

Systeme de réponse vocale interactive – RVI

Les meilleures pratiques

Sous-comité RVI
Réseau d'échange sur la gestion des
centres de relations clientèle

Automne 2013

Table des matières

1. Mandat	4
Objectif du mandat	4
Mandat.....	4
Biens livrables	4
1.1. Contexte du mandat	5
La prestation de services téléphoniques dans le secteur public	5
1.2. Collaborateurs	6
Membres du sous-comité RVI	7
2. Évolution RVI : 2008-2013	7
2.1. Rappel – Qu’est-ce que la réponse vocale interactive	7
RVI – Le paradoxe.....	7
2.2. Depuis 2008	8
Contexte	8
Meilleure connaissance du profil de la clientèle	8
Nouvelles technologies.....	9
3. Enjeux	9
3.1. Répondre aux attentes de la clientèle	9
Quelles sont les attentes et les préférences des citoyens en matière de réponse vocale interactive?	9
Quelles sont les principales sources d’insatisfaction des citoyens à l’égard de la RVI?	11
Quelles sont les conséquences d’une RVI comportant d’importantes lacunes?	12
3.2. Offrir des services de qualité au meilleur coût	12
Contexte	12
Objectif	12
Stratégies	12
4. Meilleures pratiques	13
4.1. Grands principes	13
4.2. Meilleures pratiques	14
Thème 1 : Accueil (1 pratique)	14
Thème 2 : Message et menu d’information ponctuel (1 pratique)	15
Thème 3 : Arborescence (5 pratiques)	16
Thème 4 : Interaction avec le citoyen (4 pratiques).....	17
Thème 5 : Transfert vers un préposé (5 pratiques)	20
Thème 6 : Navigation (4 pratiques)	22
Thème 7 : Vocabulaire (1 pratique)	24
Thème 8 : Gestion de la RVI (7 pratiques)	24
5. Nouvelles tendances	27
Le traitement automatique de la parole	27
La reconnaissance vocale	28
La synthèse de la parole	29
La reconnaissance du locuteur.....	30
L’authentification avec empreintes vocales (biométrie vocale)	30
L’analyse de la voix du client (« speech analytics »).....	31

La file d'attente virtuelle.....	31
La demande de communication (« click to call »).....	32
6. Conclusion.....	32
Références bibliographiques.....	34

1. Mandat

En 2003, un premier rapport sur les meilleures pratiques en matière de réponse vocale interactive (RVI) a été publié par le Centre d'expertise des grands organismes. Cinq ans plus tard, soit en 2008, ce rapport a été mis à jour en tenant compte des progrès technologiques et des nouvelles tendances en matière de prestation de services aux citoyens. En 2013, il est pertinent de faire à nouveau cet exercice, en portant une attention particulière au contexte dans lequel la réponse vocale interactive évolue. En effet, la prestation de services multimode est de plus en plus développée dans les grands organismes de la fonction publique québécoise, mais qu'en est-il de la place du téléphone parmi tous les modes de prestation de services? Demeure-t-il le moyen de communication favori des citoyens? Quels sont les avantages et les inconvénients de la RVI, autant du point de vue des citoyens que de celui des organisations? Les objectifs du présent mandat ont été établis en tenant compte de ces éléments et du contexte gouvernemental actuel, caractérisé entre autres par l'augmentation des demandes des citoyens, la rareté des ressources et la recherche d'économies, le tout dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens.

Objectif du mandat

L'objectif du présent mandat est d'effectuer une mise à jour du «*Rapport sur les meilleures pratiques en matière de réponse vocale interactive (RVI)*» publié par le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) en 2008, afin de permettre aux ministères et organismes d'actualiser leurs connaissances et leur RVI selon les meilleures pratiques présentement préconisées sur le marché.

Mandat

Définir, recenser et diffuser les principaux enjeux et les meilleures pratiques en matière de réponse vocale interactive qui peuvent contribuer à l'amélioration des services aux citoyens, dans une optique d'efficience et d'humanisation des services.

Biens livrables

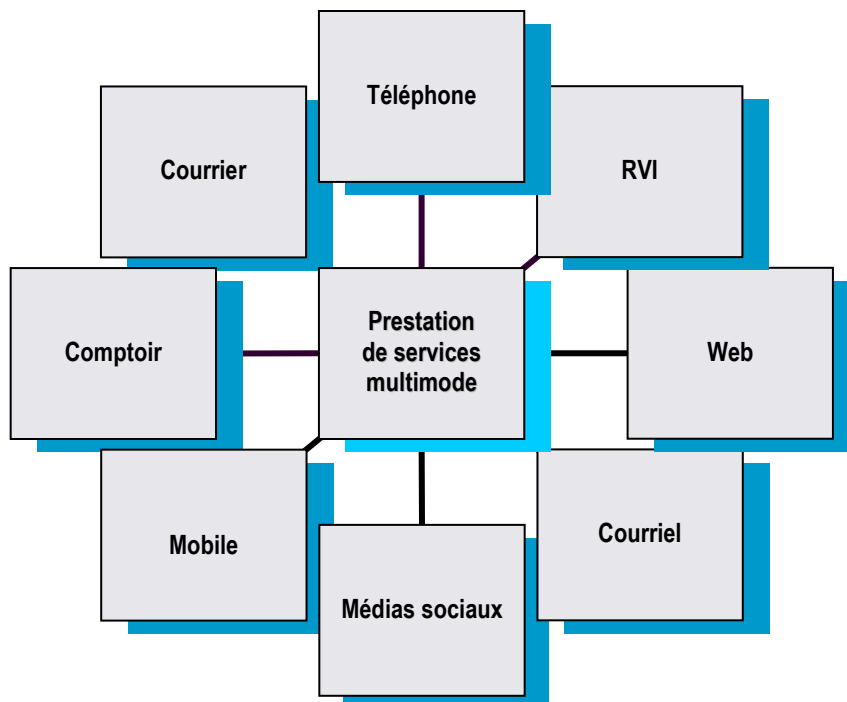
- Mise à jour du rapport détaillé sur les enjeux et les meilleures pratiques en matière de réponse vocale interactive publié en 2008;
- Présentation des enjeux et meilleures pratiques en matière de RVI.

Le rapport sera présenté aux membres du réseau d'échange sur la gestion des centres de relations clientèle qui, par la suite, évaluera la pertinence de le diffuser au Comité directeur, au Forum des dirigeants et à la communauté des centres de relations clientèle.

1.1. Contexte du mandat

Depuis plusieurs années déjà, la majorité des centres de relations clientèle des administrations publiques les plus développées offrent plus d'un mode de prestation de services, et la fonction publique québécoise n'y fait pas exception. Le développement rapide des nouvelles technologies a entraîné une augmentation du nombre de modes auxquels les citoyens peuvent avoir recours pour communiquer avec les organisations gouvernementales. Cette diversification des modes de prestation de services a permis le développement de livres-services par l'intermédiaire du web et de la RVI. Ainsi, les citoyens peuvent obtenir une quantité grandissante d'informations en tout temps et ils ont désormais la possibilité d'effectuer des transactions au-delà des heures d'ouverture des centres de relations clientèle. Comme le démontre le graphique ci-dessous, la réponse vocale interactive s'insère au cœur de la prestation de services et constitue l'un des nombreux canaux de communication offerts aux citoyens.

Figure 1 : Prestation de services multimode



La prestation de services téléphoniques dans le secteur public

Selon l'entreprise Bell, « dans le secteur public, une expérience client positive accroît le niveau d'engagement en facilitant l'accès aux services et aux programmes » (Bell, 2009, p.2), et ce, peu importe le canal choisi par le citoyen pour communiquer avec l'organisation. Selon l'étude *Les citoyens d'abord 6 (LCA6)*, publiée en 2012 par l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) :

« en lien avec l'évaluation de leur expérience récente, les participants de l'étude ont eu à répondre à une série de questions portant sur le(les) mode(s) utilisé(s) pour se procurer le service visé. Les résultats démontrent que les répondants ont favorisé trois modes de prestation pour accéder à ce service, soit la visite d'un bureau ou d'un comptoir de services – réponse donnée par près de la moitié des participants (47%) –, le recours au téléphone (42%) et la consultation d'un site web (38%). » (ISAC, 2012, p. 76-77)

Selon *Les citoyens d'abord 5*, en 2008, les citoyens avaient eu recours au téléphone dans une proportion de 55%, avant le bureau ou comptoir de services (47%) et le recours au site web (47%). Auparavant, lors de l'étude *Les citoyens d'abord 4*, en 2005, les citoyens avaient eu recours au bureau ou comptoir de services dans une proportion de 64%, loin devant le téléphone (47%) et le site web (38%).

Tableau 1 : Fréquence d'utilisation de différents modes de prestation (ISAC, 2012, p. 77¹)

	LCA4 (2005)	LCA5 (2008)	LCA6 (2012)
Bureau ou comptoir de services	64	47	47
Téléphone	47	55	42
Site Web	28	47	38
Courrier postal	27	21	16

En outre, les répondants de l'étude *Les citoyens d'abord 6* ont eu recours au téléphone comme premier moyen utilisé en vue d'obtenir un service lors d'une expérience récente dans une proportion de 30%, contre 31% pour le site web et 28% pour le bureau ou comptoir de services. De plus, « le téléphone est un mode important, puisque 70 p. cent des répondants ayant eu recours à ce mode ont indiqué qu'il constituait leur principal mode de prestation. » (ISAC, 2012, p. 89) Ainsi, bien que le recours aux services téléphoniques se fasse dans une moindre mesure que par les années passées, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit du deuxième mode en importance, non loin derrière les services au comptoir. Il importe donc de se pencher sur les possibilités d'amélioration de ce service, dont la RVI fait partie intégrante.

1.2. Collaborateurs

La rédaction de ce rapport n'aurait pu être réalisée sans la précieuse participation et la collaboration des personnes suivantes, qui ont bien voulu partager leur expertise et leur savoir-faire en matière de réponse vocale interactive.

¹ INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (CANADA), et STRATEGIC COUNSEL. *Les citoyens d'abord 6*, [Toronto], ISAC, 2012, [15], 167, 144, [13] p. : ill.

Membres du sous-comité RVI

Centre d'expertise des grands organismes

- Vincent Fradette, CARRA
- Sonia Gravel, CARRA
- Sonia Plamondon, CARRA
- Patricia Papineau, CNT
- Yves Lefebvre, CSST
- Francis Larochelle, RAMQ
- Janis Kelly, RRQ
- Sylvie Myrand, RRQ
- Frédéric Fontaine, RQ
- Danielle Bourdeau, SAAQ
- François Cinq, SAAQ
- Isabelle Duguay, SAAQ
- Maryse Labrèche, SAAQ
- Marc Villeneuve, SAAQ
- Frédéric Dussault, SQc
- Emilie Guay, CEGO

2. Évolution RVI : 2008-2013

2.1. Rappel – Qu'est-ce que la réponse vocale interactive

La réponse vocale interactive est un système qui permet à un citoyen qui communique par téléphone avec une organisation d'entendre des messages automatisés qu'il peut activer par la voix ou à l'aide de son clavier téléphonique. Selon Kernaghan, un tel système « propose aux appelants de choisir entre diverses options ou de répondre à certaines questions concernant le but de leur appel, en plus de leur fournir les réponses aux questions fréquemment posées (FAQ). » (Kernaghan, 2012, p. 45) Grâce à ce système, le citoyen peut obtenir lui-même des services, des réponses à ses questions ou encore parler au préposé le mieux formé pour lui répondre.

RVI – Le paradoxe

Pour les organisations, la RVI constitue un outil de gestion essentiel qui favorise l'efficacité opérationnelle et qui contribue à améliorer les services à la clientèle. En effet, celle-ci permet aux citoyens d'obtenir eux-mêmes des services ou des réponses à leurs questions au moment qui leur convient le mieux par le biais de libres-services et de capsules d'informations disponibles au-delà des heures d'ouverture des centres de relations clientèle. De plus, la RVI permet aux organisations de diffuser de l'information utile et pertinente aux citoyens par le biais des messages qui sont diffusés pendant les périodes d'attente. Les préposés, libérés des appels à but informatif, peuvent se concentrer sur le traitement d'appels plus complexes. En outre, la RVI permet d'obtenir certaines informations de la part du citoyen comme le NAS, le numéro de dossier ou la raison de l'appel, et ce, avant même que le préposé ne prenne celui-ci, permettant ainsi un meilleur aiguillage des appels. Cela réduit le temps de conversation et, conséquemment, le temps d'attente, ce qui contribue à accroître l'accessibilité du service. Ainsi, une RVI efficace favorise une diminution du nombre d'appels et de leur durée, facilite la gestion du travail par compétence des agents, contribue à la diminution des coûts d'exploitation généraux et à la prolongation des heures

de service. Bref, la RVI contribue à l'amélioration de l'expérience du citoyen tout en permettant de réduire les coûts reliés à la prestation téléphonique de service. Pour l'organisation, cela signifie une augmentation de l'efficacité et de l'efficience.

