

Caractérisation du service à la clientèle de demain

Présentation à
l'Association des responsables de la gestion des plaintes
du gouvernement du Québec
22 septembre 2011



But de la présentation

À l'automne 2009 la Vice-présidence aux services à la clientèle (VPSC) de la Régie des rentes, avec l'aide de ses collaborateurs à l'interne, a réalisé une réflexion prospective, affranchie des réalités ou contraintes actuelles, pour identifier quelles devraient être les principales caractéristiques du service à la clientèle de la Régie sur l'horizon 2015 voire 2020

Ces caractéristiques ont constitué un intrant à définition d'une vision du service à la clientèle

Voici le résultat des travaux

L'approche utilisée

L'approche utilisée

- 2 comités de travail (gestionnaires et professionnels)
- Travaux suivis par le comité de gestion de la VPSC (VP et les 5 Directeurs de la VPSC)
- Cueillette d'information et partage (documentation, sites externes, colloques, 20 organisations consultées)
 - comité des professionnels : 5 ateliers de 2 heures
 - comité des gestionnaires : 2 ateliers (synthèse)
- Ateliers d'idéation (persona, simulation par événements de vie)
- Synthèse des idées en 7 grandes caractéristiques
- Échéancier : automne 2009

Les éléments de contexte

Caractéristiques intrinsèques de la Régie des rentes

- Culture de service à la clientèle forte et reconnue
- Capacité à exercer un leadership gouvernemental en matière de service à la clientèle, ce qui peut favoriser l'ouverture des autres organisations à d'éventuels partenariats
- Grande satisfaction de la clientèle, ce qui facilite son ouverture aux innovations
- Belle agilité de l'organisation pour expérimenter de nouvelles façons de faire
- La Régie détient des renseignements qui lui permettent d'anticiper certains événements de vie de la clientèle

Grands facteurs d'influence

- **Caractéristiques des clientèles de demain**
 - 5 générations étudiées (caractéristiques, valeurs, attentes et habitudes dans l'utilisation des modes de prestation)
 - Littératie (49% de la population active du Québec a des difficultés de lecture)
 - Immigration (en progression: +15% en 6 ans, environ 23% des immigrants au Québec ne connaissent ni le français ni l'anglais)
- Perspectives d'évolution des programmes
- Travaux gouvernementaux structurants
- Technologies émergentes

Extrait d'une présentation sur les caractéristiques de la clientèle

Voici Valérie...

- Je ne suis pas mariée (conjointe de fait), j'ai 1 jeune
- J'ai complété un baccalauréat en enseignement et j'également une maîtrise en administration publique (21% des gens de mon âge ont un diplôme universitaire).
- J'ai beaucoup voyagé.
- Je suis avide d'information.
- Je suis indépendante et autonome.
- Je n'aime ni la routine, ni la hiérarchie.
- J'ai un bon esprit d'équipe.
- Je suis de nature optimiste.
- J'ai confiance en moi.



Valérie, 30 ans

La « Y »

Information tirée d'études et de sondages

Voici Valérie...

- Mes principales valeurs sont :
 - La confiance et le respect
 - La liberté d'expression
 - L'équilibre vie personnelle/travail
- Je veux un emploi qui offre des défis, la possibilité prendre des initiatives; un travail qui a du sens!
- Je veux faire ce que j'aime.
- Je suis tolérante face à la différence.
- Pour moi, autorité n'est pas nécessairement synonyme de compétence.



Valérie, 30 ans

La « Y »

Information tirée d'études et de sondages

Voici Valérie...

Service à la clientèle (SAC)

- Comme cliente, je désire être servie avec **attention** et **compétence** et que ma démarche soit **facile**.
Je m'attends donc à ce que :
 - « ... la Régie donne suite rapidement à mes demandes. »
 - « ... je ne sois pas obligée d'expliquer plusieurs fois ma situation (ma demande, mon dossier). »
 - « ... lorsque je désire obtenir un service, j'aie le choix du moyen. »
 - « ... l'information fournie soit précise et complète. »
 - « ... la Régie m'explique clairement les raisons de ses décisions. »
- En 2015-2020, je recevrai encore un paiement de Soutien aux enfants et je m'intéresserai à la planification financière de ma retraite.



