



GUIDE

# Passez du papier au numérique.

Gagnez en efficacité grâce à la modernisation de vos formulaires.



Les Canadiennes et les Canadiens veulent pouvoir remplir, signer et renvoyer leurs formulaires gouvernementaux en toute sécurité, sur n'importe quel appareil, puis recevoir des réponses rapides. De leur côté, les fonctionnaires recherchent des outils qui optimisent le flux de travail, simplifient la collecte des données, permettent leur transmission automatique et facilitent l'accompagnement des utilisateurs et des utilisatrices, que ce soit par l'intermédiaire d'un canal numérique, d'un système ou en personne, tout en réduisant la charge administrative. Dans un contexte marqué par la diversité des populations à servir, répondre à toutes ces attentes n'a rien d'évident.

En améliorant progressivement vos capacités numériques en matière de formulaires, vous serez en mesure de mieux répondre aux attentes des citoyennes et des citoyens, ainsi que des fonctionnaires, tout en gagnant en efficacité, en réduisant les coûts et en renforçant la confiance du public. Afin d'aider les administrations publiques à améliorer leur expérience, nous vous proposons d'explorer les cinq étapes de la maturité des formulaires numériques et leur impact concrets sur l'expérience des citoyennes et des citoyens, ainsi que des équipes internes.

## Stades de maturité des formulaires numériques

- 1 Les formulaires papier** sont un mélange de documents papier traditionnels et de PDF statiques.
- 2 Les formulaires numériques** conservent un format papier ou PDF statique, mais peuvent être soumis de façon électronique.
- 3 Les PDF interactifs** sont des formulaires conçus pour être utilisables par tous et toutes, conformément aux lois sur l'accessibilité, avec un parcours guidé pour faciliter la saisie.
- 4 Les formulaires HTML** se transforment en pages Web réactives qui s'ajustent automatiquement à tous les appareils, améliorant ainsi l'expérience mobile, tout en permettant l'impression au besoin.
- 5 Les formulaires intelligents** sont optimisés par l'IA et s'adaptent aux besoins des personnes qui les remplissent ainsi qu'aux exigences de conformité, offrant ainsi une expérience optimale sur tous les appareils.

SEULEMENT

**23 %**

**des services du gouvernement fédéral sont accessibles en ligne.**

Source :

[Rapport du directeur parlementaire du budget, Parlement canadien](#)

**81 %**

**des Canadiennes et des Canadiens choisissent l'option numérique lorsqu'elle est offerte.**

Source :

[Sénat du Canada](#)

**47<sup>e</sup>**

**Le Canada est en 47<sup>e</sup> position dans le classement des Nations unies sur les services publics numériques.**

Source :

[Sondage de l'ONU sur les services gouvernementaux en ligne](#)

## ÉTAPE 1

# Formulaires papier

Ces formulaires sont un mélange de documents papier traditionnels et de PDF statiques.

### Expérience pour la population

Bien que ces formulaires soient accessibles en ligne, les citoyennes et les citoyens doivent encore les télécharger, les imprimer, les signer à la main et les retourner par courrier, par télécopie ou en personne pour qu'ils soient traités.

### Expérience pour le personnel

Le traitement de formulaires papier ou de PDF statiques est une tâche longue et fastidieuse qui nécessite généralement de nombreux échanges par courriel. Il n'existe pas non plus de méthode efficace pour assurer le suivi des demandes de prestations ou de services. Les fonctionnaires doivent traiter les documents reçus avec beaucoup de soin et de précision, et, dans certains cas, saisir à nouveau les données manuellement.

## ÉTAPE 2

# Formulaires numériques

Ces formulaires sont un mélange de documents papier traditionnels et de PDF statiques qui peuvent être soumis sous forme numérique.

### Expérience pour la population

Ces formulaires peuvent généralement être consultés sur un site Web et, bien qu'ils doivent toujours être imprimés pour être remplis et signés, ils peuvent être soumis en ligne.

### Expérience pour le personnel

Comme les données des formulaires peuvent être introduites automatiquement dans les systèmes sécurisés de l'organisation, la nécessité de tenir des registres manuels chronophages est considérablement réduite. Cette intégration limite également le risque de données incomplètes ou inexacts. L'intégration de flux de travail numériques automatisés pour la révision, la validation et la collecte des signatures accélère le traitement des formulaires, ce qui se traduit par des délais de réponse plus courts.



### ÉTAPE 3

## PDF interactifs

Ces formulaires standards se remplissent en ligne et guident les utilisateurs et les utilisatrices tout au long du processus.

### Expérience pour la population

Les PDF interactifs offrent une commodité inégalée, notamment grâce au remplissage automatique à partir des renseignements déjà enregistrés. Leur interface mobile réactive guide les usagères et les usagers étape par étape, tout en leur permettant de recevoir des réponses personnalisées sur les plateformes numériques de leur choix. Il est aussi possible d'enregistrer les données en cours de route, de reprendre le formulaire sur un autre appareil, de signer électroniquement et de soumettre le tout en ligne, ce qui optimise l'ensemble du processus. Pour celles et ceux qui le préfèrent, une version imprimable peut toujours être envoyées par la poste.

### Expérience pour le personnel

La création de formulaires est plus rapide et plus flexible grâce à des modèles réutilisables pouvant être mis à jour simultanément sur plusieurs documents, sans nécessiter l'intervention de l'équipe informatique. Les flux de travail numériques déclenchent automatiquement des communications lorsqu'on les soumet, ce qui renforce l'efficacité de vos activités. Les PDF interactifs peuvent s'intégrer en toute fluidité à Microsoft et à d'autres applications d'entreprise, ce qui permet de générer des réponses personnalisées, d'automatiser certains processus et de fusionner les données dans les formulaires existants, répondant ainsi aux exigences d'archivage et de conformité du secteur public.

