

# Créer une meilleure expérience citoyen à la demande pour l'administration publique



# Les citoyens s'y connaissent en technologie. Et ils s'attendent à ce que l'administration publique en sache plus qu'eux.

Ils veulent des expériences personnalisées, un accès instantané à leurs informations, des communications pertinentes et des méthodes d'assistance adaptée à leurs attentes. Mais l'écosystème de l'administration publique est complexe, compartimenté et confus. Les ressources existantes ne suffisent pas pour répondre à toutes les demandes. Les processus sont lents. Et dans de nombreux cas, la technologie qui est censée faciliter les choses crée en réalité des obstacles.

## NOUS AVONS RÉIMAGINÉ UNE NOUVELLE ET MEILLEURE APPROCHE POUR SERVIR LES CITOYENS D'UNE SOCIÉTÉ MODERNE

Cela commence par une vue globale du parcours des citoyens. Nous avons identifié les processus qui pourraient être rationalisés et des solutions pour améliorer leur sécurité, afin que les employés de l'administration puissent se concentrer sur ce qui compte le plus : servir les citoyens.

### LES SERVICES POUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE TRANSFORMENT LES COMMUNICATIONS DU CITOYEN À CHAQUE ÉTAPE CLÉ DE SON PARCOURS :

#### ENGAGER

- Mettre en œuvre une approche omnicanal pour s'adresser à un public très diversifié
- Diffuser le bon message sur le bon canal au bon moment pour faire connaître les services disponibles, les prestations et plus encore

#### SERVIR

- Promouvoir le « libre-service » et rationaliser les demandes de services, réduire les délais et le coût des prestations
- Éviter les interruptions de prestations ou de services grâce à des communications claires et personnalisées, dans un format physique ou numérique valorisant

#### SATISFAIRE

- Fournir des éclairages personnels et améliorer les services aux citoyens en identifiant les comportements d'engagement grâce à l'apprentissage automatique et des techniques analytiques
- Comprendre les besoins des citoyens grâce à l'apprentissage automatique, la capture et la livraison sécurisées des documents importants avec Digital Vault

Une société en constante activité exige toute l'efficacité d'une administration publique à la demande. Notre suite de services et sa technologie de pointe apportent à vos employés des moyens personnalisés pour créer une expérience citoyen cohérente et améliorée.



**67%** des gens préfèrent l'internet pour accéder aux services de l'administration publique, plutôt qu'au téléphone ou en personne.

Source : Étude GovTech en partenariat avec Xerox



**50%** des citoyens auraient plus confiance en l'administration publique si elle communiquait davantage sur des innovations spécifiques capables d'améliorer leur vie quotidienne.

Source : Accenture.com

## Une conversation personnalisée conçue pour améliorer la satisfaction et réduire les coûts.

L'expérience citoyen est le critère primordial. Et tout ce que vous faites affecte cette expérience. Avec les Services pour l'Administration Publique, vous pouvez suivre la synchronisation entre vos processus et vos besoins de citoyen, bénéficier d'interactions constantes, attrayantes, personnalisées et positives, quel que soit le canal de communication, le point de contact et le type d'interaction.



### ENGAGEMENT DES CITOYENS

Nos services et nos plateformes garantissent la diffusion du bon message sur le bon canal et au bon moment. Des conversations ciblées dans le canal préféré des citoyens renforcent leur engagement, améliorent les taux de réponse et créent une confiance durable. Maintenir la responsabilisation des citoyens, leur engagement et leur niveau d'information, en diffusant automatiquement des rappels, des mises à jour et des informations sur la disponibilité des services.

### COMMUNICATION CITOYEN/ ENTREPRISE

Avec Xerox, la communication devient simple et personnalisable. Que les citoyens aient besoin d'informations sur des événements, de rappels de rendez-vous ou de mises à jour, tous ces services peuvent être réalisés physiquement ou numériquement, sur le canal de leur choix.

### ÉTUDE DE CAS

#### **Aider l'administration publique d'un pays européen à renforcer la sensibilisation aux prestations sociales, grâce à des communications claires et à forte valeur ajoutée.**

Une conception intelligente des documents nous permet de réduire la complexité et le volume des communications dédiées aux prestations sociales. Résultat :

- Amélioration de l'efficacité avec trois services séparés de numérisation et de traitement du courrier
- Réduction du nombre de communications aux citoyens avec amélioration de l'impact de chaque communication
- Baisse des coûts supérieure à 19 % des dépenses de communication annuelles, soit plus de 1,5 million de livres sterling économisés

## Accès accéléré aux informations et avec plus de facilité.

L'administration publique ne tolère aucune inefficacité, redondance ou blocage. L'automatisation, les outils de flux de production et la technologie peuvent améliorer la productivité et les prestations de services. Nos services sont conçus pour libérer vos ressources, que vous pourrez mettre à la disposition des citoyens.



