



Comment **Microsoft Teams** alimente la modernisation des municipalités



Les municipalités constituent l'épine dorsale de nos communautés, offrant une vaste gamme de services qui influencent le quotidien des citoyens. À la suite de la pandémie de COVID-19, qui a brusquement interrompu la plupart des interactions sociales et des visites en personne, les administrations locales ont dû repenser la manière de fournir des services sociaux essentiels et de maintenir les activités dans des institutions importantes.

La solution consistait à passer rapidement à une prestation de services et à un modèle opérationnel virtuels. Un an plus tard, les nouvelles technologies adoptées par les municipalités en réponse à la pandémie mondiale contribuent à accélérer la transformation numérique et sont déployées d'une manière nouvelle et passionnante. Comme les technologies virtuelles touchent presque toutes les facettes de notre vie, y compris la façon dont nous travaillons, interagissons avec les prestataires de soins de santé et éduquons nos enfants, les administrations locales doivent déterminer de quelle manière elles appuieront leur transformation numérique à long terme à l'aide de solutions technologiques robustes. Cela comprend notamment l'adoption de procédures judiciaires numérisées, la gestion virtuelle des dossiers pour les services sociaux et la mise en place de canaux d'interaction avec les citoyens qui soient inclusifs et facilement accessibles. Les solutions doivent soutenir les visites virtuelles d'une manière qui réponde aux besoins des citoyens, des fonctionnaires, des services municipaux et des employés municipaux dans divers domaines, y compris la sécurité publique, la justice et la participation à la vie civique. Gabrielle Immarigeon, responsable Consultation publique et participation citoyenne « les outils fournis par Microsoft sont vraiment utiles. Ils nous aident à créer une ville plus inclusive, non seulement sur le plan culturel, mais aussi en matière de valeur d'échange entre experts de divers domaines et les citoyenne à la Ville de Laval, mentionne que « les outils permettent de mieux se comprendre. »

Transformation numérique des municipalités : passer à un modèle viable

Partout dans le monde, les municipalités subissent une transformation numérique qui touche divers programmes et services de l'administration locale. Au Canada, l'administration des tribunaux, la prestation de services sociaux et les interactions avec les citoyens sont des domaines clés dans lesquels citoyens, fonctionnaires et autres parties prenantes devraient bénéficier à long terme de la migration vers un modèle virtuel ou hybride. Les solutions technologiques qui peuvent être adoptées avec succès à long terme doivent prendre en considération quelques domaines clés :

1. Collaboration à distance

Plusieurs parties doivent collaborer à distance en temps réel dans une salle d'audience virtuelle. Des juges et du personnel judiciaire aux avocats et aux témoins, plusieurs utilisateurs

doivent pouvoir utiliser facilement une plateforme numérique qui leur permet de reproduire avec succès un environnement en personne. Pour que les parties puissent s'acquitter de leurs tâches comme elles le feraient en personne, il faut un outil intégré qui permette de collaborer à distance en temps réel.

De même, à mesure que les visites virtuelles et la numérisation de la gestion des cas deviennent de plus en plus courantes pour les agences de services sociaux, de multiples utilisateurs, y compris les travailleurs sur le terrain et les travailleurs du domaine de l'information, ont besoin d'un outil qui leur permette de communiquer et de collaborer en temps réel, où qu'ils soient.

2. Agilité opérationnelle

Pour qu'une salle d'audience virtuelle puisse maintenir ses activités et mener les procédures normalement, une solution numérique doit :

- fournir au public un accès aux procédures judiciaires;
- permettre la signature de documents en temps réel;
- permettre l'obtention de pièces à conviction avant les audiences à l'aide d'un portail de soumission électronique, ainsi qu'un accès en temps réel à d'autres renseignements indispensables.

