



# Amélioration du service à la clientèle

Une aventure enrichissante

Symposium d'apprentissage 2014 de l'ACATC  
Leslie Galway, présidente-directrice générale.





**WORK  
SAFE**

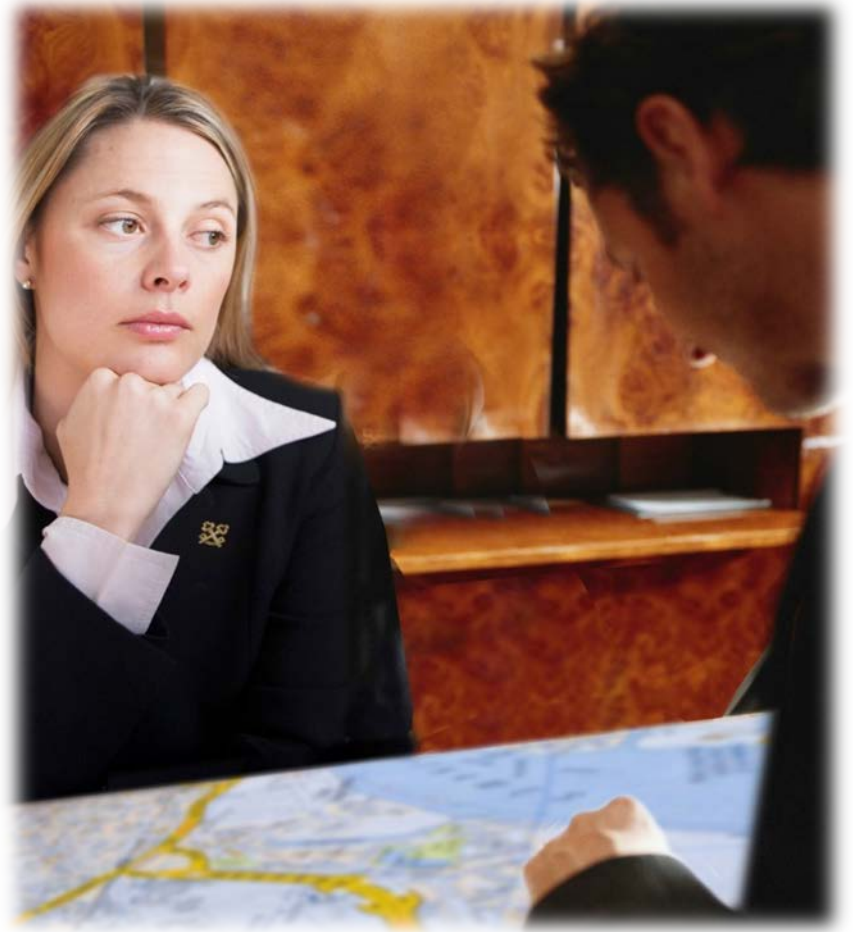


# Nous sommes tous des clients!

- Nous nous enregistrons à l'hôtel,
- nous mangeons au restaurant,
- et nous exigeons l'excellence.



Cela vous est-il  
déjà arrivé?



# Dites-moi...

Qu'est ce que l'excellence du service à la clientèle?



C'est aussi  
notre avis!





## Notre aventure commence

- Les clients veulent faire affaire avec un personnel accessible et bien informé.
- Être plus attentifs aux besoins des clients.
- Être moins centrés sur la tâche à accomplir.
- Faire preuve d'excellence dans tout ce que nous entreprenons.



# Excellence du service à la clientèle

- Une culture centrée sur les clients.
- Les personnes, les programmes et les processus.
- Nos employés sont les experts en service à la clientèle.







The 4 Disciplines of  
**Execution**<sup>®</sup>

Team Launch

# Planification continue de l'amélioration

- Les 4 disciplines de l'exécution
  - Mettre l'accent sur les **objectifs d'importance majeure** (OIM).
  - Agir selon les **indicateurs** avancés.
  - Tenir une **feuille de pointage** stimulante.
  - Mettre en place des mesures régulières de **responsabilisation**.



# Planification continue de l'amélioration (*suite*)

- A commencé en 2013 avec les services en contact direct avec les clients.
- 24 équipes à présent.
- Les équipes se rencontrent chaque semaine pendant 15 à 20 minutes.
- UN engagement est choisi au cours de cette rencontre hebdomadaire pour atteindre leurs objectifs d'importance majeure (OIM).



# Planification continue de l'amélioration (*suite*)

- Supprimer les obstacles auxquels se heurtent nos clients.
- S'associer à des experts :
  - Association des malentendants;
  - Institut national canadien pour les aveugles;
  - Association canadienne pour la santé mentale.



# Planification continue de l'amélioration (*suite*)

- Le personnel recommande des façons de mieux servir les clients au premier point de contact.
- On peut citer comme exemple LanguageLine Solutions.

