

LES CENTRES DE CONTACT À L'ÈRE DE LA COVID-19

RAPPORT MENSUEL DES CONSEILS MIXTES À
L'INTENTION DES CADRES
Produit par le Comité de recherche
SEPTEMBRE 2020

1. Présentation

Les centres de contact gouvernementaux du monde entier permettent aux citoyens et aux entreprises d'accéder aux services publics. Bien qu'ils aient subi des transformations au cours des dernières années, la récente pandémie de COVID-19 leur a permis de mettre à l'essai les approches et les outils technologiques précédemment utilisés. Pour répondre à la demande croissante et changeante des citoyens et des entreprises, les organisations du monde entier réévaluent leurs approches et s'adaptent rapidement pour fournir des services de manière innovante.

Que sont les centres de contact?

Selon [Gartner](#), « un centre de contact soutient les interactions des clients à travers une série de modes de prestation, soit les appels téléphoniques, les courriels, le clavardage et la collaboration sur le Web, et le recours émergeant aux interactions sur les médias sociaux, ce qui le distingue des centres d'appel téléphoniques. Bien que les centres de contact prennent en charge plus d'un mode de prestation, ils n'utilisent pas forcément une file d'attente universelle. Plutôt, ils peuvent prendre en charge plusieurs modes de prestation en utilisant des systèmes distincts et, dans certains cas, des processus opérationnels. »

Selon les données indiquées dans la feuille de route pour la transformation des centres de contact de la région de Durham, un centre de service à la clientèle efficace présente les caractéristiques suivantes :¹

- **Conception centrée sur le client** : il est conçu du point de vue du client;
- **Individualisé** : les clients peuvent accéder aux services de la façon et au moment qu'ils le souhaitent, et ainsi personnaliser la communication selon leurs besoins;
- **Intégration** : les clients peuvent accéder à des services intégrés (de divers ordres de gouvernement) à plusieurs endroits;
- **Fluide** : les clients ne sont tenus de raconter leur histoire qu'à une reprise.

Pourquoi les centres de contact sont-ils si importants?

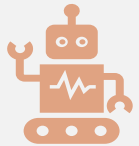
« L'émergence de nouvelles technologies, ainsi que l'amélioration des technologies existantes ont créé un environnement où les clients ont été habitués à ce qu'une organisation comporte plusieurs points de contact possibles. Équipés des derniers téléphones intelligents, les clients exigent de plus en plus des types d'accès variables, pratiques et « toujours disponibles. »

En conséquence, le rôle et l'importance des centres de service à la clientèle multimodes ont atteint des niveaux sans précédent, et de nombreuses entreprises ont dû entièrement revoir leur approche de mobilisation des clients pour se démarquer avec succès. »²

1. [« Feuille de route pour la transformation des centres de contact » Région de Durham](#)
2. [« Pour un centre de contact à l'épreuve du temps », biziblmarketing \(en anglais seulement\)](#)

2. Centres de contact : Innovations et considérations

Le paysage des centres de contact évolue rapidement en raison de l'innovation technologique. L'amélioration de l'expérience du service à la clientèle reste une priorité absolue pour les secteurs publics du monde entier en 2020. Voici quelques exemples d'innovations clés dans les centres de contact.



Intelligence artificielle (IA) et agents conversationnels

L'IA joue un rôle important pour améliorer l'expérience du client dans les centres d'appel. Elle permet l'engagement par l'entremise [d'agents conversationnels/numériques](#), d'agents intelligents virtuels en langage naturel. Voici [quelques avantages liés aux agents conversationnels des centres d'appel](#) :

- réduction du temps d'appel des clients;
- intégration aux solutions commerciales des entreprises;
- obtention de données pertinentes pour la conception des futurs logiciels;
- capacité de déclencher une séquence d'événements pour améliorer l'expérience numérique du client.