Pour une prestation réussie de services sociaux dans un environnement virtuel, une solution numérique doit permettre des visites virtuelles qui offrent une expérience transparente de bout en bout pour les clients et les travailleurs sociaux. Dans cet esprit, la solution doit avoir les caractéristiques suivantes :

- un système de réservation facile à utiliser;
- la possibilité de partager son écran;
- la numérisation et la rationalisation de tous les aspects liés aux visites, comme la prise de notes, l'enregistrement, la transcription et bien plus encore;



- un accès facile aux dossiers des clients à partir d'un emplacement centralisé;
- des capacités qui permettent aux travailleurs sociaux de prendre des décisions éclairées en temps réel.

3. Sécurité des données

Tous les outils numériques utilisés dans une salle d'audience virtuelle ou dans le cadre de services sociaux doivent respecter les normes les plus strictes en matière de confidentialité et de sécurité des données.

Les solutions logicielles doivent avoir des fonctionnalités de sécurité intégrées qui :

- permettent aux fonctionnaires et aux autres parties prenantes de se conformer facilement aux exigences de confidentialité tout en répondant aux préoccupations concernant l'entreposage des données sensibles;
- protègent contre les menaces émergentes de cybersécurité et les violations potentielles de données;
- veillent à ce que les informations sensibles ne soient partagées qu'avec les parties prenantes auxquelles l'accès a été accordé.



Microsoft Teams : une solution complète pour les administrations locales

La réussite de la transformation numérique repose sur l'adoption de solutions technologiques agiles complètes qui font bien plus que de simplement simuler des environnements en temps réel. Les solutions virtuelles qui ont le potentiel de répondre aux besoins de populations diverses sur une base continue doivent également offrir une plus grande efficacité et une expérience améliorée de bout en bout pour toutes les parties prenantes.

Microsoft Teams fournit une plateforme complète qui répond à tous les critères, non seulement en permettant la numérisation et la virtualisation des salles d'audience et des services sociaux, mais également en optimisant l'expérience des utilisateurs. Teams est également réactif et peut être adapté pour répondre aux besoins évolutifs de différents groupes d'utilisateurs.

Pour les tribunaux

Les tribunaux ont été fermés lorsque les administrations ont émis des décrets exigeant de rester à la maison en raison de la pandémie de COVID-19. Alors que le nombre d'affaires judiciaires en attente menaçait de bloquer un système déjà en retard, certains tribunaux ont commencé à tenir des procès virtuels. Bien qu'il ait fallu quelques mois pour que les procès virtuels soient adoptés dans des provinces comme l'Ontario,

certaines régions avaient déjà recours aux audiences virtuelles pour les poursuites judiciaires, ce qui prouve leur efficacité.

Le système judiciaire du New Jersey, par exemple, a adopté Microsoft Teams en seulement une semaine pour l'ensemble de son personnel dans 15 comtés au tout début de la pandémie. Grâce aux milliers de procédures judiciaires virtuelles qui ont eu lieu les mois suivants, les tribunaux du New Jersey ont constaté que Teams avait entraîné des gains d'efficacité, permettant au système judiciaire du New Jersey d'améliorer le service public.

Cette expérience justifie l'adoption de procédures judiciaires virtuelles à long terme, à condition que les bons outils de collaboration soient en place. Les avantages sont nombreux. Les interactions juridiques virtuelles au moyen d'une plateforme numérique comme Teams permettent à toutes les parties, y compris les citoyens, les juges et les avocats, de communiquer en temps réel depuis n'importe où. De cette façon, ils peuvent gérer leur temps plus efficacement. Il y a également des gains d'efficacité du point de vue administratif. En effet, Teams facilite la collaboration en coulisse nécessaire pour faire avancer les affaires juridiques, ce qui permet de consacrer moins de temps à tenir des réunions en personne et à échanger des courriels. Tout cela permet d'augmenter la productivité de façon considérable.

Appuyé par les systèmes de sécurité avancés de Microsoft, Teams dispose de contrôles de sécurité qui protègent les données sensibles et qui empêchent les accès non autorisés, tout en permettant aux employés d'accéder facilement et en toute sécurité aux fichiers à distance.

