



GUIDE

Misez sur la gouvernance axée sur les données.

Accélérez la transformation des services publics.



Send email:

Email: Skip the line, complete your benefits form online now.



Start conversation:

Chat: Hi, Émile. I'm here to help guide you through the benefits process.



Follow

Soc  Government of Canada
app We wanted to follow up.

34m ago

**Émile, let's
complete that
form today.**

Que réserve la prochaine vague de numérisation et d'intelligence des données aux gouvernements et aux personnes qu'ils accompagnent ? Selon Gartner, améliorer leur efficacité opérationnelle et renforcer l'impact de leurs programmes, les administrations doivent adopter une approche modernisée de la prestation de services. Cela nécessite la mise en place d'une hyperpersonnalisation (c'est-à-dire une personnalisation à grande échelle), l'analyse des données de parcours et la vérification d'identité.

Aujourd'hui, la population canadienne s'attend à ce que ses expériences auprès des services publics soient aussi performantes que celles des secteurs privés, tels que la vente au détail ou la banque. Par exemple, les usagers et les usagères qui se déplacent entendent disposer d'une carte de transport unique et d'offres adaptées à leurs moyens de transport préférés. Les étudiantes et les étudiants souhaitent recevoir en temps réel leurs résultats, les notifications d'examen et les mises à jour relatives à leur cursus. Les personnes âgées espèrent pouvoir accéder facilement et rapidement aux services essentiels, peu importe l'organisme concerné.

Comment les gouvernements peuvent-ils répondre à ces besoins aujourd'hui ?

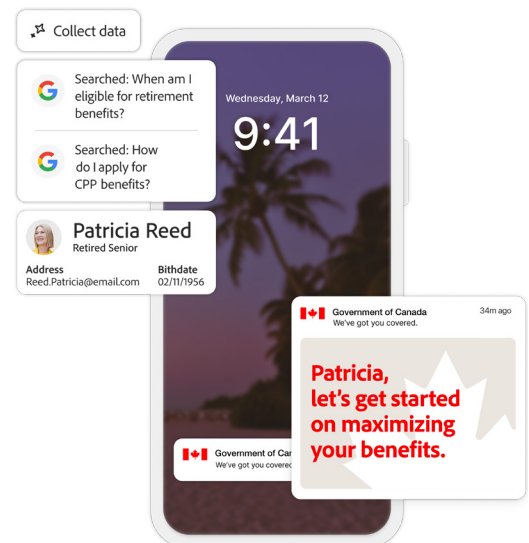
D'après un sondage mené par Nortal, [70 %](#) des personnes interrogées au Canada souhaitent que les services gouvernementaux soient entièrement numérisés. Parmi celles qui préfèrent les interactions en ligne, 87 % s'attendent à ce que cette transformation soit réalisée d'ici 2026¹. Pourtant, une enquête de Hill+Knowlton Strategies menée auprès de 1500 personnes montre que seulement [25 %](#) considèrent que les services numériques des administrations publiques surpassent ceux offerts par les entreprises du secteur privé².

Pour améliorer leur efficacité, générer des résultats concrets et favoriser l'innovation, les gouvernements doivent tirer parti du plein potentiel des données citoyen afin de moderniser en profondeur leurs services.

En exploitant les données et la technologie, les gouvernements peuvent créer un modèle de prestation plus personnalisé pour chaque personne, ce qui permet de réduire les coûts, d'améliorer l'efficacité et d'accroître l'efficacité de leurs programmes.

Adobe Experience Platform offre aux administrations l'ensemble de technologies et d'outils nécessaires pour unifier les données citoyen et concevoir des parcours personnalisés sur tous les canaux et appareils. Cette plateforme de données unifiée leur permet de collecter, centraliser et activer les données issues de différentes sources, comme les sites Web, les appareils mobiles et l'Internet des objets (IDO). Ainsi, les gouvernements peuvent obtenir une vue complète de chaque citoyen et de chaque citoyenne afin de déployer une personnalisation à grande échelle.

Booster l'efficacité des programmes nécessite de créer des expériences adaptée à chaque profil. Avec Experience Platform, il devient possible d'analyser les données comportementales et de formuler des recommandations personnalisées adaptées aux besoins individuels. Par exemple, si une personne recherche régulièrement de l'information sur les prestations du RPC, la plateforme peut permettre aux autorités en question de lui suggérer, de façon proactive, des services ou des ressources pertinents.



