

La ville de Calgary étoffe son offre de services et économise des ressources grâce à un site Web axé sur la recherche et à Google Search Appliance



THE CITY OF
CALGARY

En bref

Objectifs

- Améliorer et développer les services, sans hausse des coûts
- Interagir avec les citoyens de la façon dont ils le souhaitent
- Simplifier les services en ligne avec la ville, (permis, recyclage, etc.)
- Réserver les échanges par téléphone et en personne aux demandes plus complexes
- Passer aux nouvelles technologies

Mise en œuvre

- Mise en œuvre de GSA afin de fonder un nouveau site Web axé sur la recherche

Résultats

- Expansion des services et économie de ressources
- Accès facilité aux informations pour les citoyens
- Prestations de services en ligne, conformément à la demande
- Qualité de service et assistance client optimisées
- Infrastructure technologique mise à jour

Activité

Avec une population légèrement supérieure à un million d'habitants, Calgary est l'un des plus grands centres urbains du Canada. À l'instar de la plupart des municipalités, la ville cherchait à rendre ses services plus performants et plus économiques, et à permettre à ses habitants d'y accéder comme bon leur semble. Dans le cadre d'un vaste programme, elle a donc travaillé à améliorer les divers rouages opérationnels et à développer ses services tout en les rendant plus efficaces.

Plusieurs sondages ont été menés auprès de la population, révélant ainsi les tendances. Plus de 93 % des habitants de Calgary ont déclaré utiliser Internet. Plus de 40 % souhaitaient que la ville étoffe son offre de services en ligne, en remplacement de la communication par téléphone ou en personne. 60 % ont indiqué que leurs préférences étaient d'ordre pratique (ne pas avoir à se déplacer pour certaines formalités), d'autres ont précisé qu'ils privilégiaient la rapidité et l'accessibilité permanente des services. Parmi les visiteurs du site Calgary.ca, seuls 18 % accédaient directement à la page d'accueil, tandis que 55 % arrivaient sur le site après une recherche (Google arrivant en tête des moteurs utilisés). Tous les résultats obtenus indiquaient qu'il était nécessaire d'améliorer les services Web.

Défi

Le site public de la ville de Calgary comportait 16 000 pages de contenu alimentées par 28 unités opérationnelles, et proposait une grande variété d'applications, de fonctionnalités, de documents et d'informations. Son principal inconvénient ? Les informations n'étaient pas toujours faciles à trouver.

47 % des habitants interrogés ont déclaré que le moteur de recherche interne de Calgary.ca n'était pas très performant. Par exemple, il utilisait des acronymes et une terminologie que de nombreuses personnes ne comprenaient pas. Le site était surchargé, difficile à parcourir et certaines informations n'étaient pas à jour. Pour l'équipe responsable, la maintenance était un vrai casse-tête, car chaque unité opérationnelle continuait d'ajouter du contenu à un site déjà saturé.

"Grâce à GSA, nous pouvons maintenant réserver les échanges par téléphone ou en personne aux demandes plus complexes et utiliser les ressources administratives de façon plus stratégique" – David Watson, responsable exécutif et directeur général du projet, division de la planification, du développement et de l'évaluation

Confrontée à cette situation, la ville a décidé de mettre en place un programme de refonte du site baptisé Web Leadership and Renewal Program. "Les études nous ont appris que les habitants utilisent en priorité la recherche Internet pour trouver les informations dont ils ont besoin", explique David Watson, responsable exécutif et directeur général du projet, division de la planification, du développement et de l'évaluation.

À propos de Google Search Appliance

Avec Google Search Appliance (GSA), offrez à votre entreprise le système de recherche plébiscité par des millions d'internautes, et optimisez son efficacité grâce à des fonctions de recherche simples, intuitives et personnalisables en fonction de votre activité. Conçu pour indexer la majeure partie du contenu de votre entreprise sans la moindre configuration, GSA transforme le moteur de recherche de vos sites Web et intranet en un système aussi pertinent et fiable que celui de Google, avec la même facilité d'utilisation.

Pour plus d'informations :
www.google.com/enterprise/search

Solution

Calgary a bâti son projet de restructuration des services et des programmes autour d'un site Web axé sur la recherche, grâce au système Google Search Appliance (GSA). "Nous avons pour objectif, entre autres priorités, de fournir aux habitants un moteur de recherche facile à utiliser et un accès simplifié aux programmes et aux services de la ville", explique D. Watson.

Dans le cadre de la solution retenue, la ville a également cherché à améliorer le contenu global de Calgary.ca, afin que GSA puisse l'exploiter plus efficacement et fournir des résultats plus précis. GSA fonctionne en association avec un système de gestion de contenu intégré à ESRI (mapping interactif) et avec des sites Web tels que Calgarymayor.ca, ce qui lui permet de proposer une fonctionnalité de recherche complète et intégrée.

Avantages

La fonctionnalité de recherche de Calgary.ca est aussi simple à utiliser et aussi efficace que celle qui est proposée sur Google.com. Aujourd'hui, les habitants peuvent chercher tout ce qu'ils veulent, que ce soit une vidéo YouTube sur les bons gestes pour économiser l'eau, des services pour les animaux ou encore des informations sur les permis. Ils peuvent trouver eux-mêmes les réponses à leurs questions concernant leur ville. La technologie de recherche leur permet de saisir des mots clés ou des expressions courants. Ils n'ont pas besoin de connaître une terminologie ou des acronymes particuliers.

"Grâce à GSA, nous pouvons maintenant réserver les échanges par téléphone ou en personne aux demandes plus complexes et utiliser les ressources administratives de façon plus stratégique", explique D. Watson. "Pour les habitants, c'est très pratique de pouvoir trouver presque toutes les informations nécessaires sur Internet. Cela leur évite notamment de se déplacer et de payer le parking s'ils viennent en voiture, et ils ont accès en permanence à la majeure partie de nos services."

Pour l'équipe de la ville de Calgary, certaines fonctionnalités de recherche GSA étaient particulièrement importantes, à commencer par l'amélioration des correspondances, l'utilisation de synonymes et un correcteur orthographique performant. Les recherches connexes et l'évaluation du contenu étaient essentielles, tout comme la possibilité d'afficher facilement les résultats par niveau de popularité. Le système Google Search Appliance possédait toutes ces qualités, et avait la réputation d'être très facile à installer et à gérer. Tous ces points ont eu des effets très positifs pour Calgary.

Les habitants sont de plus en plus nombreux à se servir de la recherche. Sur l'ancienne version du site Calgary.ca, 4 % seulement des visiteurs utilisaient le moteur de recherche interne. Aujourd'hui, 65 % des utilisateurs ont déjà fait une recherche avec le système GSA. La page des résultats de recherche est celle qui reçoit le plus de visites après la page d'accueil.

"Au final, notre travail consiste à fournir des services municipaux aussi efficaces que possible. Nous essayons d'en faire toujours plus, avec moins de moyens", déclare David Watson. "Grâce à GSA, nous permettons à nos concitoyens d'accéder aux informations dont ils ont besoin de la façon la plus pratique qui soit. Nous avons aussi pu réduire les dépenses inutiles, tout en diversifiant et en améliorant nos services et nos programmes."

