

Préférences de communication des citoyens et citoyennes avec l'État

Bonnes pratiques et réussites
dans les organisations membres du
Centre d'expertise des grands organismes
(CEGO)



Centre d'expertise
des grands organismes
Pour des services publics de qualité



Table des matières

Introduction	3
Neuf bonnes pratiques	4
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)	5
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	6
Retraite Québec	7
Revenu Québec	8
Services Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)	9
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	10
Rédaction et remerciements	11

Coordination de la rédaction

Krystel Delage

Recherche et permanence du CEGO

Mélanie Fradette et Pierre Turgeon

Mise en page

Christine Gagnon

Révision

Cendrine Audet

Dépôt légal. Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021.

ISBN : 978-2-550-95002-8 (version PDF)

© Société de l'assurance automobile du Québec



Introduction

Le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) existe depuis le tournant de l'an 2000. Il a été créé pour favoriser les échanges entre les organisations membres. Plusieurs groupes de travail ont été mis sur pied au fil du temps.

Le groupe de travail du CEGO « Communications avec la clientèle » a reçu le mandat de proposer une liste de bonnes pratiques et d'outils pour faire évoluer l'offre numérique et les façons de faire lors des échanges avec les différentes clientèles des grands organismes.

Ces bonnes pratiques et outils doivent faire en sorte que l'offre de services soit cohérente avec l'évolution accélérée des attentes des clientèles.

Chacune des organisations devait aussi identifier les pratiques remarquables mises en place par les organismes membres du CEGO et celles qui se démarquent par leur efficacité ou ingéniosité et qui sont applicables au contexte de la fonction publique.

Mentionnons également que, selon nos travaux, même si la transformation numérique est incontournable à court et moyen terme, la « pratique Web » n'est pas une solution envisageable pour toutes les clientèles des membres du CEGO.

Ajoutons enfin que, partout, la recherche de simplicité et de facilité est une constante et que même si la plupart des personnes se sont adaptées au mode virtuel, il est important de conserver un volet « humain » pour résoudre les éventuels problèmes et maintenir, le cas échéant, l'engagement et la proximité.

Ce document propose 9 bonnes pratiques suivies de cas concrets de réussites mises en place dans les organisations membres du CEGO.





Neuf bonnes pratiques

1

Rendre toute l'information pertinente disponible sur le Web

2

Aller au-devant des questions des clientèles pour qu'elles n'aient pas besoin de les poser d'une quelconque manière.

3

Faire connaître les services pour que les clientèles sachent qu'ils existent

4

Utiliser des moyens audiovisuels (tutoriels, vidéos, graphiques, etc.) pour expliquer aux clientèles comment utiliser les services en ligne et favoriser leur autonomie

5

Rassurer les clientèles sur la sécurité des transactions en ligne

6

Offrir un accompagnement aux clientèles pour que chaque personne apprenne à utiliser les services numériques dans le but d'augmenter son autonomie

7

Maintenir le service téléphonique, un moyen apprécié par les clientèles qui ne souhaitent pas utiliser le numérique ou qui ont besoin d'aide lorsqu'elles utilisent les services numériques

8

Promouvoir le courriel sécurisé comme étant un moyen de communication sécuritaire

9

Offrir une diversité dans les modes de communication afin de répondre aux préférences variées des clientèles (messagerie numérique sécurisée, notification par courriel et/ou message texte, clavardage, etc.)



Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

Déploiement d'un nouveau site Web (2000 contenus analysés et vulgarisés)

- Approche centrée sur les clientèles et consultations tout au long de la réalisation (recherche, tests d'utilisabilité, données d'utilisation, conception itérative)
- Consultations en continu afin d'améliorer le site Web et de suivre l'évolution des besoins et des comportements des clientèles
- Optimisation de l'accès aux différents services numériques

Projet de simplification des communications écrites

- Approche mettant de l'avant la perspective des clientèles, une attitude bienveillante et un langage clair et simple

Jusqu'à maintenant :

- 90 lettres réécrites qui sont soit en circulation ou en cours d'implantation
- 31 lettres concernant la médiation qui sont à l'étape des tests auprès des clientèles

Création d'une équipe spécialisée en expérience client

- Elle accompagne en amont, pendant et en aval les équipes des différents projets tournés vers la clientèle externe.
- Elle coordonne et réalise les laboratoires qui visent à recueillir la voix de toute clientèle. Elle crée aussi des personas et des parcours clients, autant de techniques qui permettent de connaître les besoins, les attentes, les irritants ainsi que les pistes d'amélioration, et ce, dans le but d'optimiser les services.
- 2022 : 25 laboratoires ont été réalisés
- 2023 : plus de 30 laboratoires sont prévus

Accompagnement des clientèles au téléphone pour les aider dans l'utilisation du site Web et des services numériques





Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

Améliorations du contenu de la réponse vocale interactive (RVI)

- Optimisation de la réponse vocale interactive (RVI) – volet assurance médicaments
- Introduction dans la file d'attente téléphonique de messages qui répondent à certaines questions des citoyens ou qui les invitent à consulter le site internet de la RAMQ pour trouver les réponses à leurs questions

Améliorations des services en ligne

- Bonification de l'offre de formulaires en ligne, notamment pour les travailleurs et travailleuses agricoles, pour les premières inscriptions à l'assurance médicaments ou pour les retours au Québec
- Simplifications procédurales pour tenir compte des cellules familiales

Accompagnement des clientèles au téléphone

- Implantation de Microsoft *Bookings* pour la prise de rendez-vous téléphoniques
- Promotion systématique des services numériques faite par les préposés aux renseignements lorsqu'ils s'adressent à la clientèle

