

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

REDDITION DE COMPTES 2018-2019 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 par des enquêtes de satisfaction. La dernière enquête a été réalisée à l'automne 2017, et la prochaine est prévue à l'automne 2019.

Les résultats de l'enquête de l'automne 2017 montrent que, pour l'ensemble des sept dimensions de services présentées dans la déclaration de services aux citoyens, 98 % des répondants ont alloué une note équivalente ou supérieure à 8 sur 10 à la qualité du service offert.

Perception de la qualité de service par dimension de services – 2017

	% de répondants ayant attribué une note de 8 à 10 sur 10
Courtoisie du personnel	98
Efficacité du fonctionnement	96
Information adéquate	95
Facilité des démarches	95
Compétence du personnel	94
Services accessibles	94
Services confidentiels	93
Moyenne des sept dimensions (n : 1 003)	98

Note : Il s'agit des résultats du sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle réalisé à l'automne 2017.

De plus, en ce qui concerne la satisfaction globale envers Épargne Placements Québec, le niveau est très élevé puisque 95 % des personnes interrogées ont attribué une note équivalente ou supérieure à 8 sur 10.

Enfin, 95 % des clients interrogés conseilleraient à leur famille ou à leurs amis d'utiliser les services d'Épargne Placements Québec.

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.

Engagement	Indicateur	Objectif	Résultat 2016-2017	Résultat 2017-2018	Résultat 2018-2019
Un fonctionnement efficace	Taux d'abandon des appels	< 4,50 %	3,07 %	3,07 %	2,90 %
Notre gestion des plaintes	Taux de plaintes	< 0,05 %	0,02 %	0,01 %	0,01 %

RÉSULTATS

L'encours des produits d'épargne au 31 mars 2019 était de 11 milliards de dollars, comparativement à 10,3 milliards de dollars au 31 mars 2018, ce qui représente une hausse de 6,8 % durant l'année financière 2018-2019. Par ailleurs, le nombre de clients au 31 mars 2019 était de 172 591, comparativement à 173 115 au 31 mars 2018, ce qui représente une diminution de 0,03 %.

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

Épargne
Placements
Québec 