Multimode

Un centre de contact multimode est une innovation en matière de service à la clientèle. Cette stratégie vise à aider les clients à communiquer avec les organismes en utilisant leur mode de communication préféré.¹

Les clients ont accès à plusieurs types de médias (courrier électronique, clavardage, médias sociaux, etc.). Ces [centres de contact multimode](#) sont conçus pour permettre à tous de vivre une expérience fluide.



Mobilisation en direct

Les clients veulent des réponses rapides, des agents de service bien informés et une solution prompte à tout problème. Pour répondre aux attentes, les organisations commencent à adopter des outils de mobilisation en direct qui permettent une communication proactive et, en fin de compte, renforcent l'expérience de service.

Selon un article paru dans le magazine [Customer Think](#), « Un transfert en douceur à un agent en chair et en os (surtout s'il est au courant du parcours du client) peut surprendre et ravir les clients, et apaiser la frustration qui les a menés à vous, en premier lieu. »

1. [« Passer d'un centre d'appels traditionnel à un centre de contact multimode autonome », commbbox \(en anglais seulement\)](#)

3. Centres de contact : problèmes en matière d'accessibilité

Grâce aux innovations technologiques des centres de contact, les gouvernements ont amélioré la façon dont ils communiquent avec les citoyens. Cependant, une partie importante de la population ne peut bénéficier des centres de contact en raison de problèmes d'accessibilité. Selon un article publié dans [Contact Centre World](#), « Chaque nouvelle technologie crée un nouveau groupe de personnes défavorisées parce qu'elles ne peuvent l'utiliser, y accéder, se la permettre, ou parce qu'elle ne fonctionne pas là où elles vivent. »



Parmi les [facteurs communs qui ont une incidence sur l'accessibilité des centres de contact](#) et les approches connexes pour y remédier, on peut citer :

Âge

- De nombreuses personnes [âgées sont souvent confrontées à des difficultés lorsqu'elles utilisent la technologie](#). Par exemple, il leur est difficile d'utiliser une souris, de taper sur les petits boutons du téléphone, de lire un petit texte, etc.
- Ces défis peuvent être relevés grâce à des considérations de conception simples (numéro précis à composer, couleurs très contrastées, police de grande taille, etc.)

Langue

- Les clients peuvent se heurter à des barrières linguistiques lorsqu'ils accèdent aux centres de contact. Par exemple, lorsqu'un client parle une langue différente de celle des équipes de soutien, la communication et l'accès à un soutien en temps réel deviennent difficiles.
- Il est possible de surmonter les barrières linguistiques en proposant une [traduction de clavardage en temps réel](#) dans des canaux de clavardage en direct, des sites Web multilingues, etc.

Disponibilité

- [Les clients s'attendent à ce que les services soient fournis de manière fluide et pratique](#). Ceux qui sont en contact avec le secteur public pendant la crise de la COVID-19 veulent obtenir des réponses et être servis rapidement.
- Les agents conversationnels permettent de gérer les attentes des clients. Ils sont en mesure de répondre aux questions récurrentes et de guider les clients dans les options de libre-service (souvent à tout moment de la journée).

Accessibilité

- L'accessibilité consiste à [faciliter l'utilisation des centres de contact aux personnes souffrant de problèmes de santé ou de handicaps](#). Par exemple, les clients qui sont sourds, malentendants ou malvoyants peuvent avoir des difficultés à se connecter aux centres de contact.
- L'accessibilité peut être améliorée en offrant des services multimodes (assistance téléphonique, clavardage en temps réel, options de libre-service, etc.)

4. L'avenir des centres de contact après la pandémie de COVID-19

La pandémie de COVID-19 incite les organisations à repenser et à changer radicalement leurs opérations de service en temps réel. Les approches et les outils technologiques utilisés jusqu'ici dans les organisations ont été mis à rude épreuve, ce qui a imposé des changements sans précédent.¹



La migration vers
l'intelligence artificielle et
le nuage

Avant la COVID-19, de nombreuses organisations fonctionnaient avec des centres d'appel traditionnels, sur place. La pandémie les a obligés à se tourner vers une main-d'œuvre constituée d'agents à distance, et à faire migrer les centres de contact vers [l'intelligence artificielle](#) et les systèmes [infonuagiques](#).



