

Feuille de route d'optimisation du service à la clientèle

Livrable final consolidé

21 mars 2019

Table des matières

1	Aperçu du projet	<u>p.3</u>
2	Méthodologie	<u>p.4</u>
3	Sommaire exécutif	<u>p.5</u>
4	Diagnostic de l'état actuel	<u>p.7</u>
5	Vision du service à la clientèle	<u>p.23</u>
6	Feuille de route d'optimisation	<u>p.25</u>
7	Annexes	<u>p.44</u>
	A - meilleures pratiques en SAC	<u>p.45</u>
	B - documents analysés	<u>p.55</u>
	C - initiatives non priorisées	<u>p.57</u>

Aperçu du projet

Mise en contexte

En été 2018, TEQ a amorcé des travaux d'amélioration de son service à la clientèle en définissant sa vision bout-en-bout de l'expérience client.

Cependant le service à la clientèle actuel ne répond toujours pas aux attentes, notamment en termes délais de traitement et de qualité. Cela entraîne des insatisfactions auprès des employés et des clients de TEQ.

TEQ a donc fait appel à EY pour l'accompagner dans ses démarches d'optimisation du service à la clientèle.

Objectif du projet

L'objectif principal de ce projet est de développer une feuille de route détaillant les initiatives nécessaires pour optimiser l'efficacité du service à la clientèle tout en améliorant l'expérience des clients de TEQ.

Pour répondre à cet objectif, ce document détaille l'analyse de l'état actuel du service à la clientèle de TEQ (incluant une comparaison avec les meilleures pratiques de l'industrie) et une feuille de route d'initiatives d'amélioration.

Livrables



Diagnostic de l'état actuel du service à la clientèle



Meilleures pratiques en service à la clientèle



Feuille de route d'optimisation

Considérations

- Tous les livrables se concentrent sur les programmes Roulez vert et Rénoclimat
- La mise en œuvre des initiatives proposées est la responsabilité de TEQ

Méthodologie

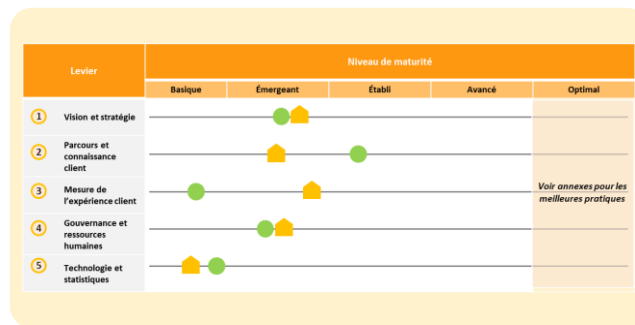
Intrants¹



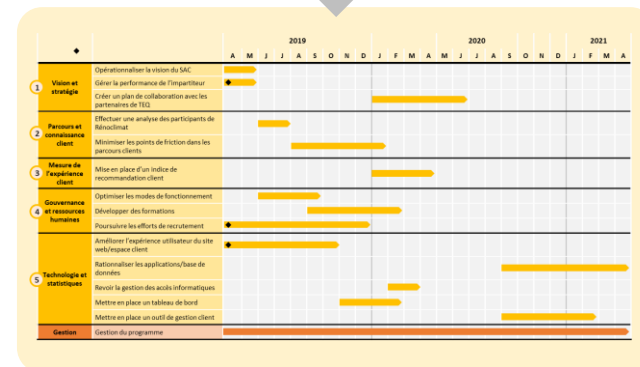
Axes d'analyse



Livrables



Diagnostic de l'état actuel du service à la clientèle



Feuille de route d'optimisation

¹Voir l'annexe C pour la liste des personnes interviewées et des documents analysés

Sommaire exécutif (1/2)

État actuel du service à la clientèle

- Les **participants au programme Rénoclimat** sont en général **très satisfaits** (non mesuré pour Roulez vert)
- **Roulez vert et Rénoclimat sont proches en termes de maturité** en expérience/service client. Néanmoins, certaines bonnes pratiques actuellement en place pourraient être partagées entre les deux programmes (p.ex. pour Rénoclimat le sondage en continu des participants et pour Roulez vert l'étude comportementale des participants)
- À court terme, la stratégie principale pour diminuer les délais consiste à externaliser une partie des opérations chez un **impartiteur**. Les **mécanismes de gouvernance** et de **gestion de performance** sont en cours de développement
- La majorité des **insatisfactions** et des **plaintes** des clients sont liées aux **délais de traitement**, aux **refus de l'aide financière** et au **manque d'information/suivi**. À noter que le nombre de plaintes est faible
- Le **manque de clarté autour des rôles et responsabilités** de certains intervenants impliqués dans les programmes engendre des pertes d'efficacité dans le traitement des demandes et allonge les délais
- Il y a un **manque de formation** auprès des employés et des partenaires, notamment en termes de service à la clientèle
- La « **voix du client** » n'est pas capturée et analysée de manière systématique
- Les **lacunes technologiques** de TEQ compliquent le suivi de la performance, alourdissent les tâches des agents et limitent les opportunités d'automatisation de processus

Sommaire exécutif (2/2)

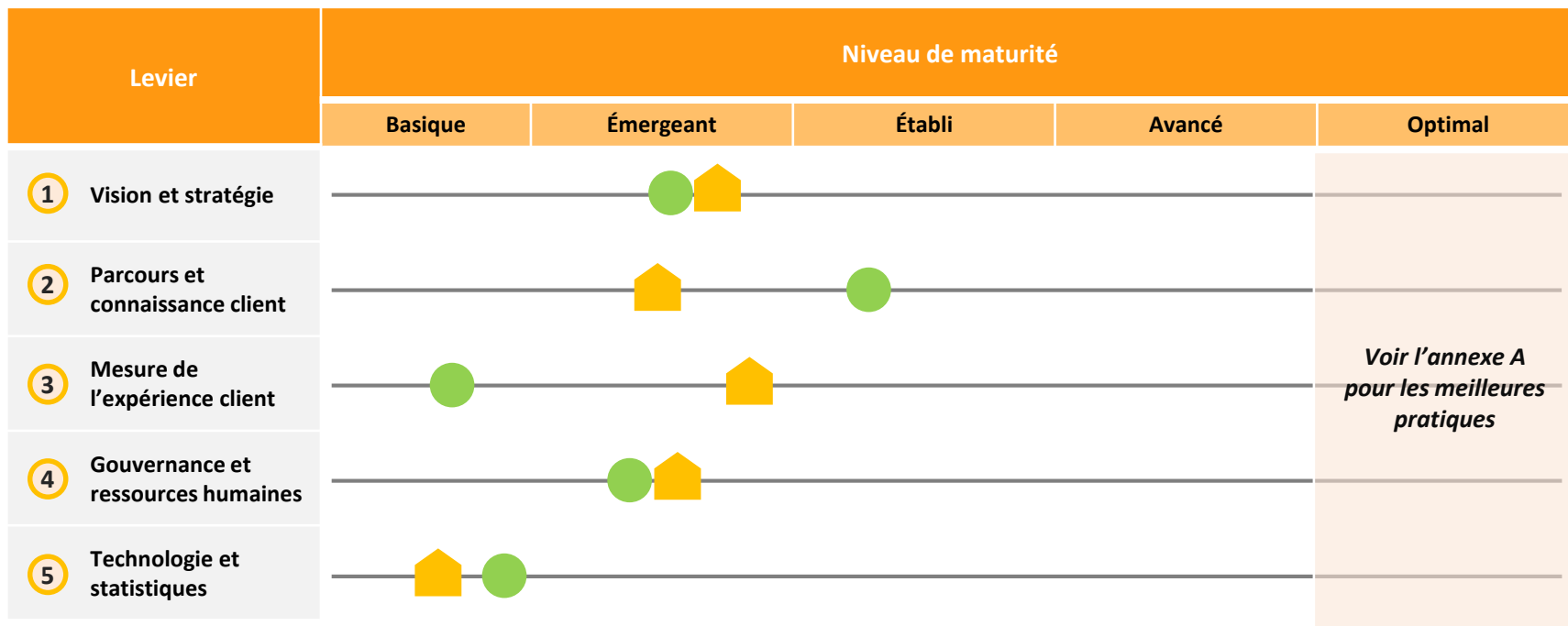
Initiatives d'optimisation du service à la clientèle

- Durant les 24 prochains mois, **14 initiatives d'optimisation du service à la clientèle** seront mises en œuvre pour améliorer le service à la clientèle de TEQ
- Bien que la feuille de route se focalise sur les programmes Rénoclimat et Roulez vert, la **majorité des initiatives** d'amélioration sont **applicables aux autres programmes** offerts par TEQ
- **À court terme**, plusieurs initiatives se concentrent sur la **mobilisation** et la **formation** des employés ainsi que sur **l'organisation** et la **communication** entre les différentes équipes de TEQ. Cela permettra notamment de **minimiser les délais** de traitement et de rehausser la **satisfaction des employés**
- La mise en place d'un modèle de **gestion de la performance** de l'impartiteur ainsi que d'un **plan de collaboration** avec les partenaires de TEQ (évaluateurs et concessionnaires) permettra de déléguer une partie des activités de TEQ tout en assurant un niveau de service uniforme à travers les programmes
- Des initiatives visant à mieux comprendre les besoins et **les parcours des clients** de TEQ précéderont des **initiatives technologiques** nécessitant des efforts à moyen/long terme. Les initiatives technologiques viseront notamment à faciliter **l'accès à l'information** sur les programmes, outiller les employés de 1^{re}/2^e ligne et **automatiser** le traitement des demandes
- La mise en place d'un **indice de recommandation client** permettra de suivre le niveau de satisfaction des participants et de récolter leurs commentaires pour **continuellement améliorer leur expérience**



