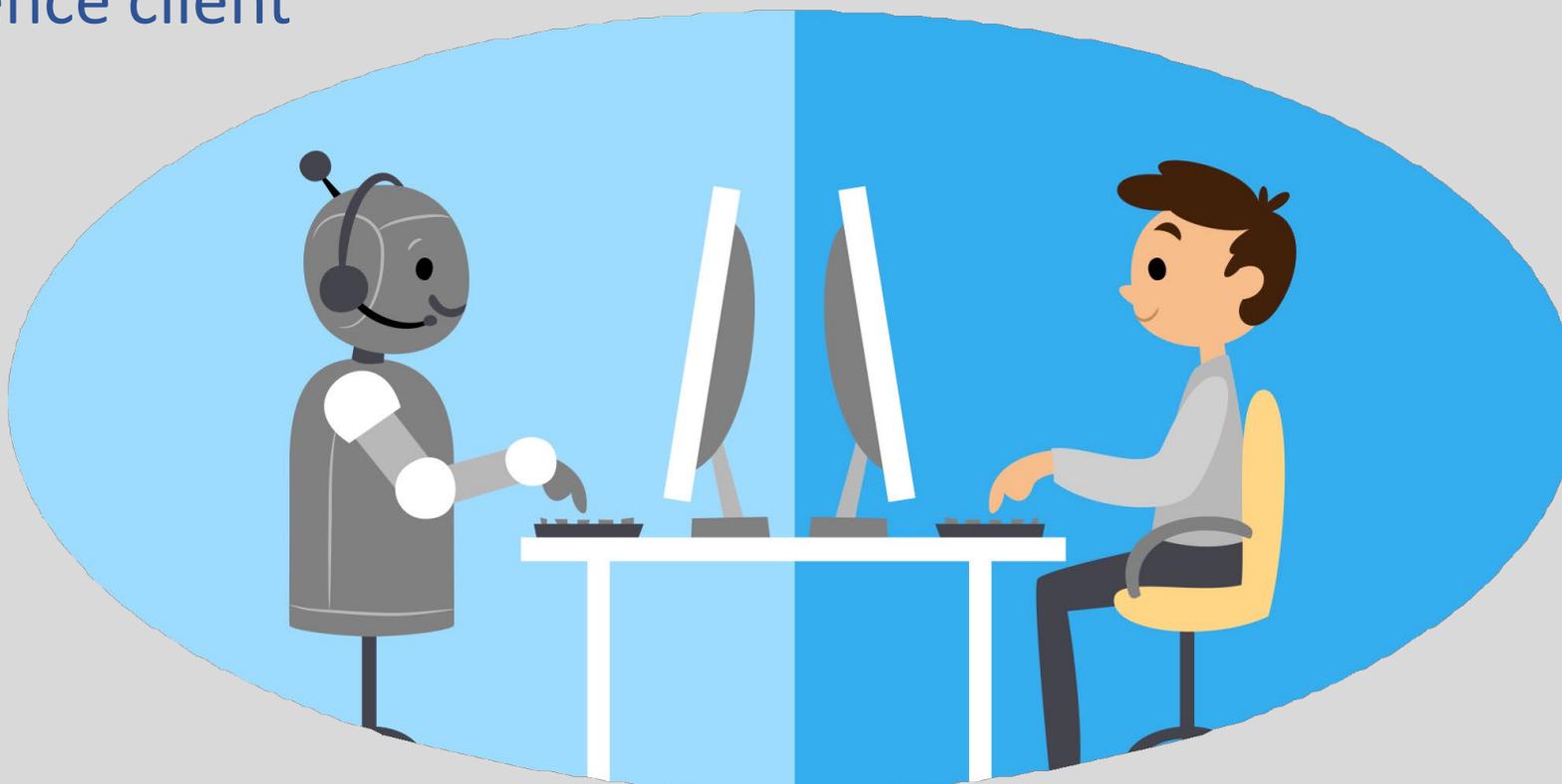
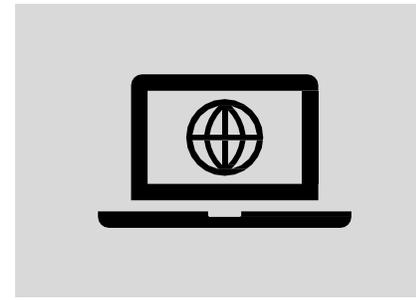
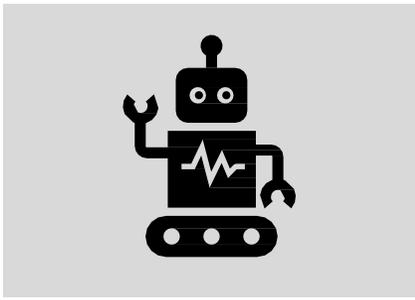