Par contre, les citoyens préfèrent généralement parler à une personne plutôt que d'avoir à traiter avec une machine. Plus précisément, selon l'ISAC (2012), les citoyens sont généralement plus portés à utiliser les services téléphoniques lorsqu'ils font une demande de renseignements ou de conseils et lorsqu'ils sont en processus de résolution de problème. Les systèmes RVI contenant des options trop vagues, des messages compliqués et un langage non familier sont considérés inefficaces et sont très peu appréciés des utilisateurs. L'impossibilité de contacter directement un préposé est aussi un irritant pour bon nombre de citoyens. De plus, « de tous les modes de prestation les plus répandus, le téléphone demeure celui qui reçoit l'évaluation la moins favorable, et ce, en dépit de la progression notable relevée sur le plan de la cote de satisfaction accordée. » (ISAC, 2012, p. 102) Ainsi, bien qu'une augmentation ait été notée sur le plan de la satisfaction des citoyens à l'égard des services téléphoniques, il est important de maintenir les efforts en vue de poursuivre l'amélioration de ce mode de prestation de services. Toutefois, il importe de mentionner que les citoyens apprécient le fait que la RVI permet d'avoir accès à des libres-services au-delà des heures d'ouverture et d'écouter de l'information générale en tout temps. Ainsi, dans une perspective d'amélioration des services aux citoyens, il importe de mettre en place des moyens pour rendre la RVI plus attrayante et conviviale aux yeux des citoyens.

2.2. Depuis 2008...

Contexte

Les systèmes de réponse vocale interactive font désormais partie intégrante des modes de prestation de services aux citoyens, et ce, pour la plupart des ministères et organismes gouvernementaux. Ainsi, les citoyens se sont familiarisés avec ces systèmes. Par ailleurs, les libres-services, par le biais de la RVI transactionnelle, permettent d'effectuer des transactions simples et d'obtenir de l'information par le biais du téléphone, sans avoir à parler à un préposé, ce qui est très apprécié des citoyens. La RVI transactionnelle apporte donc une valeur ajoutée à l'organisation et constitue en soi une bonne pratique en lien avec l'interaction avec le citoyen. Celle-ci sera abordée plus en détail à la section 4, qui porte sur les meilleures pratiques.

Meilleure connaissance du profil de la clientèle

De plus en plus d'organisations mettent en branle des projets afin de connaître les attentes de leur clientèle, et certaines d'entre elles mesurent désormais l'importance des différentes attentes de celle-ci. Les organisations disposent donc maintenant d'outils qui permettent de cibler de façon plus précise le profil de leur clientèle. Par conséquent, elles peuvent développer des services plus en phase avec les attentes et les besoins de cette dernière, et la RVI n'y fait pas exception. La conception des systèmes de réponse vocale interactive doit donc tenir compte des éléments mis

en lumière dans les différentes études sur la clientèle, dans l'objectif d'améliorer la prestation de services et, par conséquent, la satisfaction des citoyens à cet égard.

Nouvelles technologies

Au cours des dernières années, plusieurs nouvelles technologies ont été développées et ont permis aux organisations de se doter de systèmes plus conviviaux et attrayants. De plus, les organisations font désormais face à un éventail de possibilités pour développer leur RVI. En effet, la reconnaissance vocale, l'authentification par empreinte vocale, l'assistance vocale, la demande de communication (« click to call ») et le « rappelez-moi intelligent » ne constituent que quelques-unes des nouvelles technologies qui s'intègrent aux systèmes de RVI. Plusieurs nouvelles possibilités facilitent la connexion des données de la clientèle vers les données organisationnelles. En somme, des systèmes modernes et conviviaux permettent d'offrir un meilleur service. Quelques-unes de ces nouvelles technologies seront abordées à la section 5 du présent rapport, qui porte sur les nouvelles tendances en matière de RVI.

3. Enjeux

Cette section vise à définir les principaux enjeux de la RVI, c'est-à-dire les éléments sur lesquels les organisations doivent miser et travailler dans le but de fournir une prestation de service de qualité. Ainsi, les principales attentes des citoyens en matière de réponse vocale interactive seront abordées, de même que les principales sources d'insatisfaction des citoyens à l'égard de ce mode de prestation de services. Finalement, les conséquences qu'entraîne une RVI comportant d'importantes lacunes seront énoncées et brièvement décrites.

3.1. Répondre aux attentes de la clientèle

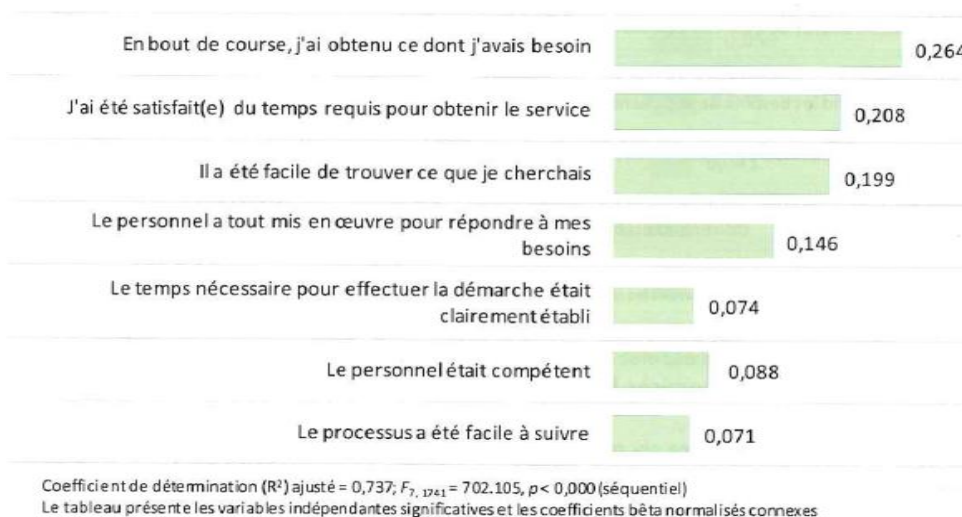
Comme il a été mentionné précédemment, la RVI constitue généralement la porte d'entrée qui permet au citoyen de communiquer avec la majorité des ministères et organismes. Par conséquent, la première opinion du citoyen quant à la qualité du service offert par ceux-ci est souvent reliée à la RVI. Selon l'étude *Les citoyens d'abord 6*, « la satisfaction ou le dépassement des attentes des clients est un gage de leur satisfaction. » (ISAC, 2012, p. 3) Dans une optique d'amélioration des services offerts aux citoyens, il est primordial de concevoir les systèmes de réponse vocale interactive en fonction des attentes et des préférences des citoyens.

Quelles sont les attentes et les préférences des citoyens en matière de réponse vocale interactive?

Selon l'étude *Les citoyens d'abord 6*, les principaux moteurs de la satisfaction des citoyens à l'égard des services gouvernementaux sont « la facilité d'accès, la rapidité du service et la satisfaction des besoins. » (ISAC, 2012, p. 2) Plus précisément, « pour les citoyens qui ont recours au téléphone à titre de mode de prestation principal, le résultat (le fait d'obtenir ce dont ils avaient

besoin) est le plus sûr gage de leur satisfaction générale, devant la rapidité et la facilité d'accès aux renseignements. » (ISAC, 2012, p. 60) Comme l'indique la figure 2, les autres moteurs de satisfaction lorsque la prestation de services a lieu au téléphone sont : « le fait de tout mettre en œuvre pour répondre aux besoins des clients, des attentes claires quant au délai de prestation, un personnel compétent et un processus facile à suivre. » (ISAC, 2012, p. 60)

Figure 2 : Moteurs de la satisfaction lorsque le téléphone constitue le mode de prestation principal (ISAC, 2012, p. 60)²



Ainsi, il est primordial de s'assurer que l'offre de services de la RVI permette aux citoyens d'obtenir l'information et le service voulus, sans toutefois négliger la rapidité et la facilité d'accès aux renseignements. Concrètement, les organisations doivent s'assurer que les instructions données par la RVI sont simples et claires. Les organisations doivent également porter une attention particulière à la terminologie qui est utilisée afin de s'assurer que les choix pourront être compris par un maximum de citoyens. Selon Yu Centrik (2010), le vocabulaire utilisé, la syntaxe, le style et le niveau de langage doivent être soigneusement choisis. En outre, selon The Ascent Group (2011) et l'entreprise Bell (2009), la résolution au premier appel (RPA) contribue à l'efficacité et à l'efficiency des organisations, en plus d'être un déterminant critique de la satisfaction de la clientèle. L'une des attentes des citoyens est donc d'être en mesure de trouver toute l'information recherchée ou d'obtenir le service voulu en un seul appel.

Par ailleurs, les citoyens préfèrent avoir le choix entre le libre-service et un service assisté. Ainsi, il importe, dans la mesure du possible, de leur offrir ces possibilités, tout en s'assurant dans les deux cas d'offrir un service personnalisé. Plus précisément, selon LCA6, « les systèmes de réponse téléphonique automatisée devraient offrir l'option d'être mis en communication avec quelqu'un immédiatement après le message d'accueil ou après la première série de choix. » (ISAC, 2012, p.

² Tableau tiré de INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (CANADA), et STRATEGIC COUNSEL. *Les citoyens d'abord* 6, [Toronto], ISAC, 2012, [15], 167, 144, [13] p. : 60

116) De plus, « un délai d'attente inférieur à cinq minutes avant de parler à un agent est jugé acceptable si on utilise le système de réponse téléphonique automatisée. » (ISAC, 2012, p. 116) Lorsque le citoyen choisit de parler à un préposé, il s'attend à ce que celui-ci ait les compétences nécessaires pour lui répondre et qu'il ne doive pas lui répéter les informations qui auraient déjà été entrées au clavier à la demande du système. En outre, « les personnes devraient être rappelées le même jour si elles ont laissé un message sur le système de réponse téléphonique automatisée. » (ISAC, 2012, p. 116) Les citoyens qui effectuent une transaction par le biais de la RVI souhaitent pouvoir le faire au moment qui leur convient le mieux, il est donc important d'offrir des heures élargies pour ce volet, voire même d'offrir le service en tout temps lorsque c'est possible. Il en est de même pour les citoyens qui souhaitent obtenir une information simple et générale. Qui plus est, selon Services Triad (2013), les citoyens s'attendent à des messages de patience pertinents et de qualité. Finalement, les citoyens s'attendent à ce que les organisations révisent régulièrement les informations véhiculées par le biais de la RVI, afin que celles-ci soient toujours exactes.

Figure 3 : Moteurs de la satisfaction lorsque le téléphone constitue le mode de prestation principal (ISAC, 2012, p. 145)³



Selon *Les citoyens d'abord 6*, « parmi les répondants qui cherchent à obtenir un service au téléphone, les difficultés les plus courantes sont les lignes occupées (26%) et une mise en attente trop longue (24%), obstacles qui nuisent à la rapidité du service – l'un des grands moteurs de la satisfaction. » (ISAC, 2012, p. 63) L'impossibilité de communiquer avec un préposé constitue aussi un irritant pour la clientèle. De plus, le citoyen vit généralement une insatisfaction à l'égard de la RVI s'il demande à parler à un préposé après avoir fourni des informations au système et que le préposé lui demande à nouveau les mêmes informations, ou si le préposé n'a pas les compétences nécessaires pour lui répondre. Les termes ou informations trop complexes, qui

³ Tableau tiré de INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (CANADA), et STRATEGIC COUNSEL. *Les citoyens d'abord 6*, [Toronto], ISAC, 2012, [15], 167, 144, [13] p. : 145

donnent l'impression aux appelants de ne pas comprendre le système, constituent également une source d'insatisfaction, au même titre qu'un vocabulaire qui n'est pas homogène à travers la RVI. (Yu Centrik, 2010) Les menus qui comportent trop d'options sont également une source de confusion, et, par conséquent, causent l'insatisfaction des citoyens. Qui plus est, un citoyen qui appuie sur une mauvaise touche et qui n'a pas la possibilité de revenir en arrière sera généralement insatisfait de son expérience à travers la RVI, tout comme un citoyen qui parcourt la RVI pendant de longues minutes pour finalement aboutir à un message qui l'informe que les bureaux de l'organisation sont fermés et qu'il ne peut terminer sa transaction ni rejoindre un préposé. (The Ascent Group, 2011 et ISAC, 2012)

Quelles sont les conséquences d'une RVI comportant d'importantes lacunes?