### TRAITEMENT DES CANDIDATURES INTERNES

Simplifier le processus des candidatures « en libre-service » grâce à la capture rationalisée des informations, à l'extraction et à la validation des données, suivi d'une intégration optimisée dans les systèmes back-office d'automatisation des flux de travail.

### CRÉATION D'UN DOSSIER DE BIENVENUE

Créer votre propre dossier de bienvenue personnalisé sur le canal physique ou numérique de votre choix, avec toutes les informations dont vous avez besoin pour comprendre le service demandé ou l'expérience citoyen de l'événement. Cela inclut différents processus tels que l'enregistrement des naissances, les créations d'entreprise ou une demande de services pour des adultes ou des enfants.

### COMMUNICATIONS TRANSACTIONNELLES INTELLIGENTES

Rationalisation des communications grâce à une approche omnicanal des messages transactionnels, avec un message promotionnel personnalisé en option.

### GESTION DE LA CORRESPONDANCE AVEC LES CITOYENS

Assurer la continuité structurelle des communications et leur contrôle avec la gestion de la correspondance des citoyens. Ce service centralise la capture et la diffusion des messages physiques ou numériques, offrant une expérience de qualité constante pour toutes les interactions avec les clients.

### RESSOURCES HUMAINES

Rationaliser le bureau grâce à l'automatisation. Des processus allant de l'intégration des nouvelles recrues à la documentation et aux procédures de back-office peuvent être automatisés pour réduire les délais et les dépenses.

### ÉTUDE DE CAS

#### Aide apportée à un conseil municipal au Royaume-Uni pour améliorer la qualité de vie des résidents au cours de la pandémie.

Le personnel avait besoin d'une solution pour diffuser rapidement des informations importantes et répondre aux demandes de service en toute sécurité. En moins de 10 jours, nous avons mis en place une solution pour traiter les messages entrants et équiper les télétravailleurs. Résultats :

- Des délais de réponse plus courts, car les communications envoyées par les citoyens étaient maintenant directement et automatiquement accessibles en ligne par le personnel
- La garantie d'un service ininterrompu, avec impression et diffusion numérique
- Amélioration de l'accessibilité, de la sécurité et de la conformité des communications internes et externes

## Tout unifier pour les citoyens et vos équipes.

Les Services pour l'Administration Publique s'intègrent à vos systèmes existants pour transformer les procédures intensives manuelles papier en processus numériques sécurisés, rapides, conformes et rationalisés.



### GESTION DES DOSSIERS

Créer une archive numérique pour stocker tous les dossiers des citoyens actuels et futurs dans un site unique et protégé. Cela améliorera le temps de réponse aux demandes, assurera une conformité automatique avec la législation et réduira les coûts.

Lorsqu'on leur a demandé ce que les gouvernements peuvent faire pour améliorer les services numériques, la protection des données des citoyens a été la réponse numéro un, et 70 % des citoyens ont cité la sécurité des données comme très importante.

Source : Étude GovTech en partenariat avec Xerox

### CONNAISSANCE DU CITOYEN

Fournir des éclairages personnalisés et proposer des actions plus précises en intégrant l'apprentissage automatique dans les interactions et les services aux citoyens.

### COMMUNICATIONS MARKETING

Gérer et sécuriser toutes les communications imprimées et numériques, incluant des fonctions de gestion de contenu et de contrôle des versions. Conformité juridique et cohérence, toujours exécutés selon les besoins et les sites.

### ÉTUDE DE CAS

#### Aide apportée à un ministère de l'aide sociale pour transformer de tâches basées sur des supports papier en processus numériques sécurisés avec des gains de temps précieux.

Nous avons numérisé et stocké tous les cas des services sociaux pour assurer une recherche plus rapide et une meilleure protection. Grâce au flux de travail rationalisé, les assistants sociaux ont pu prendre le contrôle de larges volumes de documents, et générer de nombreux avantages, tels que :

- Réduction de 90 % de la durée des traitements, permettant aux demandeurs de recevoir plus tôt les aides dont ils ont besoin
- Réduction des coûts grâce à une diminution mensuelle de 80 % des tâches du personnel
- Amélioration de la protection des informations sensibles des citoyens, avec trois millions de documents stockés en toute sécurité

# Traitement dématérialisé des réclamations et élimination des problèmes associés pour la Commission de la sécurité de l'emploi de l'Oklahoma.

« L'équipe Xerox DocuShare nous aide à entrer dans le XXI<sup>e</sup> siècle. Elle nous permet d'atteindre nos indicateurs de performance, de mieux supporter nos financements, et de mieux servir nos clients. Cela a révolutionné nos méthodes de travail. »

– Jerry Petcol, directeur de la division de l'assurance chômage, Commission de la sécurité de l'emploi de l'Oklahoma



## À PROPOS DE LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ DE L'EMPLOI DE L'OKLAHOMA

La Commission de la sécurité de l'emploi de l'Oklahoma (OESC) a pour mission d'assurer la sécurité de l'emploi et de promouvoir le bien-être économique de l'Oklahoma. L'OESC a son siège dans le complexe des affaires de la capitale, deux grands centres d'appels, 29 bureaux locaux et 450 membres du personnel, entièrement dédiés à la satisfaction des besoins des employeurs et des résidents.