Diagnostic de l'état actuel du service à la clientèle


Niveau de maturité en expérience/service client



Légende: ● Roulez vert 🏠 Rénoclimat

1 Vision et stratégie


Constats sur l'état actuel

	Points forts	Opportunités d'amélioration
Roulez vert et Rénoclimat*	<ul style="list-style-type: none">+ Le plan directeur de TEQ met en valeur l'importance de l'expérience client+ La vision du service à la clientèle (SAC) est définie et prend en compte l'expérience bout-en-bout du client. En ce sens, la vision souligne la responsabilité de tous les employés de TEQ envers les clients+ TEQ souhaite devenir plus autonome et ainsi obtenir un meilleur contrôle sur l'expérience/service fourni aux participants	<ul style="list-style-type: none">- La définition officielle du SAC n'a pas encore été partagée avec tous les employés± Un impartiteur a été sélectionné pour prendre en charge la 1ere et la 2e ligne de Roulez vert. Le plan de transition et le modèle de gestion de la performance de l'impartiteur restent à définir± À court terme, la stratégie de TEQ est de rendre les partenaires (p.ex. évaluateurs et concessionnaires) les plus autonomes possible. Cependant, le nombre de formations, d'outils et de documentation mis à leur disposition est encore limité
Impacts	<ul style="list-style-type: none">• Démobilisation des employés (potentiellement)• Niveau de service et qualité des informations différentes entre TEQ et l'impartiteur (potentiellement)• Insatisfaction des partenaires pouvant contribuer à une baisse de popularité des programmes de TEQ	

*Pour ce levier, les constats et les opportunités d'amélioration sont les mêmes pour Roulez vert et Rénoclimat


2 Parcours et connaissance client

Constats sur l'état actuel

	Points forts	Opportunités d'amélioration
Roulez vert	<ul style="list-style-type: none"> + Le parcours d'un participant/concessionnaire de Roulez vert a été cartographié. En parallèle, le processus interne est décrit de manière détaillée + Une étude détaillée des clients de Roulez vert a été produite, incluant une segmentation comportementale, la description des besoins des clients et des pistes d'amélioration 	<ul style="list-style-type: none"> - Aucune indication démontre que les pistes améliorations identifiées dans l'étude de la clientèle ont été mises en place - Aucune indication que l'analyse de la clientèle ait été partagée avec les employés impliqué dans Roulez vert
Rénoclimat	<ul style="list-style-type: none"> + Les 5 étapes de la procédure à suivre par les participants sont décrites de manière simple sur le site web de TEQ 	<ul style="list-style-type: none"> ± Une étude détaillée du programmes Rénoclimat a été produite. Cependant ce rapport contient très peu d'information en lien avec l'expérience, les besoins et les comportements des clients ± Le processus interne de traitement d'une demande pour Rénoclimat est décrit en détail. Cependant la perspective du client est manquante. De plus, le processus actuel implique de nombreuses étapes et intervenants
Impacts	<ul style="list-style-type: none"> • Multiplication des points de frictions dans le parcours du client pouvant mener à son désengagement définitif et contribuer à la baisse de popularité de TEQ (potentiellement) • Mise en place d'initiatives ne répondant pas à un besoin de la part du client (potentiellement) 	

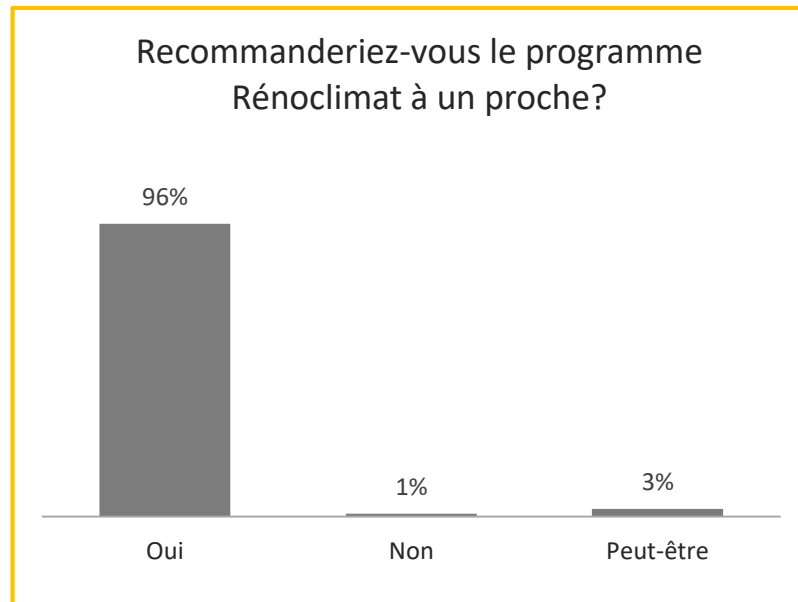
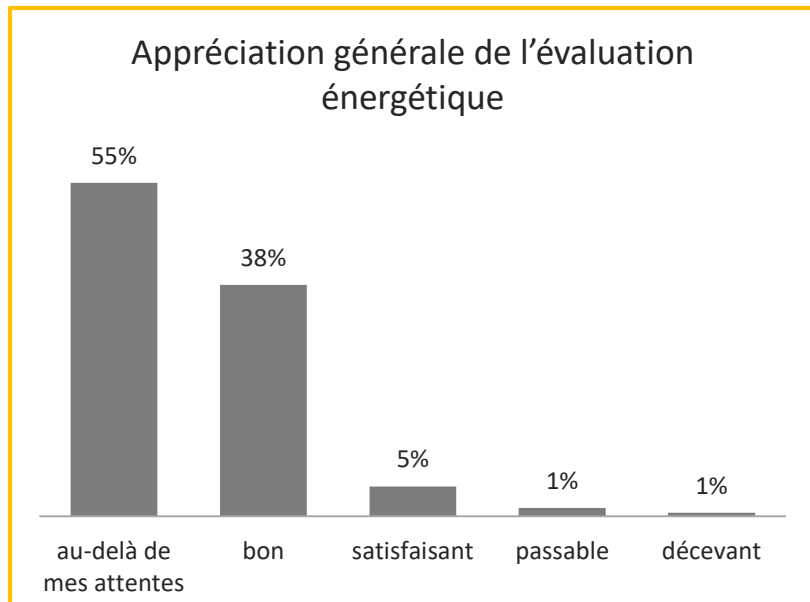
3 Mesure de l'expérience client

Constats sur l'état actuel

	Points forts	Opportunités d'amélioration
Roulez vert	+ Le taux de plainte est relativement faible (<0.2% des demandes). 89% des plaintes sont liées au refus de l'aide financière	- Aucun indicateurs de satisfaction client / concessionnaire est en place
Rénoclimat	<p>± Les participants sont sondés en continu (avant et après les travaux). Le sondage se concentre principalement sur l'évaluation. Le questionnaire est relativement long (13 questions) et les choix de réponses sont limités (p.ex. « Oui/Non »). Néanmoins, le participant peut laisser des commentaires qualitatifs sur le programme</p> <p>+ 96.5% des participants ayant répondu au sondage recommanderaient Rénoclimat à un proche</p> <p>+ Le taux de plainte est relativement faible (<0.2% des demandes). 52% des plaintes sont liées au refus de l'aide financière tandis que 24% sont liées aux délais</p>	- Aucune indication que les résultats des sondages sont analysés et que des mesures d'amélioration continue sont mises en place
Impacts	<ul style="list-style-type: none">• Difficulté à motiver les employés à améliorer l'expérience client dû à un manque d'indicateur de satisfaction client• Insatisfactions clients pouvant se retrouver dans le processus de plaintes• Mise en place d'initiatives ne répondant pas à un besoin de la part du client	

3 Mesure de l'expérience client

Résultats des sondages client pour Rénoclimat¹ (1/3)