De façon générale, une RVI qui comporte des lacunes importantes résulte en un citoyen insatisfait. Or, dans un contexte où l'amélioration des services offerts aux citoyens est au cœur des préoccupations des organisations, l'insatisfaction des citoyens a des conséquences importantes. Parmi celles-ci, on retrouve l'atteinte à l'image et à la réputation de l'organisation. Également, « quand vient le temps d'interagir avec les gouvernements, les citoyens ne peuvent pas décider d'obtenir les services ailleurs, de sorte qu'un mauvais service ou une interaction qui ne répond pas à leurs attentes aura probablement une incidence négative sur la confiance envers les institutions gouvernementales. » (ISAC, 2012, p. 138) Par ailleurs, un citoyen insatisfait de son parcours à travers la RVI qui réussit à parler avec un préposé peut avoir une attitude négative à l'égard de ce dernier, ce qui peut avoir des impacts à long terme sur la motivation des préposés. De plus, une RVI dont l'arborescence n'a pas été conçue en fonction des besoins et attentes réels des citoyens peut entraîner une surutilisation du « 0 » ou de toute autre touche réservée spécifiquement pour le transfert à un préposé. Ultimement, cela entraîne une augmentation des coûts d'opération pour l'organisation, de même qu'une perte d'efficacité.

3.2. Offrir des services de qualité au meilleur coût

Contexte

- Augmentation de la clientèle, désormais plus informée et plus exigeante;
- Diminution des effectifs;
- Recherche d'économies.

Objectif

- Optimiser la prestation de services afin de continuer de bien répondre aux attentes de la clientèle.

Stratégies

- Développer des libres-services conviviaux par le biais de la RVI;

- Amener la clientèle à utiliser les modes de prestation de services les plus efficaces tout en maintenant le libre-choix, dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts;
- Assurer une cohérence entre les différents modes de prestation de services.

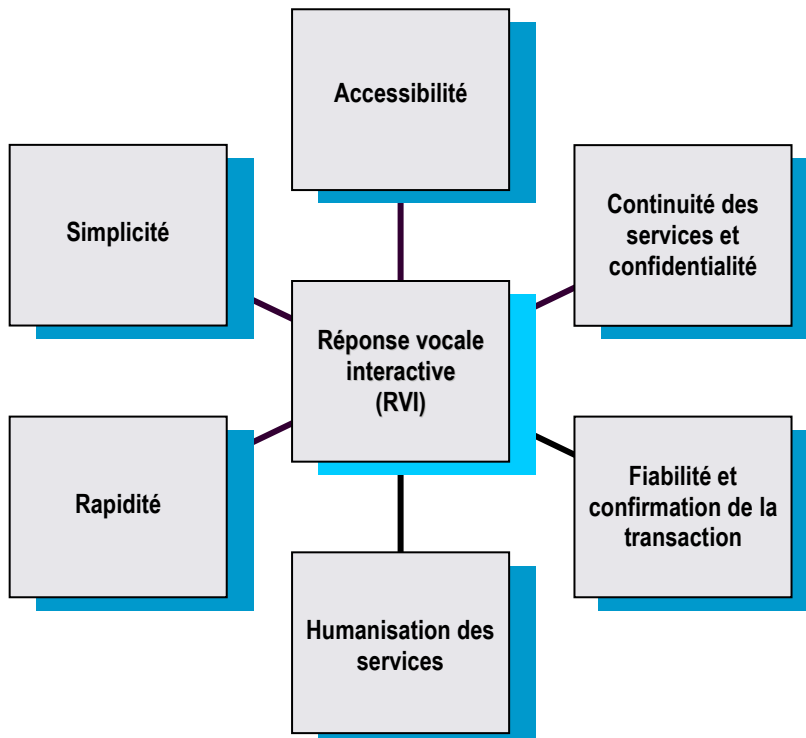
4. Meilleures pratiques

L'identification des meilleures pratiques en matière de RVI a pour objectif d'offrir un service de qualité à la clientèle tout en s'assurant de répondre à ses attentes et ses besoins. À partir des divers sondages et études réalisés auprès de la clientèle, il a été conclu que la RVI doit répondre à six grands principes pour être efficace et efficiente. Ceux-ci seront énoncés et brièvement décrits dans la section qui suit. Ensuite, les meilleures pratiques en matière de RVI seront décrites et illustrées à l'aide d'exemples concrets provenant des grands organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes.

4.1. Grands principes

Selon le CEGO (2008), les meilleures pratiques en matière de RVI doivent répondre à six grands principes, orientés vers les services aux citoyens, afin d'assurer une prestation de services de qualité et d'améliorer la satisfaction de la clientèle.

Figure 4 : Grands principes en matière de RVI



- **Accessibilité** : Il s'agit de favoriser l'obtention des services au moment désiré par le citoyen, par le biais, entre autres, d'heures d'opérations étendues pour les différents services offerts par la RVI qui ne nécessitent pas l'intervention d'un préposé.
- **Continuité des services et confidentialité** : Il faut s'assurer que l'information transmise ou reçue par le citoyen soit bien colligée au dossier, peu importe les interventions ou le(s) mode(s) de communication utilisé(s) au préalable; la continuité du service doit être assurée tout au long de l'appel, tout comme le respect de la confidentialité.
- **Fiabilité et confirmation de la transaction** : Il est essentiel d'assurer un traitement adéquat des transactions effectuées par la RVI et d'informer le citoyen du succès de sa transaction.
- **Humanisation des services** : Il est important de favoriser l'humanisation des services, c'est-à-dire d'assurer le respect des besoins et des attentes des citoyens, d'être vigilant au regard de l'exclusion des citoyens ayant des limitations et d'assurer la possibilité de pouvoir parler à un préposé à l'intérieur des heures d'ouverture.
- **Rapidité** : Il s'agit de promouvoir la diminution des délais de la RVI pour obtenir de l'information, l'aide d'un préposé ou pour effectuer une transaction.
- **Simplicité** : Il est important de favoriser une utilisation conviviale et simple de la RVI.

4.2. Meilleures pratiques

Les vingt-huit meilleures pratiques énoncées dans le présent rapport portent sur huit thèmes et ont toutes un impact sur le respect de l'un ou de plusieurs des grands principes énoncés précédemment.

Thème 1 : Accueil (1 pratique)

1. Signifier dès le départ les documents requis

La RVI doit informer le citoyen des documents dont il aura besoin, et ce, dès le début de l'appel. L'insertion d'un message à ce sujet à l'entrée de la RVI contribue à augmenter la proportion de citoyens qui auront en main les documents requis au moment de parler à un préposé. Ultimement, cela contribue à réduire la durée et le délai de traitement des appels, permettant ainsi d'augmenter l'accessibilité aux services téléphoniques et la qualité des services offerts.

Exemple :

« Pour assurer la qualité de nos services, portez une attention particulière aux options qui vous seront offertes. Afin d'accélérer le service, veuillez avoir en main votre numéro d'assurance sociale. »

Thème 2 : Message et menu d'information ponctuel (1 pratique)

2. Prévoir une structure pour des messages et menus ponctuels activables au besoin

La RVI doit prévoir une structure pour des messages ou des menus activables au besoin afin d'être en mesure d'informer rapidement la clientèle lors de situations particulières qui entraînent la modification de services ou des appels répétitifs, telles que :

- Diminution ou fermeture imprévue des services en raison d'une tempête, d'une grève, d'une panne informatique, etc.
Exemple : « Veuillez noter qu'en raison de difficultés techniques, le temps d'attente peut être plus long. Nous vous prions de nous en excuser et nous vous remercions de votre patience. »

- Donner une information ponctuelle afin de donner une réponse rapide aux citoyens et réduire les appels répétitifs.
Exemple : « Si vous êtes visés par l'une des ententes sur l'équité salariale, notez que la CARRA pourra corriger le montant de votre rente uniquement lorsqu'elle aura reçu la confirmation du montant de rétroactivité versé par votre employeur. Les délais de traitement pour l'ensemble des rentes visées par ces ententes seront précisés plus tard. »

- Faire la promotion d'un nouveau service offert par l'organisation.
Exemple : « Vous vous apprêtez à faire une demande de rente de retraite, faites-le par Internet au triple w.rrq.gouv.qc.ca. »

- Offrir une voie rapide pour les demandes répétitives typiques à une certaine période de l'année, par exemple lors de la période de changement d'adresse.
Exemple : « Vous voulez nous informer d'un changement d'adresse, faites le 1. »

Le message d'information ponctuel s'insère à l'entrée de la RVI, dans le menu d'accueil, et il ne devrait pas dépasser 20 secondes.

Exemple :

1. Bienvenue à la Régie des rentes du Québec.
2. **Message d'information ponctuel activable au besoin**
« Vous vous apprêtez à faire une demande de rente de retraite, faites-le par Internet au triple w.rrq.gouv.qc.ca. »
3. Pour nous aider à vous servir rapidement, ayez en main votre numéro d'assurance sociale.
4. For english, press 9.

Thème 3 : Arborescence (5 pratiques)

3. Mettre en priorité dans l'arborescence les renseignements et questions fréquemment demandés, tout en respectant un ordre logique dans la séquence des options

L'arborescence de la RVI doit reproduire la logique de l'utilisateur, c'est-à-dire le citoyen. Ainsi, il est primordial de tenir compte de ses capacités cognitives et de ses limites au moment de la conception de l'arborescence de la RVI. De plus, comme il a été mentionné précédemment, les organisations doivent synchroniser l'offre de services de la RVI avec les besoins et attentes du citoyen. Il est donc recommandé de consulter les citoyens via des sondages ou d'effectuer des tests utilisateurs afin de connaître leurs attentes générales à l'égard de la RVI et les principales raisons de leurs appels. De plus, les organisations ont avantage à tenir compte des données d'analyse des appels, principalement celles qui sont en lien avec le type de clientèle et les questions les plus fréquentes. Les organisations pourront ainsi placer les renseignements les plus demandés au début du menu de la RVI, ce qui permettra au citoyen de mieux s'y retrouver et de réduire le temps d'utilisation de la RVI. Toutefois, il est primordial de s'assurer de respecter un ordre logique dans la séquence des options.

4. Annoncer dès le départ les étapes à venir et le nombre d'options

En plus d'informer le citoyen des documents qui seront requis pour la suite de son parcours à travers la RVI (meilleure pratique #1), il est important de lui annoncer le nombre d'options du menu ou du sous-menu parmi lesquelles il devra faire un choix. Des instructions courtes et simples sont de mise afin de ne pas perdre l'attention du citoyen.

Exemples :

« Ayez en main votre numéro d'assurance sociale »

« Choisissez l'une des 5 options suivantes. »

5. Confirmer le choix effectué dans le menu précédent

Afin d'assurer un fil conducteur entre les différents menus et sous-menus, il est important de confirmer au citoyen le choix effectué au menu précédent, tout en assurant une uniformité au niveau du vocabulaire utilisé. De cette façon, le système lui confirme que la RVI a bien saisi son choix, qu'il est dans le menu approprié et qu'il peut poursuivre sa démarche. Confirmer à chaque étape clé de l'arborescence le choix effectué contribue d'une part à augmenter la proportion de citoyens qui accèdent à l'information ou au libre-service souhaité. D'autre part, cela contribue à diriger l'appel vers la bonne file d'attente, et, par conséquent vers un préposé qui possède les compétences nécessaires pour y répondre. Il est également important de confirmer le choix effectué lorsque celui-ci implique une action stratégique qui entraîne des répercussions importantes pour le citoyen, par exemple lorsqu'il effectue une mise à jour de son dossier ou lorsqu'il annule son permis de conduire.