Travailler chez soi à long
terme

À l'échelle mondiale, les [centres de contact fonctionneront probablement selon des protocoles d'hébergement sur place](#) pendant une longue période. Il est peu probable qu'il y ait un retour rapide vers des lieux centralisés, car les règles d'ouverture de bureaux sont difficiles à mettre en œuvre dans de nombreux centres de contact. Dans ce contexte, il est important de garder à l'esprit la [nécessité d'avoir des agents de centres de contact travaillant à domicile](#).



Volume d'interaction

Cette perturbation a accru la [pression sur les centres de contact](#) du secteur public. Cette situation est due à une augmentation spectaculaire de la demande de services et d'aide connexe. Il en résulte de longs délais d'attente pour les clients. Voici, selon un rapport publié par Injixo Blog, certaines [méthodes permettant de répondre à des volumes d'appels élevés](#) :

- Mise en place de réunions de crise interservices;
- Création de communications de masse avec les clients;
- Documentation et anticipation des préoccupations des clients;
- Sensibilisation du personnel sur la façon de répondre aux questions liées à la crise.

Pour en savoir plus sur la manière dont les agents virtuels aident les gouvernements locaux à faire face à la pandémie de COVID-19, cliquez [ici](#).

1. [“Évaluer les effets durables de la COVID-19 sur les centres de contact”, Sheila McGee-Smith \(en anglais seulement\)](#)

5. Histoires à succès : Centres de contact durant la COVID-19

Canada

(Remarque : voici quelques exemples de réussites au Canada)

L'agent conversationnel Charlie : L'Agence du revenu du Canada (ARC) expérimente de nouvelles technologies innovantes pour aider les Canadiens à obtenir les renseignements dont ils ont besoin en temps réel. Une première utilisation de [l'agent conversationnel Charlie](#) a eu lieu en mars 2019 et une seconde en mars 2020. Depuis son lancement, Charlie a répondu à plus de 1,69 million de questions et a eu plus de 509 000 conversations avec des visiteurs sur Canada.ca.

Service Canada

- En réponse à la COVID-19, le gouvernement du Canada a lancé un [centre d'appel dédié à la prestation canadienne d'urgence \(PCU\)](#) après avoir reçu plus de quatre millions de demandes en moins d'un mois. Après avoir reçu des plaintes pour ne pas avoir pu joindre le personnel du centre d'appel, Service Canada a redéployé 3 000 personnes supplémentaires (en plus des 2 500 déjà en poste), jusque-là responsables d'autres « activités moins critiques », pour traiter les demandes d'AE et de PCU.
- [Projet pilote d'agents conversationnels pour Passeport Canada](#) : Passeport Canada a d'abord testé un service de clavardage hybride en mars et en avril 2019, et l'a réactivé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de novembre 2019 à aujourd'hui, sur la [page principale du service de Passeports canadiens](#). Ce service présente les caractéristiques clés suivantes :
 - i) il est doté de modes automatiques et assistés par un opérateur;
 - ii) il prend en charge la gestion des changements organisationnels;
 - iii) sa technologie est hybride, ouverte et agnostique quant au contenu; et
 - iv) il utilise la messagerie instantanée.
- [Projet pilote Charlie pour l'inscription à Mon dossier Service Canada \(MDSC\)](#) : Il s'agit d'un agent conversationnel entièrement automatisé, lancé en février 2020 sur les [trois principales pages de MDSC au Canada](#). Il aide les utilisateurs à naviguer dans le processus d'inscription des dossiers MDSC et permet d'expliquer les changements. Au 6 septembre, plus de 2 millions de questions avaient reçu une réponse.

