

Révision des communications écrites

Juin 2018

Plan de la présentation

- Contexte
- Mandat
- Défis
- Principes directeurs
- Principes de rédaction
- Démarche
- État d'avancement des travaux
- Conclusion

Le Régime public d'assurance automobile

Couverture
d'assurance des
usagers de la route au
Québec



Pour les accidents
partout dans le
monde

Responsable
ou non



La VPIA en quelques chiffres

Réclamations
traitées

91 000

Nouvelles
réclamations

25 000

Indemnités
versées

1 G\$

Une équipe de près de 730 employés

Indemniser et faciliter la réadaptation des accidentés

Nos trois principaux enjeux

Satisfaction

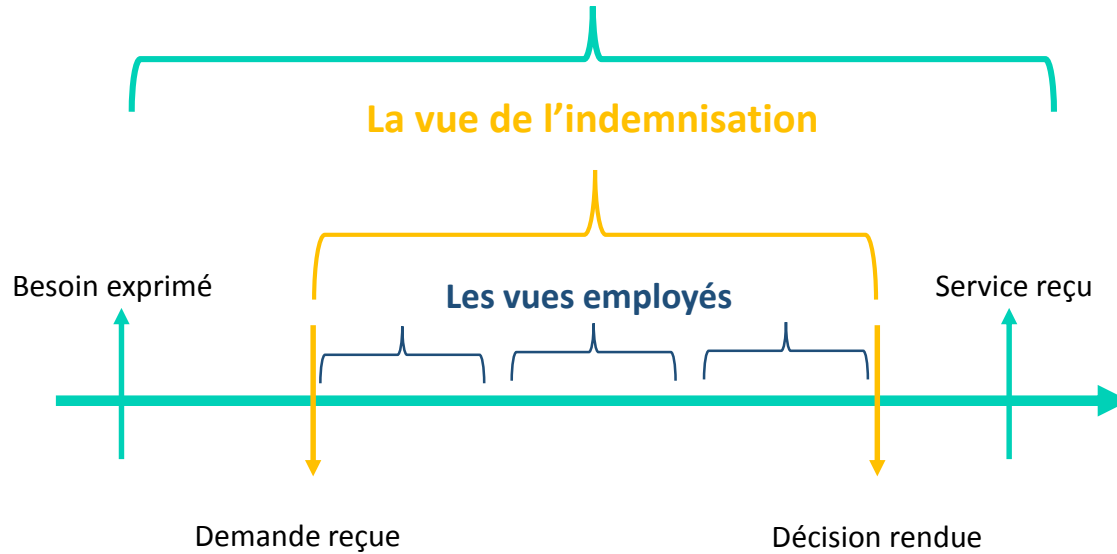
Performance

Communication

Enjeu de satisfaction

- Indice de satisfaction de la clientèle
 - Difficulté d'atteindre la cible fixée de 8 / 10 malgré
 - ↓ significative du nombre de plaintes
 - Respect de nos engagements à la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC)
- Volonté corporative de changement
 - Satisfaction du service reçu → Expérience client positive (plan stratégique)
 - **Il fallait mettre en place une approche de concertation qui considère la vue du client, afin de faire mieux, du premier coup**

La vue du client



Enjeu de performance

- Les clients sont plus à risque de chronicité
 - ↑ de l'âge moyen
 - ↑ des problématiques psychologiques
 - 3.5 X plus d'antécédents psychologiques à l'accident
 - 5 X plus de blessures psychologiques à l'accident
- Évolution du profil client sans évolution de l'offre de service
 - **Il fallait revoir notre offre d'accompagnement**

Enjeu de communication



- Au Québec
 - 50 % de la population a de la difficulté à comprendre un texte de complexité moyenne
 - 20 % sont incapables de lire un mode d'emploi simple
 - 10 % ne peuvent ni lire ni écrire
 - ➔ Des millions de Québécois ont de la difficulté à comprendre et à interpréter des consignes, des écrits, des parcours de soins et de services

Enjeu de communication

- Nous communiquons beaucoup avec nos clients par écrit
 - Plus de 600 000 lettres expédiées chaque année à nos clients
 - 3 500 modèles de lettres (6 000 français - anglais)
 - Seulement 750 sont utilisés
 - Rédaction fréquente de lettres manuelles
 - Langage médico-légal et administratif tourné vers nos processus

Enjeu de communication

- Impacts

- ↓ de l'expérience client (incompréhensions, inquiétudes, délais)
- Surcharge de travail (30 % d'appels CRA + appels AGI - CSA - DR)
- Image

➤ **Nous devons revoir nos communications dans le contexte global du parcours du client pour améliorer sa compréhension, établir une relation de confiance et favoriser sa responsabilisation**

Mandat

- Simplifier les communications pour le client
- Diminuer le nombre de lettres expédiées
- Éliminer les lettres manuelles
- Mettre en place un processus d'amélioration continue



Défis

- Réaliser le chantier, c'est plus que de reformuler des phrases
- Limiter le mandat au produit des processus d'affaires (n'inclut pas les processus eux-mêmes)
- Assurer une démarche qui facilite la coordination et améliore la cohérence (VPIA et SAAQ)
- Éviter l'effet du balancier et de passer de lettres trop complexes à des lettres trop simplistes
- Assurer un changement durable des habitudes dans la façon d'écrire
- Continuer de respecter nos engagements et obligations légales