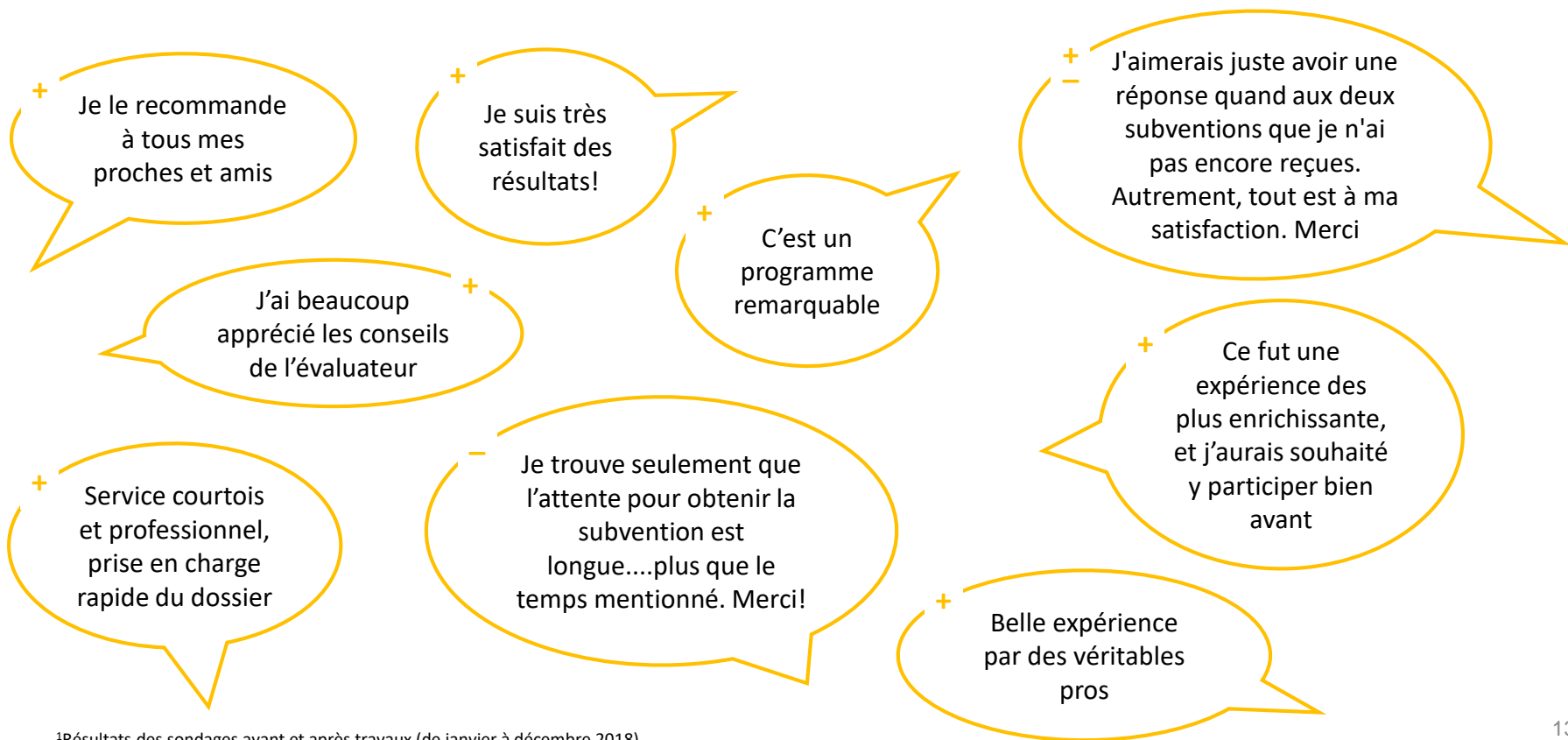


Les résultats démontrent que la majorité des clients sont très satisfaits de l'évaluation énergétique reçue. En effet, plus de 93% des participants ont donné la note « bon » ou « au-delà de mes attentes ». De plus, 96% des clients recommanderaient le programme Rénoclimat à un proche.

¹Résultats des sondages avant et après travaux (de janvier à décembre 2018)

3 Mesure de l'expérience client

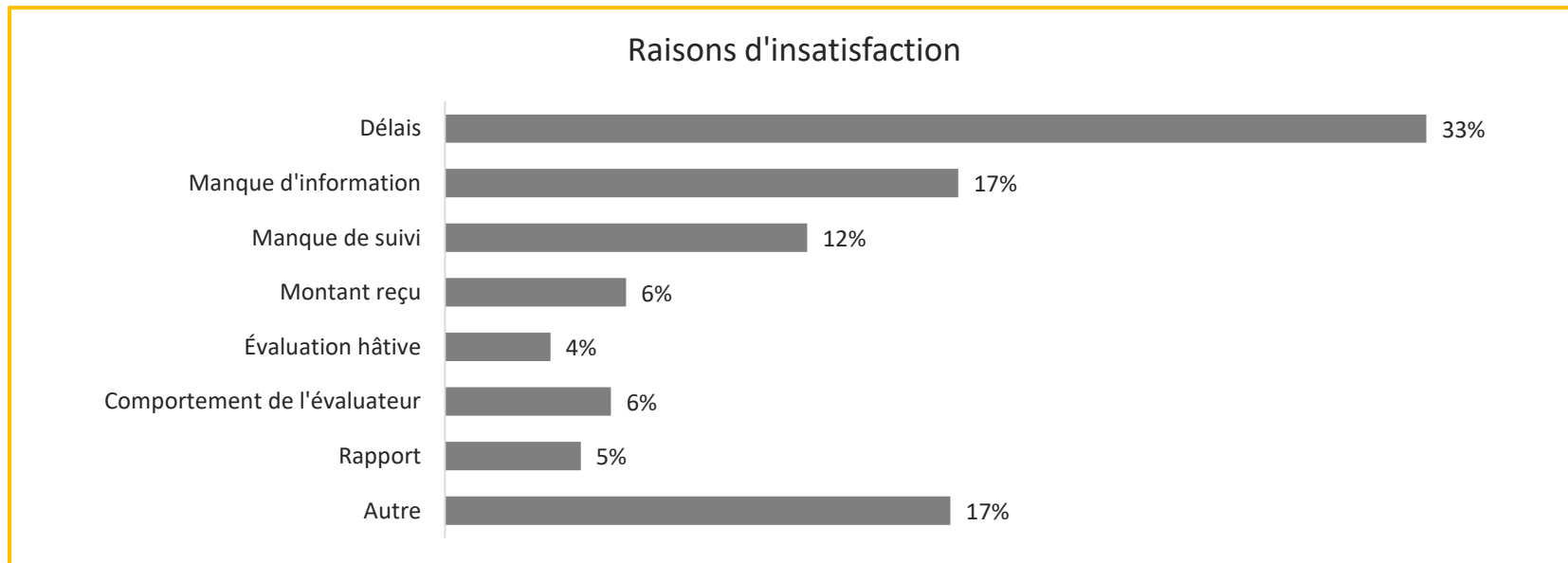
Résultats des sondages client pour Rénoclimat¹ (2/3)



¹Résultats des sondages avant et après travaux (de janvier à décembre 2018)

3 Mesure de l'expérience client

Résultats des sondages client pour Rénoclimat¹ (3/3)

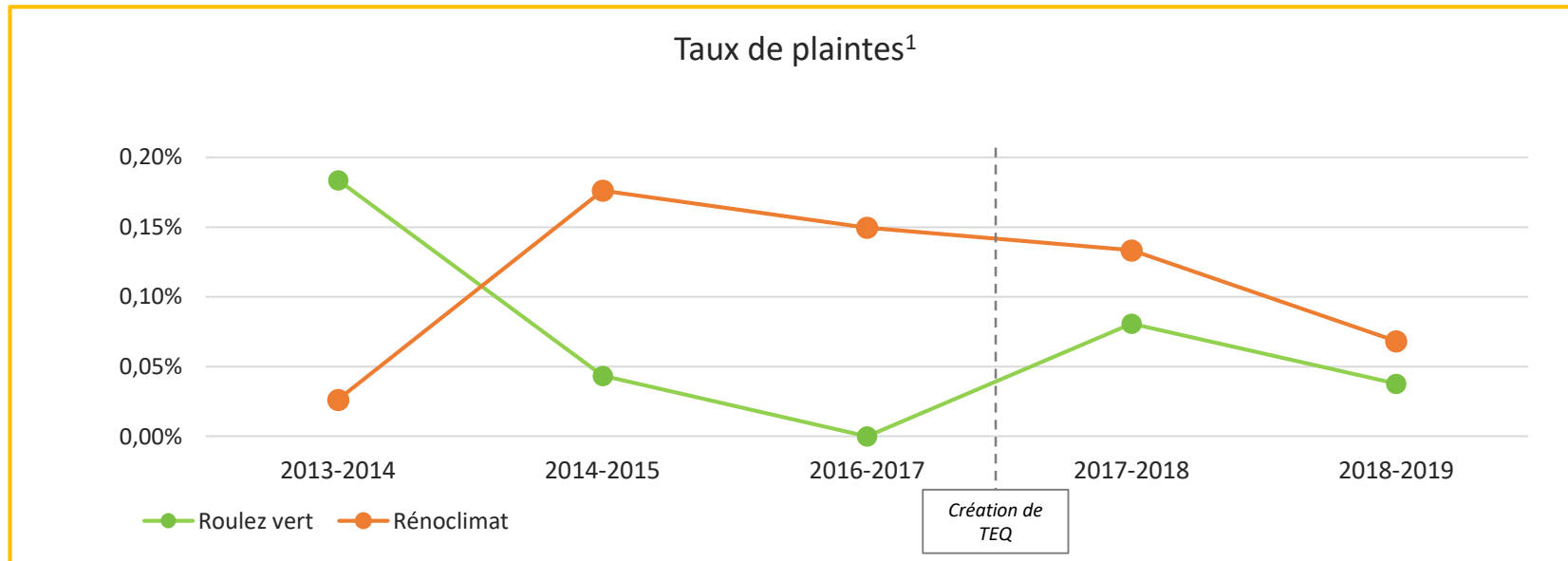


Un tiers des insatisfactions sont dues à des délais trop longs pour recevoir l'aide financière ou pour programmer une rencontre avec l'évaluateur. Le manque d'information et le manque de suivi sont également des sources majeures d'insatisfaction.

