

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

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 (DSC) :

- susciter un haut niveau de confiance chez 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 DSC est mesurée périodiquement par des enquêtes de satisfaction. Les résultats du tableau suivant montrent, pour chacune des sept dimensions définies dans la DSC, le pourcentage des répondants qui ont alloué une note d'au moins 8 sur 10.

Sommaire des résultats relatifs aux 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 2020-2021	Résultats 2019-2020
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 %	89 %
	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 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	86 %	96 %
	Exactitude des transactions enregistrées	Enregistrer les transactions avec exactitude et maintenir à jour toute l'information contenue au dossier		
	Délai moyen de réponse	Répondre promptement aux appels, à l'intérieur d'un délai moyen inférieur à 75 secondes		
	Délai pour rappeler	Rappeler le client dans un délai maximal de 1 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 2 jours ouvrables		

Engagements	Indicateurs	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020
Information adéquate	Information adéquate	Informier adéquatement sur les différents produits et services offerts	91 %	96 %
	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 concernant la clientèle et présenter une information mise à jour en continu dans la section « Transactions en direct » du site Web		
Personnel courtois	Accueil courtois	Accueillir les clients avec courtoisie et les écouter attentivement	95 %	98 %
	Civilité des communications	Faire preuve de politesse et d'empathie dans les communications		
Équipe compétente	Personnel qualifié	S'assurer que tout le personnel est dûment qualifié	90 %	95 %
	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	88 %	96 %
	Délai de traitement des transactions	Offrir des outils permettant d'effectuer facilement les transactions		
Services accessibles	Site Web accessible	Mettre à la disposition de la clientèle un site Web présentant toute l'information dont elle a besoin pour bénéficier des produits et services	71 %	90 %
	Services en ligne accessibles	Offrir des services en ligne permettant d'effectuer les transactions efficacement et sécuritairement		
	Plages horaires du centre d'appels	Veiller à ce que le centre d'appels soit facilement accessible et permette aux clients d'obtenir un service approprié à leur situation		

Pour l'ensemble des sept dimensions, 91 % des répondants ont accordé une note d'au moins 8 sur 10 en 2020-2021, comparativement à 98 % en 2019-2020. Les résultats liés à chacune des dimensions montrent également que les cibles ont été respectées. Le délai moyen de réponse au téléphone en 2020-2021, qui a atteint 15 minutes, 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 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 (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 de réponse.

epq.gouv.qc.ca

Épargne
Placements

Québec 