Valérie, 30 ans

La « Y »

Information tirée d'études et de sondages

Régie des rentes Québec

Voici Valérie...

Service à la clientèle (SAC)

- La sécurité et la confidentialité sur Internet me préoccupent davantage que les générations qui me précèdent. *
- Quand je choisis Internet, c'est parce que j'y ai accès quand je veux, où je veux et parce que je n'ai pas besoin d'aller à un bureau.
- Quand j'appelle à la Régie :
 - Je le fais parce que j'aime le contact humain et l'information disponible sur Internet n'est pas assez précise.
 - Je le fais pour le Soutien aux enfants.



Valérie, 30 ans

La « Y »

Information tirée d'études et de sondages

Voici Valérie...

Utilisation d'Internet

- J'ai développé une maîtrise intuitive de l'informatique.
- J'utilise Internet pour accroître mes connaissances.
- J'utilise beaucoup Internet pour socialiser.
- Je communique par messagerie instantanée et par courriel.
- Je me diverte beaucoup en ligne.
- J'utilise activement tous les outils collaboratifs.
- Internet est mon média de prédilection.
- M'interdire l'accès à Internet au travail serait comme m'enfermer dans un bureau sans fenêtre.



Valérie, 30 ans

La « Y »

Information tirée d'études et de sondages

Régie des rentes Québec

Régie des rentes Québec



Grands facteurs d'influence

- Caractéristiques des clientèles de demain
- Perspectives d'évolution des programmes
- Travaux gouvernementaux structurants
- Évolution des technologies

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

- Une prestation de services...
 1. mieux adaptée aux différentes préférences de la clientèle
 2. qui favorise toujours l'autonomie des clients mais qui reconnaît les limites de certains d'entre eux
 3. mieux adaptée aux modes de vie qui changent
 4. qui va davantage au devant des besoins des clients
 5. qui s'appuie davantage sur la contribution de partenaires
 6. qui, tout au long de son évolution, inspire la confiance de la clientèle
 7. qui s'améliore grâce à une participation accrue de la clientèle

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

1. Une prestation de services mieux adaptée aux différentes préférences de la clientèle
 - Adopter une approche plus personnalisée, concevoir les services en fonction des préférences de la clientèle (par segmentation), par exemple
 - Augmenter l'assistance pas à pas pour les services destinés aux clientèles plus âgées ou vivant une situation difficile, offrir des alertes SMS aux plus jeunes, donner accès à des spécialistes au besoin
 - Attirer l'attention des clients sur les nouvelles options mais leur laisser le choix du moyen, par exemple
 - Demander au client son avis (comment voulez-vous être informé ?)
 - Développer les habiletés du personnel en service à la clientèle afin qu'il comprenne et même s'adapte aux différentes caractéristiques de la clientèle
 - Faire évoluer les services non seulement en fonction de la clientèle actuelle mais aussi celle à venir. Il faut être prêt à offrir les bons services au moment voulu

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

2. Une prestation de services qui favorise toujours l'autonomie des clients mais qui reconnaît les limites de certains d'entre eux
 - S'attarder aux problèmes de compréhension des textes
 - S'attarder aux problèmes d'utilisabilité et de familiarité avec les services électroniques, par exemples
 - Offrir plus d'accompagnement virtuel (assistance pas à pas, dépannage visio, etc.)
 - Offrir le « Rappelez-moi »
 - S'attarder aux problèmes techniques liés aux équipements (haute vitesse, basse vitesse, versions de navigateurs, etc.)
 - S'attarder aux difficultés d'authentification
 - Atteindre les « socialement exclus » qui ont besoin d'être accompagnés
 - Utiliser les technologies afin d'humaniser les services, par exemple
 - Entrevues virtuelles, capsules web vidéo, etc.

