

**Contact presse Capgemini :**

Vicki Fudge

Tel : +44 (0)7790 432 568

E-mail : vicki.fudge@capgemini.com**Contact presse NiCE :**

Christopher Irwin-Dudek

Tel : + 1 201 561 4442

E-mail : media@nice.com**Contact presse Route 101 :**

Rachel Jones

Tel : +44 117 454 5960

E-mail : route101@touchdownpr.com

Capgemini, NiCE et Route 101 au service de l'évolution des besoins des citoyens britanniques

L'expérience des utilisateurs bénéficiera de capacités numériques avancées, en offrant des informations plus claires et davantage de choix

Londres, 3 juin 2026 – [HM Revenue & Customs](#) (HMRC) a signé un contrat pluriannuel avec [Capgemini](#), en collaboration avec [NiCE](#) (Nasdaq: NICE) et [Route 101](#), afin de transformer ses opérations d'expérience utilisateur et de fournir des services digitaux avancés à grande échelle aux contribuables britanniques.

HMRC est l'un des plus importants organismes de services au Royaume-Uni, accompagnant chaque année des millions de particuliers et d'entreprises. Dans le cadre de sa transformation, ce département évolue vers une approche plus digitale, en développant des options de libre-service et en s'appuyant sur des technologies telles que l'IA afin de faciliter l'accès des utilisateurs à l'information et aux services dont ils ont besoin.

En combinant l'expertise approfondie de Capgemini en matière de transformation et d'intégration avec la plateforme IA CX de NiCE, leader sur le marché, ainsi que les capacités de *delivery* spécialisées de Route 101, HMRC consolidera son infrastructure historique et ses produits existants au sein d'une plateforme unifiée et *cloud native* de référence. Cette plateforme permettra d'améliorer les opérations et de gagner en efficacité, notamment à travers des expériences digitales enrichies, une automatisation plus intelligente, et des interactions utilisateurs plus fluides.

Capgemini accompagnera la mise en œuvre, la conception des systèmes, l'intégration des workflows, le support et l'optimisation continus afin de permettre une plus grande adaptabilité.

HMRC s'appuiera sur la plateforme NiCE CXone, une solution d'expérience client alimentée par l'IA, déployée sur un cloud souverain britannique dédié. Cela permettra d'orchestrer des parcours intelligents en libre-service, de simplifier les parcours utilisateurs complexes et de renforcer les opérations des centres de contact grâce à des analyses en temps réel pilotées par l'IA, tout en garantissant une conformité stricte aux exigences britanniques en matière de sécurité des données.

Route 101, spécialiste de l'expérience client, jouera un rôle clé dans cette transformation, en fournissant des services professionnels pour mettre en œuvre la plateforme CXone ainsi que les capacités d'IA Cognigy de NiCE. Elle fournira également une infrastructure téléphonique critique via son fournisseur de communications Gamma afin de garantir la résilience et la scalabilité de la plateforme.

La solution CX offrira un certain nombre d'avantages aux contribuables britanniques, notamment :

- Un service intuitif, fiable et réactif pour obtenir le soutien dont ils ont besoin.
- Des parcours clients simplifiés, avec des temps d'attente réduits.
- Des capacités de libre-service et un choix de canaux les plus pertinents pour leurs besoins, avec un basculement fluide entre les canaux.
- Des informations précises, claires et adaptées à leurs besoins dans chaque interaction.
- Des expériences personnalisées et cohérentes qui simplifient la conformité aux règles fiscales du HMRC.

Les agents du HMRC bénéficieront d'outils améliorés et d'informations en temps réel pour traiter plus efficacement les demandes. Les conseillers disposeront des connaissances nécessaires au bon moment, l'IA venant guider les interactions et réduire les erreurs, permettant ainsi un traitement plus rapide des demandes et une amélioration de l'expérience

globale pour les utilisateurs. HMRC continuera par ailleurs à proposer un accompagnement ciblé, notamment pour les personnes éloignées du numérique, en situation de vulnérabilité ou ayant des besoins plus complexes.

