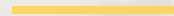


Convention de performance des services à la clientèle en contexte de déploiement



Présentation au
Comité sécurité routière, clientèles et ressources humaines
19 octobre 2022

Convention de performance

De septembre à juin 2023

Moduler nos niveaux de services
en contexte de transformation
Vivre **5** mois de mai

En se dégageant de la **marge de manœuvre** pour nos leaders et employés

Investir

- pour se préparer **55 K heures**
- pour se roder

Accompagnement

Ajout 1 plage fermeture des services

Formation

Sans impacts sur les délais de services

- de la **ligne rouge**
évaluation, comportement, santé des clients et sécurité véhicules
- et nos clientèles spécifiques

SAAQ0244VPASRR00001_SAAQConvention performance services clients

Nos services Ligne verte

Services numériques

1 Web

2 RVI

Délai	
Instantané sans délai et sans attente	

53 % taux d'adhésion

Service téléphonique

En rodage - Déploiement novembre

3 CRC

Cible	Cible ajustée
15 min	25 min *

80 % résolution 1^{er} contact

Retour cible juin 2023

Centre de services

Client informé des options

4 RDV 60 %

5 Sans RDV 40 %

Cible	Cible maintenue	Cible	Cible ajustée
5 jrs	obtenir un rdv ↓ 5 jrs	30 min	Province jusqu'à 2x
10 min	avant d'être servi ↓ 10 min	45 min	CMM jusqu'à 2x

Retour cibles juin 2023 avec ↓ progressive à partir d'avril

100 % Clients pris en charge

8,6/10

8,8/10

Risque d'insatisfaction de la clientèle au sans RDV

Redéploiement 200 ETC

pour stabiliser les services téléphoniques
accompagner nos clients sur le Web

Contribution par

- Renforts prévus jusqu'en 2023
 - Modification aux horaires de travail
 - Préposés en permis et immatriculation
 - Employés mandataires
 - Employés SAAQ

2022 Sept à déc.
Préparation et mesurer l'effet sur nos délais de services

2023 Janvier à juin
Maintien de nos renforts Efficacité

Retour à nos cibles Gain

2024 Efficience

Principales actions

atténuer les délais de service

Lisser le flux de notre clientèle en promouvant la posture de nos services

Miser sur la promotion de nos services numériques pour augmenter le taux d'adhésion

Accompagner nos clients à utiliser nos services numériques via nos CRC et bornes en centre de services

Se monitorer en continu

Société de l'assurance automobile Québec
Avec vous, au cœur de votre sécurité