## L'équilibre à établir entre le numérique et le contact humain dans l'expérience client





## 1. Introduction

À mesure qu'évoluent les attentes des citoyens, les organisations du secteur public assistent à une demande accrue pour une expérience citoyenne simple et intégrée, qui se rapproche des expériences que vivent les clients auprès des entreprises du secteur privé<sup>1</sup>. Pour répondre à cette demande croissante, les gouvernements partout au monde privilégient la prestation de services numériques pour transformer l'expérience de leurs citoyens.

Les dépenses consacrées à la « transformation numérique » augmentent considérablement tandis que les gouvernements investissent dans des technologies pour accroître les possibilités de personnalisation ou de simplification des services ou pour élargir la portée du service à la clientèle en ligne ou du libre-service<sup>1</sup>.

Par ailleurs, tandis que les initiatives de transformation numérique gagnent en importance, on discute de plus en plus de l'établissement du juste équilibre à établir entre le contact humain et les interactions numériques. Selon un article récent publié par CMS Wire, il est impératif que chaque organisation investisse aussi bien dans le volet numérique que dans le volet humain de l'expérience client<sup>2</sup>.

1. [Challenges and Benefits of Digital Transformation in the Public Sector](#)
2. [Balancing the Human and the Digital in Your Customer Experiences](#)
3. [Mind the automation gap: why the human touch is critical in the public sector](#)

## Les avantages de la prestation de services par voie numérique<sup>1</sup>

1. **Amélioration de l'efficacité opérationnelle** : les organisations du secteur public font état d'améliorations de 44 % de leur efficacité opérationnelle, selon [Keeping Score: Why Digital Transformation Matters](#).
2. **Accroissement de l'agilité** : les organisations gouvernementales peuvent prendre des décisions plus éclairées grâce à la consolidation de données fragmentées.
3. **Réduction du risque** : il est possible d'automatiser des activités manuelles, comme la saisie de données, ce qui réduit le risque d'erreur humaine.

Plus d'information [ici](#).

## Les avantages de la prestation de services en personne<sup>3</sup>

1. **Les personnes règlent les problèmes** : les personnes sont capables d'écouter, de comprendre, de réunir de l'information et d'appliquer à des situations des leçons ou expériences antérieures.
2. **Les personnes sont capables d'empathie** : l'empathie permet aux personnes de communiquer de façon à ce que vous sachiez qu'elles comprennent votre problème et qu'elles peuvent le régler.
3. **Les personnes veulent choisir** : les membres de la population veulent choisir comment ils reçoivent leurs services. Certains préfèrent le libre-service, d'autres préfèrent parler à quelqu'un.

Plus d'information [ici](#).

## 2. La nécessité d'établir un équilibre entre le numérique et le contact humain dans la prestation de services

### Le choix du client

Selon [Business Insider](#), même si la prestation de services numériques est un facteur important pour répondre aux besoins des clients, l'aspect humain revêt plus d'importance pour rayonner auprès de la population et gagner son intérêt<sup>1</sup>. Le chef de l'exploitation de Synchrony Financial, Kurt Grossheim, indique qu'en fin de compte, c'est une question de choix.

« Différentes personnes veulent différentes choses. Certaines personnes préfèrent le libre-service en ligne – jusqu'à un certain niveau de complexité. D'autres préfèrent faire appel immédiatement à une assistance humaine. C'est ce spectre de confort dans l'utilisation qui aide à assurer une intégration harmonieuse des services de qualité, sans égard au parcours du client pour obtenir ce service. »<sup>1</sup> - Kurt Grossheim.

Maintenant, plus que jamais, les organisations doivent trouver un moyen de créer une expérience qui allie la nécessité de faire appel au numérique aux souhaits des clients qui veulent vivre une interaction humaine personnalisée et authentique<sup>1</sup>.

### L'adoption de l'approche appropriée sous l'angle de l'expérience client

Afin d'offrir une excellente expérience client, il est crucial de savoir à quels moments vous devez maintenir ou introduire une approche humaine<sup>2</sup>. Par exemple, il est facile de procéder à un changement d'adresse par des moyens numériques, mais lorsque les clients éprouvent des difficultés en ligne, l'interaction humaine est un aspect impératif de leur expérience. Les clients veulent avoir l'assurance qu'une personne sera disponible pour régler leur problème rapidement sans grand effort de leur part.

