



GUIDE

Renforcez la mission du service public grâce à la personnalisation.



Jamais il n'a été aussi intéressant de travailler dans le secteur public : les relations entre les administrations et la population se transforment en profondeur et les effets de ces changements se font déjà sentir très positivement. Dans un milieu longtemps freiné par des processus lourds et des systèmes hérités, la possibilité d'avoir un impact concret et immédiat est à la fois stimulante et porteuse de sens.

La plus grande opportunité réside dans la modernisation de l'expérience gouvernementale. Un récent sondage mené par Adobe et Deloitte Digital révèle que partout dans le monde, les gens manifestent un besoin clair et constant pour des expériences numériques accessibles, simples et en temps réel.

En bref, le moment est venu pour les pouvoirs publics de repenser leur manière d'être au service de la population et d'améliorer l'expérience client.



Quatre personnes sur cinq utilisent des moyens numériques pour en savoir plus sur les services publics et considèrent que les sites Web gouvernementaux sont plus fiables que les autres sources d'information.



Mais 74 % des personnes interrogées ont fait part de leur frustration quant à l'accès à l'information en ligne sur ces services.

Source : Adobe et Deloitte Digital

Lisez l'étude complète pour [en savoir plus](#).

Intensifiez vos efforts de personnalisation pour renforcer la confiance du public.

La personnalisation est devenue la norme dans tous les secteurs. Les personnes qui reçoivent des publicités personnalisées pour un téléphone, des courriels ciblés pour une vidange d'huile, des notifications intelligentes pour des séries télévisées, etc., s'attendent également à bénéficier du même degré de personnalisation dans leurs interactions avec les pouvoirs publics.

Aujourd'hui plus que jamais, il est essentiel de personnaliser les expériences à grande échelle. C'est donc le moment idéal pour vous demander où en est votre organisation dans cette démarche.

Établissez votre propre cadre de maturité en matière de personnalisation.

Au Canada, le programme [Ambition numérique](#) porté par le gouvernement fixe les grandes priorités pour accélérer la transformation numérique, renforcer l'expérience citoyenne et garantir des services fiables, sécurisés et centrés sur les personnes. Dans ces perspectives, le cadre de maturité proposé permet de prendre du recul, d'obtenir une vue d'ensemble des possibilités, d'identifier des leviers d'amélioration, d'aligner vos actions avec votre stratégie et de définir les mesures à prendre pour faire évoluer l'expérience citoyen de façon concrète.

Maturité numérique	Naissante	De base	Émergente	Avancée	De pointe
Stratégies d'évolution numérique dans le secteur public	Sites Web statiques Catalogue de services offrant peu d'options numériques et aucune personnalisation	Outils numériques incohérents Navigation difficile pour certains services, avec aspect incohérent sur différents sites Web	Expériences connectées Outils numériques majoritairement en libre-service avec quelques expériences omnicanal	Profil unifié Message cohérent et personnalisé dans toutes les agences et sur tous les canaux	Agences basées sur l'expérience Portail unique offrant des recommandations proactives basées sur l'intelligence
Niveau de personnalisation	Approche universelle Peu ou pas de tactiques de personnalisation	Approche globale Personnalisation explicite basée sur les clics des internautes	Approche généralisée Personnalisation implicite basée sur les données comportementales	Approches ciblée par microsegment Personnalisation basée sur le parcours, présentant les meilleures actions à mener	Approche individualisée Exploitation des données omnicanal pour personnaliser les différents points de contact
Exemples dans les secteurs privé et public					

Quatre piliers pour mettre en œuvre une personnalisation à grande échelle

Pour vous aligner sur ce cadre de maturité et moderniser les services publics, tant à l'interne qu'à l'externe, vous pouvez vous appuyer sur ces quatre piliers clés.



Données et constats

Les données sont la base de toute expérience. En effet, en comprenant mieux les parcours numériques des personnes qui interagissent avec votre organisation, vous pourrez optimiser vos services. De plus, en centralisant l'ensemble des éléments du côté frontal comme du côté dorsal dans un référentiel unifié, vous serez en mesure de transformer les constats exploitables obtenus en leviers concrets de performance.



Création et gestion de contenu dynamique

Pour diffuser le bon message au bon moment, vous devez donner à vos équipes de création la possibilité de concevoir, organiser, diffuser et optimiser le contenu. En associant cette capacité à un système centralisé, vous ferez rapidement évoluer vos expériences, en facilitant la gestion et la réutilisation des contenus à grande échelle.



Optimisation du parcours omnicanal

Même avec le bon message au bon moment, vos expériences risqueront d'être décevantes si vous ne les diffusez pas sur les canaux que les gens utilisent vraiment. En utilisant un système unifié capable de déployer du contenu en fonction des besoins et des préférences de chaque personne, vous allégerez la charge administrative de vos équipes et réduirez les recours aux centres d'appel.