Pour les agences de services sociaux

Le nombre de Canadiens qui ont recours aux services sociaux a augmenté pendant la pandémie de COVID-19. Entre les mois de mars et de décembre 2020, les appels au 211, une ligne d'assistance gratuite qui relie les citoyens aux services communautaires et sociaux, ont augmenté de 30 % dans tout le pays par rapport à la même période en 2019¹.

La demande a augmenté en même temps que les agences ont cessé d'offrir des services en personne en raison des mesures exigeant de rester à la maison. Dans de nombreux cas, les services étaient plutôt offerts par téléphone. Bien qu'ils soient utiles pour éviter un retard dans le traitement des dossiers, les rendez-vous téléphoniques constituent un substitut de qualité inférieure aux visites en personne avec un travailleur social.

Microsoft Teams permet de tenir des visites virtuelles, au profit des travailleurs sociaux et des citoyens. En plus d'être une solution de rechange viable aux visites en personne, les visites virtuelles et la gestion de dossiers au moyen de

Teams offrent plusieurs avantages, ce qui en fait une solution permanente attrayante.

Du point de vue des travailleurs sociaux, l'utilisation de Teams pour les visites virtuelles et la numérisation des flux de travail offre certains avantages, y compris les suivants :

- un accès facile et sécuritaire aux dossiers des clients à partir d'un emplacement centralisé;
- une expérience individuelle plus riche avec les clients comparativement aux appels téléphoniques;
 - la capacité de percevoir les indices non verbaux;
 - une approche plus humaine et une meilleure communication;
 - la possibilité pour les intervenants d'évaluer la situation de vie des clients;
- la simplification de tous les aspects liés aux rendez-vous, y compris la prise de ces derniers, la saisie de notes automatisée, l'enregistrement, la transcription et les mesures de suivi;
- la possibilité de partager son écran;
- la possibilité d'interagir avec les clients et avec d'autres personnes de n'importe où et à tout moment.

Teams fournit également d'autres avantages, notamment la création de capacité supplémentaire grâce à la réduction du temps de déplacement et la possibilité pour les travailleurs sociaux de collaborer et de communiquer en toute sécurité avec leurs collègues, où qu'ils se trouvent.

Du point de vue des clients, les visites virtuelles au moyen de Teams offrent les avantages suivants :

- la possibilité pour les citoyens qui vivent dans des régions éloignées (ou qui ne peuvent pas se déplacer) d'accéder facilement aux services et de communiquer avec des intervenants de n'importe où à tout moment;
 - Teams travaille à la création d'une meilleure expérience pour les utilisateurs avec une connectivité limitée;
- une planification et une gestion plus simples des rendez-vous grâce aux réservations en libre-service;
- la possibilité de reporter et d'annuler des rendez-vous;
- des rappels intégrés qui aident à ne pas manquer les rendez-vous.

Microsoft Teams répond aux besoins des citoyens et des parties prenantes au sein des agences de services sociaux, y compris les directeurs généraux, les responsables de terrain, les travailleurs sociaux, le personnel informatique et d'autres employés. Les avantages de Teams, comme les visites virtuelles, la rationalisation des flux de travail et la création d'autres gains

d'efficacité, ne sont pas que des avantages immédiats obtenus dans le cadre de la pandémie de COVID-19.



L'utilisation de Teams pour soutenir les employés et les citoyens : l'histoire de la Ville de Laval

Laval décrit Teams comme une expérience qui change la donne. La troisième plus grande ville au Québec a dû réagir rapidement à la pandémie, et Teams a joué un rôle fondamental dans cette réponse. « Nous pouvions gérer de nombreux défis grâce à Teams », affirme Patrick Taillon, conseiller en innovation IA / Microsoft 365, Service de l'innovation et des technologies à la Ville de Laval.