¹Résultats des sondages avant et après travaux (de janvier à décembre 2018)

3 Mesure de l'expérience client

Analyses des plaintes reçues pour Roulez vert et Rénoclimat (1/2)

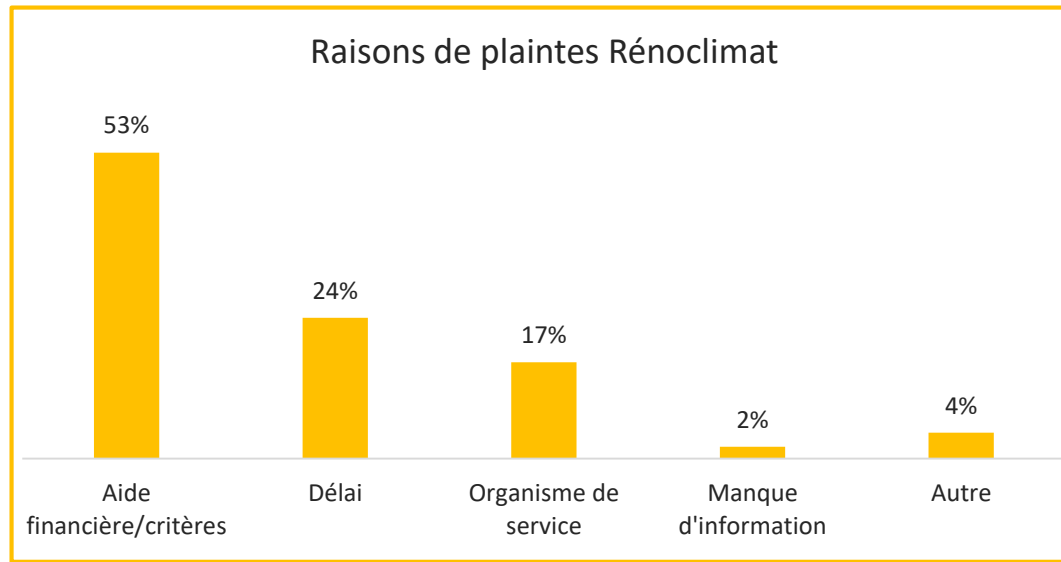
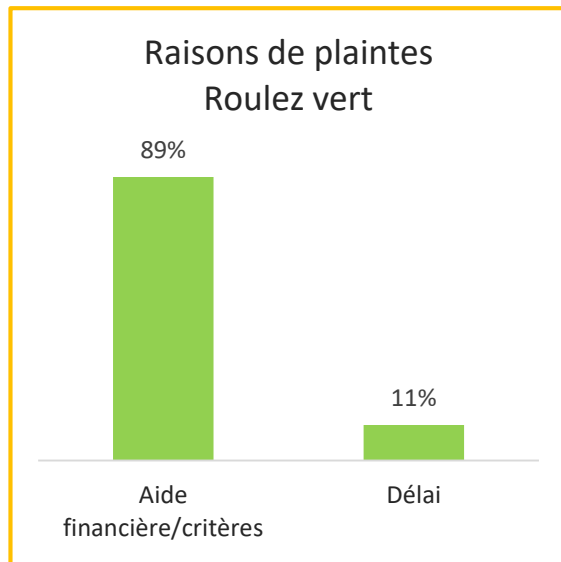


Le taux de plaintes pour Rénoclimat et Roulez vert est faible (<0.2%), spécialement pour Roulez vert. La tendance est à la baisse pour Rénoclimat sur les 4 dernières années. Cela démontre que les efforts mis en place par TEQ ont porté leurs fruits.

¹Taux de plainte = (nombre de plaintes reçues) / (nombre de dossiers traités)

3 Mesure de l'expérience client


Analyses des plaintes reçues pour Roulez vert et Rénoclimat (2/2)



La raison principale des plaintes est liée au refus de l'aide financière pour Roulez vert et Rénoclimat. La deuxième raison de plaintes pour les deux programmes est liée au délai de traitement des demandes. Les délais semblent être un enjeu plus important pour Rénoclimat que pour Roulez vert.

4 Gouvernance et ressources humaines


Constats sur l'état actuel

	Points forts	Opportunités d'amélioration
Roulez vert et Rénoclimat*	<ul style="list-style-type: none">+ Un comité de service à la clientèle est en place avec un mandat et des responsabilités définies. Une première liste de lignes directrices en SAC a été créée	<ul style="list-style-type: none">- Les rôles et responsabilités de nombreux intervenants dans les programmes sont flous. Plusieurs rôles semblent se chevaucher entre les employés de 1ere et 2e lignes, ainsi qu'entre les employés de TEQ et du MERN- Manque de communication entre plusieurs équipes et comités- Certaines descriptions de postes sont très denses et incluent des tâches qui ne semblent pas être appliquées (p.ex. mise en place et suivi d'indicateurs de performance). De plus, les descriptions d'emplois ne comportent aucune notion/compétence en expérience/service client- Manque de formation, notamment en terme de service à la clientèle- Aucun mode de fonctionnement est en place pour mesurer l'expérience employé et récolter leurs commentaires
Impacts	<ul style="list-style-type: none">• Détérioration de l'expérience employé• Confusion des participants• Augmentation des délais de traitement	

*Pour ce levier, les constats et les opportunités d'amélioration sont les mêmes pour Roulez vert et Rénoclimat

5 Technologie et statistiques

Constats sur l'état actuel

	Points forts	Opportunités d'amélioration
Roulez vert et Rénoclimat*	<ul style="list-style-type: none"> + Les statistiques web produites par l'équipe des communications web du MERN sont détaillées et permettent de mieux comprendre le parcours des participants + L'arborescence téléphonique a été simplifiée ce qui permet au client d'être en contact plus rapidement avec un agent + Un outil de collaboration est en train d'être mis en place pour faciliter la communication entre les employés 	<ul style="list-style-type: none"> ± Un seul programme (Roulez vert) propose un espace client. Certains participants / concessionnaires semblent avoir de la difficulté à utiliser cet outil - Difficulté pour connaître le statut des demandes autant pour les participants que pour les employés de Rénoclimat - L'expérience utilisateur du site web est non-optimale: taille de police, multitudes de liens, manque d'uniformité du graphisme, etc. - Les systèmes missions et les bases de données ne sont pas uniformisés ce qui entraîne des difficultés dans la production de rapports, ainsi que dans l'automatisation des processus - Les agents manquent d'autonomie dans le traitement des demandes dû à des restrictions d'accès informatiques - Aucun outil de gestion de la clientèle est en place
Impacts	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du volume d'appel client dû à un accès à l'information difficile • Augmentation des délais de traitement • Insatisfaction des employés dû à un manque d'outils adéquats 	

*Pour ce levier, les constats et les opportunités d'amélioration sont les mêmes pour Roulez vert et Rénoclimat

5 Technologie et statistiques

Performance des centres de contact

Indicateur	Rénoclimat	Autres programmes	Moyenne dans l'industrie ¹
Indice de recommandation client (IRC)	-	-	55%
Taux d'abandons	21.6% ²	25.3% ²	7 %
Délai moyen de réponse	6 min 15 sec ³		1 min 30 sec
Délai moyen de traitement des appels	4 min 44 sec ²	5 min 04 sec ²	3 min 48 sec – 6 min 33 sec
Délai moyen de traitement des courriels	< 2 jours ²	< 2 jours ²	1 - 2 jours
Délai moyen avant abandon	7 min 21 sec ²	8 min 20 sec ²	-
Taux de résolution au 1 ^{er} appel	-	-	73%

¹Référence: EY Benchmarking, toutes industries confondues sur le continent américain

²Statistiques du centre d'appel du MERN entre octobre 2018 et février 2019

³Statistiques du centre d'appel du MERN en avril 2018

5 Technologie et statistiques

Performance des centres de contact

Indicateur	Rénoclimat	Autres programmes	Moyenne dans l'industrie ¹
Indice de recommandation client (IRC)	-	-	55%
Taux d'abandons	21.6% ²	25.3% ²	7 %
Délai moyen de réponse	6 min 15 sec ³		1 min 30 sec
Délai moyen de traitement des appels	4 min 44 sec ²	5 min 04 sec ²	3 min 48 sec – 6 min 33 sec
Délai moyen de traitement des courriels	< 2 jours ²	< 2 jours ²	1 - 2 jours
Délai moyen avant abandon	7 min 21 sec ²	8 min 20 sec ²	-
Taux de résolution au 1 ^{er} appel	-	-	73%

- **Manque de données concernant la satisfaction des clients et le taux de résolution au premier appel**

¹Référence: EY Benchmarking, toutes industries confondues sur le continent américain

²Statistiques du centre d'appel du MERN entre octobre 2018 et février 2019

³Statistiques du centre d'appel du MERN en avril 2018

5 Technologie et statistiques

Performance des centres de contact

Indicateur	Rénoclimat	Autres programmes	Moyenne dans l'industrie ¹
Indice de recommandation client (IRC)	-	-	55%
Taux d'abandons	21.6% ²	25.3% ²	7 %
Délai moyen de réponse	6 min 15 sec ³		1 min 30 sec
Délai moyen de traitement des appels	4 min 44 sec ²	5 min 04 sec ²	3 min 48 sec – 6 min 33 sec
Délai moyen de traitement des courriels	< 2 jours ²	< 2 jours ²	1 - 2 jours
Délai moyen avant abandon	7 min 21 sec ²	8 min 20 sec ²	-
Taux de résolution au 1 ^{er} appel	-	-	73%

