

**GAGNANT POUR LE  
PRIX RÉALISATION 2004**

- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -

**SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE  
AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

---

**LA GRANDE DÉTERMINATION  
(résumé du projet)**

En 2002, à la Société de l'assurance automobile, le délai d'attente des services téléphoniques n'était respecté que pour 67 % des appels. En outre, 36 % des appels faits à la Société n'obtenaient tout simplement pas de réponse. Pourtant, les préposés aux renseignements recevaient quelque 1,8 million d'appels téléphoniques, et les centres d'appels de Montréal et de Québec fonctionnaient à plein régime. Cela créait un impact négatif sur la qualité du service à la clientèle et, de ce fait, sur l'image de l'organisation.

Pour améliorer le service, la Société a donc décidé d'ajouter, en 2003, une cinquantaine de postes de préposés à ses centres d'appels. Elle a également entrepris de regrouper ses centres d'appels en un seul " centre d'appels virtuel ", grâce au mariage de la téléphonie et de l'informatique. C'est ce regroupement qui a rendu possible l'implantation d'un nouveau centre d'appels en région.

L'ouverture d'un centre d'appels de la société à Murdochville allait être le premier jalon d'un changement significatif de vocation pour cette ville mono-industrielle dont l'avenir était remis en question. Nécessitant un investissement de 3,6 M\$, ce projet a permis la création de 55 emplois directs et donné à la ville un nouveau souffle.

Le défi était de taille. La ville ne disposait pas de l'infrastructure de télécommunication à haut débit nécessaire au fonctionnement d'un tel centre. De plus, aucun des édifices vacants ne pouvait être converti en centre d'appels.

Ce projet a soulevé les passions. Toutefois, après seulement six mois, le centre d'appels de Murdochville était fonctionnel. Les sites de Québec, Montréal et Murdochville étaient reliés virtuellement et la Société atteignait ses objectifs. À la fin de 2003, les préposés de la Société répondaient ainsi à 2 millions d'appels et seulement 3 % des appels prenaient fin avant que le client ait reçu une réponse.

Quant à l'impact social et humain de la réalisation du projet, il est incommensurable. Les préposés de Murdochville occupent désormais un emploi stable dans leur région et le succès de leur centre d'appels leur procure une fierté légitime. Pour ces employés et leurs familles, l'implantation du centre dans leur milieu est le début d'une renaissance.

La Grande Détermination de la Société de l'assurance automobile est un exemple de réussite collective. Le partenariat des nombreux collaborateurs publics et privés, issus principalement de la Gaspésie, a permis l'atteinte des objectifs de ce pari audacieux, soit de concrétiser et de soutenir respectueusement, mais fermement, la volonté d'innovation des " survivants " d'une ville.

**PERSONNE-RESSOURCE POUR LE PROJET :**

Monsieur Pierre Gagnon  
Directeur de l'information à la clientèle  
Société de l'assurance automobile du Québec