

FICHE EXÉCUTIVE AU COMITÉ DE DIRECTION

POUR INFORMATION

Objet : Support à la prestation électronique de service

Date : Le 15 juin 2015

CONTEXTE

La Vice-présidente à la clientèle (VPC) est en constante interaction avec les employés des centres de services pour savoir et évaluer s'ils sont bien outillés pour faire leur travail adéquatement. La VPC est consciente que dans le contexte actuel où plusieurs employés quittent et ne sont pas remplacés, il peut se créer une surcharge pour certains centres de services, car la charge de travail ne diminue pas.

Dans l'optique de solutionner cette problématique, la VPC s'est interrogée, principalement, sur la place que prenait le soutien à la prestation électronique de service (PES) dans les centres de services. D'ailleurs, à l'été 2014, un sondage avait été transmis aux centres de services dans le but d'identifier les principaux irritants qu'ils rencontraient lors du soutien à la PES. Tous les titres d'emploi étaient appelés à se prononcer et à donner leurs commentaires sur le sujet.

Le sondage a généré beaucoup de commentaires. Les résultats confirment ce que nous avions dit certains employés lors de la tournée de la vice-présidente à la clientèle, mais nous ont amené aussi beaucoup de nouveaux éléments qui devront être évalués et pris en considération.

La VPC s'est donc penchée sur quelques-uns de ses irritants pour tenter de trouver une solution qui convient à tous. Elle s'est questionnée à savoir si le support à la PES devait demeurer dans les centres de services ou s'il devait plutôt être centralisé.

Présentement, nous continuons de respecter le mode de fonctionnement qui dit que les centres de services répondent à toutes les questions de leurs clients. Toutefois, nous nous sommes rendu compte que le niveau d'aisance pour répondre aux questions n'était pas le même pour tout le monde. Cela fait en sorte que les réponses fournies ne sont pas toutes uniformes d'un centre de services à l'autre.

La VPC a donc procédé à une analyse dans le but d'évaluer qui, entre les centres de services, une équipe spécialisée de 2-3 personnes localisées dans un centre de services ou des techniciens à la Direction des stratégies de service à la clientèle (DSSC), pourrait le mieux soutenir les clients avec la PES, et ce, en faisant ressortir les avantages et inconvénients pour chaque groupe.

ANALYSE

À l'aide du sondage fait auprès des centres de services, nous avons répertorié différents types d'appels reçus actuellement en lien avec la PES :

- Code d'utilisateur ou mot de passe oublié
- Problèmes de connexion / messages d'erreur
- Difficulté à trouver une information / un document
- Demande d'accès pour un tiers / emplacement et explication des formulaires
- Retrait ou dépôt par virement pour les programmes AGRI
- Recherche de documents dans la boîte postale (ex. : pour la transmission des données financières)
- Bilan VEE
- Plan de ferme
- État de compte
- Fiches explicatives
- Prévisions d'indemnités pour l'ASRA et l'ASREC
- Saisie des données financières
- Déclaration Agri-stabilité, Agri-investissement et Agri-Québec
- Déclaration PCL

Ainsi, pour offrir un service optimal, il faut avoir des répondants qui sont en mesure de couvrir l'ensemble de ces sujets.

De plus, nous avons constaté que dans la plupart des centres de services, les questions relatives à la gestion des accès étaient du ressort des agentes de secrétariat. Ainsi, si l'agente en question est absente, il peut arriver qu'un client demeure sans réponse et ne puisse pas accéder à son dossier lors de son appel.

Le tableau en pièce jointe présente l'ensemble de l'analyse.

IMPACTS FINANCIERS ET ADMINISTRATIFS

Selon les 3 solutions envisagées, les impacts financiers et administratifs ne sont pas les mêmes.

Centre de services : Implication possible de 3 répondants distincts (agente de soutien, conseiller et personnel de la DRI) pour un seul appel.

Équipe spécialisée 2-3 répondants : Exige de former du personnel pour que les répondants soient à l'aise à tous les niveaux (gestion des accès, services transactionnels, problèmes techniques, contenu de financement et d'assurances, etc.) et autant en français qu'en anglais.

Techniciens à la DSSC : Exige également de former les deux techniciens déjà en place pour qu'ils soient à l'aise à tous les niveaux. Toutefois, la différence avec l'équipe spécialisée, c'est que les techniciens de la DSSC sont déjà en contact avec les préparateurs accrédités, donc ont déjà une bonne connaissance de plusieurs sujets cités plus haut et ils sont bilingues.

CONSULTATION

La VPC a procédé à l'analyse en consultant la VPAC.

LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les principes de développement durable ont été pris en compte lors de l'analyse du dossier :

Oui Sans objet Voir annexe dûment remplie sur la prise en compte de développement durable pour les dossiers structurants

Justification :

RECOMMANDATION

La VPC propose de centraliser les appels relatifs à la PES dans le but de dégager le personnel des centres de services.

SUIVI ET ÉCHÉANCIER

Dépendamment de l'orientation qui sera prise, l'implantation pourrait se faire en juin.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Relations de presse Communiqué Non requis

Message principal / ligne de presse :

Nom du directeur, titre

Original signé par



Date : 2015-06-15

Nom du vice-président

Original signé par



Date : 2015-06-15