Selon [CMS Wire](#), dans la définition du mélange des approches humaines par rapport aux approches numériques et de la façon dont cet équilibre répondra aux besoins des clients actuels et futurs, il importe d'envisager deux axes clés<sup>2</sup> :

1. L'établissement d'une **stratégie omnicanal d'expérience client** contribuera à faire en sorte que les besoins de tous les clients seront satisfaits.
2. **Les efforts pour réunir de la rétroaction et pour améliorer les services** à la fin d'une interaction permettront de comprendre les besoins et de tisser des relations.

1. [Why we need to balance the digital vs. human touch](#)

2. [Balancing the Human and the Digital in Your Customer Experiences](#)

### 3. Quels sont les effets de la transformation numérique dans les groupes les plus vulnérables?

[Selon un article récemment paru dans](#) The Guardian, l'essor des technologies modifie le système d'assistance sociale partout au monde, entraînant des effets négatifs dans les populations vulnérables.

L'article signale que dans le contexte de la transition de services clés en ligne (p. ex., assurance-emploi, pensions alimentaires aux enfants, logement, subventions alimentaires, etc.)<sup>1</sup>, les gouvernements automatisent la pauvreté. Partant, cela transforme en chiffres les besoins des groupes les plus vulnérables, remplaçant par des appareils l'empathie, le jugement et les capacités décisionnelles des agents en chair et en os.

The Guardian soutient avoir consacré trois mois à son enquête portant sur la façon dont des milliards de personnes parmi les plus vulnérables à l'échelle mondiale sont directement touchées par les innovations de l'IA. Les journalistes ont baptisé ce phénomène la naissance de « [l'État-providence numérique](#) »<sup>2</sup>.

Cliquez [ici](#) pour lire cette série d'articles sur l'automatisation de la pauvreté qui explorent les effets des innovations de l'IA chez les plus vulnérables.

1. [Digital dystopia: how algorithms punish the poor](#)
2. [How Britain's welfare state has been taken over by shadowy tech consultants](#)



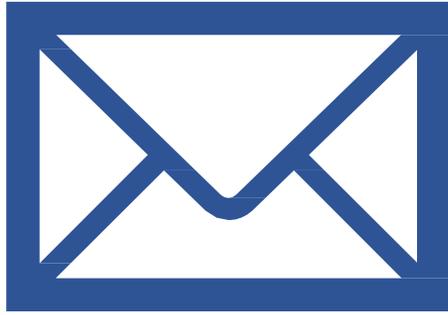
### 4. La COVID-19 impose un virage vers la prestation de services numériques

Dans le contexte de la COVID-19, il est devenu impératif de virtualiser des opérations quotidiennes. Cette situation a accéléré une transformation numérique radicale dans bon nombre des secteurs d'activités des fournisseurs de services<sup>1</sup>. Dans un court laps de temps, de nombreux processus physiques qui pouvaient facilement passer en mode numérique sont devenus virtuels. Voici quelques exemples remarquables :

- ❖ **Télétravail** : [les fonctionnaires du fédéral sont invités à télétravailler](#)
- ❖ **Offices religieux à distance** : [le clergé canadien oriente les gens vers des prières et services diffusés en direct](#)
- ❖ **Télémédecine** : l'Association médicale canadienne (AMC) présente ses recommandations pour [la création d'un cadre d'envergure dans le contexte du recours à la télémédecine](#)
- ❖ **Apprentissage à distance** : [la fermeture des universités et collèges canadiens pour donner suite à la pandémie de COVID-19](#)