Principes directeurs

- Faire plus de communications verbales et moins d'écrits
- Intégrer les communications écrites aux communications verbales
- S'appuyer sur les points de contact avec les clients
- S'inspirer des principes LEAN
 - ✓ Identifier un propriétaire (par lettre ou bloc de lettres)
 - ✓ Éliminer les gaspillages
 - ✓ Faire participer les employés en contact direct avec le client
 - ✓ Obtenir la voix du client
- Prioriser par bloc (lettres à haut volume, haute complexité client)
- Se doter de principes de rédaction ambitieux (meilleures pratiques)

Principes de rédaction

- **Mettre le client au centre de la communication**
 - ✎ Personnaliser la communication
 - ✎ Établir une relation de confiance
 - ✎ Communiquer en fonction du parcours client
 - ✎ Expliquer clairement le contexte administratif
- **Développer une communication efficace**
 - ✎ Optimiser la présentation visuelle
 - ✎ Utiliser les mots appropriés
 - ✎ Construire des phrases simples et claires
 - ✎ Organiser efficacement les idées

Principes de rédaction

Personnaliser la communication

Avant	Maintenant
Un dossier a été ouvert à la suite de l'accident survenu le [...]	Votre dossier a été ouvert à la suite de votre accident, survenu le [...].
Vous trouverez ci-joint, le formulaire [...] que vous devez compléter et retourner.	Je vous fais parvenir le formulaire [...] à remplir et à me retourner.

Principes de rédaction

Établir une relation de confiance

Avant	Maintenant
Nous remboursons seulement les frais réellement engagés [...].	Je vous informe que vous aurez droit au remboursement des frais engagés.
Si nous ne recevons pas vos reçus pour frais d'aide personnelle d'ici le [...], nous devons suspendre le remboursement de ces frais.	Pour que les frais d'aide personnelle vous soient remboursés, veuillez me faire parvenir vos reçus d'ici le [...].

Principes de rédaction

Optimiser la présentation visuelle

Avant

Notez toutefois que votre indemnité sera réduite de 25 % à compter de la date de votre soixante-cinquième anniversaire de naissance, de 50 % à compter de la date de votre soixante-sixième anniversaire et de 75 % à compter de la date de votre soixante-septième anniversaire et qu'elle cessera d'être versée à compter de la date de votre soixante-huitième anniversaire.

Maintenant

Je vous informe que le montant de votre indemnité sera réduit de façon progressive à compter du jour de votre 65^e anniversaire.

Vous recevrez donc :

- 75 % du montant de votre indemnité à 65 ans;
- 50 % du montant de votre indemnité à 66 ans;
- 25 % du montant de votre indemnité à 67 ans.

Votre indemnité cessera d'être versée le jour de votre 68^e anniversaire.

Principes de rédaction

Construire des phrases simples et claires

Avant

DROIT À LA RÉVISION

Si vous estimez que cette décision ne vous accorde pas les indemnités ou les montants auxquels vous avez droit, vous pouvez demander qu'elle soit révisée. Vous disposez de 60 jours pour le faire à compter de la date de réception de cette lettre. Cette demande doit être faite à l'aide du formulaire «Demande de révision», que vous trouverez sur notre site Web, au saaq.gouv.qc.ca/formulaires/6037-55.pdf, ou que vous pouvez demander en téléphonant à l'un des numéros indiqués ci-dessus.

À compter de la date où elle reçoit votre demande de révision, la Société a 90 jours pour rendre une nouvelle décision. Ce délai peut être prolongé dans certaines conditions. Passé ce délai, vous pouvez attendre que la Société rende une nouvelle décision ou contester sans attendre auprès du Tribunal administratif du Québec.

Maintenant

Si vous êtes en désaccord avec cette décision, vous avez 60 jours pour demander une révision par écrit. Pour ce faire, communiquez avec moi.

Démarche

- Établir une gouvernance forte
- Former tous les participants (ceinture blanche)
- Tenir les ateliers de travail
- Réviser les lettres par bloc et effectuer les validations internes
 - Participants et supporteurs
 - Comité d'orientation (directions)
- Obtenir la voix du client (en consultant directement des clients)
- Faire approuver par le Comité de direction à l'indemnisation des accidentés
- Déployer les nouvelles lettres par une gestion de changement concertée

État d'avancement des travaux

	Lettres initiales	Lettres modifiées	Lettres éliminées	
Bloc 1 (54 % volume d'envoi)	19	17	2	(11 %)
Bloc 2 (21 % volume d'envoi)	184	79	105	(57 %)

- Envoi des premières lettres révisées aux clients : mai 2018

Conclusion

- Poursuivre notre approche d'optimisation en
 - Nous positionnant du point de vue de notre client
 - Considérant ses particularités
 - Lui faisant ressentir notre bienveillance par notre approche humaine et sécurisante
 - Évitant les actions qui pourraient contribuer à ↑ ses facteurs de risque de chronicité
- Car c'est une approche gagnant / gagnant
 - Indicateur de satisfaction
 - Indicateurs de performance
 - Durabilité des décisions

En constante
amélioration