- **Manque de données concernant la satisfaction des clients et le taux de résolution au premier appel**
- **Le taux d'abandon est élevé. Cela s'explique par un délai moyen de réponse qui est relativement proche du délai moyen avant abandon**

¹Référence: EY Benchmarking, toutes industries confondues sur le continent américain

²Statistiques du centre d'appel du MERN entre octobre 2018 et février 2019

³Statistiques du centre d'appel du MERN en avril 2018

5 Technologie et statistiques

Performance des centres de contact

Indicateur	Rénoclimat	Autres programmes	Moyenne dans l'industrie ¹
Indice de recommandation client (IRC)	-	-	55%
Taux d'abandons	21.6% ²	25.3% ²	7 %
Délai moyen de réponse	6 min 15 sec ³		1 min 30 sec
Délai moyen de traitement des appels	4 min 44 sec ²	5 min 04 sec ²	3 min 48 sec – 6 min 33 sec
Délai moyen de traitement des courriels	< 2 jours ²	< 2 jours ²	1 - 2 jours
Délai moyen avant abandon	7 min 21 sec ²	8 min 20 sec ²	-
Taux de résolution au 1 ^{er} appel	-	-	73%

- **Manque de données concernant la satisfaction des clients et le taux de résolution au premier appel**
- **Le taux d'abandon est élevé. Cela s'explique par un délai moyen de réponse qui est relativement proche du délai moyen avant abandon**
- **Les délais moyens de traitement des appels et des courriels sont raisonnables**

¹Référence: EY Benchmarking, toutes industries confondues sur le continent américain

²Statistiques du centre d'appel du MERN entre octobre 2018 et février 2019

³Statistiques du centre d'appel du MERN en avril 2018



La vision du service à la clientèle

La vision du service à la clientèle chez TEQ

Pour TEQ, le service à la clientèle c'est:

- ✓ la **somme des actions effectuées pour satisfaire un client** du début à la fin de sa démarche d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de GES
- ✓ la **responsabilité de tous** - chaque action posée dans l'organisation doit être pensée en fonction de l'expérience client, peu importe le poste qu'on occupe

SAC = Service à la clientèle ... mais aussi ... **satisfaction de la clientèle**

Valeurs corporatives

Leadership

Innovation

Collaboration

Transparence

Exemplarité

Les lignes directrices du SAC

- Toujours se remettre en question
- Être à l'affût des problèmes... et des solutions!
- Anticiper le besoin, ne pas attendre l'insatisfaction de la clientèle pour agir
- avoir le réflexe « SAC – satisfaction de la clientèle » en tout temps : dans la conception des programmes, dans la conception des outils d'information et de promotion, dans la circulation de l'information à l'interne, dans le traitement des demandes, dans nos contacts avec les clients.



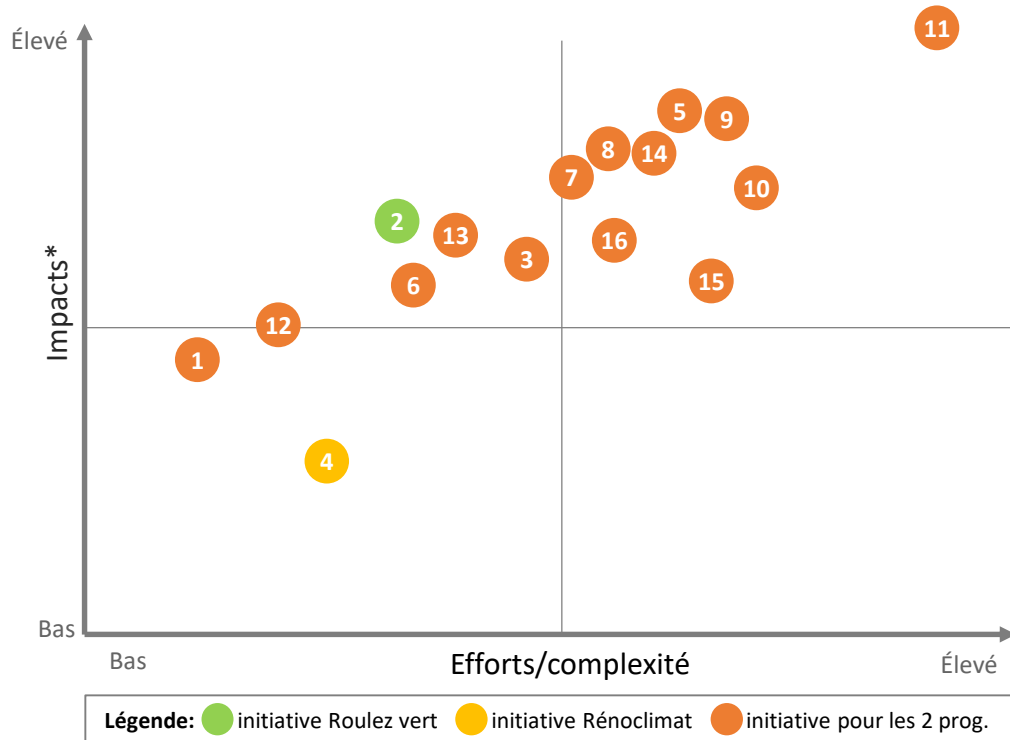
Feuille de route d'optimisation du service à la clientèle

Sommaires des recommandations proposées

16 initiatives ont initialement été identifiées pour améliorer le service/expérience client

Initiatives d'amélioration

- 1 Opérationnaliser la vision du service à la clientèle
- 2 Gérer la performance de l'impartiteur
- 3 Créer un plan de collaboration avec les partenaires de TEQ
- 4 Effectuer une analyse des participants de Rénoclimat
- 5 Minimiser les points de friction dans les parcours clients
- 6 Mettre en place un indice de recommandation client
- 7 Optimiser les modes de fonctionnement interne
- 8 Développer des formations
- 9 Poursuivre les efforts de recrutement
- 10 Améliorer l'expérience utilisateur du site web/espace client
- 11 Rationaliser les applications et les bases de données
- 12 Revoir la gestion des accès informatiques
- 13 Mettre en place un tableau de bord d'indicateurs clés
- 14 Mettre en place un outil de gestion client
- 15 Moderniser le système téléphonique
- 16 Tester l'utilisation d'un agent conversationnel

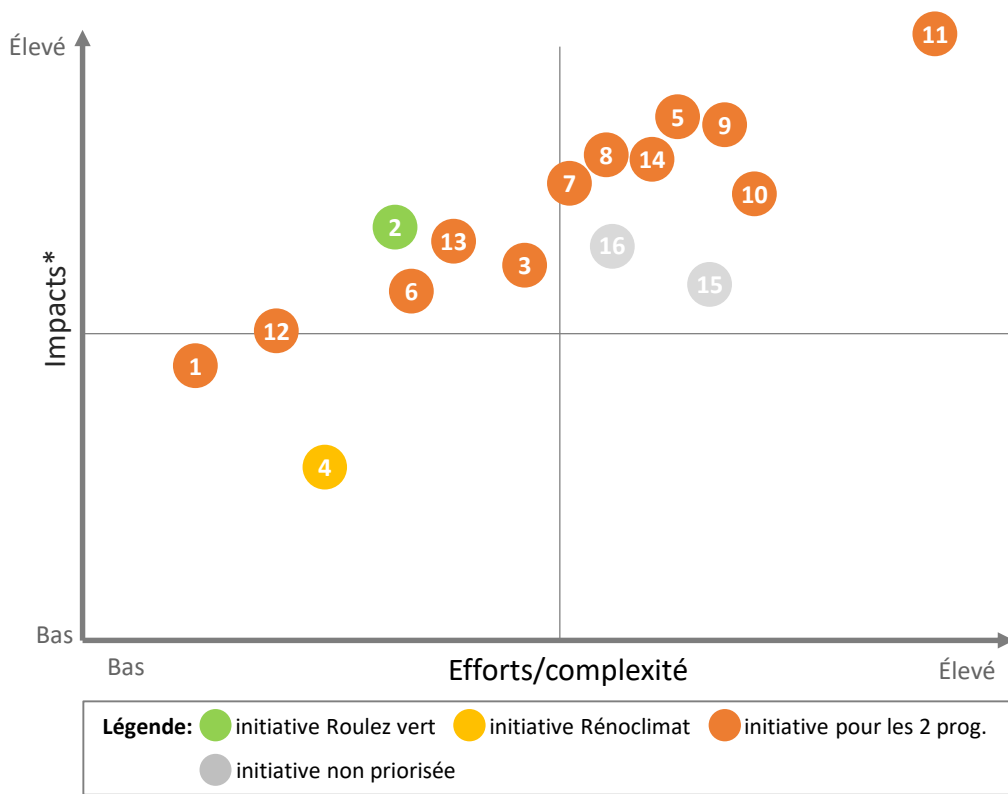


*Impacts sur les clients, les employés et les délais

Initiatives d'amélioration retenues

14 initiatives ont finalement été priorisées par les parties prenantes de TEQ**

Initiatives d'amélioration	
1	Opérationnaliser la vision du service à la clientèle
2	Gérer la performance de l'impartiteur
3	Créer un plan de collaboration avec les partenaires de TEQ
4	Effectuer une analyse des participants de Rénoclimat
5	Minimiser les points de friction dans les parcours clients
6	Mettre en place un indice de recommandation client
7	Optimiser les modes de fonctionnement interne
8	Développer des formations
9	Poursuivre les efforts de recrutement
10	Améliorer l'expérience utilisateur du site web/espace client
11	Rationaliser les applications et les bases de données
12	Revoir la gestion des accès informatiques
13	Mettre en place un tableau de bord d'indicateurs clés
14	Mettre en place un outil de gestion client
15	Moderniser le système téléphonique
16	Tester l'utilisation d'un agent conversationnel



