

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

REDDITION DE COMPTES 2016-2017 D'ÉPARGNE PLACEMENTS QUÉBEC

Épargne Placements Québec – responsable de la mise en marché des produits d'épargne du Québec – s'est fixé trois grands objectifs dans le cadre de sa Déclaration de services aux citoyens :

- maintenir un haut niveau de confiance avec chacun de ses clients;
- s'assurer que la qualité de la relation avec ses clients est au cœur de ses activités quotidiennes;
- offrir des services de qualité répondant aux attentes de sa clientèle.

L'atteinte de ces objectifs est mesurée périodiquement au moyen d'enquêtes de satisfaction. La dernière enquête a été réalisée à l'automne 2015 auprès de 1 001 clients qui avaient été en communication avec le centre d'appels au cours des six mois précédents. À cette occasion, une firme de recherche marketing indépendante a réalisé un sondage téléphonique à l'aide de l'Outil québécois de mesure – un instrument de mesure développé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Les résultats de l'enquête montrent que pour l'ensemble des sept dimensions de services présentes dans la Déclaration de services aux citoyens, la perception à l'égard de la qualité du service offert est toujours très positive. En effet, 98 % des répondants ont alloué une note équivalente ou supérieure à 8 sur 10 à la qualité du service offert, comparativement à 99 % lors de l'enquête de 2012.

La satisfaction globale envers Épargne Placements Québec demeure également à un niveau très élevé puisque 95 % des personnes interrogées ont attribué une note équivalente ou supérieure à 8 sur 10 à ce chapitre. Par rapport à l'enquête réalisée à l'automne 2012, c'est une diminution de deux points de pourcentage.

Enfin, la majorité des clients interrogés, soit 97 %, conseilleraient à leur famille ou à leurs amis d'utiliser les services d'Épargne Placements Québec; il s'agit du même résultat que lors de l'enquête de 2012. Ce résultat témoigne encore une fois d'un niveau de satisfaction et de fidélité très élevé de la clientèle.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Certains indicateurs permettent de mesurer le niveau d'efficacité du centre de relations clients qui constitue le principal véhicule par lequel Épargne Placements Québec sert sa clientèle.

Indicateurs	Objectifs fixés	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Taux d'abandon des appels	< 4,50 %	3,36 %	3,07 %
Taux de plaintes	< 0,05 %	0,02 %	0,02 %

RÉSULTATS

L'encours des produits d'épargne au 31 mars 2017 était de 9,9 milliards de dollars, comparativement à 9,5 milliards de dollars au 31 mars 2016, ce qui représente une hausse de 4,7 % durant l'année financière 2016-2017. Par ailleurs, le nombre de clients au 31 mars 2017 était de 176 174, comparativement à 178 956 au 31 mars 2016, ce qui représente une diminution de 1,6 %.

**ÉPARGNE
PLACEMENTS
QUÉBEC**



1 800 463-5229
www.epq.gouv.qc.ca

Épargne
Placements
Québec