Déploiement de mesures incitatives et explicatives

- Mise en place d'une politique qui permet à la personne assurée de faire des économies de 10 \$ lorsqu'elle remplace sa carte par internet
- Développement de l'offre de contenus vidéo à l'aide de capsules vidéo informatives, par exemple à propos de la compréhension de la facture de médicaments en pharmacie



Retraite Québec

L'expérience client toujours en tête des priorités

- Un programme de transformation de l'expérience client et une équipe spécialisée dans la réalisation et le partage des bonnes pratiques en expérience client
- La réalisation de plusieurs laboratoires client pour consulter notre clientèle, l'objectif étant de connaître leurs attentes, d'éviter de présumer et d'agir là où ça compte pour créer de la valeur aux yeux des clients

Un site Web dont le contenu est accessible et facile à comprendre

- De l'information facile à trouver et organisée par « événement de vie »
- Un contenu simplifié et vulgarisé ayant pour objectif de faciliter la compréhension de la majorité de la clientèle
- L'ensemble des services en ligne expliqués et accessibles via le site Web

Bonification en continu de l'offre de services en ligne dans Mon dossier

- Ajout de nouveaux services en ligne
- Enrichissement de l'information disponible dans Mon dossier
- Dépôt des communications dans Mon dossier
- Suivi des demandes faites par la clientèle dans Mon dossier
- Transmission de documents de façon numérique
- Envoi de notifications à la clientèle pour l'inciter à consulter Mon dossier
- Inscription des préférences de communication

Accompagnement de la clientèle vers les services numériques

- Projet réalisé auprès du personnel afin qu'il puisse promouvoir les services disponibles et accompagner la clientèle pour qu'elle soit en mesure de les utiliser de façon autonome et sécuritaire



Revenu Québec

Déploiement du Service d'espace collaboratif et d'échange virtuel (SECEV)

- Outil permettant aux citoyens de transmettre des documents par Mon dossier

Bonification de l'offre en ligne

- Mise en ligne de l'outil d'aide pour les personnes responsables de liquider une succession
- Signature électronique de formulaires
- Amélioration de l'affichage et de la consultation de documents dans le site Web (en cours)
- Bonification du consentement pour recevoir les communications uniquement par voie électronique

Développement continu de l'expérience client

- Création de personas et de parcours client
- Mise en place de laboratoires client pour mesurer la satisfaction et la compréhension des clientèles
- Simplification de communications

Amélioration des services en téléphonie

- Rehaussement de l'infrastructure de la téléphonie des centres de relations avec la clientèle
- Bonification des mesures de sécurité pour accéder aux renseignements personnels





Services Québec Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)

Amélioration des services en ligne

- Mise en ligne de nouveaux formulaires, notamment concernant l'aide financière de dernier recours
- Mise en ligne de questionnaires interactifs pour porienter les démarches de recherches d'emploi
- Modifications du site Web Québec emploi pour une expérience de navigation optimisée
- Signature électronique

Simplification des démarches

- Assouplissements réglementaires pour simplifier les démarches administratives des clientèles
- Refonte majeure de l'outil Web pour savoir que faire lors d'un décès

Mise en place d'une équipe spécialisée en expérience client

- Réalisation de travaux visant à mieux connaître les attentes de la clientèle et à développer la voix du client au sein de l'organisation (ex: personas organisationnels)
- Consultations de la clientèle sur divers projets spécifiques afin d'orienter les travaux avant, pendant et après un projet
- Diffusion d'outils à l'intention du personnel afin de contribuer au déploiement d'une culture centrée sur le client



Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Communications avec la clientèle

- Simplification des communications écrites
- Refonte du site Web de la SAAQ

Création du portail client SAAQclic permettant, par exemple :

- de déposer en ligne certains documents;
- de recevoir des communications écrites;
- de recevoir un rappel de rendez-vous par texto ou par courriel;
- d'obtenir de l'information sur son dossier de conduite et financier.

Simplification des démarches pour les clientèles :

- Demande d'indemnité en ligne (formulaire)
- Autodéclaration médicale pour les personnes de 75 ans ou plus

**Société de l'assurance
automobile**
Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité



Rédaction et remerciements

CNESST

Ghislain Berthelot, conseiller en architecture d'entreprise

Tommy Vachon, designer en expérience utilisateur

RAMQ

Charles Gauthier, conseiller en expérience client

Aïcha Sekkoum, conseillère en soutien au service à la clientèle

Retraite Québec

Caroline Thivierge, conseillère en architecture des communications personnalisées

Marie-Andrée Lefebvre, architecte des services à la clientèle

Revenu Québec

Virginie Gagnon-Thibault, conseillère en rédaction de communications administratives

Asma Nisabour, conseillère en architecture d'affaires

Mylène St-Onge, conseillère en rédaction de communications administratives

Services Québec (MESS)

Isabelle Boisclair, Direction du soutien à l'application des normes d'assistance sociale

Kym Mongeau, Direction de l'intégration et de l'implantation de la prestation de services

Ahissia Ahua, coordonnatrice ministérielle en expérience client

Société de l'assurance automobile du Québec

Krystel Delage, Service de mise en œuvre des mandats spéciaux

Christine Côté-Dubuc, Service de l'optimisation des processus et de la formation

Le CEGO remercie sincèrement la vice-présidente et directrice générale des particuliers de Revenu Québec, madame Odile Darbouze pour son soutien et son appui constant.