Rob Walker, Directeur général de Capgemini au Royaume-Uni, conclut : « *Nous sommes ravis d'avoir été sélectionnés par HMRC comme partenaire stratégique pour ce programme clé de transformation. Ce nouvel accord reflète la solidité de notre engagement de longue date en faveur de l'innovation du HMRC et notre capacité à fournir des programmes de transformation complexes, à grande échelle et alimentés par l'IA, pour créer une valeur tangible pour les citoyens. En collaboration avec HMRC, NiCE et Route 101, nous construisons un partenariat qui va au-delà de la fourniture de services technologiques : c'est un partenariat axé sur les résultats à long terme, l'innovation et l'amélioration continue pour des millions d'utilisateurs à travers le Royaume-Uni.* »

Darren Rushworth, Président de NiCE International, déclare : « *HMRC sert chaque contribuable au Royaume-Uni, et du fait de leur ampleur et de leur importance, ses opérations de centre de contact nécessitent une plateforme offrant des performances, une sécurité et une innovation pilotée par l'IA dignes des grandes entreprises. CXone est idéalement positionnée pour répondre à ces exigences, en aidant HMRC à moderniser la fourniture de services et à élever le niveau de l'expérience citoyen. En partenariat avec Capgemini et Route 101, cette mission démontre la force de notre stratégie partenariales, combinant une expertise approfondie et une technologie de pointe pour fournir des résultats concrets à l'échelle nationale.* »

Fiona Virtue, Responsable du Secteur Public chez Route 101, ajoute : « *Au cœur de ce programme se trouve un engagement à mieux servir le public. En combinant la technologie avec l'intelligence humaine, nous aidons HMRC à créer des expériences plus fluides et accessibles qui soutiennent les individus et les entreprises, et renforcent la confiance dans les services qui soutiennent l'économie britannique.* »

A propos de NiCE

NiCE (NASDAQ: NICE) transforme le monde grâce à une IA centrée sur l'humain. Nos plateformes, conçues spécifiquement et alimentées par l'IA, automatisent les interactions en actions proactives, sûres et intelligentes, permettant aux individus et aux organisations d'innover et d'agir, de l'interaction à la résolution. Adoptées par des organisations dans plus de 150 pays dans le monde, les plateformes de NiCE sont largement utilisées dans de nombreux secteurs, connectant personnes, systèmes et workflows pour travailler plus intelligemment à grande échelle, améliorer la performance de l'ensemble de l'organisation et fournir des résultats mesurables et éprouvés.

A propos de Route 101

Route 101 est un intégrateur de systèmes cloud de premier plan, fournissant des solutions de télécommunications hébergées et 100 % cloud ainsi que des solutions de centres de contact. Fournisseur pour des organisations dans le monde entier, Route 101 est spécialisé dans la mise en œuvre et le support de solutions de transformation cloud, en s'appuyant sur des relations solides avec des partenaires technologiques mondiaux. Lauréat de multiples récompenses, Route 101 œuvre sans relâche pour offrir des standards de support exceptionnels à ses clients. La qualité des solutions proposées, la solidité des relations avec les partenaires et les clients, et l'accent mis sur la qualité du service, permettent à Route 101 de continuer à se positionner comme un acteur disruptif du secteur des technologies de centres de contact.

En savoir plus : www.route101.com

A propos de Capgemini

Partenaire mondial de la transformation business et technologique, Capgemini intègre la puissance de l'IA pour créer de la valeur pour ses clients. Nous imaginons le futur des organisations et le rendons réel grâce à l'IA, à la technologie et à nos talents. Depuis près de 60 ans, nous sommes un groupe responsable et multiculturel, avec plus de 420 000 collaborateurs dans plus de 50 pays. Capgemini propose des services et des solutions de bout en bout, en mobilisant son expertise sectorielle, son écosystème de partenaires et ses compétences de pointe en stratégie, technologie, design, ingénierie et opérations. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 22,5 milliards d'euros en 2025.

Make it real* | www.capgemini.com

**Rendre possible, de l'idée à la réalisation*