Exemple – Pour annuler votre permis de conduire :

1. « Pour utiliser ce service, vous devez avoir en main le permis de conduire que vous désirez annuler. »
2. « Veuillez composer le numéro de dossier qui apparaît sur votre permis de conduire. Ce numéro débute par la première lettre de votre nom de famille suivie de douze chiffres. Pour la lettre Q, faites le 7. Pour la lettre Z, faites le 9. »
3. « Veuillez composer la date de validité ou de délivrance qui apparaît sur votre permis en commençant par les 4 chiffres de l'année, suivis des 2 chiffres du mois et des 2 chiffres du jour. »
4. « Désirez-vous toujours annuler votre permis de conduire? Si c'est le cas, faites le 1. Sinon, faites le 2. »

6. Offrir un maximum de 3 à 5 options pour chacun des menus

La meilleure pratique #3 énoncée précédemment stipule qu'il faut mettre en priorité dans l'arborescence les renseignements et questions fréquemment demandés, tout en respectant un ordre logique dans la séquence des options. Ainsi, l'ordre et le nombre d'options des menus sont établis en fonction des motifs d'appels répertoriés suite à l'étude des données d'analyse des appels, principalement celles qui sont en lien avec le type de clientèle et les questions les plus fréquentes. Toutefois, il est important, pour chacun des menus, de « limiter les options à cinq ou moins, car autrement il est difficile pour l'appelant de se rappeler de toutes les options présentées. » (The Ascent Group, 2011, p. 10, traduction libre) Toutefois, dans certaines situations, par exemple pour éviter de regrouper plusieurs choix à l'intérieur d'une même option, il peut s'avérer nécessaire et acceptable d'ajouter une sixième option.

7. Offrir un nombre limité de sous-menus

Afin de ne pas allonger indûment le parcours du citoyen dans le système de RVI, il importe d'en limiter le nombre de sous-menus. En effet, l'une des principales sources d'insatisfaction des citoyens à l'égard de la RVI est reliée au fait de se sentir perdu dans un menu comprenant trop d'options. Ainsi, le fait de limiter les sous-menus offerts contribuera à simplifier le parcours du citoyen, en plus de réduire la durée des appels. Conséquemment, un parcours plus simple et plus rapide aide à accroître la satisfaction à l'égard de la RVI. Toutefois, cela ne doit pas se faire au détriment d'options qui sont fréquentes et nécessaires au bon fonctionnement de la RVI.

Thème 4 : Interaction avec le citoyen (4 pratiques)

8. Diffuser des capsules d'information faciles d'écoute et pertinentes

Il a été mentionné précédemment que les systèmes de RVI peuvent servir à diffuser de l'information générale en tout temps. Cependant, afin que l'information diffusée soit bien comprise et assimilée par le citoyen, il importe de concevoir des capsules d'information faciles d'écoute et

pertinentes. Généralement, les capsules sont découpées en segments d'information d'une durée approximative de 30 secondes. À la fin de chaque segment, des consignes de navigation sont énoncées et le citoyen peut faire un choix parmi certaines options, par exemple retourner au segment précédent, réentendre le segment courant, entendre le prochain segment, parler à un préposé, retourner au menu précédent ou encore au menu d'accueil, etc. Les segments sont donc diffusés les uns à la suite des autres selon un ordre logique prédéterminé par l'organisation et en fonction des actions posées par le citoyen. Les capsules d'information doivent être conçues de façon uniforme, c'est-à-dire que toutes les capsules doivent fonctionner de la même façon et être cohérentes avec le reste de l'application RVI. De plus, leur fonctionnement doit être simple et convivial, tout comme celui de la RVI dans sa totalité, pour permettre à un maximum de citoyens d'en tirer profit. Les capsules d'informations qui sont diffusées pendant les périodes d'attente doivent également suivre ces règles afin de favoriser une meilleure expérience pour le citoyen.

9. Offrir la possibilité d'effectuer des transactions en libre-service

Selon Kenneth Kernaghan, « le libre-service du secteur public est généralement perçu comme un processus grâce auquel les citoyens accèdent aux services gouvernementaux sans aide ou intervention directe du personnel du gouvernement. » (Kernaghan, 2012, p. 3) Plus précisément, au niveau de la RVI, cela se traduit par la possibilité de compléter une transaction de façon autonome, c'est-à-dire sans faire appel à un préposé, par le biais du système téléphonique. Toujours selon Kernaghan, « nombreuses sont les observations qui portent à croire que les Canadiens souhaitent la prestation en libre-service » (Kernaghan, 2012, p. 3) En effet, une RVI transactionnelle conçue de façon efficace, qui permet de compléter une transaction de façon simple et rapide, favorise la satisfaction du citoyen. De plus, la RVI transactionnelle évite aux préposés d'effectuer des tâches simples et répétitives et leur permet de se concentrer sur des tâches plus complexes. Cela leur laisse également plus de temps pour la prise d'appels qui ne peuvent être complétés via la RVI transactionnelle. Par conséquent, celle-ci peut apporter une valeur ajoutée à l'organisation. Par ailleurs, selon The Ascent Group, l'offre de libres-services étendue au-delà des heures d'ouverture du centre d'appels contribue à augmenter la satisfaction de la clientèle. (The Ascent Group, 2011, traduction libre)

Afin d'inciter le citoyen à effectuer une transaction en libre-service, il est souhaitable de :

- le prévenir quant au service offert, à la durée approximative de la transaction et/ou au nombre de questions auxquelles il devra répondre;
- l'informer des documents qu'il doit avoir en main afin d'utiliser le service;
- viser la simplicité des renseignements qui doivent être saisis par le citoyen sur son clavier téléphonique.

Voici quelques exemples de transactions en libre-service qui peuvent être effectuées par le biais de la RVI transactionnelle :

- Adhésion ou modification au dépôt direct – RRQ;

- Changement de fréquence des versements – RRQ;
- Prise de rendez-vous pour un examen de conduite – SAAQ;
- Activation d'une carte de crédit – VISA Desjardins.

10. Confirmer au citoyen que sa demande a été reçue et que celle-ci sera traitée

Lorsqu'un citoyen effectue une transaction en libre-service, il est primordial de lui confirmer que sa demande a été reçue et que celle-ci sera traitée. D'une part, lorsque le citoyen saisit de l'information à l'aide de son clavier téléphonique, il est important de lui confirmer les entrées effectuées afin de lui permettre, le cas échéant, de corriger les erreurs. De plus, lorsque celui-ci a terminé sa transaction, il importe de l'aviser que sa demande a été complétée avec succès et de l'informer des étapes à venir ou encore des suites qui seront données à sa demande. En effet, dans le cas contraire, le citoyen peut douter du succès de sa transaction, car rien ne lui garantit que le processus de demande a été complété. De plus, il pourrait être tenté de communiquer avec l'organisation à nouveau afin de connaître l'état de sa demande. Évidemment, cela entraînerait une perte d'efficacité pour l'organisation, qui devrait dégager une ressource pour répondre à ce citoyen. Ainsi, un message de confirmation permet de favoriser l'efficacité des systèmes de RVI transactionnelle.

Exemples :

- « Vous recevrez la documentation par courrier d'ici 1 semaine. »
- « Votre paiement a été effectué avec succès. Vous recevrez une confirmation écrite, par courrier, d'ici 1 semaine. »
- « Votre rendez-vous a été pris avec succès. »
- « La transaction a été effectuée avec succès. Veuillez prendre en note le numéro de confirmation suivant :... »

11. Favoriser la simplicité des entrées au clavier (entrées numériques)

Que ce soit pour effectuer une transaction ou encore entrer un numéro de dossier afin d'accélérer l'identification du citoyen avant de prendre l'appel, il est important de viser la simplicité des informations qui doivent être saisies par l'utilisateur à l'aide du clavier téléphonique. Comme les entrées alphanumériques peuvent porter à confusion, les organisations doivent, lorsque possible, favoriser les entrées numériques. De plus, dans les cas où le nombre d'entrées est fixe, par exemple le numéro d'assurance sociale, il est inutile de demander au citoyen de saisir une touche en particulier, par exemple le carré (#), après sa dernière entrée. Cependant, lorsque le nombre d'entrées est variable, il est judicieux de le demander. La quantité d'information demandée doit également être réduite au minimum. En cas d'erreur, le système de RVI doit informer le citoyen avec courtoisie, lui répéter l'entrée qu'il a saisie et l'inviter à recommencer. Après un certain nombre d'erreurs, habituellement deux ou trois, l'appel doit être transféré à un préposé qui offrira

au citoyen l'assistance appropriée. Évidemment, les organisations doivent en tout temps assurer la protection des renseignements personnels entrés au clavier par la clientèle.

Exemple :

« Veuillez composer la date de validité ou de délivrance qui apparaît sur votre permis en commençant par les 4 chiffres de l'année, suivis des 2 chiffres du mois et des 2 chiffres du jour. »

Thème 5 : Transfert vers un préposé (5 pratiques)

12. Informer le citoyen du délai d'attente

Lorsque le citoyen choisit de parler à un préposé, il est important de l'informer que la RVI a bien compris son choix et que l'appel est transféré à un préposé. Par la suite, il est essentiel d'informer le citoyen au sujet de la durée approximative de la période d'attente avant qu'il parle à un préposé. En effet, la notion de délai d'attente est un facteur qui influence de manière importante le degré de satisfaction du citoyen à l'égard de la qualité du service qu'il reçoit. Règle générale, le citoyen au bout du fil perçoit le temps d'attente comme étant plus élevé qu'il ne l'est en réalité.

Comme il a été mentionné précédemment, selon l'étude Les citoyens d'abord 6, menée par l'ISAC, les délais d'attente qui sont perçus comme acceptables avant de parler à un agent sont les suivants :

Tableau 2 : Délais d'attente perçus comme acceptables avant de parler à un agent (ISAC, 2012, p. 145⁴)

Jusqu'à 30 secondes	3%
Jusqu'à une minute	10%
Jusqu'à deux minutes	22%
Jusqu'à trois minutes	12%
Jusqu'à cinq minutes	36%
Jusqu'à dix minutes	13%
11 minutes ou plus	3%

Les nouvelles technologies permettent aux organisations d'actualiser le délai d'attente, c'est-à-dire qu'à toutes les x minute(s) le citoyen est informé de la mise à jour du délai d'attente avant de parler à un préposé. En effet, cette pratique permet au citoyen de déterminer s'il est en mesure d'attendre le temps indiqué par le système ou s'il préfère rappeler à un autre moment. Le citoyen

⁴ Tableau tiré de INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (CANADA), et STRATEGIC COUNSEL. *Les citoyens d'abord 6*, [Toronto], ISAC, 2012, [15], 167, 144, [13] p. : 145

informé se sent généralement plus en contrôle de son parcours à travers la RVI, ce qui contribue à l'humanisation des services.

Exemple :

« Nous estimons un temps d'attente inférieur à 5 minutes, veuillez rester en ligne afin de conserver votre priorité d'appel. »

13. Informer le citoyen de la possibilité d'écoute téléphonique

Dans un souci d'amélioration de la qualité des services, plusieurs organisations procèdent à de l'écoute téléphonique ou à l'enregistrement des communications. Or, il est nécessaire d'informer le citoyen que l'appel peut être écouté ou enregistré et de respecter son refus d'être enregistré, le cas échéant. Les organisations assujetties à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ) doivent se conformer à certaines dispositions lorsqu'elles enregistrent des appels. Pour plus de précisions, voir le site du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à l'adresse suivante : www.privcom.gc.ca. Le segment vocal qui informe le citoyen de la possibilité d'écoute téléphonique est le dernier message diffusé avant le transfert dans la file d'attente pour parler à un préposé.

Exemples :

« Dans le but d'améliorer la qualité de nos services, il se peut que votre appel soit écouté ou enregistré. »

« Aux fins de l'amélioration de nos services, il se peut que cet appel fasse l'objet d'une écoute ou d'un enregistrement. »

14. Profiter des moments d'attente pour diffuser des messages d'information pertinents

Les moments d'attente doivent être comblés par une présence vocale ou instrumentale afin que le citoyen ait la certitude qu'il est toujours en ligne. Il est important d'éviter les longs moments de silence. Pendant la période d'attente, l'organisation peut diffuser des messages d'intérêt à la clientèle. Ces messages peuvent, par exemple, faire la promotion d'un nouveau service, donner des conseils sur les services offerts ou diffuser de l'information sur les modifications réglementaires. En plus de permettre au citoyen d'être assuré qu'il est toujours en ligne, cela permet à l'organisation d'optimiser le temps d'attente du citoyen en diffusant des messages instructifs. Chaque message d'information doit être séparé par une pause ou par un espace sonore afin d'en faciliter l'écoute et de favoriser la rétention de l'information par le citoyen.

