

PAR COURRIEL

Québec, le 31 janvier 2024

Monsieur Dominic Garant
Secrétaire de la Commission de l'administration publique

Monsieur le secrétaire,

Nous avons bien reçu la lettre de la Commission de l'administration publique dans laquelle celle-ci souhaite obtenir certaines informations suivant l'examen du rapport annuel de gestion 2021 (RAG 2021) de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) ainsi qu'une mise à jour sur le déploiement du projet Carrefour des services d'affaires de la Société (CASA).

En ce qui concerne l'augmentation des plaintes constatée au RAG 2021, celle-ci s'explique notamment par les préoccupations des clients quant à l'offre de services de la Société dans le cadre de la pandémie. En effet, en raison de la situation exceptionnelle qu'a entraînée la COVID-19, et par souci de contribuer à limiter la progression du virus, la Société a limité, en mars 2020, certains services. On peut penser à la fermeture de certains centres pendant une période ou encore l'arrêt des examens de conduite. La sécurité et la santé des clients et des employés de la Société étaient notre priorité, ce qui a conséquemment augmenté les délais des transactions au moment de la réouverture des services.

De plus, il est à noter que, dans un souci d'offrir des services de qualité, la Société a accordé de l'importance au suivi de chacune des plaintes reçues et elle a mis en place les mesures nécessaires, dont l'embauche et la formation de personnel. La Société a ainsi pu rattraper en 2021 le retard alors accumulé dans le traitement des plaintes.

Par ailleurs, il est à noter que le taux de respect des promesses exprimées en termes de délais de service dans la Déclaration de services aux citoyens (DSC) se situe au-dessus de 80 % pour 12 des 16 promesses pour l'année 2021.

Mesures mises en place

Les deux principaux sujets relevés dans les plaintes des clients étaient la disponibilité des services automatisés et le délai pour accéder à un employé de première ligne. Des mesures ont été mises en place pour répondre spécifiquement à ces préoccupations.

Tout d'abord, à la fin du mois de novembre 2021, la Société a apporté des modifications au système de réponse vocale interactive pour le rendre plus convivial en y intégrant des outils modernes et plus performants. Elle a également modifié la façon de planifier et d'organiser le travail, ce qui a amélioré l'accessibilité des clients aux services téléphoniques. Par conséquent, en décembre 2021, le délai d'attente moyen est passé de plus de 20 minutes à 7 minutes. Le nombre d'appels ayant obtenu une réponse est aussi à la hausse : 90 % en décembre contre 78 % en novembre. Enfin, la mise en place de nouveaux outils, comme la prise d'appel sur rendez-vous a contribué à l'amélioration de l'expérience client.

Par ailleurs, en 2022, afin d'accroître sa capacité de réponse aux appels téléphoniques, la Société a déployé la prise d'appels dans ses centres de services, contribuant à diminuer le délai moyen d'attente. Cette même année, la Société a également ajouté de nouvelles fonctionnalités au système de réponse vocale interactive. En effet, le déploiement du rappel automatique et le nouveau service téléphonique automatisé pour les avis de paiement offrent davantage de flexibilité aux clients et améliorent leur expérience.

Ainsi, nous tenons à rassurer la Commission; globalement, on observe une amélioration de la satisfaction de la clientèle en 2022 par rapport à 2021 :

- Indice de satisfaction de la clientèle (ISC) : 8,6/10 vs 8,4/10
- ISC clientèle diversifiée : 8,7/10 vs 8,5/10
- Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement : 8,5/10 vs 8,4/10

Finalement, la Société continue à mettre tout en œuvre pour accompagner la clientèle pour atteindre les niveaux de qualité des services attendus notamment dans le cadre de la transition d'envergure déployée depuis le printemps 2023 vers le numérique. Évidemment, cette période de transformation aura occasionné des inconvénients chez la clientèle et incidemment, une augmentation du nombre de plaintes.

L'ensemble des mesures mises en place dans le contexte du déploiement de la transformation numérique ont permis, le 10 août 2023, de confirmer un retour à la normale, dans la grande majorité des centres de services, en ce qui a trait aux délais annoncés dans la Déclaration de services aux citoyens. À titre de mesures déployées, pensons à l'ajout de personnel dans les succursales achalandées, le prolongement des heures d'ouverture des points de services, l'octroi de rendez-vous aux clients limitant ainsi les délais d'attente, l'ajout de bornes numériques pour accompagner les clients dans la création de leur authentifiant gouvernemental ou encore la réutilisation de la photo du permis de conduire, évitant aux clients de se rendre dans un point de service.

Nous prenons par ailleurs le temps de réfléchir au Plan stratégique 2021-2025 et de l'ajuster, le cas échéant, afin que celui-ci demeure en adéquation avec le contexte dans lequel l'organisation évolue.

En espérant le tout utile, nous demeurons disponibles.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations cordiales.



Éric Ducharme,
Président-directeur général

p.j. Annexe suivi CASA