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

3. Une prestation de services mieux adaptée aux modes de vie qui changent
 - Réduire les contraintes
 - De temps liées à l'horaire des clients (ex. augmenter la disponibilité des services)
 - Déplacements (ex. favoriser la mobilité et la portabilité, considérer différentes bornes d'accès)
 - Ajouter de nouvelles façons de communiquer, plus dynamiques et interactives, plus ludiques (ex. vidéo, audio, blogues, messagerie texte, téléphonie intelligente)
 - Tirer profit de l'émergence des réseaux sociaux (ex. Facebook, Youtube, Wiki, etc.)
 - Encore plus de services électroniques
 - Etc.

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

4. Une prestation de services qui va davantage au devant des besoins des clients

- Bien comprendre les démarches que le client a à faire lorsque survient un événement de vie pour cerner toutes les opportunités où la Régie peut agir pour faciliter la tâche du client

Par exemples,

- Actuellement, lors d'une naissance au Québec, les parents remplissent les formulaires nécessaires pour obtenir un certificat de naissance et autoriser le Directeur de l'État civil (DEC) à transmettre l'information nécessaire à la Régie afin que le paiement de soutien aux enfants se fasse automatiquement sans que le client n'ait à remplir de formulaire auprès de la Régie.
 - Un mécanisme similaire pourrait être développé lors d'un décès pour faciliter les démarches du client pour obtenir une prestation de décès à la Régie. Ce mécanisme pourrait se faire grâce à la collaboration des maisons funéraires et du Directeur de l'État civil.
- Anticiper certains événements de vie du client et faciliter ses démarches grâce à une utilisation judicieuse des informations que la Régie détient
 - Par exemple, la demande de rente de retraite pré-complétée

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

5. Une prestation de services qui s'appuie davantage sur la contribution de partenaires *

– Collaborer avec des partenaires par divers moyens

Par exemples,

- Par le biais d'échanges électroniques de données
- En permettant aux partenaires de rendre des services au nom de la Régie (ex. Services Québec)
- En leur permettant d'agir comme intermédiaires dans la transmission d'une demande
- Des applications du site de la Régie pourraient devenir accessible à partir d'autres sites

* La notion de partenaires peut être vue au sens large et englober les accompagnateurs, les intermédiaires, etc.

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

6. Une prestation de services qui, tout au long de son évolution, inspire la confiance de la clientèle
 - Continuer d’offrir à la clientèle une qualité de service qui confirme la compétence du personnel
 - Rassurer le client, l’aider à anticiper les prochaines étapes de ses démarches
 - Par exemples,
 - L’accompagner dans son cheminement
 - Lui dire où le traitement est rendu
 - Envoyer des accusés de réception
 - Fournir de l’accompagnement virtuel ou humain, au besoin
 - Viser le plus de transparence possible
 - Démontrer l’aspect de sécurité de façon simple et visible
 - Etc.

7 grandes caractéristiques du service à la clientèle de demain

7. Une prestation de services qui s'améliore grâce à une participation accrue de la clientèle
 - Avoir une approche plus prospective, laisser la clientèle nous influencer dans la recherche des opportunités de services et dans le choix des solutions
 - Lui demander son opinion là où elle a l'habitude de s'exprimer (ex. sondages traditionnels, par internet, blogues, etc.)
 - Effectuer une veille sur les opinions émises sur le web pour être à l'affût du bouche à oreille virtuel via les réseaux sociaux
 - Reconnaître les apports de la clientèle afin d'entretenir l'intérêt
 - Par exemples,
 - Offrir des incitatifs pour encourager la participation
 - Remercier les participants
 - Etc.

Étapes à venir

- Vision du service à la clientèle (fait)
- Orientations (en cours de validation)
- Plan d'action (en cours d'élaboration)

Questions?