*Impacts sur les clients, les employés et les délais

** voir l'annexe C pour les descriptions des initiatives non priorisées et les raisons de non priorisation

Opérationnaliser la vision du service à la clientèle

Description de l'initiative



- Partager la vision du SAC avec tous les employés de TEQ pour assurer une compréhension commune et favoriser la mobilisation
- Développer des lignes directrices concrètes permettant à tous les employés d'appliquer la vision du SAC au quotidien
- Renforcer la vision du SAC dans toute l'organisation (p.ex. afficher les lignes directrices dans les espaces de travail)

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Niveau de satisfaction des employés

Activités clés de mise en œuvre



- Finaliser la vision et les lignes directrices du service à la clientèle en repartant des documents créés par le comité SAC. Obtenir les commentaires de différents employés de TEQ (p.ex. agents, technicien, conseiller RI et communications etc.) pour assurer la pertinence des lignes directrices
- Créer un plan de communication pour partager la vision et les lignes directrices du SAC avec tous les employés de TEQ. Arrimer les messages avec ceux de la transformation organisationnelle. Impliquer la haute direction pour transmettre les messages aux employés
- Développer du matériel promotionnel (p.ex. des affiches, brochures) mettant en valeur la vision et les lignes directrices du service à la clientèle

Ligne du temps



Début

avril 2019

Durée

2 mois (puis en continu)

Compétences requises



- Expérience/service client
- Communication
- Leadership

Gérer la performance de l'impartiteur

Description de l'initiative



- Mettre en place une structure et des modes de fonctionnement permettant une gestion optimale des services impartis, incluant:
 - Des indicateurs de performance opérationnelle et de niveau de service, ainsi que des cibles
 - Un responsable interne de la gestion de l'impartition
 - Un processus de contrôle de la qualité
 - Un calendrier de rencontres statutaires avec un agenda préétabli

Activités clés de mise en œuvre



- Développer un gabarit de suivi d'indicateurs de performance (p.ex. tableau de bord), incluant les métriques et les cibles contractuelles suivantes: taux d'appels décrochés, délai moyen de réponse (courriels et appels), délai moyen de traitement, taux de résolution au premier appel, nombre d'erreurs de traitement, taux d'abandon, taux de transfert, les raisons d'appels et l'indice de recommandation client
- Développer un processus de contrôle de la qualité incluant de l'écoute d'appel et une grille d'évaluation du service à la clientèle
- En collaboration avec le chargé de projet du prestataire de service, programmer des rencontres de suivi mensuel. Prévoir un agenda de rencontre contenant la revue des indicateurs de performances, l'identification des risques/enjeux et des opportunités d'amélioration

Programme(s)

Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Indicateurs de performance de centre de contact
- Niveau de satisfaction client

Ligne du temps



Début

avril 2019

Durée

2 mois (projet en cours)

Compétences requises



- Gestion de centre de contact
- Connaissance du programme Roulez vert

Créer un plan de collaboration avec les partenaires de TEQ

Description de l'initiative



- Développer un plan d'action pour optimiser la collaboration avec les partenaires de TEQ, incluant:
 - Les obligations et les responsabilités des partenaires
 - Des formations sur les programmes, le service à la clientèle, les procédures de traitement des demandes et les outils/systemes
 - Un mode de communication simple permettant d'obtenir de la rétroaction
 - Des responsables internes pour les relations avec les partenaires

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Niveau de satisfaction des partenaires
- Ratio volume d'appels / nombre de dossiers

Activités clés de mise en œuvre



- Nommer un responsable interne de la relation pour chaque type de partenaire (p.ex. concessionnaires, évaluateurs)
- Documenter les obligations et les responsabilités des différents partenaires. Prévoir une rencontre avec ces derniers pour discuter des détails
- Rassembler et partager la documentation sur les procédures de traitement des demandes, les guides sur les outils et systèmes utilisés dans les programmes ainsi que la vision et les lignes directrices du SAC
- Effectuer un sondage avec les différents types de partenaires pour identifier les besoins en formation les plus importants. Par la suite, développer de courtes formations (p.ex. capsules) sur les sujets les plus demandés

Ligne du temps



Début

janvier 2020

Durée

6 mois

Compétences requises



- Connaissance des programmes Roulez vert et Rénoclimat
- Développement de formation

Effectuer une analyse comportementale des participants de Rénoclimat

Description de l'initiative



- Effectuer une étude approfondie de la clientèle de Rénoclimat permettant d'identifier:
 - les différents segments de participants
 - les comportements de chaque segment
 - les besoins et les attentes de chaque segment

Programme(s)

Rénoclimat

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Niveau de connaissance des employés / partenaires

Activités clés de mise en œuvre



- Choisir un sous-traitant pour effectuer l'analyse comportementale des participants de Rénoclimat
- Le sous-traitant retenu devra:
 - Suivre une approche similaire à celle utilisée pour l'étude des participants de Roulez électrique (*Rapport Extract, 2014*)
 - Effectuer des sondages avec les participants pour identifier les différents segments de participants, ainsi que leurs besoins, leurs attentes et leurs comportements
- Par la suite, partager les résultats de l'étude avec tous les employés et partenaires de TEQ impliqués dans le programme Rénoclimat

Ligne du temps



Début

juin 2019

Durée

3 mois

Compétences requises



- Sondage client

Minimiser les points de friction dans les parcours clients

Description de l'initiative



- Cartographier les différents parcours des participants pour chaque programme
- Identifier les points de friction les plus importants
- Prioriser les initiatives d'amélioration à mettre en place pour faciliter la participation aux programmes

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Satisfaction des participants
- Délai moyen de traitement des demandes

Activités clés de mise en œuvre



- Choisir un sous-traitant pour cartographier les parcours et identifier les points de friction
- Le sous-traitant retenu devra:
 - cartographier toutes les interactions possibles (p.ex. en personne, au téléphone, par courriel, en ligne, etc.) entre les participants et TEQ (et/ou ses partenaires). Les interactions devront être décrites du point de vue du client
 - identifier les points de frictions majeurs dans le parcours du participant et déterminer des initiatives d'amélioration
 - impliquer tous les types d'intervenants en contact avec les participants (p.ex. agent, technicien, évaluateur, etc.) dans les activités de cartographie
- Pour chaque programme, nommer un responsable de la mise en œuvre des initiatives d'amélioration du parcours participant

Ligne du temps



Début

août 2019

Durée

6 mois

Compétences requises



- Connaissance des programmes/processus Roulez vert et Rénoclimat
- Cartographie de parcours client

Mettre en place un indice de recommandation client

Description de l'initiative



- Mettre en place un sondage en continu de la satisfaction client en suivant la méthodologie d'indice de recommandation client (IRC)
- Le score d'IRC permet de suivre un score (de 0 à 100) sur la satisfaction des clients ainsi que de récolter de la rétroaction en posant simplement deux questions:
 - « Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez TEQ (ou un programme spécifique) à un proche ou à un ami? »
 - « Pouvez-vous expliquer la raison de votre score? »
- Les résultats des sondages peuvent ensuite être utilisés pour améliorer en continu l'expérience des clients

Activités clés de mise en œuvre



- Identifier les déclencheurs les plus pertinents pour l'envoi du sondage d'IRC (p.ex. après un appel avec un agent de TEQ; lors de la réception du chèque)
- Mettre en place une procédure d'analyse du sondage et d'amélioration continue
- Pour chaque programme, nommer une personne responsable de l'IRC
- Rendre visible le score d'IRC et les commentaires des participants à tous les employés en contact avec les clients (p.ex. tableau de bord)
- Pour Roulez vert, mettre en place deux sondages distincts: un pour les participants et un pour les concessionnaires

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Score d'IRC

Ligne du temps



Début

janvier 2020

Durée

4 mois (puis en continu)

Compétences requises



- Indice de recommandation client (IRC)

Optimiser les modes de fonctionnement interne

Description de l'initiative



- Clarifier les rôles et responsabilité des intervenants impliqués dans les programmes Rénoclimat et Roulez vert pour minimiser les dédoublements de tâches et fluidifier le traitement des demandes
- Mettre en place des mode de fonctionnement pour faciliter la collaboration/communication interéquipes

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Niveau de satisfaction des employés
- Délai moyen de traitement des demandes

Activités clés de mise en œuvre



- Effectuer des ateliers de travail avec les différents intervenants de Rénoclimat et Roulez vert pour clarifier les rôles et responsabilités de chacun. Inclure une définition claire entre 1ere et 2e ligne et revoir le processus de traitement de plainte en minimisant le nombre d'intervenants impliqués
- Définir des modes de fonctionnement pour favoriser la collaboration/communication entre les différents intervenants impliqués dans les programmes. Considérer la mise en place des éléments suivants:
 - Rencontres interéquipes statutaires pour discuter des changements (p.ex. sur le site web, vacances), des enjeux, etc.
 - Objectifs d'équipe
 - Système de reconnaissance/récompense pour les employés