Exemple :

« Vous pouvez maintenant obtenir un formulaire de Demande de rente de retraite par le biais de notre site Web au triple w.rrq.gouv.qc.ca. »

15. S'assurer que l'information recueillie par la RVI auprès du citoyen soit acheminée au préposé qui prendra l'appel

Certaines organisations procèdent à l'identification du citoyen avant que l'appel de ce dernier soit acheminé à un préposé. Cette pratique permet à l'organisation d'accélérer le service. Si le préposé obtient l'information et qu'une validation est requise, il est essentiel de mentionner au citoyen que l'identification vocale a échoué et qu'il doit revalider l'information recueillie par la RVI. Peu importe l'information recueillie par la RVI, celle-ci doit être transmise automatiquement au préposé qui prendra l'appel afin que le citoyen n'ait pas à répéter l'information. Ceci s'applique également lors des appels de deuxième ligne ou lors d'un transfert au chef d'équipe.

16. S'assurer que la RVI est cohérente avec les heures d'ouverture du centre de relations clientèle

Un citoyen qui communique avec une organisation en dehors des heures d'ouverture doit, dès son entrée dans le système de RVI, être avisé que le centre de relations clientèle est présentement fermé et qu'il sera impossible pour lui de communiquer avec un préposé. Par la suite, les organisations doivent s'assurer d'offrir uniquement les options qui ne requièrent pas un transfert vers un préposé et retirer les messages relatifs au transfert vers un préposé, par exemple le message qui informe le citoyen que son appel peut être écouté ou enregistré.

Exemple :

« Nos bureaux sont présentement fermés, seules nos options automatisées sont disponibles. »

Thème 6 : Navigation (4 pratiques)

17. Maintenir une cohérence pour l'utilisation des touches au téléphone tout au long de l'application

Comme il a été mentionné précédemment, les organisations doivent s'assurer de rendre la RVI facile à utiliser et de donner le contrôle de l'appel au citoyen, dans la mesure du possible. L'une des manières de simplifier le parcours du citoyen à travers le système de RVI est de maintenir une configuration uniforme pour l'utilisation des touches au téléphone tout au long de l'application, mais également d'assurer une cohérence au sein des organismes gouvernementaux afin de faciliter la navigation pour le citoyen. De plus, les règles de navigation doivent être courtes et précises et il est nécessaire de donner les directives de fonctionnement (éléments de navigation) après chacun des énoncés et de respecter cette même procédure à travers toute l'application RVI.

Voici les principales clés de navigation qui sont généralement utilisées par les organisations gouvernementales :

Action	Touche	Exemple
Choix de la langue anglaise	9	« <i>For information in English, press 9</i> »
Parler à un préposé	0	« <i>Pour parler à un préposé, faites le 0</i> »
Identifier la fin d'une saisie de chiffres	#	« <i>Veillez composer le numéro de votre carte de crédit, puis appuyez sur le carré (#)</i> »
Retourner au menu d'accueil	9	« <i>Pour revenir au menu principal, faites le 9</i> »
Retourner au menu précédent	*	« <i>Pour revenir au menu précédent, faites l'étoile (*)</i> »
Confirmer une saisie correcte	1	« <i>Votre numéro de téléphone est le... Si c'est exact, faites le 1</i> »
Changer une saisie incorrecte	2	« <i>Sinon, faites le 2</i> »
Réentendre le segment précédent	1	« <i>Pour réentendre la capsule précédente, faites le 1</i> »
Réentendre le segment en cours	2	« <i>Pour réentendre cette capsule, faites le 2</i> »
Entendre le segment suivant	3	« <i>Pour entendre la capsule suivante, faites le 3</i> »
Réécouter un message ou les options d'un menu	8	« <i>Pour réentendre ce message, faites le 8</i> »

Références : Bell, Nü Echo et CEGO (2008)

18. Permettre au citoyen d'écouter à nouveau les choix d'options, de retourner au menu d'accueil ou de parler à un préposé en tout temps

Afin de faciliter le parcours du citoyen à travers le système de RVI, il est important de lui permettre d'écouter à nouveau les choix d'options ou de retourner au menu précédent, et ce, en tout temps. En effet, cela lui permet de s'assurer de faire le bon choix et de revenir en arrière lorsqu'il commet une erreur. Le fait de ne pas pouvoir revenir au menu principal ou au menu précédent constitue un irritant majeur pour bon nombre de citoyens, qui peuvent alors se perdre dans le système de RVI, ce qui a évidemment un impact majeur sur leur satisfaction à l'égard des services offerts.

Il est à noter qu'en dépit de cette pratique, qui stipule que l'option de parler à un préposé doit être accessible en tout temps, certaines organisations empêchent l'accès au « 0 » au menu d'accueil afin d'obliger le citoyen à effectuer un choix parmi les options offertes, dans l'objectif d'améliorer l'aiguillage des appels. Il s'agit à ce moment d'un choix organisationnel. Toutefois, les menus subséquents doivent donner la possibilité au citoyen de parler à un préposé. En effet, selon l'étude *Les citoyens d'abord 6*, 35% des citoyens souhaitent que l'option d'être mis en communication avec quelqu'un soit offerte immédiatement après le message d'accueil et le choix de la langue, alors que 38% souhaitent que cette option soit offerte après la première série de choix. (ISAC, 2012)

19. Permettre au citoyen d'interrompre le segment vocal

Les citoyens qui utilisent régulièrement la RVI d'un même organisme connaissent habituellement assez bien les options offertes ainsi que les clés de navigation. Conséquemment, ces derniers

peuvent sélectionner des options et naviguer plus rapidement à l'intérieur de l'application, d'où l'importance de permettre à l'utilisateur d'interrompre le segment vocal en cours et de passer au prochain segment. Ainsi, il est essentiel de rendre les messages interruptibles, à moins que des considérations d'ordre juridique ou administratif entraînent une obligation de diffuser un message dans son intégralité.

20. Faciliter la tâche au citoyen lorsqu'il fait une erreur et traiter les entrées invalides de la même façon à tous les niveaux

Lorsque le citoyen fait une erreur ou effectue une entrée invalide, il est essentiel de traiter les actions incorrectes de la même façon à tous les niveaux. Ainsi, il faut en informer le citoyen avec courtoisie et lui répéter les entrées qui ont été saisies, puis l'inviter à recommencer. Après un certain nombre d'erreurs (qui varie entre deux et trois erreurs, selon les organisations) l'appel doit être transféré à un préposé. Le même principe s'applique pour les menus. Par exemple, lorsque l'utilisateur n'effectue aucune action suite à l'énumération des options du menu, le système doit automatiquement lui répéter le menu et, après deux ou trois erreurs, transférer l'appel à un préposé.

Thème 7 : Vocabulaire (1 pratique)

21. Utiliser un vocabulaire clair, précis et connu des citoyens

Afin de simplifier au maximum le parcours du citoyen à travers le système de RVI, il importe de développer des segments vocaux clairs, concis et compréhensibles. Pour ce faire, il est important d'utiliser des mots d'action et des phrases courtes ainsi qu'un vocabulaire simple et connu du public. Les organisations doivent aussi s'assurer que les termes utilisés ont la même signification dans tout le système de RVI. Le jargon interne et administratif doit également être réduit au minimum, et il doit y avoir une uniformité au niveau du vocabulaire utilisé dans tous les canaux de communication. De plus, il est impératif que le narrateur simule une conversation, plutôt que de faire une simple lecture des textes. En effet, le ton, le débit et la voix du narrateur ont un impact majeur sur la compréhension des citoyens ainsi que sur la rétention de l'information. Par exemple, un débit trop rapide ne permettra pas au citoyen de noter les informations pertinentes, alors qu'un débit trop lent lui donnera l'impression que son parcours à travers la RVI est allongé de façon indue.

Thème 8 : Gestion de la RVI (7 pratiques)

22. Consulter régulièrement la clientèle

Comme il a été mentionné précédemment, l'une des priorités des organisations publiques est d'améliorer la prestation de services aux citoyens. Toutefois, afin d'être en mesure d'y arriver, les organisations doivent bien connaître et comprendre les attentes de celle-ci. Ainsi, il est essentiel

d'introduire des mécanismes de consultation de la clientèle tels que les sondages, les groupes de discussion et les tests d'utilisation afin de mesurer la satisfaction de la clientèle et de définir clairement son profil et ses besoins. Selon l'entreprise Bell, « des outils comme des sondages [...] peuvent contribuer à mesurer le succès de la prestation de l'expérience client et débusquer les causes fondamentales de l'insatisfaction de la clientèle. » (Bell, 2009) Idéalement, la clientèle doit être consultée sur une base régulière afin de s'assurer que ses attentes n'ont pas changé et sont toujours respectées. Selon The Ascent Group, « les entreprises les plus performantes effectuent des études au sujet de leur clientèle lors de tout changement dans le design de la RVI. » (The Ascent Group, 2011, traduction libre). De plus, The Ascent Group (2011) recommande aux organisations de s'assurer qu'elles ont la possibilité de mesurer régulièrement les attentes ainsi que la satisfaction de la clientèle à l'égard de la RVI.

De plus en plus, les organisations effectuent des tests utilisateurs afin d'évaluer l'expérience client sur le système existant ou encore lors du processus de conception d'une nouvelle application. Le but de ces tests est d'identifier les principaux problèmes existants dans l'objectif de pouvoir y remédier. Faire de l'écoute téléphonique sur une base régulière constitue également une pratique à préconiser puisqu'elle permet d'analyser les raisons d'appels, les besoins de la clientèle et par conséquent, de revoir la structure de la RVI au besoin. De façon plus informelle, les préposés aux renseignements peuvent recevoir des commentaires de la part de citoyens qui ont préalablement navigué dans la RVI. En ce sens, il peut être intéressant pour les organisations de mettre en place des moyens pour que les préposés puissent faire suivre les commentaires jugés constructifs aux équipes qui travaillent sur la RVI.

23. Bien choisir le type de technologie en fonction des besoins d'affaires du centre de relations clientèle

Le choix technologique joue un rôle prépondérant dans le développement d'une application RVI efficace et conviviale, d'où l'importance d'avoir une technologie de pointe ainsi que des infrastructures solides et avancées qui permettent de répondre aux besoins de la clientèle et de mettre en œuvre les meilleures pratiques. La technologie et les infrastructures doivent être choisies et développées en fonction de la clientèle et des besoins d'affaires du centre de relations clientèle. De plus, celles-ci doivent être personnalisées et faire l'objet de mises à jour et d'un entretien régulier et systématique.

24. Prévoir une stratégie de gestion intégrée qui assure l'entretien de la RVI

Comme il a été souligné plus tôt, les modes de prestation de services se sont diversifiés au cours des dernières années, ce qui a amené les organisations à devoir mettre en place des moyens pour assurer une cohérence entre les différents canaux de communication qui sont offerts aux citoyens. Pour ce faire, les caractéristiques propres aux canaux de communication ainsi que les préférences des citoyens à l'égard de ceux-ci doivent être connues et prises en compte. Ainsi, il est primordial

d'insérer la RVI dans une stratégie de gestion intégrée de la prestation de services multimode et d'y favoriser la diffusion d'information générale et répétitive ainsi que les transactions simples. De plus, les organisations doivent s'assurer que l'information diffusée par la RVI est cohérente et intégrée aux autres modes de communication.

25. Prévoir une organisation du travail qui assure l'entretien de la RVI

Afin de s'assurer que la RVI soit la plus efficace possible, il est fondamental de mettre en place une organisation du travail qui veillera sur l'entretien de la RVI au quotidien, tant sur le plan technologique que sur le plan de son évolution et de la cohérence de son contenu. Selon l'entreprise Bell, « plusieurs organisations ne réexaminent pas assez souvent le contenu de leur système RVI » (Bell, 2010), ce qui peut avoir un impact sur la satisfaction de la clientèle. À cet effet, il est nécessaire de prévoir un processus de pilotage de la RVI et de nommer des pilotes pour chacune des grandes sections de la RVI (contenu informationnel, services interactifs, information de gestion, distribution des appels, développement technologique, etc.). Il est également important de prévoir un plan de relève en cas de panne ou d'urgence.