Administration numérisée et automatisée

Les télécopieurs appartiennent au passé. Aujourd'hui, la population s'attend à vivre une expérience numérique du début à la fin. Cela signifie que vos processus doivent être non seulement numériques, mais aussi automatisés. Vous améliorerez ainsi l'efficacité interne, réduirez les démarches manuelles et sur papier, et pourrez proposer des options en libre-service.

Examinons plus en détail chacun de ces piliers et la manière dont vous pouvez les utiliser pour faire progresser votre organisation.

1. Appuyez-vous sur des données robustes et des constats exploitables pour améliorer l'expérience citoyen.

Les données sont le moteur de toute expérience numérique de qualité. Malheureusement, l'adoption de solutions avancées en matière de données et d'analyse tarde à se généraliser dans le secteur public. De nombreux organismes collectent encore les informations sur papier ou dans des formulaires numériques de base, loin des expériences dynamiques attendues par la population. Résultat : les données restent cloisonnées, empêchant les organisations de les exploiter pleinement pour en tirer des constats exploitables et passer à l'action.

C'est la population qui le dit.



62 % des Canadiens et des Canadiennes estiment que le gouvernement fédéral respecte leurs droits en matière de protection de la vie privée. Il s'agit d'une augmentation de 4 % par rapport aux années précédentes, ce qui montre qu'il importe aux pouvoirs publics de renforcer la confiance dans la manière dont ils traitent les données.

Source : Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Mais il y a encore des progrès à faire. Heureusement, la voie vers des données et des constats exploitables est claire.

- ✓ Créez une source unique de vérité pour la collecte des données à l'échelle de votre organisation.
- ✓ Simplifiez la gouvernance des données et la gestion de la conformité.
- ✓ Unifiez en temps réel les profils citoyen et permettez-leur de se mettre automatiquement à jour en fonction des comportements.

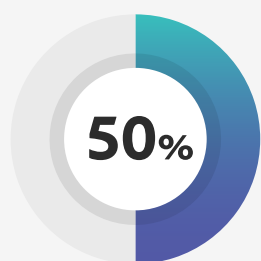
2. Créez des expériences de contenu en temps réel à la hauteur des attentes de la population.

Il est évident que les messages et les contenus diffusés sur vos canaux numériques doivent évoluer en continu. Mais il est souvent difficile d'y parvenir rapidement, à grande échelle. Vos équipes de contenu n'ont peut-être pas accès aux dernières versions en date, ou peut-être ne les trouvent-elles tout simplement pas. Résultat : elles créent de nouveaux contenus au lieu d'optimiser ceux qui existent déjà, ce qui conduit à une multiplication de messages incohérents qui ne répondent pas aux attentes de la population ou la conduisent à abandonner ses démarches lorsqu'elle ne trouve pas facilement ce qu'elle cherche.

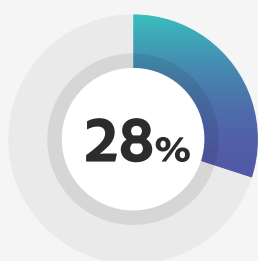
Voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour commencer à fournir les expériences de contenu actualisé auxquels les gens s'attendent.

- ✓ Investissez dans un système de gestion des contenus intuitif qui facilite la recherche des ressources existantes.
- ✓ Donnez aux équipes de création les outils d'assemblage de contenu dynamique dont elles ont besoin pour concevoir rapidement des messages adaptés.
- ✓ Créez des expériences Web qui s'actualisent en temps réel pour répondre aux besoins et aux désirs des personnes en fonction de leur profil et de leur comportement de navigation.

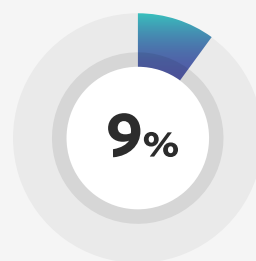
La population veut de l'information et elle la veut tout de suite. Selon un sondage mené auprès de Canadiennes et de Canadiens, voici les facteurs jugés les plus importants lorsqu'il s'agit d'accéder aux services publics :



Qualité des services



Coût des services



Entité fournissant les services

3. Offrez des parcours fluides sur tous les canaux.

Les messages et les contenus étant en constante évolution, il est impératif que les organismes publics proposent des expériences distinctes et personnalisées sur plusieurs canaux. Bien qu'une telle approche puisse sembler insurmontable, en particulier si vous devez composer avec des ressources limitées, il s'agit de l'une des mesures les plus importantes que vous puissiez prendre. C'est en faisant cela que tout le travail créatif et stratégique que vous avez mené jusque là deviendra concret. C'est en faisant cela qu'avant tout, vous établirez des liens directs avec chaque personnes et serez en mesure de lui offrir une expérience réellement porteuse de valeur.