Experience Platform facilite également la création de profils citoyen en temps réel, en synchronisant les interactions et les points de contact sur l'ensemble des canaux, en ligne et hors ligne : site Web, application mobile, réseaux sociaux, IDO, etc. Grâce à ces données, il est possible de recevoir des services plus accessibles, efficaces et adaptés. Par exemple, chaque personne peut recevoir des notifications personnalisées sur des échéances ou des événements à venir, tels que les dates limites pour le dépôt des déclarations fiscales ou le renouvellement de l'immatriculation d'un véhicule. La plateforme peut aussi proposer des services pertinents mais moins connus, comme des programmes de santé publique ou des initiatives de formation à l'emploi.

Misez sur vos données inexploitées pour des possibilités inégalées.

Alors que la population privilégie de plus en plus les canaux numériques aux interactions physiques, les données citoyen ouvrent la voie à une gouvernance innovante. En les mobilisant, chaque ministère ou organisme peut répondre à ses cas d'usage spécifiques et offrir des services personnalisés.

Grâce à ses fonctionnalités intégrées d'orchestration des parcours et d'analyse des données, Adobe Experience Platform permet aux gouvernements de fournir des services de manière efficace autour de quatre piliers essentiels :



Personnalisation : les services sont adaptés aux centres d'intérêt, à la situation personnelle et aux caractéristiques démographiques de chaque personne.



Transparence : les démarches sont claires, accessibles et pensées pour réduire la complexité, sans lourdeurs administratives ni étapes superflues.



Accès omnicanal : les expériences et les services sont assurés de manière transparente, sur les canaux en ligne comme hors ligne. Une personne peut ainsi entamer une démarche sur un canal (ordinateur, appareil mobile, sur place) et la poursuivre librement sur un autre.



Expérience axée sur le parcours : les services suivent les étapes clés du parcours individuel, en tenant compte des événements marquants (études, retraite, naissance, changement de situation financière, etc.), ainsi que des prochaines étapes anticipées grâce à l'analyse du profil citoyen en temps réel.

En prenant en compte ces quatre facettes de l'expérience, Adobe Experience Platform permet aux gouvernements de se positionner à la pointe de la personnalisation et de l'efficacité des services.

Depuis plusieurs décennies, les gouvernements collectent et centralisent des données sur les citoyennes et les citoyens, accumulant au fil du temps des volumes considérables d'informations. Aujourd'hui, il existe de nombreuses sources de données variées, multidimensionnelles et porteuses de valeur. Avec Adobe Experience Platform, il est désormais possible d'assembler, d'unifier et de mettre en synergie ces données, afin d'obtenir une vue d'ensemble du profil de chaque personne et d'offrir des actions et des services sur mesure.

Grâce à la plateforme, les autorités peuvent transformer leurs stratégies d'interaction avec les citoyennes et les citoyens en tirant parti des profils en temps réel pour proposer des offres personnalisées. Grâce à de puissantes capacités de segmentation de l'audience, Experience Platform permet de regrouper la population en fonction de caractéristiques ou de besoins précis, afin d'adapter les services à chaque ensemble et d'en maximiser l'impact.

Cette approche globale permet aussi de déployer des offres en libre-service dans un large éventail de cas d'usage, notamment :

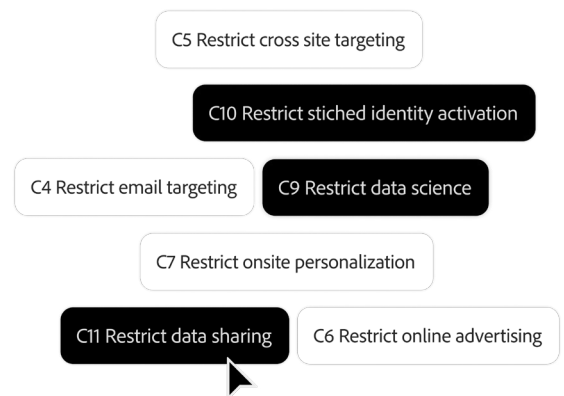
- **Santé** : recommandations personnalisées en matière de santé, rappels, prise de rendez-vous, gestion des ressources hospitalières, campagnes de sensibilisation et gestion de contenu
- **Transports en commun** : profils usager, mises à jour en temps réel, itinéraires personnalisés, incitatifs et offres sur mesure.
- **Programmes d'aide sociale** : segmentation par profil socio-économique, accompagnement adapté selon la situation financière ou la taille du ménage, soutien au logement, aide alimentaire
- **Sécurité publique** : alertes et notifications de risques, y compris relatives aux conditions météorologiques, consignes d'évacuation, messages d'urgence et autres informations de prévention

Mettez la sécurité et la gouvernance des données au premier plan.

