, diverses organisations accomplissent de plus en plus de progrès et le gouvernement pourrait s'en inspirer et en tirer parti. Selon Mckinsey & Company, le fait de miser sur les réussites d'autres organisations peut constituer un plan porteur d'avenir.



Lectures suggérées

- [Réinventer les services aux citoyens offerts par le gouvernement en 2025](#) (en anglais seulement)
- [Les sourires ne suffisent pas : Le pouvoir des normes et des systèmes dans le service à la clientèle](#) (en anglais seulement)
- [Le taux de satisfaction à l'égard du gouvernement fédéral diminue de nouveau, comme le montrent les données de l'indice américain de satisfaction de la clientèle](#) (en anglais seulement)
- **Sondage sur l'expérience client** : [« L'Agence du revenu du Canada a demandé aux Canadiens d'évaluer son service à la clientèle, et ils ne se sont pas fait prier pour le faire »](#) (en anglais seulement)
- [Tirer parti de la technologie pour améliorer l'expérience client : 11 techniques intelligentes](#) (en anglais seulement)
- [Trois tendances technologiques axées sur les données pour améliorer l'expérience client en 2020](#) (en anglais seulement)



Nous serions ravis de connaître vos commentaires!

Connaissez-vous quelqu'un qui aimerait contribuer au Rapport exécutif des conseils mixtes? Transmettez-lui un exemplaire de ce rapport. Si ce n'est pas déjà fait, vous pouvez maintenant vous abonner pour recevoir le Rapport exécutif en vous inscrivant [ici](#). Envoyez vos questions à l'adresse info@iccs-isac.org.



Tendances ce mois-ci : janvier 2020



Tendances technologiques pour 2020

De l'intelligence artificielle à l'informatique de pointe en passant par l'automatisation, la 5G, la cybersécurité et l'Internet des objets, une foule de tendances technologiques sont sur le point d'être adoptées en 2020. [Voici les 20 tendances technologiques](#) à surveiller (article en anglais seulement).



Migration vers le nuage

Statistique Canada a annoncé la migration de ses données vers le nuage. L'organisme adoptera une stratégie hybride qui permettra de stocker ses données dans les centres de données du gouvernement ainsi qu'à l'aide de fournisseurs de services d'informatique en nuage. Lire la suite [ici](#) (article en anglais seulement).



Expérience client

Selon [cet article de Forbes](#), le « sur demande », la personnalisation et l'absence de source d'irritation sont trois aspects importants sur lesquels il faut miser pour améliorer les stratégies liées à l'expérience client. Lire la suite [ici](#) (article en anglais seulement).

Comment pouvons-nous relier la hiérarchie des besoins de Maslow à la compréhension des besoins des clients? Lire la suite [ici](#) (article en anglais seulement).

Autres articles dignes de mention ce mois-ci :

[Service Canada a indiqué que le contact humain est la clé pour accroître l'utilisation des services en ligne](#) (en anglais seulement)

[Comment rétablir la confiance à l'égard des données](#) (en anglais seulement)

[Un agent de l'inclusion numérique s'attaque à l'iniquité technologique à Détroit](#) (en anglais seulement)

[Bâtir le gouvernement de demain dès aujourd'hui](#) (en anglais seulement)

[La gestion des relations avec les clients et l'orientation client sont des mots-codes qui signifient engagement des clients et expérience client](#) (en anglais seulement)

[Ce sur quoi se trompe le gouvernement au sujet de la technologie](#) (en anglais seulement)

Référentiel de recherche

Accédez au référentiel de recherche de Citoyens en tête [ici](#).