Pour activer des parcours omnicanaux efficaces, suivez ces trois étapes clés :

- ✓ Utilisez la prise de décision automatisée par l'IA pour fournir des contenus basés sur le comportement de chaque personne.
- ✓ Dirigez les citoyennes et les citoyens vers un autre service ou une autre agence en fonction de leur comportement ou de leurs besoins.
- ✓ Créez des contenus qui s'adaptent dynamiquement au canal sur lequel ils sont diffusés, que ce soit en ligne, sur appareil mobile ou sur toute autre plateforme.



Créez des parcours citoyen à forte valeur ajoutée.

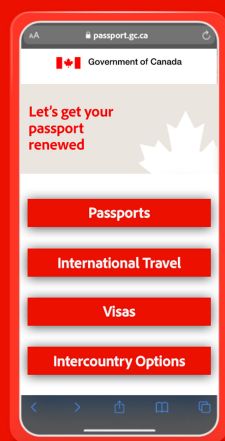
Voyons ce à quoi pourrait ressembler un parcours cross-canal optimal dans le secteur public à travers un exemple concret.



Sienna Smith
Canadienne

Besoin
Renouvellement du passeport

Les profils en temps réel doivent intégrer les préférences, les comportements et les données contextuelles afin de personnaliser chaque interaction.



1
Sienna utilise son téléphone cellulaire pour chercher comment faire une nouvelle demande de passeport.



2
Elle signe et soumet son formulaire en ligne.



3
En fonction de son profil, elle reçoit un courriel lui recommandant une méthode rapide pour renouveler son passeport et en accélérer la délivrance.



Les données de profil de la clientèle sont mises à jour en temps réel ou quasi réel.



Centralisées, elles peuvent être activées facilement pour offrir des expériences personnalisées.

4. Modernisez vos processus.

Le numérique n'est plus une option : c'est désormais la norme. Pourtant, trop d'équipes sont encore accaparées par des processus manuels ou sur papier qui freinent l'efficacité et nuisent à la qualité des services proposés alors qu'elles pourraient être automatisées ou numérisées. Ce temps perdu les empêche de se concentrer sur ce qui compte vraiment : des projets à forte valeur ajoutée, alignés sur leur mission de service public. Résultat : la productivité du personnel recule et la frustration du public augmente.

Voici comment moderniser vos processus pour éviter cette situation :

- ✓ Automatisez les processus grâce à une gestion centralisée des projets.
- ✓ Numérisez les processus d'approbation internes à l'aide de solutions de signature électronique.
- ✓ Collectez et téléversez automatiquement les données des formulaires à l'aide d'une plateforme de gestion des données.

Les gouvernements du monde entier commencent à investir dans l'automatisation.



En 2022, **10 %** de la charge de travail des administrations publiques à l'échelle mondiale a été prise en charge par des processus automatisés.

Source : Adobe et Deloitte Digital

Simplifiez les processus complexes.

Voici un exemple de ce à quoi pourrait ressembler un processus numérique de qualité.



Formulaires numériques et saisie de données

Optimisez l'expérience de remplissage des formulaires sur l'ensemble des canaux en donnant aux équipes des organismes publics les moyens de créer et de publier des formulaires sans dépendre du pôle informatique. Simplifiez ainsi vos formulaires et rendez-les accessibles sur tous les appareils afin de réduire les taux d'abandon.



Processus

Automatisez les processus complexes afin de faciliter et d'accélérer le traitement des formulaires et des demandes. Pour cela, collectez des données et intégrez-les à vos systèmes internes pour gérer facilement les informations recueillies et les stocker en toute sécurité.



