

**MENTION SPÉCIALE
PRIX RÉALISATION 2001**

- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

**OPTIMISATION DU CENTRE D'APPELS
(résumé du projet)**

Puisque le téléphone constitue le moyen privilégié par les citoyens pour communiquer avec le gouvernement, la Régie des rentes a choisi d'améliorer l'accès téléphonique à ses services. Son projet: moderniser son centre d'appels, en faire un service à la hauteur des attentes des clients et reconnu parmi les plus performants tant dans le secteur public que privé. La Régie a, pour ce faire, développé une stratégie visant l'amélioration du fonctionnement de son centre d'appels en procédant à des redressements administratifs et en utilisant de façon optimale les technologies de l'information.

La Direction du renseignement a d'abord modifié son mode de fonctionnement pour rapprocher les gestionnaires du personnel et implanter un programme d'assurance qualité basé sur l'approche du "*coaching*".

La Régie a, par la suite, introduit la mesure de la performance, l'observation de la prestation de service, la mesure des écarts et la recherche de mesures correctrices en misant sur la formation continue. En plus d'assurer un environnement de travail ergonomique, la Régie a mis au point un programme de formation par module qui lui permet de développer des intervenants plus performants en peu de temps et a investi beaucoup d'efforts dans la gestion des effectifs afin de toujours disposer du nombre suffisant de préposés pour traiter toutes les demandes dans le temps imparti.

Le projet Optimisation du centre d'appels est une réussite. Les indicateurs les plus récents montrent en effet que le taux de rejet est passé de 10% à 1%, le taux d'abandon est de 3% alors qu'il était de 18% et le temps d'attente en ligne est inférieur à 20 secondes dans 74% des cas contre 44% antérieurement.