Dans le monde

Service du travail et de la formation du Rhode Island (DLT) : Au début du mois de mars, le site [Web du département du Travail et de la Formation du Rhode Island \(DLT\)](#) a connu un volume de demandes d'assurance-emploi (AC) et de certifications de demandes continues dix fois supérieur au volume habituel, ce qui a mis à rude épreuve son système vieux de 30 ans. Cela a incité le DLT à remplacer son système devenu désuet. Il est passé de systèmes surchargés à un traitement de l'assurance-emploi performant en moins de deux semaines.¹

Le Los Angeles Unified School District : Ce conseil scolaire est le deuxième plus important conseil scolaire (maternelle à 12^e année) aux États-Unis. Afin de [faire passer 700 000 étudiants à l'enseignement à distance](#), il a créé un [centre d'appel pour répondre aux questions informatiques, fournir une assistance à distance et permettre au personnel de répondre aux appels](#). Il a aussi ouvert une ligne téléphonique supplémentaire pour aider les étudiants et les familles à gérer le stress et l'anxiété liés à la COVID-19.

D'autres agences gouvernementales mondiales ont choisi d'adopter rapidement une [technologie de clavardage alimentée par l'IA](#) pour améliorer l'efficacité de la prestation de services et la gestion interne des effectifs.

1. « [Agents conversationnels et centres d'appels : entrer en contact avec les citoyens dans des temps difficiles](#) », Amazon



Pour en savoir plus*

- [4 façons les agents conversationnels soutiennent les autorités locales pour fournir de meilleurs services](#)
- [Architecture pour un agent conversationnel desservant la fonction publique](#)
- [L'avenir des centres de contact après la COVID-19](#)
- [Agents conversationnels dans les centres d'appels](#)
- [Réinventer le centre de contact](#)
- [Comment la COVID-19 a changé la façon dont les dirigeants des services à la clientèle perçoivent les centres de contact](#)
- *** En anglais seulement**

Autres articles dignes d'intérêt* :

[La transformation numérique : bien plus que de la simple technologie \(en anglais seulement\)](#)

[La COVID-19 et l'avenir de la surveillance professionnelle au sein de la fonction publique \(en anglais seulement\)](#)

[Comment 20 ans de transformation numérique ont fait de l'Estonie un modèle de gestion des crises internationales \(en anglais seulement\)](#)

[La technologie infonuagique transforme les services publics. Voici comment... \(en anglais seulement\)](#)

Pour accéder au dépôt de recherche « Citoyens en tête », cliquez [ici](#)



Tendances dans le bulletin quotidien



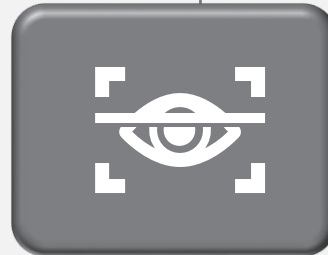
L'avenir du travail

La pandémie a entraîné de nombreux changements dans le monde du travail. Les [entreprises choisissent l'automatisation et la numérisation](#), et elles se tournent de plus en plus vers le travail à distance et le travail occasionnel.



Cyberattaques

[L'Agence du revenu du Canada a déclaré](#) avoir été contrainte de suspendre temporairement ses services en ligne après une série de [cyberattaques](#) qui a compromis les noms d'utilisateurs et les mots de passe de milliers de comptes.



Identité numérique

Comme la pandémie de COVID-19 se poursuit, les organismes du secteur public qui offrent des programmes d'assistance et de soutien aux citoyens utilisent progressivement une [stratégie d'identité forte](#) pour rationaliser, améliorer et fournir des services de manière proactive.

Ces programmes d'identification ont été couronnés de [succès dans de nombreux champs d'application](#).



N'hésitez pas à communiquer avec nous!

Vous connaissez quelqu'un qui pourrait être intéressé par le rapport des Conseils mixtes à l'intention des cadres? N'hésitez pas à partager un exemplaire de ce rapport. Si vous n'êtes pas encore abonné, vous pouvez maintenant demander de recevoir ce rapport en vous inscrivant [ici](#). Envoyez vos questions à info@iccs-isac.org.

Suivez-nous sur :  