26. Faire connaître la RVI au sein de l'organisation et des préposés

Comme il a été mentionné précédemment, la RVI doit faire partie d'une stratégie de gestion intégrée de la prestation de services multimode, qui est elle-même intégrée au plan stratégique des organisations. Ainsi, il est important que la RVI soit connue de l'ensemble de l'organisation et non seulement de ceux qui l'ont développée et mise en place. Nombreux sont ceux qui peuvent poser au quotidien des actions qui ont une répercussion sur la RVI (préposés aux renseignements, gestionnaires des centres de relations clientèle, direction des communications, unités de pilotage, responsables du Web, informaticiens, etc.). Il faut donc prévoir un plan de communication interne afin de favoriser une intégration efficace de la RVI au sein de l'organisation. Tous doivent travailler de concert afin d'assurer que le système soit efficace et convivial. En outre, les préposés qui connaissent bien la RVI pourront mieux en faire la promotion auprès des citoyens. En effet, selon The Ascent Group, les agents de centres d'appels ont intérêt à aider les clients à apprendre comment et quand utiliser la RVI (The Ascent Group, 2011, traduction libre), car ils peuvent alors se concentrer sur les appels complexes.

27. Porter une attention particulière à l'information de gestion

L'information de gestion est primordiale pour développer les services aux citoyens et en suivre la performance, et la RVI n'y fait pas exception. En effet, les données statistiques sont à la base des indicateurs de gestion qui permettent d'analyser le fonctionnement du système de RVI et de déceler les problématiques qui y sont associées. Les indicateurs de gestion fournissent de l'information qui s'avère primordiale pour permettre aux organisations de faire des choix éclairés au niveau de l'architecture et du développement du système de RVI de même qu'au niveau de l'organisation du travail. À cet effet, il est pertinent de prévoir un mécanisme récurrent d'analyse

des indicateurs de gestion et de tenir compte des messages importants qui s'en dégagent. Pour ce faire, l'information de gestion doit reposer sur de bons outils technologiques.

28. Tester le système avec de vrais utilisateurs avant le déploiement

Les tests utilisateurs permettent d'identifier les principaux problèmes du système lors de la conception d'une nouvelle application ou lors de changements dans l'application existante. L'objectif de ces tests est de fournir une rétroaction directe des utilisateurs qui permette de poser un diagnostic sur les difficultés d'utilisation rencontrées et la performance du système. Pour être fiables, ces tests doivent être effectués auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs. Les organisations ont avantage à tester leur système avant le déploiement, puisque cela leur permettra d'implanter un système qui répond aux attentes et aux besoins de la clientèle, qui est convivial et efficace et, par conséquent, qui amène une réduction des coûts sur une échelle à long terme ainsi qu'une augmentation de la satisfaction de la clientèle et une réduction des plaintes. De plus, ces tests permettent de relever les problèmes avant le déploiement de la nouvelle application, ce qui permet d'y remédier. Bref, il importe de tester le système avec un échantillon représentatif de citoyens avant qu'une nouvelle application soit déployée ou qu'une application existante soit modifiée. D'ailleurs, selon The Ascent Group, les entreprises les plus performantes effectuent des études au sujet de leur clientèle, par exemple des tests utilisateurs, lors de tout changement dans le design de la RVI. (The Ascent Group, 2011, traduction libre).

5. Nouvelles tendances

Comme il a été mentionné précédemment, les citoyens peuvent désormais avoir recours à une multitude de canaux pour communiquer avec les organisations. Cependant, « si le client a le choix du moyen de communication, il s'attend à ce que, d'une fois à l'autre et que d'un canal à l'autre, la prestation de service soit équivalente, qu'on le reconnaisse et qu'on conserve la trace de ses contacts antérieurs. » (Chayer, 2013, p. 4) Le développement des nouvelles technologies, au cours des dernières années, a favorisé le développement de systèmes plus attrayants, plus faciles à utiliser et en mesure de mieux répondre aux attentes de la clientèle. Dans la section qui suit, quelques-unes des nouvelles tendances en matière de RVI seront abordées. Chacune de ces tendances permet, dans une certaine mesure, d'optimiser les systèmes de réponse vocale interactive et d'améliorer les services offerts aux citoyens.

Le traitement automatique de la parole

Selon Béchet, le traitement automatique des langues naturelles est une discipline qui étudie « un ensemble d'approches ou de techniques permettant de modéliser, d'analyser et d'interpréter le langage humain. » (Béchet, 2009, p. 2) Parmi les disciplines qui font partie du traitement automatique des langues naturelles, on retrouve le traitement automatique de la parole, une discipline qui étudie les techniques « permettant à une machine d'analyser et de comprendre le

langage humain » (Diallo, 2013, p. 10) et « qui a comme objectif fondamental l'amélioration de la communication homme-machine. » (Benammar, 2012, p. 8) Le traitement automatique de la parole « recouvre un vaste ensemble d'activités, souvent complémentaires, que l'on peut classer en cinq grands thèmes [soit] le codage et la compression de la parole, la synthèse de la parole, la reconnaissance de la parole, la reconnaissance et la vérification du locuteur ainsi que l'identification de la langue dans laquelle un locuteur s'exprime. » (Haton, 2013, p. 2) Bien que tous ces éléments aient le potentiel d'améliorer les systèmes de réponse vocale interactive, et, conséquemment, les services offerts aux citoyens par les organisations gouvernementales, dans le cadre de ce rapport, seules la reconnaissance de la parole, la synthèse de la parole ainsi que la reconnaissance et la vérification du locuteur seront abordées plus en détail.

La reconnaissance vocale

Introduite dans les centres d'appels en 2002 (Haton, 2013), la reconnaissance vocale, aussi appelée reconnaissance de la parole, « est une technique informatique qui permet d'analyser la parole captée au moyen d'un microphone pour la transcrire sous la forme d'un texte exploitable par une machine » (Services Triad, 2013, p. 60) qui fait partie des techniques de traitement de la parole. En d'autres termes, la reconnaissance de la parole consiste « à faire interpréter par une machine des mots ou des phrases prononcés par un locuteur humain, dans le but de réaliser une action précise. » (Haton, 2013, p. 2) Concrètement, cela permet à un citoyen qui communique par téléphone avec une organisation de transmettre des informations par le biais de la voix plutôt que des touches du clavier du téléphone.

La reconnaissance vocale dans les centres de relations clientèle a plusieurs utilisations. Parmi celles-ci, les plus fréquentes sont :

- L'identification, que ce soit avec des questions de sécurité ou une empreinte vocale, qui permet de réduire le temps qu'un préposé consacre à un appel et d'introduire des libres-services (Nü Echo, 2008);
- L'aiguillage, que ce soit par menus, par mots-clés ou en langue naturelle, qui permet de diriger l'appelant vers le bon préposé ou la bonne application. (Nü Echo, 2008 et MIT Technology Review, 2012) Par exemple, l'acheminement de l'appel à une personne ou à un service, par le biais d'une réceptionniste automatique (Services Triad, 2013);
- La collecte de données, qui permet de recueillir de l'information de l'appelant avant que l'appel ne soit transféré à un préposé, faisant ainsi en sorte que celui-ci intervienne seulement au moment où sa valeur ajoutée est requise (Nü Echo, 2008);
- Les libres-services, qui permettent d'obtenir le résultat désiré sans l'intervention d'un préposé. (Nü Echo, 2008) Par exemple, la prise de commandes ou de rendez-vous (Services Triad, 2013).

La reconnaissance vocale peut permettre l'amélioration de la prestation téléphonique de services. En effet, dès 2003, selon Charles Salameh, vice-président aux solutions clients (grandes

entreprises) chez Bell Canada, « une étude a démontré que les gens préfèrent la reconnaissance de la parole au clavier du téléphone parce que parler est plus naturel et humain que d'appuyer sur des boutons », ce qui contribue à l'humanisation des services. Selon Nü Echo (2005), la reconnaissance vocale permet une interaction plus efficace et plus naturelle entre le citoyen et le système, contribuant ainsi à réduire l'utilisation de la touche « 0 », en plus de permettre l'amélioration du taux de succès par rapport au clavier. En effet, la reconnaissance vocale permet d'éliminer les erreurs issues de l'utilisation des touches d'un clavier téléphonique et d'éviter la complexité d'entrer des caractères alphanumériques (CEGO, 2008) ce qui simplifie l'expérience du client à travers le système de RVI. De plus, cela facilite la tâche aux utilisateurs qui ont déjà les mains ou la vue occupées, aux personnes handicapées et aux utilisateurs occasionnels, non spécialistes d'un système. (Haton, 2013) Pour les organisations, la reconnaissance vocale peut également permettre de réduire les coûts liés à la prestation téléphonique de services. En effet, cette technologie permet d'automatiser une partie des appels et d'en réduire la durée (Nü Echo, 2005). Par conséquent, cela peut également contribuer à la diminution du temps d'attente. Ainsi, les systèmes de reconnaissance de la parole qui sont conçus de façon efficace peuvent permettre d'améliorer l'expérience du client et d'accroître sa satisfaction envers le service reçu.

Cependant, Haton affirme que « la reconnaissance de la parole a fait de gros progrès lors des dernières années, tout en restant imparfaite. » (Haton, 2013, p. 4) Parmi les enjeux auxquels sont confrontés les systèmes de reconnaissance de la parole, notons la nécessité de reconnaître n'importe quelle voix dans des conditions acoustiques variables et souvent bruyantes. (Services Triad, 2013) De plus, les organisations doivent développer le dictionnaire et la grammaire des systèmes de reconnaissance vocale, gérer la taille du vocabulaire et la longueur des phrases et prévoir à l'avance tout ce qui peut être dit. (CEGO, 2008) La gestion des différentes prononciations ainsi que des accents constitue également un enjeu pour les organisations qui souhaitent implanter la reconnaissance vocale. (Nü Echo, 2008) Les organisations doivent donc demeurer vigilantes quant à tous ces enjeux et s'assurer que leur système soit efficace et simple à utiliser pour le citoyen.

La synthèse de la parole

La synthèse de la parole, qui fait partie des techniques de traitement de la parole, est définie selon Haton comme « consistant à produire un signal vocal à partir d'un dictionnaire d'éléments phonétiques et/ou de règles. » (Haton, 2013, p. 2) Ainsi, « la synthèse de la parole consiste en la lecture par une voix synthétique d'un texte numérique. » (Diallo, 2013, p. 9) où « le son est construit de toutes pièces à partir de modèles mathématiques du conduit vocal humain » (Nü Echo, 2005. p. 39) Concrètement, cela permet à un système de générer de la parole artificielle à partir de n'importe quel texte. Parmi les utilisations les plus fréquentes de la synthèse de la parole, on retrouve la restitution sonore des noms et des adresses provenant d'annuaires vocaux de grande taille et les services météorologiques. (CEGO, 2008) Cependant, les organisations qui souhaitent intégrer la synthèse de la parole à leurs systèmes téléphoniques sont confrontées à plusieurs défis et doivent, entre autres, porter une attention particulière à la prononciation, au

multilinguisme et à l'expression de la voix artificielle. (CEGO, 2008) En effet, pour que la synthèse vocale soit efficace et appréciée des citoyens, la voix artificielle doit se rapprocher le plus fidèlement possible d'une voix naturelle.

La reconnaissance de la parole et la synthèse de la parole peuvent également être utilisées en complémentarité. En effet, selon Rojas, un agent conversationnel est en mesure de « reconnaître ce que l'humain lui dit grâce à la reconnaissance vocale et lui répondre tout en émulant une voix humaine grâce à la synthèse vocale. » (Listerri, 2009 dans Rojas, 2012, p. 25) Ces technologies peuvent donc permettre aux organisations d'élargir leur offre de libres-services via la RVI.

