

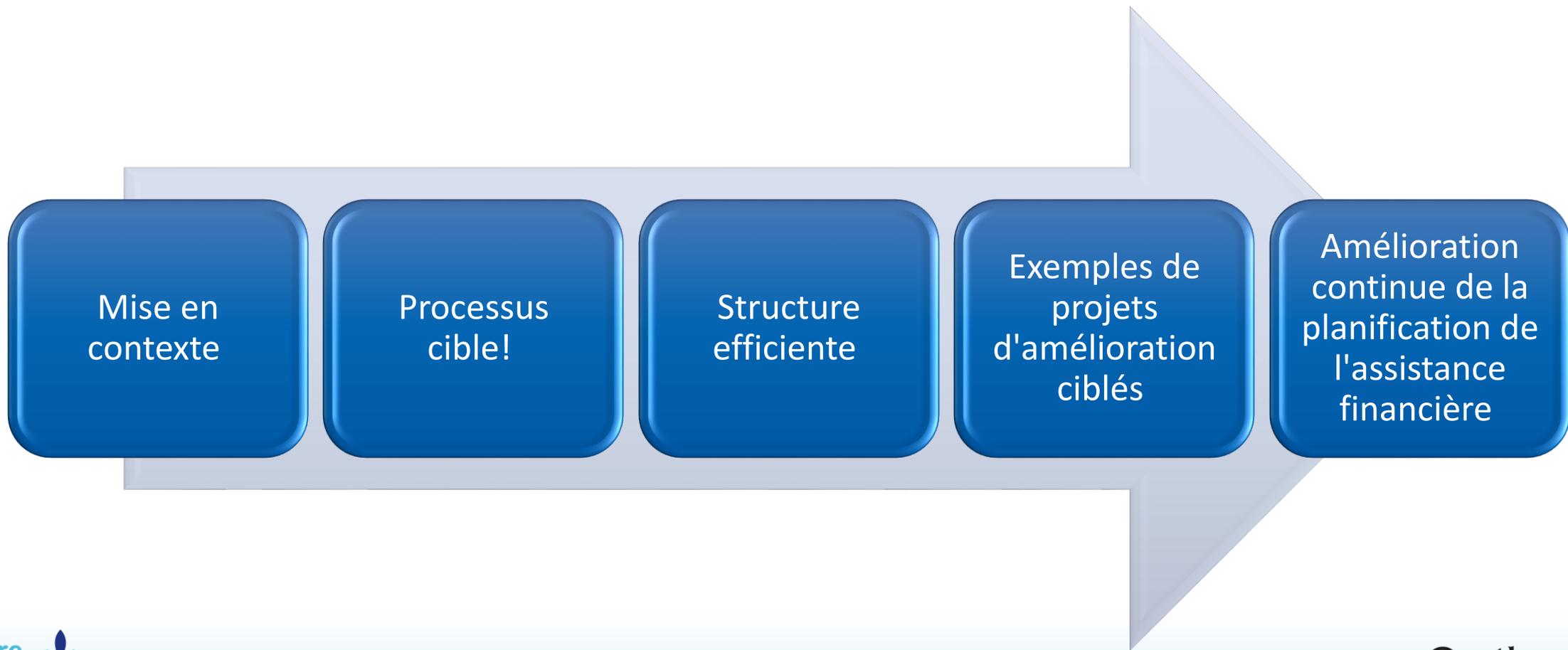


# Amélioration continue du processus de planification de l'assistance financière aux sinistrés

Colloque sur la sécurité civile  
2022-2023



# Sommaire



# Mise en contexte

- Les sinistres au Québec



Sécurité civile  
Historique  
des sinistres au  
Québec



# Mise en contexte

- Le Programme général d'indemnisation et d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents (Programme)
  - Clientèles du Programme

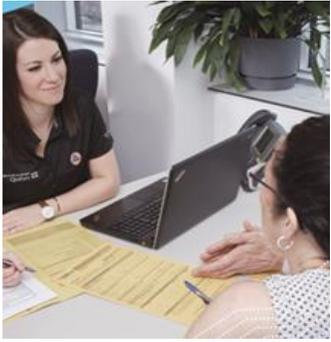


- Principes généraux et admissibilité des dommages



# Mise en contexte

- Anciennes approches administratives du Programme
  - Présentation du Programme sur place
  - Ouverture des réclamations sur place
  - Dossiers d'assistance financière en format papier
  - Traitement des dossiers d'assistance financière au bureau





# Mise en contexte

- Quiz sur l'assistance financière aux sinistrés

**Inondations printanières au Québec**

1. Lors des inondations printanières de 2019, combien de réclamations d'assistance financière ont été traitées?

- 14777
- 7706
- 6183



# Mise en contexte

- Quiz sur l'assistance financière aux sinistrés

**Inondations printanières au Québec**

2. Lors des inondations printanières de 2017, combien de séances d'information publiques furent tenues?

- 46
- 23
- 60



# Mise en contexte

- Quiz sur l'assistance financière aux sinistrés

**Inondations printanières au Québec**

3. Toujours en 2017, combien de bureaux temporaires d'assistance financière ont été ouverts?

- 137
- 21
- 56

# Mise en contexte

- Survenue de la pandémie mondiale de COVID-19
  - Principales consignes sanitaires à respecter au travail