# Leadership

- Groupe de travail interservices sur le service à la clientèle.
- Définition cohérente du service à la clientèle.
- Promotion des 4 disciplines de l'exécution.



# Services Web/de technologie de l'information

- Étude de segmentation de la clientèle :
  - Données servant à montrer comment les clients souhaitent faire affaire avec nous;
  - Le téléphone est roi!
  - Élément clé des services en ligne.
- Accès nomade et à distance pour le personnel itinérant.
- Amélioration continue de l'accessibilité du site Web.
- Développement d'une application de gestion des demandes et de services Web



# Systemes de resolution des plaintes

Who Cares ? We do.

If you believe we are not meeting our client service commitment:



**Our client service commitment:**

To provide the highest standard of fair, caring and quality service that meets, and often exceeds, our clients' expectations.

Call 1-800-563-9000

A Manager will address your concern

Escalate to a Director/Executive Director,  
if needed





# Ressources humaines, dotation et formation

- Toujours garder à l'esprit le service à la clientèle dans le cadre du recrutement, de l'orientation et du rendement du personnel.
- Formation des chefs de service aux quatre disciplines de l'exécution.
- Formation en matière d'excellence du service à la clientèle.
- Outils Insights Discovery.
- Comblir les postes de première ligne vacants est la priorité.
- Formation à la gestion du changement.



# Normes et cohérence des services

- Établir des normes de service à la clientèle pour répondre aux :
  - appels téléphoniques;
  - lettres;
  - courriels.



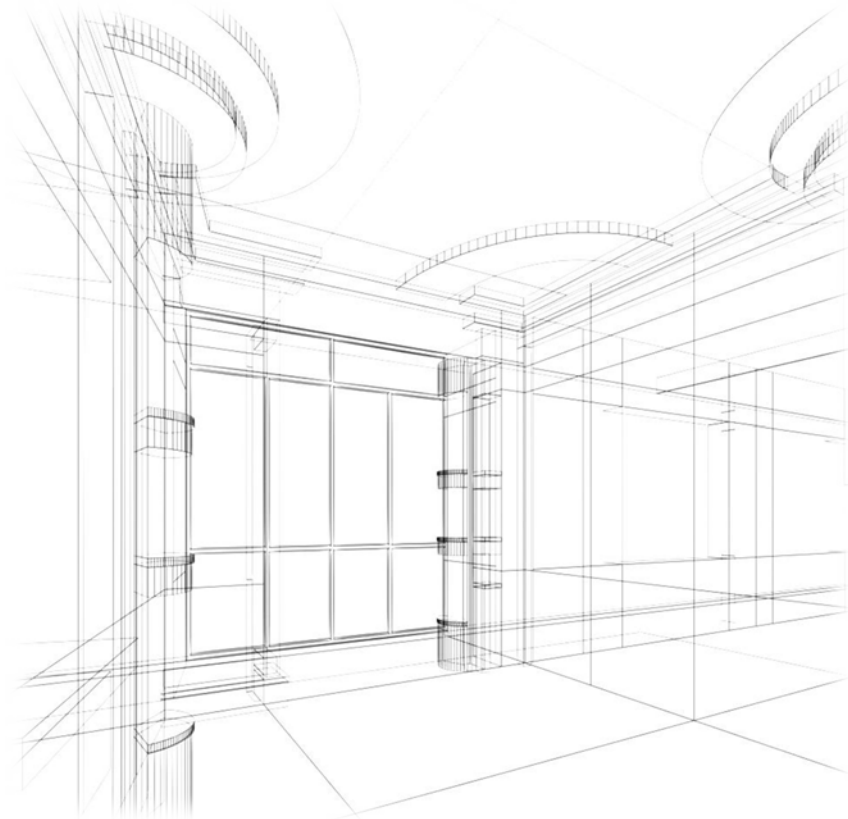
# Communication

- Lancement de la stratégie auprès du personnel.
- Communication des nouvelles sur Intranet et lors des réunions du personnel.
- Ressource de communication spécialisée pour guider les communications internes au sujet du service à la clientèle.



# Installations et sécurité physiques

- Programme de prévention de la violence fourni par ARETE.
- Recommandations au sujet des installations et des mesures de sécurité mises en œuvre.
- Mise en place de deux systèmes de contrôle d'accès à carte.
- Évaluation des besoins du personnel concernant les salles d'entrevue avec les clients.



## Installations et sécurité physiques (*suite*)

- John Fotheringham de la CSPAAT a mené une formation au protocole à suivre dans le cas de menaces.
- Prévention du suicide.
- Système de téléphonie VoIP.



# Nous aspirons à...

Fournir systématiquement un excellent service à la clientèle en toutes circonstances.

Écouter nos employés, nos experts en service à la clientèle.



# Meilleures pratiques

- Discussions sur les meilleures pratiques pour améliorer les services offerts aux clients.



# Merci!