### ÉTAPE 4

## Formulaires HTML

Les formulaires HTML se transforment en pages Web réactives s'adaptant à tous les appareils et améliorant l'expérience sur appareil mobile, tout en facilitant l'impression au besoin.



### Expérience pour la population

Lorsque l'expérience est uniforme et intuitive sur ordinateur, tablette ou téléphone, la navigation devient plus simple et plus fluide. Cette approche permet à celles et ceux qui n'ont accès qu'à un appareil mobile de bénéficier d'une expérience cohérente, comparable à celle d'un ordinateur. Les formulaires doivent également présenter un rapport hauteur-largeur cohérent, permettant une impression facile au besoin. Aucun téléchargement ni module complémentaire n'est requis, ce qui réduit les obstacles et simplifie l'expérience.

### Expérience pour le personnel

Les formulaires PDF peuvent automatiquement conserver la même mise en page qu'en format HTML lorsqu'on les affiche dans des navigateurs, ce qui élimine le besoin de créer des versions distinctes pour le Web et réduit ainsi la charge de travail. Les formulaires HTML procurent également des perspectives de valeur, basées sur les données, qui permettent d'améliorer le remplissage et l'envoi des formulaires, sur différents canaux. De plus, l'utilisation d'un portail centralisé facilite également la recherche et l'accès aux formulaires, ce qui améliore l'efficacité globale et l'expérience utilisateur.

## ÉTAPE 5

# Formulaires intelligents

Les formulaires intelligents sont optimisés par l'IA et s'adaptent aux besoins des utilisateurs et des utilisatrices ainsi qu'aux exigences de conformité afin d'offrir une expérience optimale sur tous les appareils.

### Expérience pour la population

Si les internautes rencontrent des difficultés lors du remplissage d'un formulaire, des parcours automatisés pourront les diriger vers des pages d'aide ou un centre d'appel spécialisé.

Les formulaires sont dotés d'une

logique intelligente qui adapte l'expérience à chaque personne, en n'affichant que les champs pertinents afin qu'elle puisse les remplir plus rapidement. Ils sont également entièrement inclusifs, conformes aux règles pour l'accessibilité des contenus Web et à la législation canadienne en matière d'accessibilité, ce qui permet de soutenir les personnes ayant une déficience visuelle.

### Expérience pour le personnel

La technologie basée sur l'IA transforme automatiquement les anciens documents PDF en formulaires intelligents. Ces derniers suivent facilement les processus de validation, réduisant ainsi le fardeau administratif du début à la fin. Des rapports visuels et des fonctionnalités de recherche avancées permettent de dégager des tendances et des modèles, par exemple l'endroit où les gens s'arrêtent le plus souvent lors du remplissage d'un formulaire, afin que vous puissiez apporter des améliorations et leur offrir une meilleure expérience.

Adobe Experience Manager Forms

TORONTO

Property Tax Payment

Search & Pay

First name\* Last name\*

Bill #\*

Property location\*

Submit

Ai-driven

Build form

Headline

Body

Contact fields

Submit button

Adaptive form

En 2022, le Service numérique canadien a lancé le portail Formulaires GC afin de normaliser la conception et le développement des formulaires au sein des ministères.

L'équipe a mené des recherches approfondies qui ont abouti à deux conclusions essentielles : les formulaires doivent être classés en fonction du type de relation entre le public et l'administration, et du niveau de sécurité requis pour les données collectées.

Sur cette base, Formulaires GC a commencé le prototypage au moyen d'un processus de conception itératif, en équilibrant la personnalisation et la vision à long terme des ministères.

Le résultat : un environnement dans lequel les fonctionnaires peuvent créer des formulaires sécurisés, bilingues et accessibles sur les écrans, en toute simplicité.

Source : [Digital Government Hub](#)

# Optimisez l'expérience citoyen et l'efficacité administrative avec Adobe Experience Manager.

Les formulaires numériques jouent un rôle essentiel dans la création d'une administration davantage axée sur l'expérience des utilisateurs et des utilisatrices. Plus votre maturité technologique progressera, plus vous serez en mesure de fournir des formulaires accessibles sur tous les appareils et connectés aux profils de la population. De plus, le fardeau administratif associé à la création et au traitement des documents gouvernementaux sera grandement allégé. Avec Adobe Experience Manager Forms, vous pourrez également obtenir des perspectives significatives qui vous aideront à optimiser l'expérience Web. Vous pourrez ainsi personnaliser les parcours en fonction des besoins actuels et futurs des citoyennes et des citoyens.

## Vous souhaitez en savoir plus sur Adobe Experience Manager Forms?

Découvrez comment accroître votre productivité et à mieux connecter la population aux services que vous lui proposez grâce à des documents numériques, à des formulaires modernisés et à des signatures électroniques.

Repenser votre approche  
des formulaires

## Vos formulaires sont-ils vraiment parfaits?

Répondez à notre questionnaire sur la maturité numérique afin d'évaluer d'autres possibilités d'expériences personnalisées.

Répondre au  
questionnaire

📊 Insights

● Conversion rate  
**+34%**



[Découvrez les solutions Adobe pour les administrations publiques.](#)

# Adobe

Adobe et le logo Adobe 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.