Pensé pour rassembler des données provenant de multiples systèmes d'entreprise afin de mieux identifier, comprendre et engager les citoyennes et les citoyens, Adobe Experience Platform — soulève également des questions sur les risques et les enjeux en matière de sécurité. Pour les gouvernements et leurs agences, la préservation de l'intégrité des données est une priorité absolue. Adobe Experience Platform permet donc aux autorités publiques de gérer les données citoyen et de garantir la conformité avec les réglementations, les restrictions et les politiques concernant leur utilisation. Elles peuvent ainsi exploiter des fonctionnalités de gouvernance des données à des fins de catalogage, de traçabilité, d'étiquetage, de règles d'utilisation ainsi que de contrôle des actions liées aux données.

Les mesures proposées par Adobe Experience Platform en matière de sécurité des données, de confidentialité et de conformité aux réglementations en vigueur sont les suivantes :

- **Service de protection de la vie privée** : les réglementations relatives à la protection de la vie privée, comme le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne et le California Consumer Privacy Act (CCPA), permettent aux citoyennes et aux citoyens d'accéder à leurs données personnelles et de les supprimer. Adobe Experience Platform prend en charge ces actions.
- **Gestion des consentements** : la plateforme permet de gérer, traiter et prendre en compte les préférences et les consentements des personnes en matière de collecte, de partage et de communication des informations.
- **Chiffrement des données** : avec Experience Platform, les données sont chiffrées pendant leur stockage et leur partage.
- **Contrôle des accès** : des fonctions d'administration dédiées permettent une gestion précise des accès, basée sur les rôles et privilèges, tels que responsable des données, spécialiste en science des données, data engineer et autre. Ainsi, les autorités peuvent surveiller et gérer en permanence les sources, les flux et les destinations des données citoyen.



Synthèse

Les gouvernements doivent aujourd'hui personnaliser et adapter leurs services et communications pour renforcer l'engagement citoyen et améliorer la satisfaction. La voie à suivre consiste à libérer le potentiel de toutes les données que les administrations ont collectées au fil du temps, en les utilisant pour offrir des expériences adaptées à chaque personne. Adobe Experience Platform permet aux organismes publics d'exploiter les données enrichies et les profils citoyen en temps réel pour établir des relations plus étroites avec leurs audiences et offrir des services véritablement personnalisés, ce qui représente une opportunité de taille. La plateforme fournit ainsi aux autorités l'ensemble des technologies nécessaires à une gouvernance basée sur les données pour une administration plus efficace, plus proactive et plus inclusive.

Rendez-vous sur le site [Solutions Adobe pour les gouvernements](#) et sur celui d'[Adobe Experience Platform](#) pour découvrir comment fournir des services personnalisés à chaque citoyen et à chaque citoyenne à grande échelle grâce à Adobe.

✦ Collect group data



Patricia Reed

Retired Senior

Address

Reed.Patricia@email.com

Birthdate

02/11/1956



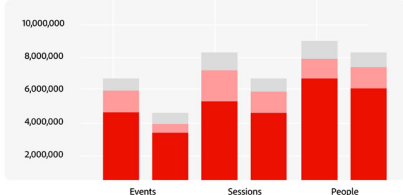
Erik Cruz

Adult Learner Permit Applicant

Address

erik.cruz.12@email.com

● Audience key metrics



À propos de l'auteur

Brian Chidester est Head of Industry Strategy pour le secteur public chez Adobe et l'animateur du balado « The Government Huddle » de GovExec. Titulaire d'un baccalauréat en communication de l'université Liberty, il est membre du conseil consultatif de Digital Government Central, conseiller de l'Alliance mondiale des villes intelligentes du G20 au Forum économique mondial et membre du Forbes Technology Council.

1 70 % de la population canadienne souhaite que les services publics soient entièrement numériques. 87 % s'attend à ce que ce soit le cas d'ici 2026, Nortal, 2024

2 Elevating Government Services for a Digital-First Canada (améliorer les services gouvernementaux afin de faire du numérique la priorité du Canada), par Canadian Government Executive, 2023

Adobe

Adobe, le logo Adobe et Adobe Experience Platform sont des marques déposées ou des marques de commerce appartenant à Adobe aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

© 2025 Adobe. Tous droits réservés.