

PACP : Rapport 1 - Les centres d'appels – Rapports du vérificateur général du Canada, printemps 2019

Contexte

Le Rapport du vérificateur général du Canada publié au printemps 2019 souligne que, pour le rendement par rapport à sa norme de service (répondre à 80 % des appels en 10 minutes ou moins), Emploi et Développement social Canada (EDSC) n'a pas tenu compte des appels où l'appelant avait raccroché après avoir été mis en attente.

Renseignements demandés

Le Comité permanent des comptes publics (PACP) de la Chambre des communes demande un suivi auprès de la 42^e législature, 1^{re} session. Plus précisément, le Comité demande les renseignements suivants :

- Dans sa réponse de juin 2021 à la recommandation 3 du rapport original, EDSC n'aborde pas la question soulevée dans le rapport du vérificateur général du Canada (selon laquelle EDSC n'a pas tenu compte des appels où l'appelant a raccroché après avoir été mis en attente, surestimant ainsi le rendement de ses centres d'appels). Le Comité aimerait savoir si cette pratique a toujours cours et, si c'est le cas, si elle a des répercussions sur les mesures en matière de rendement.

Réponse

Le niveau de service est une mesure qui permet de savoir combien d'appels reçoivent une réponse à l'intérieur d'un délai cible.

Avant avril 2019, le niveau de service était calculé de la façon suivante :

Appels où un agent a répondu en moins de 10 minutes / Total d'appels où un agent a répondu

D'avril 2014 à mars 2019, les appels abandonnés (p. ex. l'appelant raccroche avant que l'appel ne soit répondu) n'étaient pas inclus dans le calcul du niveau de service, car la majorité des appelants qui décidaient de raccrocher le faisaient avant que le délai cible de 10 minutes ne soit atteint.

Depuis avril 2019, en réponse à la recommandation du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), EDSC a inclus dans son calcul tous les appels où l'appelant raccroche après que le délai cible est dépassé. Le niveau de service se calcule donc maintenant de la façon suivante :

Appels où un agent a répondu en moins de 10 minutes /
(Total d'appels où un agent a répondu + Appels où l'appelant a raccroché après avoir attendu plus de 10 minutes).

EDSC a pris cette décision après avoir mené plusieurs sondages auprès des clients pour obtenir leur rétroaction; les Canadiens ont confirmé que les normes de service sont pertinentes et qu'elles répondent à leurs attentes. Selon le sondage sur l'expérience client de décembre 2017, plus de la moitié des clients jugent qu'un temps d'attente de moins de 10 minutes est raisonnable. Le sondage sur les centres d'appels de l'assurance-emploi, mené en novembre 2017, indiquait quant à lui que 92,5 % des clients estiment qu'un temps d'attente inférieur à 10 minutes est raisonnable.

À la lumière de ces conclusions, EDSC a décidé d'inclure les appels où l'appelant avait raccroché après le délai de 10 minutes, car ces clients ont choisi d'abandonner leur appel en raison du temps d'attente non conforme à la norme de service et parce qu'ils estimaient qu'on ne leur avait pas répondu dans un délai raisonnable.

De plus, conformément à son engagement d'accroître l'accès à ses centres d'appels et d'améliorer les services offerts aux Canadiens, EDSC a migré ses centres d'appels sur les pensions et sur l'assurance-emploi vers un système téléphonique nouveau et modernisé, en mai 2019 et mars 2020 respectivement. Cette nouvelle technologie permet aux appelants d'attendre pour parler à un agent, plutôt que de voir leur appel être interrompu lors des périodes de pointe, augmentant ainsi l'accessibilité des centres d'appels d'EDSC.

Grâce à ce changement, les clients qui souhaitent parler à un agent peuvent maintenant choisir de rester en attente jusqu'à ce qu'on réponde à leur appel. Cette modification cadre avec les recommandations du BVG et les commentaires des clients, et permettra à EDSC d'inclure les appelants ayant raccroché après 10 minutes dans ses rapports publics sur les normes de service.

Il est important de noter qu'en raison de ce changement, un plus grand nombre d'appelants pourraient être en file d'attente et le délai d'attente pourrait augmenter, particulièrement durant les périodes de pointe.

Conclusion

EDSC était d'accord avec la recommandation 3 du rapport de vérification original, et a changé sa façon de calculer le niveau de service à partir d'avril 2019. Cette modification faisait en sorte que les appelants qui raccrochaient après avoir attendu plus que les 10 minutes établies dans la norme de service étaient inclus dans le calcul. EDSC est déterminé à faire rapport sur des normes de service qui sont pertinentes pour les clients, et à publier de façon transparente et cohérente les résultats sur le rendement et les normes de service des centres d'appels.