Ligne du temps



Début

juin 2019

Durée

4 mois

Compétences requises



- Ressources humaines
- Communication

Développer des formations

Description de l'initiative

- Créer des formations permettant aux employés et aux partenaires de TEQ de répondre efficacement aux demandes des clients. Les formations devront inclure les sujets suivants:
 - Connaissance sur les programmes
 - Le service à la clientèle
 - Utilisation des outils/systèmes nécessaires au fonctionnement des programmes

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts

Clients	
Employés	
Délais	
Indicateurs de valeur	<ul style="list-style-type: none"> • % de résolution au 1^{er} appel • Délai moyen de traitement • Niveau de satisfaction des employés

Activités clés de mise en œuvre

- Faire l'inventaire des formations/guides existants
- Identifier les formations manquantes en récoltant les commentaires des employés/partenaires
- Développer les formations manquantes en favorisant les formats numériques (p.ex. capsules vidéos)
- Créer un calendrier de formation pour tous les employés et les partenaires en contact avec les clients. Pour chaque employé, inclure une formation sur tous les programmes offerts par TEQ
- Inclure les formations dans le processus d'intégration/accueil des nouveaux employés/partenaires

Ligne du temps

Début	septembre 2019
Durée	6 mois

Compétences requises

- Développement de formation
- Connaissance en service à la clientèle
- Connaissance des programmes Roulez vert et Rénoclimat

Poursuivre les efforts de recrutement

Description de l'initiative



- Continuer les efforts de recrutement pour assurer la continuité des opérations face à l'augmentation du volume de demande. Favoriser l'embauche de personnel en service à la clientèle/administration ainsi qu'en support aux opérations (p.ex. formation, ressources informationnelles, etc.)

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Délai moyen de traitement
- Niveau de satisfaction des employés

Activités clés de mise en œuvre



- Utiliser le diagnostic du SAC ainsi que tout autre rapport présentant des constats sur le manque de ressources, pour communiquer les besoins de recrutement avec les parties prenantes (p.ex. Ministres, Conseil du Trésor, etc.)
- Publier les offres d'emploi sur le site web de TEQ
- Inclure la vision du SAC ainsi qu'une description des compétences en service/expérience client dans les offres d'emploi

Ligne du temps



Début

avril 2019 (en cours)

Durée

9 mois

Compétences requises



- Ressources humaines
- Communication

Améliorer l'expérience utilisateur du site web et de l'espace client

Description de l'initiative

- Revoir et uniformiser l'expérience utilisateur des sites web et de l'espace client pour faciliter l'accès à l'information sur les programmes, notamment par rapport aux critères d'admissibilité, aux délais de traitement et au processus d'application aux programmes
- Mettre en place un outil permettant aux participants et aux employés de connaître le statut des demandes en temps réel, incluant une définition claire des différents types de statuts

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts

Clients	
Employés	
Délais	
Indicateurs de valeur	<ul style="list-style-type: none"> • Stat. web (# de visiteurs, durée de session, etc.) • Satisfaction des participants

Activités clés de mise en œuvre

- Analyser les statistiques de l'espace client et des différents sites web de TEQ
- Récolter les commentaires des agents/techniciens de TEQ concernant l'espace client et les sites web de TEQ
- Effectuer des tests utilisateurs avec des citoyens/participants pour identifier les points de friction majeur
- Simplifier l'architecture et le contenu des sites web pour faciliter l'accès à l'information, notamment par rapport aux critères d'admissibilité, aux délais de traitement et au processus d'application aux programmes
- Développer un outil de suivi des demandes pour les participants et les employés. Définir clairement les différents types de statuts
- Communiquer aux employés les changements effectués avant la mise à jour du site web/espace client
- Surveiller les statistiques web en continu pour identifier des pistes d'amélioration

Ligne du temps

Début	avril 2019 (projet en cours)
Durée	6 mois

Compétences requises

- Expérience utilisateur
- Communication
- Connaissance des programmes

Rationaliser les applications et les bases de données

Description de l'initiative



- Rationaliser les systèmes missions et les bases de données pour permettre l'uniformisation/automatisation des processus et améliorer la reddition de compte
- Automatiser les tâches répétitives nécessaires au traitement des demandes
- Développer un espace client unique à tous les programmes

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Délais de traitement des demandes
- Satisfaction client et employé

Activités clés de mise en œuvre



- Définir clairement la cible technologique en prenant en compte les besoins des clients, les besoins opérationnels, la reddition de compte et l'intégration aux applications clients et partenaires
- Cartographier les systèmes et les bases de données utilisées dans les programmes Roulez vert et Rénoclimat
- Identifier les processus actuels nécessaires aux traitements des demandes et les opportunités majeures d'automatisation
- Choisir/développer une plateforme unique pour le traitement des demandes
- Analyser la pertinence d'utiliser l'automatisation de processus par la robotique à court/moyen terme
- Prioriser l'intégration des différents programmes dans l'espace client

Ligne du temps



Début

septembre 2020

Durée

18 mois

Compétences requises



- Développement technologique
- Automatisation de processus

Revoir la gestion des accès informatiques

Description de l'initiative



- Revoir la gestion des accès aux outils/systèmes informatiques pour optimiser l'autonomie des agents/techniciens dans le traitement des demandes

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Délais de traitement des demandes
- Satisfaction des employés

Activités clés de mise en œuvre



- Pour chaque programme, faire l'inventaire des systèmes/outils utilisés par les agents/techniciens
- Effectuer des ateliers de travail avec les agents/techniciens pour identifier les restrictions d'accès entraînant des pertes d'efficacité
- Réattribuer les accès en fonction des constats
- Tenir à jour une liste d'utilisateurs avec les droits d'accès respectifs pour chaque système/application

Ligne du temps



Début

février 2020

Durée

2 mois

Compétences requises



- Administration des accès

Mettre en place un tableau de bord d'indicateurs clés

Description de l'initiative



- Mettre en place un tableau de bord d'indicateurs de performance pour améliorer le suivi des programmes et la gestion des demandes
- Rendre visible le tableau de bord pour favoriser la mobilisation des employés de TEQ

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Indicateurs de performance du tableau de bord

Activités clés de mise en œuvre



- Identifier des indicateurs de performances ainsi que des cibles pour les catégories suivantes:

Catégorie	Exemples d'indicateurs	Fréquence
Résultats des différents programmes	<ul style="list-style-type: none"> • économies d'énergie • réductions des émissions de GES 	trimestrielle
Délais	<ul style="list-style-type: none"> • Délais de traitement des demandes 	hebdomadaire
Performance des centre de contacts	<ul style="list-style-type: none"> • délai moyen de réponse • taux de résolution au 1^{er} appel • taux d'abandon 	quotidienne
Satisfaction des participants	<ul style="list-style-type: none"> • indice de recommandation client 	trimestrielle

- Développer le tableau de bord en automatisant le traitement de données autant que possible

Ligne du temps



Début

novembre 2019

Durée

4 mois

Compétences requises



- Développement de tableau de bord
- Gestion des données

Mettre en place un outil de gestion client

Description de l'initiative

- Mettre en place un outil de gestion de la clientèle permettant:
 - La centralisation des informations de chaque participant, à travers tous les programmes
 - La prise de notes des agents
 - L'envoi automatisé de courriel

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts

Clients	
Employés	
Délais	

Indicateurs de valeur

- Délais de traitement
- Satisfaction des employés

Activités clés de mise en œuvre

- Identifier les besoins des différents intervenants impliqués dans le traitement des demandes, à travers tous les programmes
- Identifier les prérequis technologiques nécessaires à l'intégration de l'outil de gestion client aux systèmes et bases de données existantes
- Choisir un outil de gestion client répondants aux prérequis et permettant: la centralisation des informations de chaque participant (à travers les programmes), la prise de notes des agents et l'envoi automatisé de courriel. L'outil choisit devra être le même pour tous les programmes de TEQ
- Mettre en place l'outil de gestion client (paramétrage, intégration aux systèmes missions/base de données)
- Former les utilisateurs au nouvel outil

Ligne du temps

Début	septembre 2020
Durée	6 mois

Compétences requises

- Développement TI
- Formation

Gestion du programme

Description de l'initiative

- Assurer la mise en place et l'adoption des mesures d'amélioration par les parties prenantes
- Surveiller l'avancement des initiatives d'amélioration et donner de la visibilité à l'équipe de direction
- Mesurer les gains des initiatives mises en place

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Indicateurs de valeur

- Satisfaction des employés
- Niveau d'avancement des initiatives

Activités clés de mise en œuvre

- Identifier un responsable général de la mise en œuvre de la feuille de route ainsi que des responsables pour chaque initiative
- Programmer des rencontres mensuelles pour effectuer le suivi des initiatives. Utiliser un gabarit standard de reddition compte pour documenter l'avancement de chaque initiative, incluant le statut, les risques/enjeux, les accomplissements clés, les prochaines étapes et les gains/bénéfices
- Développer un plan de communication pour informer les parties prenantes du lancement et de l'avancement des initiatives
- Développer un plan de gestion de changement pour assurer l'engagement des employés de TEQ

Ligne du temps

Début	avril 2019
Durée	24 mois (en continu)

Compétences requises

- Gestion de programme
- Gestion de changement
- Communication

**Transition
énergétique
Québec**

Annexes

Québec 



Annexe A

**Meilleures pratiques en service /
expérience client**

Note au lecteur

Meilleures pratiques

Dans les pages qui suivent, vous trouverez une description complète des meilleures pratiques en service à la clientèle.

