

# Administration publique à la demande – Donner à l'administration publique les moyens d'offrir aux citoyens des services plus rapides et plus adaptés

De nos jours, les attentes des citoyens férus de technologie vis-à-vis de leurs gouvernements respectifs sont très variées. Ils veulent interagir avec les autorités, s'engager et effectuer des transactions avec elles à tout moment, en tout lieu et depuis n'importe quel appareil.



La demande de services essentiels, tels que les demandes de paiement de prestations de chômage, les prestations des services sociaux, les soins de santé et l'aide au logement, ne cesse de croître. Les administrations constatent la nécessité d'accélérer leurs processus de transformation numérique afin de fournir des services efficaces et ponctuels à leurs citoyens.

## UN MEILLEUR MOYEN DE SERVIR LES CITOYENS

Les services pour l'administration publique visent à aider les organismes gouvernementaux à améliorer les capacités de leurs services aux citoyens grâce à une numérisation rapide qui permet de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Ils aident les autorités à fournir des services sûrs et conformes à tous les résidents. Les avantages incluent :

- Le remplacement des anciens systèmes papier par des processus numériques
- L'exploitation du pouvoir des données pour mieux servir les citoyens
- La réduction du coût des processus/opérations et l'accélération de la communication avec le public
- Le respect de la conformité réglementaire et l'accès sécurisé des citoyens aux informations essentielles grâce à la gestion des documents, à la récupération plus rapide des données et aux flux de travail vérifiables dans un coffre-fort numérique
- L'automatisation et la rationalisation des processus afin d'améliorer l'expérience globale des citoyens, de toutes origines démographiques

**NOUS AVONS AIDÉ NOS CLIENTS À ATTEINDRE, ENTRE AUTRES, LES RÉSULTATS SUIVANTS :**



**2 millions de dollars** d'économies annuelles totales grâce à l'optimisation des périphériques d'impression



**25 %** de réduction sur les frais de courrier sortant



Numérisation de **2 000 à 3 000** dessins et documents fonciers chaque jour, améliorant ainsi la productivité des employés



**25 à 30 %** plus d'efficacité dans le traitement des demandes d'indemnisation grâce à l'amélioration de l'automatisation

## AMÉLIORER LES SERVICES CENTRÉS SUR LES CITOYENS AVEC LA NUMÉRISATION ET L'AUTOMATISATION

D'après une récente enquête du Center for Digital Government<sup>1</sup>, les citoyens ont signalé trois problèmes majeurs : la lenteur du traitement, la complexité des procédures et la généralisation des processus papier. Les administrations publiques peuvent améliorer le niveau de satisfaction de leurs prestations de services en adoptant une numérisation et une automatisation poussées.

Xerox accompagne les autorités dans la numérisation essentielle pour éliminer les processus papier, capturer des données exploitables et réduire les erreurs de saisie de données afin de raccourcir la totalité du temps de traitement. Nous déployons une capture multicanal avancée et une automatisation des processus pour une réactivité et une agilité accrues.

Nous mettons également en œuvre des techniques d'automatisation des flux de travail pour optimiser les processus reproductibles et supprimer les tâches manuelles redondantes, afin de réduire les temps d'interaction avec les citoyens et d'améliorer la prestation de services. Nous offrons l'automatisation des processus grâce à l'automatisation robotique des processus (ARP), à l'intelligence artificielle (IA) ou via un ensemble d'analyses. Tous ces éléments garantissent que les données circulent librement vers le bon référentiel pour une utilisation en amont.



Figure - Cadre d'automatisation du flux de travail des services pour les gouvernements

**45 % du travail des services publics pourraient être automatisés en utilisant la technologie existante (McKinsey)**

## SIMPLIFIER ET AMÉLIORER CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS DU CITOYEN

- **Traitement des demandes entrantes** : Améliorer l'expérience du citoyen en offrant un meilleur accès aux services publics, réduire les coûts en numérisant, uniformisant et automatisant les transactions de documents.
- **Production de documents transactionnels** : Rationaliser les communications récurrentes telles que les relevés, les explications des avantages, la facturation, etc.
- **Gestion des correspondances entrantes** : Fournir un service centralisé pour gérer toutes les correspondances en dehors des demandes d'indemnisation, des nouvelles applications ou de la gestion des politiques, et garantir un service et une expérience cohérents à travers toutes les interactions.
- **Notification** : Capturer les préférences des citoyens pour leur envoyer des notifications via les canaux de leur choix et susciter un engagement accru.

## VOTRE LISTE DE CONTRÔLE POUR DES SERVICES AUX CITOYENS MODERNES ET EFFICACES

- Offrir une expérience de service sans effort en permettant aux citoyens de s'engager lorsqu'ils le souhaitent et selon leurs propres modalités.
- Offrir une expérience transparente de bout en bout en supprimant le papier et en intégrant les processus d'avant et d'arrière-plan.
- Donner la priorité à l'engagement des citoyens en unifiant les documents, les services et les données pour une plus grande transparence.
- Accélérer la vitesse de prestation des services en adoptant l'automatisation, l'apprentissage automatique et la connaissance des données pour éliminer les tâches manuelles.

<sup>1</sup> Enquête 2020 du Digital Citizen survey, Center for Digital Government

## Nous pouvons vous aider à améliorer votre façon de travailler.

Mettons à profit notre expérience du secteur et notre expertise technologique en libérant vos employés de leurs tâches exigeantes, en améliorant les résultats, en réduisant les coûts et en offrant une expérience plus positive au citoyen.

Pour en savoir plus, visitez [xerox.ca/servicespouradministrationpublique](https://xerox.ca/servicespouradministrationpublique)