

FICHE EXÉCUTIVE AU COMITÉ DE DIRECTION

POUR INFORMATION

Objet : Réaménagement des services à Drummondville

Date : Le 6 décembre 2013

Contexte

La Financière agricole du Québec (FADQ) était responsable, lors de sa création en avril 2001, de deux réseaux régionaux, soit celui de la Société de financement agricole et celui de la Régie des assurances agricoles du Québec. Dès novembre 2001, un plan de mise en œuvre a été mis en place afin de déployer un seul réseau pour permettre à la FADQ de réaliser sa mission. Compte tenu des contraintes et des défis identifiés, le plan de mise en œuvre s'est déroulé sur plusieurs années.

La région du Centre-du-Québec est actuellement desservie par trois centres de services :

Nicolet	12,29 ETC
Victoriaville	15,19 ETC
Drummondville	8,74 ETC

Le Centre de services de Drummondville a été créé en 2005 en y affectant notamment des employés provenant du Centre de services de Nicolet. Il dessert exclusivement la MRC de Drummondville et ne comporte pas de gestionnaire sur place, car il relève du bureau de Nicolet.

Depuis sa création, la prestation de services de la FADQ s'articule autour de cinq modes de services :

- par téléphone (lignes sans frais)
- par la poste
- sur Internet (dossier du client accessible en ligne et possibilités de dépôts par les sites bancaires)
- directement chez l'entreprise agricole
- dans un des 21 centres de services, entre 8 h 30 et 16 h 30, ou à l'un des 16 comptoirs de services sur rendez-vous

Il est bien ancré dans le processus de prestation de services que la clientèle a toujours le loisir de demander un rendez-vous à la ferme ou dans un endroit rapproché si nécessaire. Il n'y a pas de circonstances où des clients ont l'obligation de se présenter à leur centre de services pour participer à un programme ou recevoir un service.

Analyse

Depuis plusieurs années, à l'occasion des échéances des baux de location, la FADQ réévalue le déploiement de ses services pour en assurer l'efficacité au meilleur coût possible. Il est parfois nécessaire d'apporter des correctifs pour :

- regrouper des équipes afin d'assurer le maintien d'une force de travail suffisante, offrir une prestation de services adéquate et créer une bonne synergie des équipes du domaine assurances et du domaine financement agricole et forestier;
- réviser à la baisse les dépenses en espaces locatifs;
- augmenter la disponibilité des gestionnaires pour la clientèle, les intervenants et les employés (certains gestionnaires gèrent deux centres de services et consacrent beaucoup de temps aux déplacements).

Le bail des locaux actuels à Drummondville vient à échéance le 30 avril 2015. Ce centre ne comporte pas la masse critique d'employés nécessaire pour offrir tous les services pendant les heures d'ouverture, d'autant plus que plusieurs de ceux-ci travaillent régulièrement sur la route dans le milieu agricole. Le centre compte 8,74 ETC.

La totalité des clients du Centre de services de Drummondville est située à moins de 100 km du Centre de services de Nicolet. La norme de 100 km est celle utilisée pour déterminer la localisation de chaque centre de services de La Financière agricole.

La FADQ entend déplacer, pour le 30 avril 2015, ses effectifs de Drummondville vers le bureau de Nicolet qui comporte déjà l'espace nécessaire. Les locaux de Drummondville seront utilisés par le MAPAQ et comprendront deux espaces de travail pour la FADQ, sous forme d'un comptoir de services qui pourra recevoir des clients sur rendez-vous, s'il y a des clients qui préfèrent se déplacer pour aller à l'un de nos bureaux.

De son côté, l'Union des producteurs agricoles (UPA) dessert toute sa clientèle du Centre-du-Québec, incluant Drummondville et Victoriaville, à partir de ses bureaux de Nicolet.

## Consultation

## 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 :

Le réaménagement des services est conforme aux normes déjà déterminées à la création de la FADQ.

## Suivi et échéancier

Le bail actuel ne sera pas renouvelé. Le protocole habituel des actions nécessaires en matière de ressources humaines, de gestion de la clientèle et de gestion des ressources matérielles et informationnelles est mis en application.

## Relations avec les médias

Relations de presse  Communiqué  Non requis

Message principal / ligne de presse :

La clientèle et les partenaires sont informés par l'envoi d'une lettre personnalisée lors du déménagement.

**Sylvie Grondin**

Date : 2013-12-04