Ces meilleures pratiques ont été répertoriées en utilisant les cinq mêmes catégories que pour l'analyse du diagnostic:

- 1) Vision et stratégie*
- 2) Parcours et connaissance client*
- 3) Mesure de l'expérience client*
- 4) Gouvernance et ressources humaines*
- 5) Technologie et statistiques*

Ces meilleures pratiques sont un résumé des éléments clés qui peuvent être observés chez les chefs de file en service à la clientèle, et ce pour toutes les industries.

Il est important de noter que les meilleures pratiques servent d'indication au niveau de maturité et ne doivent pas être utilisées telles quelles comme feuille de route d'optimisation du service à la clientèle



1 Vision et stratégie

Meilleures pratiques

- ✓ Une vision claire de l'expérience client est définie et promue à tous les niveaux de l'organisation
- ✓ Pour rendre la vision de l'expérience client plus concrète, des lignes directrices opérationnelles sont partagées avec tous les employés
- ✓ La vision client fait partie intégrante de la stratégie de l'organisation. Il s'agit de l'objectif principal de l'organisation, un objectif appuyé sur la compréhension profonde du client
- ✓ L'image de marque constitue un élément central de la stratégie client et est positionnée en conséquence. L'image de marque est conçue comme un levier important pour atteindre les objectifs des différents programmes
- ✓ La conception, la promotion et la distribution de services sont alignées avec la vision de l'expérience client et la marque

2 Parcours et connaissance client

Meilleures pratiques (1/2)

- ✓ Les données internes et externes à l'organisation sont combinées pour fournir un portrait global du client et du marché
- ✓ La compréhension des besoins et des attitudes des clients (par segment) est partagée au sein de l'organisation
- ✓ Des segments et parcours de clients sont définis pour chaque programme et guide les stratégies de développement
- ✓ Toute l'organisation partage une seule vision unifiée du client. Le client devient le client de toute l'organisation et pas seulement le client d'un programme
- ✓ Les processus d'affaires bout-en-bout sont conçus en respectant les besoins du client
- ✓ Le client a le choix entre plusieurs canaux de communications pour effectuer ses demandes (p.ex. téléphone, courriel, espace client, clavardage, etc.). Tous les canaux sont parfaitement intégrés, permettant ainsi une expérience omnicanale constante

2 Parcours et connaissance client

Meilleures pratiques (2/2)

- ✓ Dès leur première interaction, les employés prennent en charge les problèmes des clients jusqu'à leur résolution
- ✓ Des indicateurs de performance sont mis en place pour évaluer en continu la qualité de l'expérience client à différents moments clés
- ✓ Une approche d'amélioration continue de l'expérience client est mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisation
- ✓ L'innovation est mise à profit pour améliorer le service et l'expérience

3 Mesure de l'expérience client

Meilleures pratiques

- ✓ L'évaluation du service aux clients est effectuée en temps réel et offre un portrait global de l'expérience client
- ✓ Des mesures de l'expérience client sont en place pour mesurer les résultats des programmes ainsi que les comportements clients
- ✓ Les données sont partagées dans toute l'organisation et les tendances sont analysées et interprétées collectivement. Un responsable est en charge de convertir les analyses en actions concrètes pour minimiser les points de frictions des clients
- ✓ Les réseaux sociaux représentent des sources importantes de rétroaction des clients pour l'organisation
- ✓ Toutes les plaintes sont considérées comme des occasions de rehausser l'expérience et la fidélité des clients. Un processus de suivi des plaintes commun à l'ensemble de l'organisation est en place

4 Gouvernance et ressources humaines

Meilleures pratiques (1/2)

- ✓ Pour chaque programme, un responsable de l'expérience client est nommé et est responsable d'implanter la vision client
- ✓ Le rôle de propriétaire de processus est valorisé comme une fonction clé. Les propriétaires de processus en assument la responsabilité complète, de la conception à la mise en œuvre en passant par la performance
- ✓ Toutes les décisions stratégiques et opérationnelles tiennent compte des impacts sur l'expérience client
- ✓ Une communauté de pratique en expérience client est en place
- ✓ Un modèle de gestion de la performance des partenaires et des fournisseurs est mis en place pour assurer une expérience client constante à travers les programmes
- ✓ Les employés en contact avec la clientèle offrent une expérience personnalisée en s'adaptant au contexte et aux attentes du client. Leur approche est équilibrée entre l'atteinte des objectifs de productivité et la prise en compte des émotions du client

4 Gouvernance et ressources humaines

Meilleures pratiques (2/2)

- ✓ Des formations sont créées pour développer les compétences techniques ainsi que les compétences relationnelles des employés. Le contenu des formations est régulièrement mis à jour en fonction de la compréhension des besoins des clients
- ✓ Les objectifs individuels et collectifs sont directement liés à la performance des programmes, avec un poids important pour les métriques liées aux clients
- ✓ Le système de gestion de la performance est conçu spécifiquement pour stimuler les responsabilités individuelles et encourager les employés à prendre, eux-mêmes, des décisions concernant les clients
- ✓ Les gestionnaires sont encouragés à mettre en place dans leurs équipes des systèmes de récompense et de reconnaissance pour souligner les réussites des employés concernant le service à la clientèle

5 Technologie et statistiques

Meilleures pratiques (1/2)

- ✓ Une vue unique du client est disponible dans toute l'organisation
- ✓ Une plateforme unifiée de gestion des relations clients (GRC/CRM) est mise en place dans toute l'organisation, en tenant compte des besoins des différents programmes
- ✓ Une plateforme unifiée de centre de contacts, liée à la GRC, est mise en place et permet l'enregistrement d'appels et la production de métriques en temps réel
- ✓ Un système de gestion des ressources permettant de prévoir les volumes de demandes est en place
- ✓ Un logiciel d'intelligence d'affaires permet la production de rapports automatisés

5 Technologie et statistiques

Meilleures pratiques (2/2)

- ✓ Des indicateurs de performance stratégiques et opérationnels sont partagés en continu avec les employés. Une cible est indiquée pour chaque indicateur
- ✓ Les différents sites web et espaces clients sont rationalisés de manière à optimiser l'accès à l'information. Des fonctionnalités de libre-service et de clavardage automatisé sont en place
- ✓ L'automatisation des processus par la robotique est mise à profit pour minimiser les délais de traitement de demandes



Annexe B

Documents analysés

Types de documents et de données analysés

Type de document/donnée	TEQ	Roulez vert	Rénoclimat
Mission et plan directeur			
Vision du service à la clientèle			
Appel d'offres Roulez vert			
Statistiques sur le nombre de participants			
Rapport d'analyse de la clientèle/programme			
Processus de traitement des demandes			
Sondages participants			
Statistiques de plaintes			
Organigramme			
Mandat comité SAC			
Tableau de gestion des risques			
Description de postes			
Données du centre d'appel			
Statistiques web			



Annexe C

Initiatives non priorisées

Moderniser le système téléphonique

Raison de non priorisation: à court terme, la majorité des appels passeront par l'impartiteur et le MERN. Et TEQ n'a pas de contrôle sur leurs systèmes téléphoniques.

Description de l'initiative



- Mettre en place un système téléphonique permettant:
 - L'enregistrement d'appels
 - La production d'indicateurs de performance en temps réel
 - La réponse vocale interactive (RVI)

Programme(s)

Rénoclimat + Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Niveau de qualité du SAC
- Indicateurs de centre d'appels

Activités clés de mise en œuvre



- Identifier les besoins des différents utilisateurs du système téléphonique (p.ex. agents, techniciens, coordonnateurs, etc.)
- Choisir une plateforme téléphonique tenant compte des requis et permettant: l'enregistrement d'appels, la production d'indicateurs de performance et la réponse vocale interactive
- Implanter le nouveau système téléphonique dans tous les programmes
- Analyser l'opportunité d'optimiser l'arborescence téléphonique en utilisant la RVI (p.ex. en aiguillant les participants vers des sources d'information en libre-service)

Ligne du temps



Début

/

Durée

4 mois

Compétences requises



- Matériel informatique et téléphonie

Tester l'utilisation d'un agent conversationnel

Raison de non priorisation: initiative intéressante mais pas essentielle à l'amélioration du SAC. De plus, les sites web de TEQ vont être migrés sur le site du gouvernement à moyen terme.

Description de l'initiative



- Tester l'utilisation d'un agent conversationnel dans le cadre d'un programme. Analyser la pertinence de l'outil pour diminuer le volume d'appels

Programme(s)

Rénoclimat / Roulez vert

Impacts



Clients



Employés



Délais



Indicateurs de valeur

- Taux d'utilisation de l'agent conversationnel
- Volume d'appels entrants

Activités clés de mise en œuvre



- Identifier le programme le plus susceptible de bénéficier d'un agent conversationnel. Tenir compte du volume et des raisons d'appels ainsi que du profil des participants au programme
- Identifier les types de questions/demandes auxquels l'agent conversationnel devra répondre. Entre autres, les éléments suivants sont à considérer: la description du programme, les critères d'admissibilité, la procédure d'application au programme et les délais de traitement
- Sélectionner une solution existante d'agent conversationnel
- Tester l'agent conversationnel pendant 6 à 8 semaines et conclure sur la pertinence de l'étendre à d'autres programmes

Ligne du temps



Début

/

Durée

5 mois

Compétences requises



- Développement TI
- Connaissance du programme choisi