## ÉTUDE DE CAS

### Le défi

- Traiter quotidiennement des centaines de demandes d'assurance chômage.
- Les documents étaient stockés dans plusieurs sites, sans aucun processus de suivi.
- Les dossiers égarés et mal classés avaient transformé le traitement des demandes en un véritable cauchemar logistique.
- L'espace de stockage était rare et fortement sollicité.
- Les déplacements entre les bureaux devaient être remplacés par des accès à distance aux fichiers.

### La solution

- Xerox a fourni une solution de bout en bout capable de numériser, stocker et traiter des millions de fichiers.
- La plateforme de gestion de contenu Xerox® DocuShare® a sauvegardé les fichiers papier et a remplacé le système de classement des réclamations.
- Les réclamations initiales sont présentées en ligne et une notification est automatiquement envoyée à l'employeur.
- Les cas et les fichiers problématiques sont automatiquement signalés et les décideurs informés par e-mail.

### Les résultats

- Des millions de fichiers sont numérisés et stockés sur les serveurs DocuShare® d'OESC.
- Élimination complète des documents papier.
- Accélération du traitement des demandes et amélioration de son efficacité.
- Flux de travail automatisé des réclamations, permettant aux décideurs de recevoir et de traiter les demandes plus rapidement.
- Réduction des archives : 50 classeurs à quatre tiroirs ont été remplacés par un seul.
- La productivité totale a été améliorée de 20 à 35 %.

# L'Écosystème Xerox : Connecter, Communiquer, Transformer

Nous adoptons une approche holistique pour améliorer le parcours des citoyens, du début à la fin. Notre écosystème technologique est fondé sur quatre capacités centrales pour supporter un lieu de travail sécurisé, connecté, réactif et évolutif, toujours portées par notre infrastructure sécurisée sur le cloud.



**Xerox® Managed Print Services**

Nous utilisons des logiciels et des technologies complètes de sécurité, analytiques, de numérisation et dans le cloud pour offrir une expérience de travail plus transparente sur les plateformes papier et numérique.

**Services Xerox® de capture et de contenus**

Les Services Xerox® de capture et de contenu (Xerox® Capture & Content Services) traitent automatiquement les données multicanaux pour alimenter les processus aval, facilitant la capture, la numérisation, l'archivage et l'accès aux documents papiers et numériques avec facilité et rapidité.

**Services Xerox® des Comptes fournisseurs**

Améliorer votre gestion des comptes fournisseurs et débiteurs Les Services Xerox® des Comptes fournisseurs (Xerox® Accounts Payable Services) réunissent diverses fonctionnalités sur mesure pour simplifier les opérations administratives, depuis les traitements automatisés à la gestion informatisée des factures électroniques.

**Services Xerox® d'impression cloud et Hub numérique**

Les Services Xerox® d'impression cloud et Hub numérique (Xerox® Digital Hub & Cloud Print Services) permettent de concevoir, produire et livrer rapidement et à moindre coût un éventail de supports numériques et imprimés à la demande.

**Services Xerox® de création de campagnes à la demande**

Les Services Xerox® de création de campagnes à la demande (Xerox® Campaigns on Demand Services) facilitent la création, la gestion et le déploiement de campagnes avec des résultats éprouvés.

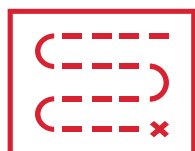
La transformation numérique est un processus continu. Notre approche en quatre phases vous permet de progresser jusqu'au niveau dont vous avez besoin aujourd'hui et vous garantit une progression continue demain.

APPROCHE DE L'EXÉCUTION DES SERVICES XEROX®



**DÉCOUVERTE**

- Comprendre les difficultés et les influences internes et externes susceptibles d'entraver le changement
- Définir la situation actuelle, explorer les processus, la structure, les canaux et écouter les citoyens



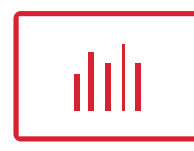
**ANALYSE ET CARTOGRAPHIE**

- Cartographier le parcours du citoyen ; identifier les possibilités d'évolutivité, d'optimisation et de transformation



**CONCEPTION**

- Développer des solutions innovantes en termes d'utilisation des processus et des technologies
- Planifier le changement au niveau individuel dans toute l'organisation



**DÉPLOYER ET OPTIMISER**

- Mettre en œuvre le modèle opérationnel cible et le programme d'engagement des employés
- Analyser à nouveau la solution afin de déceler des pistes d'amélioration continue et d'évolutivité

**L'administration publique à la demande et à portée de main.**

Exploiter notre expérience industrielle et notre expertise technologique pour libérer du temps pour vos employés, améliorer les services aux citoyens, réduire les coûts pour les contribuables et fournir des expériences plus positives.

En savoir plus : [xerox.fr/servicespouradministrationpublique](https://xerox.fr/servicespouradministrationpublique).