Communications avec le public

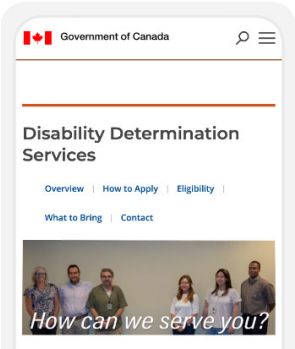
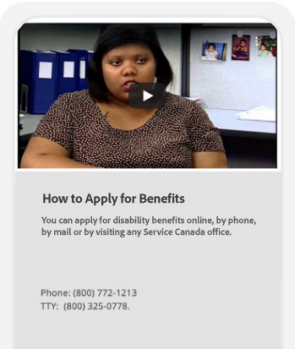
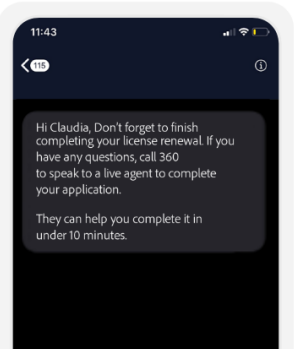
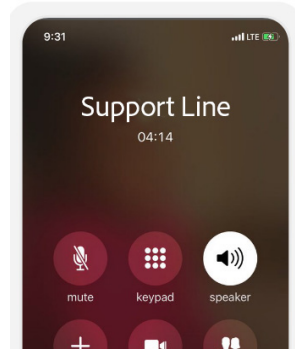
Après l'intégration initiale, maintenez l'engagement des personnes tout au long de leur relation avec votre organisme. Pour cela, proposez la génération de documents par lots ou sur demande. Offrez également des communications personnalisées et engageantes afin de créer et promouvoir des services complémentaires.

Découvrez comment moderniser vos processus relatifs aux formulaires.

Apportez des changements positifs.

La modernisation des services publics peut paraître complexe, mais elle est tout à fait réalisable. Des obstacles peuvent survenir en cours de route, mais bâtir un avenir plus efficace et plus accessible reste au cœur de la mission publique. C'est pourquoi il est important d'agir dès maintenant afin d'améliorer l'expérience offerte au public.

Prenons un dernier exemple : imaginons ce à quoi pourrait ressembler un parcours citoyen réellement moderne, connecté et personnalisé.

Sensibilisation	Engagement	Inscription	Accompagnement
Claudia, une résidente parlant le tagalog et dont la mobilité est réduite, ouvre le site de son administration locale sur son téléphone. Comme elle a déjà consulté des contenus liés au handicap, un programme pertinent apparait en haut de sa page d'accueil. 	Elle sélectionne le tagalog comme langue de préférence et choisit de recevoir les communications par messagerie texte. Elle accède ensuite au formulaire en ligne correspondant. Pour s'y connecter, elle utilise le même identifiant centralisé que pour d'autres services publics. 	Elle commence à remplir le formulaire sur son téléphone, mais comme elle se pose des questions, elle abandonne sa démarche. Un peu plus tard, elle reçoit un message texte lui rappelant de compléter sa demande, accompagné d'un numéro de téléphone pour parler directement à une personne, en tagalog si nécessaire. 	Claudia s'adresse à un membre qui a accès à ses renseignements personnels, y compris les données des visites précédentes en personne, et qui pourra répondre rapidement à sa question. Claudia termine et signe le formulaire en ligne. Elle reçoit des textos l'informant de l'état de sa demande et de services supplémentaires auxquels elle est admissible. 
Sensibilisation aux services • Consolidation des profils • Page d'accueil dynamique • Personnalisation du contenu en temps réel	Engagement sur mesure • Soutien linguistique • Collecte de données avec accord préalable • Formulaires en ligne • Authentification unique (SSO)	Intégration personnalisée • Relance sur formulaire non complété • Continuité entre les canaux • Suggestions d'actions	Prestation de services guidée • Communications ciblées • Consolidation des données en ligne et hors ligne • Signatures électroniques • Référencement automatisé entre organismes

Modernisez vos processus administratifs avec Adobe.

Où que vous en soyez dans votre parcours de modernisation, nous sommes là pour vous accompagner. Nos solutions de pointe en matière d'expérience client sont spécialement conçues pour aider les organisations du monde entier à offrir aux populations des expériences personnalisées et connectées, à grande échelle.

Adobe Experience Cloud est la gamme d'outils de gestion de l'expérience client la plus complète du marché. Offrant notamment des solutions pour les données, la diffusion de contenu, le commerce et la personnalisation, cette pile technologique est fondée sur la première plateforme au monde pensée pour la création d'expériences engageantes, pertinentes et cohérentes. Toutes ses fonctionnalités sont dotés d'intelligence artificielle et s'intègrent aux technologies en place ainsi qu'aux futures innovations.

Découvrez comment nous aidons les organismes publics à transformer leurs méthodes de travail et bénéficiez vous aussi de notre expertise dès aujourd'hui.

En savoir plus



Sources

Étude d'ACSI® sur le gouvernement fédéral, 2024, FedScoop

Ambitions numériques au Canada 2022-2023, Gouvernement du Canada

Recherche sur l'opinion publique concernant les enjeux liés à la protection de la vie privée de 2024-2025, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, 2025

Plus de la moitié des Canadiens estiment que le gouvernement devrait prioriser l'amélioration de la qualité des services publics en collaborant avec le secteur des entreprises, Serco Institute, 2022



Adobe, le logo Adobe et Adobe Experience Cloud 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.