La reconnaissance du locuteur

Au même titre que la reconnaissance vocale et que la synthèse de la parole, la reconnaissance du locuteur fait partie des techniques de traitement automatique de la parole. Celle-ci a pour objectif de « reconnaître la personne qui parle. » (Dutoit, 2000, p. 4) Dans le domaine de la reconnaissance du locuteur, « on fait la différence entre l'identification et la vérification du locuteur, selon que le problème est de vérifier que la voix analysée correspond bien à la personne qui est sensée la produire, ou qu'il s'agit de déterminer qui, parmi un nombre fini et préétabli de locuteurs, a produit le signal analysé. » (Dutoit, 2000, p. 4-5) En d'autres termes, la reconnaissance et la vérification du locuteur visent à « authentifier une personne par sa voix. » (Haton, 2013) Ainsi, lorsque le locuteur est correctement identifié par le système téléphonique, il peut effectuer une transaction par le biais des libres-services offerts par la RVI, et ce, sans l'intervention d'un préposé.

L'authentification avec empreintes vocales (biométrie vocale)

L'authentification avec empreintes vocales, aussi appelée biométrie vocale, permet d'identifier un citoyen simplement en lui faisant prononcer une phrase, prédéfinie ou non. Selon Joël Drakes, responsable Avant-Vente chez Nuance Communications France, la biométrie vocale est « la capacité à reconnaître une personne en tant que telle, c'est-à-dire de pouvoir vérifier son identité sur la base de sa voix. Il ne s'agit pas uniquement de reconnaître le timbre de la voix, mais bien de constituer une « empreinte vocale » en combinant des caractéristiques physiques (liées à l'organe vocal) et comportementales (débit, façon de s'exprimer....) de l'organe vocal de l'individu. » (Drakes, 2013) Selon Nü Echo (2005), l'authentification avec empreinte vocale peut améliorer la sécurité et permettre aux utilisateurs d'avoir des mots de passe plus faciles à mémoriser. De plus, « la biométrie vocale est une manière fiable de reconnaître le client et permet de réduire le temps passé à valider son identité en début d'appel. » (Chayer, 2013, p. 5) Toutefois, les systèmes de biométrie vocale sont complexes à gérer pour les organisations, tant au niveau de la logistique que de l'infrastructure (Nü Echo, 2005). En effet, pour pouvoir authentifier un citoyen avec son empreinte vocale, il faut que ce dernier ait préalablement procédé à l'enrôlement, c'est-à-dire la création de son empreinte vocale, et que l'organisation stocke celle-ci dans une base de données (Nü Echo, 2005). Cela exige donc une infrastructure technologique capable de stocker les

données relatives aux citoyens et un système performant capable d'identifier les citoyens dans des proportions optimales.

L'analyse de la voix du client (« speech analytics »)

L'analyse de la voix du client, aussi appelée analytique des conversations téléphoniques (Bell, 2009) est un outil technologique qui permet « d'enregistrer toutes les conversations » (Services Triad, 2013, p. 60) et de « capter et d'analyser efficacement cette mine d'information pour produire des résultats significatifs » (Bell, 2009), tant en temps réel qu'en différé. En effet, à la différence de l'écoute téléphonique généralement utilisée à des fins d'assurance qualité et de coaching, l'analyse de la voix du client peut détecter les clients insatisfaits, et ce, en temps réel. En effet, « l'outil identifie en fonction du ton de la conversation, de l'émotion dans la voix du client ou par l'identification des mots clés préétablis un appel problématique » (Services Triad, 2013, p. 60) et peut même aller jusqu'à déclencher une procédure d'appel vers le coach afin de lui permettre d'intervenir directement dans la conversation en cours. En résumé, « la technologie de l'analytique des conversations téléphoniques sert à déceler, dans les propos des clients, des indications cachées de leurs besoins afin de déterminer les causes fondamentales de leur insatisfaction. » (Bell, 2009, p. 3)

L'analytique des conversations téléphoniques est de plus en plus utilisée au sein des centres de relations clientèle et a un grand potentiel d'amélioration du service à la clientèle, et ce, de façon plus étendue que les programmes d'assurance qualité basés sur l'échantillonnage aléatoire des conversations enregistrées. En effet, cette nouvelle technologie « met en œuvre une combinaison d'outils et de processus conçus pour évaluer la qualité de tous les aspects de la prestation du service révélés par les conversations. » (Bell, 2009, p. 3) De plus, elle permet de classer les conversations enregistrées par mots-clés, ce qui permet de cibler plus facilement les appels à écouter et à évaluer. Selon DMG Consulting, « le marché de l'analytique de la voix du client poursuivra son expansion au cours des prochaines années, avec une croissance prévue de 20% en 2013, de 18% en 2014 et de 16% en 2015. » (DMG Consulting, 2012, p.1 traduction libre) Toutefois, les organisations qui souhaitent implanter l'analytique des conversations doivent s'assurer d'intégrer cette technologie à un processus plus global : « un tel processus englobe tout, depuis la saisie des données jusqu'à la planification et la mise en œuvre des solutions, en passant par la surveillance et la mesure. » (Bell, 2009, p. 3) En effet, cela permettra d'optimiser l'implantation de la technologie de l'analytique des conversations téléphoniques et d'obtenir un meilleur retour sur investissement.

La file d'attente virtuelle

La file d'attente virtuelle, « virtual hold », permet au citoyen qui juge que le délai d'attente pour parler à un préposé est trop long de raccrocher sans perdre sa place dans la file d'attente. Pour ce faire, le système informe l'appelant du délai d'attente, lui demande à quel numéro il souhaite être rappelé et lui indique ensuite qu'il peut raccrocher. Le système conserve alors sa place dans la file d'attente et le rappelle de façon automatique lorsque son tour est venu. (Bell, 2013) Le citoyen

peut ainsi se concentrer à d'autres activités, ce qui contribue à réduire la frustration reliée aux périodes d'attente téléphonique, favorisant ainsi une meilleure attitude à l'égard de l'agent qui prendra l'appel. (Virtual Hold Technology, 2013) La technologie de la file d'attente virtuelle permet également au citoyen de planifier un rappel, c'est-à-dire que s'il juge que le délai d'attente prévu ne lui convient pas, il peut fournir son numéro de téléphone et mentionner à quel moment il serait plus opportun de le contacter. Le système le rappellera donc de façon automatique au moment présélectionné par le citoyen. (Bell, 2013) Comme les périodes d'attente téléphonique sont une source de frustration chez une grande proportion d'appelants, cette technologie a le potentiel d'améliorer la satisfaction de ceux-ci à l'égard du service reçu.

La demande de communication (« click to call »)

La demande de communication, aussi appelée « click to call » est un outil permettant « à un utilisateur du web de faire une demande pour obtenir l'assistance d'un préposé qui le rappelle immédiatement » (Services Triad, 2013, p. 58) Pour ce faire, le citoyen n'a qu'à entrer le numéro de téléphone auquel il souhaite être rappelé et l'outil se charge de communiquer avec le citoyen et de transférer l'appel à un agent, et ce, de façon automatisée. Cela peut contribuer à améliorer l'expérience du citoyen envers le service reçu, puisqu'on communique directement avec lui au moment précis où il en fait la demande. Toutefois, cet outil implique que l'organisation est en mesure de donner une réponse immédiate aux demandes de communications, et ce, en tout temps. Ainsi, l'organisation du travail doit avoir été élaborée en tenant compte des besoins engendrés par la mise en place d'un tel outil. Toutefois, un système de demande de communication efficace permet « d'augmenter la résolution au premier contact et donc de diminuer le nombre de rappels, ce qui provoque en retour une hausse du niveau de satisfaction de la clientèle. » (Services Triad, 2013, p. 58) Cet outil est donc à considérer pour les organisations qui ont la capacité technologique et opérationnelle de l'implanter.

6. Conclusion

Comme il a été mentionné précédemment, les citoyens ont désormais accès à de nombreux modes de prestation de services lorsqu'ils font affaire avec les organisations gouvernementales. Toutefois, le téléphone demeure toujours parmi les modes les plus utilisés. Ainsi, dans une optique d'amélioration des services aux citoyens, il importe de s'assurer que les systèmes de réponse vocale interactive soient simples à utiliser et conviviaux. À ce titre, les différents éléments énoncés dans ce rapport permettent de constater que de nouvelles possibilités s'offrent aux organisations qui souhaitent optimiser et développer leurs systèmes de réponse vocale interactive. En effet, les différentes bonnes pratiques peuvent être mises en place afin d'améliorer la qualité de l'expérience du client à travers le système de RVI. Les organisations peuvent également évaluer la pertinence et la possibilité d'implanter les nouvelles technologies dans leurs systèmes de RVI. Pour ce faire, elles doivent bien sûr tenir compte de leur capacité financière et organisationnelle.

En terminant, il est à noter qu'il ne s'agit pas ici d'une recherche exhaustive et que d'autres bonnes pratiques et nouvelles technologies auraient pu être abordées. De plus, ce rapport a été rédigé en tenant compte de la réalité propre aux grands organismes de la fonction publique québécoise. Évidemment, les organisations ont chacune leurs particularités qui doivent être prises en compte lors de l'évaluation des systèmes de réponse vocale interactive. Ce rapport se veut donc un point de départ pour les organisations qui souhaitent évaluer leur système et voir dans quelle mesure ceux-ci peuvent être améliorés.

Références bibliographiques

- Ascent Group (2011) *White paper : IVR Improvement Strategies 2011 - The Customer Experience Rules*, 12p. Disponible à : http://www.ascentgroup.com/research/sum_ivr.html.
- Ascent Group (2011) *Achieving First Contact Resolution 2011 : Key to Customer Satisfaction*, 7p. Disponible à : http://www.ascentgroup.com/research/sum_fcr.html.
- Barnard, Patrick (2009) *Ten Tips for Improving IVR*, TMCnet. Disponible à : <http://www.tmcnet.com/channels/ivr/articles/52727-ten-tips-improving-ivr-functionality.htm>,
Page consultée le 13 mars 2013
- BCE Elix (2004) *Démythifier le portail Voix*, Document présenté à la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ). Verdun. 50p.
- Béchet, Nicolas (2009) *Extraction et regroupement de descripteurs morpho-syntaxiques pour des processus de Fouille de Textes*, Université Montpellier II, thèse présentée à l'Université des Sciences et Techniques de Languedoc. 298p. Disponible à : <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00462206/>
- Bell Canada (2003) *Bell Canada simplifie la reconnaissance de la parole pour les clients grandes entreprises*. Toronto, Disponible à : <http://www.bce.ca/nouvelles/communiqués-de-presse/show/bell-canada-simplifie-la-reconnaissance-de-la-parole-pour-les-clients-grandes-entreprises>, Page consultée le 17 juillet 2013
- Bell Canada (2009) *Améliorer les interactions clients grâce à l'analytique des conversations téléphoniques*, Livre blanc. 6 p. Disponible à : http://www.bell.ca/web/enterprise/newsRoom/fr/pdf/Analytique_conversations_tel.pdf
- Bell Canada (2009) *L'expérience client : votre avantage stratégique*, Livre blanc rédigé par Yves Sabourin et Erika Van Noort. 16 p. Disponible à : http://www.bell.ca/enterprise/portlets/enterprise/documentform/core_content_downloads.jsp?FormId=CustomerExperience&language=fr
- Bell Canada (2010) *Assurer une expérience client holistique : Utilisation de la technologie et des processus de gestion du changement pour coordonner des points de contact*. Papier blanc rédigé par Erika Van Noort. 23p. Disponible à : http://www.bell.ca/web/enterprise/newsRoom/fr/pdf/HolisticCustomerExperience_FR.pdf.
- Bell Canada (2013) *Mise en file d'attente virtuelle*, Disponible à : http://www.bell.ca/enterprise/EntPrd_contact-centre-virtual-queuing-solutions.page?language=fr®ion=ON, Page consultée le 19 septembre 2013.
- Bell Canada et Nü Echo (2008) *Une solution RVI avec reconnaissance vocale à la Régie des rentes du Québec*. Présentation faite à la Régie des rentes du Québec. 25p.

