

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 des engagements définis dans la déclaration de services aux citoyens est mesurée périodiquement par des enquêtes de satisfaction. Les deux dernières enquêtes ont été réalisées à l'automne 2017 et à l'automne 2019. Les résultats du tableau suivant montrent, pour chacune des sept dimensions définies dans la déclaration de services aux citoyens, le pourcentage des répondants qui ont alloué une note équivalente ou supérieure à 8 sur 10.

Sommaire des résultats des engagements de la déclaration de services aux citoyens

(selon les résultats des enquêtes de satisfaction, en pourcentage de répondants ayant attribué une note de 8 à 10 sur 10)

Engagements	Indicateurs	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2017-2018
Services confidentiels	Contrôles de protection des renseignements personnels	Protéger la confidentialité de l'information contenue au dossier en mettant en place des contrôles rigoureux et en informant le personnel des obligations en matière de protection des renseignements personnels	89 %	93 %
	Respect des exigences en matière de sécurité des transactions	S'assurer que les règles et procédures relatives à la sécurité des transactions répondent aux plus hautes exigences en la matière		
	Protection des renseignements personnels	Assurer la confidentialité des renseignements personnels et permettre leur utilisation seulement aux fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels		
Fonctionnement efficace	Délai moyen d'attente	Répondre promptement aux appels à l'intérieur d'un délai moyen inférieur à 75 secondes	96 %	96 %
	Délai moyen de traitement des transactions	Traiter les transactions dans les meilleurs délais, soit dans les 24 heures si la demande est effectuée avant 14 h, et dans les 48 heures autrement		
	Exactitude des transactions enregistrées	Enregistrer les transactions avec exactitude et maintenir à jour toute l'information contenue au dossier		
	Délai de retour d'appel	Retourner l'appel dans un délai maximal d'un jour ouvrable		
	Délai de suivi des demandes acheminées par le site Web	Effectuer un suivi de la demande de renseignements acheminée par le site Web dans un délai maximal de deux jours ouvrables		

Engagements	Indicateurs	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2017-2018
Information adéquate	Information adéquate	Informier adéquatement sur les différents produits et services qui sont offerts	96 %	95 %
	Communication claire	Communiquer d'une façon claire, concise et compréhensible et s'assurer d'avoir répondu aux questions		
	Exactitude des données dans les documents transmis	Fournir des données exactes et conformes, notamment sur les confirmations de transaction, les états de portefeuille trimestriels, les relevés fiscaux et les sommaires quotidiens de placement accessibles dans le site Web		
Personnel courtois	Accueil courtois	Vous accueillir avec courtoisie et vous écouter attentivement	98 %	98 %
	Civilité des communications	Faire preuve de politesse et d'empathie dans les communications		
Équipe compétente	Personnel qualifié	S'assurer que tout le personnel soit dûment qualifié	95 %	94 %
	Supervision du personnel	Faire en sorte qu'il soit adéquatement supervisé		
	Formation du personnel	Lui faire bénéficier d'une formation continue sur les produits et services ainsi que sur les procédures en vigueur		
Démarches faciles	Simplicité des processus	Simplifier au maximum les démarches requises pour ouvrir un compte ou effectuer des transactions à Épargne Placements Québec	96 %	95 %
	Délai de traitement des transactions	Entreprendre dans les meilleurs délais l'exécution des transactions, et ce, quel que soit le moyen utilisé (par téléphone, en personne, par Internet, par courrier ou par télécopieur)		
Services accessibles	Plages horaires du centre d'appels	Gérer le centre d'appels selon des plages horaires qui vont au-delà des heures habituelles, soit du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, au numéro de téléphone suivant : 1 800 463-5229 (sans frais : Canada et États-Unis)	90 %	94 %
	Respect des heures d'ouverture du bureau d'accueil	Accueillir la clientèle aux bureaux, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30		
	Site Web accessible	Rendre accessible et tenir à jour le site Web : www.epg.gouv.qc.ca		
	Accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite	Rendre accessibles les bureaux aux personnes à mobilité réduite		

Quand il leur était demandé d'évaluer l'ensemble des sept dimensions, 98 % des répondants ont accordé une note équivalente ou supérieure à 8 sur 10 en 2019-2020 (le même pourcentage qu'en 2017-2018). Les résultats liés à chacune des dimensions montrent également que les cibles ont été respectées.

Le délai moyen d'attente au téléphone en 2019-2020, qui a atteint 260 secondes, s'est avéré plus important que la cible de 75 secondes. Ce résultat s'explique par l'approche consolidée mise en place au centre d'appels en 2019-2020 afin de répondre adéquatement à l'ensemble des besoins des clients lorsqu'ils téléphonent.

- Suivant cette approche, les agents du centre d'appels accompagnent davantage le client pour :
 - l'assister dans l'utilisation du site Web transactionnel et lui proposer des façons de maximiser son utilisation de ce site Web (ex. : réception de documents électroniques plutôt que papier, avis par courriel pour des sommes venant à échéance);
 - l'aider à remplir ses dossiers personnels (ex. : adresse courriel, numéro de téléphone cellulaire);
 - lui expliquer les différentes fonctionnalités du site Web transactionnel;
 - couvrir l'ensemble de son portefeuille (ex. : prendre ses instructions pour les sommes qui viennent à échéance ou pour investir les sommes détenues en liquidités dans des produits à terme).
 - Comme les agents consacrent davantage de temps à chaque client pour s'assurer de combler tous ses besoins, ils répondent moins rapidement aux appels entrants, augmentant ainsi le délai moyen d'attente.
-