Lorsque Laval a dû accueillir des employés essentiels sur place en toute sécurité, l'équipe d'intervention a développé un système basé sur des codes QR affichés sur chaque bâtiment. « Nous pouvions suivre où allait chaque employé de la Ville et savoir s'il présentait des symptômes, et nous avons pu développer tout ce système en une seule journée dans Teams. »

Laval a également pu soutenir l'ADPQ (*Association des directeurs de police du Québec*), qui devait se réunir de toute urgence pour discuter des nouveaux règlements provinciaux mis en place pour assurer la sécurité de la population pendant la pandémie. La Ville de Laval a facilité la collaboration de tous les directeurs des services de police de la province de Québec à collaborer pour veiller au respect des mesures de sécurité publique pendant cette pandémie. La situation en matière de sécurité différait d'une ville à l'autre, et chacune avait adopté des moyens différents; beaucoup n'utilisaient pas Teams. « Sans Teams, nous aurions dû fonctionner par appels téléphoniques, et le partage de documents aurait été très compliqué. Nous avons privilégié spécifiquement l'utilisation de cet outil, car le système est sécurisé. Je ne peux pas prendre le contrôle d'un autre ordinateur. Nous utilisons l'authentification multifacteur pour savoir exactement qui participe aux appels. »

Laval a constaté que la technologie fonctionne différemment des autres solutions. « Lorsque nous mettons une solution en place, nous mettons l'accent sur le maintien de l'utilisateur dans Teams. Ainsi, l'utilisateur n'a pas besoin de connaître les autres solutions de gestion de l'information : il voit tout ce dont il a besoin pour faire son travail dans un seul environnement. » Teams s'est aussi adapté aux besoins de la municipalité en matière d'offre de service en français. « Nous avons mis en place une solution qui utilise l'intelligence artificielle (IA) pour faire de la transcription en temps réel en français, ce qui n'est pas offert ailleurs. » L'organisation municipale étant véritablement axée sur la communication et la collaboration entre ses employés et ses citoyens, les représentants de la ville ont souligné : « Nous pouvons enregistrer une réunion et chercher des commentaires précis dans le texte à la fin de celle-ci ou encore diffuser en temps réel la transcription écrite d'une présentation pour faciliter la compréhension des citoyens. Pour nous, l'utilisation d'outils de collaboration appuyés sur l'IA fait une grande différence au quotidien. »



Regard vers l'avenir : un nouveau cadre pour les administrations locales

La manière dont les agences et institutions administratives locales interagissent avec les citoyens continuera d'évoluer avec la migration continue vers les outils numériques et les plateformes virtuelles. Dans cet environnement en évolution rapide, Microsoft Teams est bien placé pour répondre aux besoins de différents groupes de parties prenantes et de citoyens dans une variété de contextes et de situations.

Teams fournit une solution sécurisée complète qui peut aider à accélérer la modernisation des municipalités en optimisant la façon dont les citoyens accèdent aux services publics et les utilisent, en permettant aux agences de travailler à partir d'une plateforme centralisée et en fournissant un accès en temps réel aux renseignements indispensables.

Il est clair que les solutions numériques sont la voie à suivre pour les administrations locales. L'intégration continue des nouvelles technologies dans la façon dont elles fournissent des services est appelée à révolutionner la vie quotidienne des Canadiens dans les villes et villages du pays.

Découvrez-en plus en visionnant des vidéos supplémentaires disponibles sur demande au Forum Microsoft: Gouvernement Numérique. Apprenez-en davantage sur:

- L'environnement de travail moderne en 2020
- Microsoft Teams
- Identité et Sécurité

S'inscrire dès maintenant au [Forum Microsoft: Gouvernement Numérique](#)

ⁱ « 211 service sees increase in calls for help during pandemic. » CTV News.

<https://ottawa.ctvnews.ca/211-service-sees-increase-in-calls-for-help-during-pandemic-1.5304809>