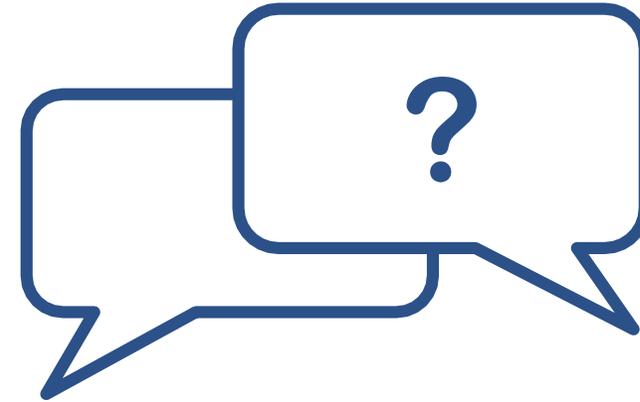
Malgré les défis que suppose la mise en application de la prestation des services numériques à une échelle jusque là inconnue au Canada, il est crucial que les citoyens aient accès à ces services numériques. Un [récent compte rendu](#) indique que le succès réside là où les technologies viennent compléter les aspects humains de l'expérience client sans créer de nouvelles frustrations. Nous sommes impatients de découvrir les nouvelles pratiques exemplaires que cerneront les fournisseurs de services pendant cette période sans précédent<sup>2</sup>.

1. [How The COVID-19 Pandemic Is Fast-Tracking Digital Transformation In Companies](#)
2. [The digital lessons from COVID-19](#)



## Lectures complémentaires

- [Selon Service Canada, le contact humain est fondamental pour encourager l'utilisation des services en ligne](#) (*en anglais seulement*)
- [Améliorer les services gouvernementaux en 2020](#) (*en anglais seulement*)
- [Améliorer les performances des TI et des opérations avec une conception axée sur les aspects humains et des pratiques ciblant l'expérience client](#) (*en anglais seulement*)
- [L'ordinateur dit non : des gens prisonniers du « trou noir » du crédit universel](#) (*en anglais seulement*)



## Nous serons ravis d'avoir de vos nouvelles!

Connaissez-vous quelqu'un qui pourrait souhaiter consulter le rapport exécutif des Conseils mixtes? Transmettez-lui un exemplaire de ce rapport. Si vous n'êtes pas déjà un abonné, vous pouvez vous abonner dès maintenant pour recevoir le rapport exécutif en vous inscrivant [ici](#). Veuillez faire parvenir vos questions à l'adresse [info@iccs-isac.org](mailto:info@iccs-isac.org).



## Bulletin au quotidien – tendances ce mois-ci : mars 2020



### Fracture numérique

Dans le contexte de la COVID-19, il a fallu fermer les écoles et lieux de travail et instaurer des pratiques de télétravail et d'apprentissage en ligne comme solutions temporaires. Malgré ces résolutions, il convient de signaler que tout le monde n'a pas accès à des solutions numériques. Ce scénario a mis en lumière l'importance de la fracture numérique.

Plus d'information [ici](#).



### Droits à la vie privée

Des gouvernements partout au monde s'adressent à des sociétés technologiques, comme Google et Facebook, dans le cadre d'efforts pour utiliser des données de localisation des téléphones pour surveiller l'évolution de la pandémie et lutter contre la maladie. Des questions de confidentialité compliquent les efforts gouvernementaux. Plus d'information [ici](#).

Pourrait-il être acceptable d'utiliser des données de localisation des téléphones? Plus d'information [ici](#).



### Modernisation des TI du gouvernement

Tandis que le monde prend une tournure numérique, il devient d'autant plus essentiel que les gouvernements réorganisent leurs systèmes de TI; les gouvernements du monde entier modernisent leurs systèmes de TI de différentes [façons](#), dont l'élaboration du chiffrement homomorphe pour éviter les attaques virtuelles, la mise en œuvre de systèmes d'identité nationaux pour limiter les fraudes, l'adoption de cadres de sécurité selon le principe « zero trust » et le lancement d'administrations gouvernementales infonuagiques.

## Autres articles d'intérêt ce mois-ci :

[Les Canadiens sont prêts pour l'identité numérique : un sondage du CCIAN révèle que 70 p. 100 des Canadiens veulent que les gouvernements collaborent avec le secteur privé pour mettre en œuvre le numérique](#) *(en anglais seulement)*

[Pandémie, vie privée et sécurité des données confidentielles : il est essentiel de gérer le risque lié à l'information](#) *(en anglais seulement)*

[Les gouvernements trouvent de nouveaux moyens de développer des talents et de les maintenir en poste](#) *(en anglais seulement)*

[Est-ce que le développement des technologies en spirale pourrait précipiter la fin des technologies agiles?](#) *(en anglais seulement)*

[Des chefs de file du numérique présentent des conseils pour faciliter la migration de masse vers le télétravail](#) *(en anglais seulement)*

[Le gouvernement du Nunavut a dépensé 5 millions de dollars pour composer avec les attaques de rançongiciels de novembre](#) *(en anglais seulement)*

## Référentiel de recherche

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