- Benammar, Ryadh (2012) *Traitement automatique de la parole arabe par les HMMs : Calculatrice vocale*, Université Tlemcen. 75p. Disponible à : <http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/1309/1/Traitement-Automatique-De-La-Parole-Arabe.pdf>
- Call centre helper (2009) *28 Hot Tips to improve your IVR*, Disponible à : <http://www.callcentrehelper.com/28-ivr-tips-5986.htm>, Page consultée le 16 janvier 2013
- Call centre helper (2011) *Time to drop the automated phone systems?*, Disponible à : <http://www.callcentrehelper.com/time-to-drop-the-automated-phone-systems-21398.htm>, Page consultée le 21 janvier 2013
- Call centre helper (2011) *Six conference take-aways*, Disponible à : <http://www.callcentrehelper.com/six-conference-take-aways-25375.htm>, Page consultée le 16 janvier 2013
- Call centre helper (2012) *Contact centres hang up on speech recognition*, Disponible à : <http://www.callcentrehelper.com/contact-centres-hang-up-on-speech-recognition-27512.htm>, Page consultée le 16 janvier 2013
- Campbell, Susan J. (2013) *CRM Trends for 2013 and the Role of IVR*, TMCnet. Disponible à : <http://www.tmcnet.com/channels/ivr/articles/322694-crm-trends-2013-the-role-ivr.htm>, Page consultée le 21 janvier 2013
- CCT (2012) *Infotélécom - Septembre 2012. Montréal : Communauté des consultants en télécommunications. 20 p.* Disponible à : <http://www.infotelecom.ca/documents/58.pdf>.
- CCT (2013) *Infotélécom - Mars 2013. Montréal : Communauté des consultants en télécommunications. 20 p.* Disponible à : <http://www.infotelecom.ca/documents/60.pdf>.
- CCT (2013) *Infotélécom - Juin 2013. Montréal : Communauté des consultants en télécommunications. 20 p.* Disponible à : <http://www.infotelecom.ca/documents/61.pdf>.
- CEGO (2013) *Document de réflexion sur une orientation évolutive d'un CRC efficace*, Rapport de Services Triad produit pour le CEGO. 75 p.
- CEGO (2008) *Rapport sur les meilleures pratiques en matière de réponse vocale interactive*. Québec : Centre d'expertise des grands organismes. 87p. Disponible à : <http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/site.asp?page=element&nIDElement=1913>.
- Customer Management IQ (2013) *Executive Report on Customer Experience: Define, Design, Deliver, Calibrate*. 30 p. Disponible à : <http://www.cxretails Summit.com/MediaCenter.aspx>.
- DGM Consulting LLC (2012) *Abstract: 2012-2013 IVR Analytics Product and Market Report*, 4p. Disponible à : <http://www.dmgconsult.com/services/ivr/IVR-Abstract-12.pdf>.
- Diallo, Alpha (2013) *Traitement Automatique de la Langue*, Université Paris 13 - Institut Galilée. 26p.

- Dutoit, Thierry (2000) *Introduction au Traitement Automatique de la Parole*, Notes de cours. Faculté Polytechnique de Mons. 60p. Disponible à : <http://tcts.fpms.ac.be/cours/1005-07-08/speech/parole.pdf>
- Frost & Sullivan (2011) *Frost & Sullivan Acknowledges Contact Solutions' Keen Focus on Blending Customer Experience With Product Performance*, Canada, Disponible à : <http://www.marketwired.com/press-release/frost-sullivan-acknowledges-contact-solutions-keen-focus-on-blending-customer-experience-1587672.htm>, Page consultée le 20 mars 2013
- Forrester Consulting (2011) *Rapport sur les préférences des clients en matières de centres de contacts, région EMA, 2011*, Cambridge. 16p. Disponible à : http://www.directexperts.com/iso_album/pdf_emea_2011_consumer_preference_report_contact_centers_fr.pdf, Page consultée le 20 mars 2013
- Forrester Consulting (2012) *Les entreprises souhaitent renforcer la dimension humaine des communications grâce à un contrôle plus poussé des processus*, Livre blanc produit pour le compte de Xerox. 16p. Disponible à : http://www.xerox.com/downloads/fra/fr/bpo/whitepapers/bpo_whitepaper_Forrester_on_CMS_FR.pdf, Page consultée le 21 janvier 2013
- Gartner (2011) *Gartner Customer 360 Summit 2011: CRM Strategies and Technologies to Understand, Grow and Manage Customer Experiences*, Los Angeles. 9p. Disponible à : http://mktimages.gartner.com/pv_obj_cache/pv_obj_id_92DB197B681D1A1003F701CB30B626FF3B111B00/filename/.
- Gouvernement du Canada (2011) *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*, 53p. Disponible à : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/index.html>.
- Haton, Jean-Paul (2013) *Reconnaissance automatique de la parole*, Dossier : Techniques de l'ingénieur – l'expertise technique et scientifique de référence. Paris. 19p. Disponible à : http://insanite.free.fr/option_tdsi/reconnaissance_automatique_de_la_parole.pdf
- HowTo.gov (2012) *Interactive Voice Response Systems*, Disponible à : <http://www.howto.gov/contact-centers/technologies/interactive-voice-response-systems>, Page consultée le 23 janvier 2013
- HowTo.gov (2012) *IVR Call Flow Basics*, Disponible à : <http://www.howto.gov/contact-centers/management/ivr-call-flow-basics>, Page consultée le 23 janvier 2013
- Institute for Citizen-Centred Service (2013) *How Constituent Self-Service Helps Government Save Money and Improve Services*. Disponible à : <http://www.iccs-isac.org/how-constituent-self-service-helps-government-save-money-and-improve-services/?lang=en>, Page consultée le 6 mars 2013
- Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) (2012) *Les citoyens d'abord 6*. ISBN 978 0 9739524 9 0, Toronto, 167p.

- Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) (2008) *Les citoyens d'abord* 5. Toronto, 118p.
- Intelli response (2013) *Death of the Contact Centre : Are the Rumours True? 7 Things Service Executives Can Do to Control their Fate*, 8p. Disponible à : <http://info.intelliresponse.com/rs/intelliresponse/images/Death%20of%20the%20Call%20Centre%20tombstone-v9.pdf>
- Jousse, Vincent (2011) *Identification nommée du locuteur : exploitation conjointe du signal sonore et de sa transcription*, Université du Maine. Académie de Nantes. 123p. Disponible à : <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00609093/>.
- Kernaghan Kenneth (2012) *Services accessibles à tout moment, en tout lieu et à l'aide de n'importe quel terminal - Innovations en matière de libre-service dans le secteur public*. Rapport préparé pour le Comité de recherche du Conseil de la prestation des services du secteur public et du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CPSSP – CDPISP), Université Brock. 114p. Disponible à : [http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/upload/cego/editor/asset/Veilles%20strat%C3%A9giques/Prestation%20de%20services%20publics/Multimode/\(INNOVATIONS%20EN%20MATI%C3%88RE%20DE%20LIBRE%20SERVICE%20DANS%20LE%20SECTEUR%20PUBLIC%20-%20rapport%20du%20Ken%20Kernaghan\).pdf](http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/upload/cego/editor/asset/Veilles%20strat%C3%A9giques/Prestation%20de%20services%20publics/Multimode/(INNOVATIONS%20EN%20MATI%C3%88RE%20DE%20LIBRE%20SERVICE%20DANS%20LE%20SECTEUR%20PUBLIC%20-%20rapport%20du%20Ken%20Kernaghan).pdf).
- Kernaghan, Ken (2013) *Helping yourself: Changing the channel on public sector services*, Canadian Government Executive, Volume 18. Numéro 10. Disponible à : http://www.canadiangovernmentexecutive.ca/article/?nav_id=1101, Page consultée le 7 mars 2013
- Klie, Leonard (2012) *Can Mobile and IVR Avoid a Fight?- Customer interaction technologies should support one another, not compete*, 7p. Disponible à : <http://www.destinationcrm.com/Articles/PrintArticle.aspx?ArticleID=79361>.
- Knight Will (2012) *Where Speech Recognition is Going*, Business Report: Mobile Computing in Question. MIT Technology Review. Disponible à : <http://www.technologyreview.com/news/427793/where-speech-recognition-is-going/>, Page consultée le 9 septembre 2013
- Marsh, Amanda (2013) *40 Stats Shaping the Future of Contact Centers*, Disponible à : <http://blog.vpi-corp.com/blog/performance-optimization-2/40-stats-shaping-the-future-of-contact-centers>, Page consultée le 2 avril 2013
- Miller, Heidi (2010) *No excuses : Best Practices for IVR*, Spoken Communications. Disponible à : <http://blog.spoken.com/2010/07/no-excuses-best-practices-for-ivr.html>, Page consultée le 6 février 2013
- Nippard, Darren (2012) *Message reçu, services livrés*, Canadian Government Executive, Volume 15. Numéro 5. Disponible à : http://www.canadiangovernmentexecutive.ca/article/?nav_id=438, Page consultée le 21 février 2013

- Nuance (2013) *Nuance Unveils Next Generation of Voice Biometrics*, Disponible à : http://www.nuance.com/company/news-room/press-releases/2013_07_16_VoiceBiometrics_FINAL_Web.docx, Page consultée le 4 septembre 2013
- Nuance (2013) *Nuance Voice Biometrics : My voice is my password*, Disponible à : <http://www.nuance.com/landing-pages/products/voicebiometrics/default.asp#video>, Page consultée le 4 septembre 2013
- Nuance (2013) *Nuance Voice Biometrics : Improving the Caller Experience*, 2p., Disponible à : http://www.nuance.com/ucmprod/groups/enterprise/@web-enus/documents/collateral/nc_019968.pdf.
- Nü Echo (2005) *Introduction aux technologies de la parole. Introduction à la reconnaissance vocale*. Formation pour : Régie des rentes du Québec. 76p. 31 mai 2005
- Office québécois de la langue française (2013) *Interface de programmation*, Disponible à : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_sec_informatique/interface_de_programmation.html, Page consultée le 2 octobre 2013
- PricewaterhouseCoopers (2012) *La prochaine génération de services en ligne : Rehausser la prestation de services dans le secteur public canadien*, Ontario. 24p. Disponible à : http://read.ca.pwc.com/i/74840?utm_source=landing-pase&utm_medium=referral&utm_campaign=citizencompass.
- PricewaterhouseCoopers (2013) *Paving the way for the next generation of eservices: How the public sector can meet Canadian's expectations*, 12p. Disponible à : <http://www.pwc.com/gx/en/psrc/canada/paving-the-way-for-the-next-generation-of-eservices-how-the-public-sector-can-meet-canadians-expectations.jhtml>
- Rojas, Julián Zapata (2012) *Traduction dictée interactive : intégrer la reconnaissance vocale à l'enseignement et à la pratique de la traduction professionnelle*. Université d'Ottawa, thèse soumise à la Faculté des études supérieures et postdoctorales. 122 p. Disponible à : https://www.ruor.uottawa.ca/en/bitstream/handle/10393/23227/Zapata%20Rojas_Julian_2012_these.pdf?sequence=1
- SFR Business Team (2013) *Assistants virtuels : De la biométrie vocale aux assistants multicanaux*. Disponible à : <http://room.sfrbusinesssteam.fr/article/biometrie-vocale-assistants-multicanaux>, Page consultée le 9 septembre 2013
- Sous-comité des pratiques exemplaires du Comité de recherche du CPSSP – CDPISP (2012) *Rapport sur la gestion et la migration des modes de prestation*. 135p. Disponible à : [http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/upload/cego/editor/asset/Veilles%20strat%C3%A9giques/Prestation%20de%20services%20publics/Multimode/Rapport%20sur%20la%20gestion%20et%20la%20migration%20des%20modes%20de%20prestation%20\(pour%20site%20web\).pdf](http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/upload/cego/editor/asset/Veilles%20strat%C3%A9giques/Prestation%20de%20services%20publics/Multimode/Rapport%20sur%20la%20gestion%20et%20la%20migration%20des%20modes%20de%20prestation%20(pour%20site%20web).pdf).

Spoken Communications (2010) *Top 5 Links: IVR best practices*, Disponible à : <http://blog.spoken.com/2010/07/top-5-links-ivr.html>, Page consultée le 21 février 2013

Turgeon, Pierre (2012) *La Régie des rentes du Québec honorée pour ses bonnes pratiques de services envers la population*, Québec, Régie des rentes du Québec. Disponible à : http://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/salle_presse/2012/Pages/20121206.aspx, Page consultée le 13 février 2013

Virtual Hold Technology (2013) *Virtual Hold*, Disponible à : <http://www.virtualhold.com/virtual-hold.html>, Page consultée le 24 septembre 2013

Yu Centrik (2010) *La terminologie : Un problème majeur dans les interfaces vocales*, Étude de cas : Interfaces à Réponse Vocale Interactive, Montréal, 2p. Disponible à : <http://yucentrik.ca/fr/formation/publications/la-terminologie-un-probleme-majeur-dans-les-interfaces-vocales>.