# Processus cible!

- Amélioration continue de la planification pour l'assistance financière aux sinistrés selon un processus cible
  - Virage numérique
  - Service à la clientèle adapté
  - Télétravail (ajustement des processus internes)





# Processus cible!



- Objectif phare

Assurer l'ouverture massive de réclamations d'aide financière à partir d'outils numériques maîtrisés par du personnel dûment formé

- Par où commencer?

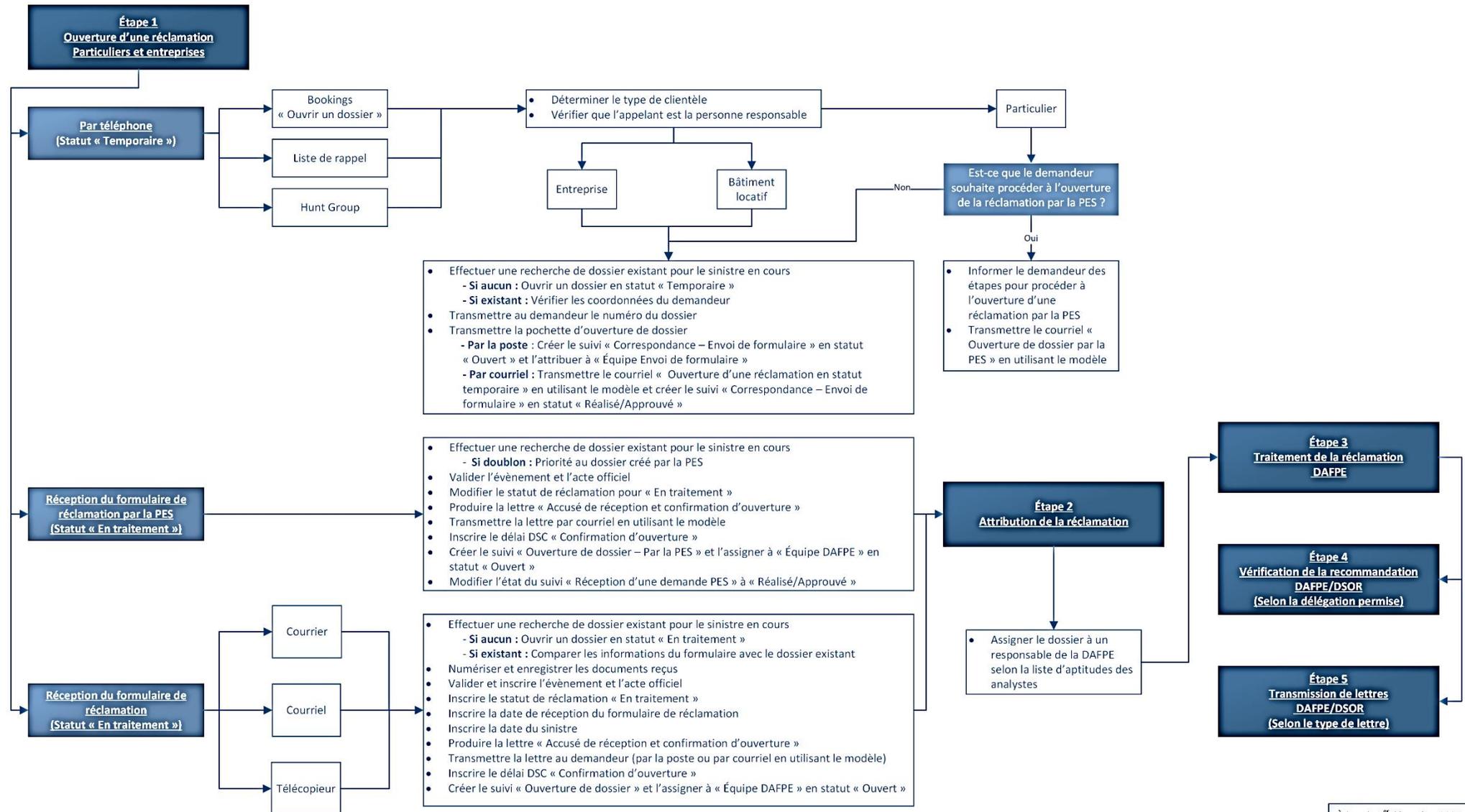
- Cartographie des tâches liées à l'ouverture des réclamations selon de nouvelles approches respectueuses des consignes sanitaires :

- en ligne
- par téléphone
- par courriel/télécopieur/courrier



# Plan des opérations lors de sinistres – Cartographie des tâches

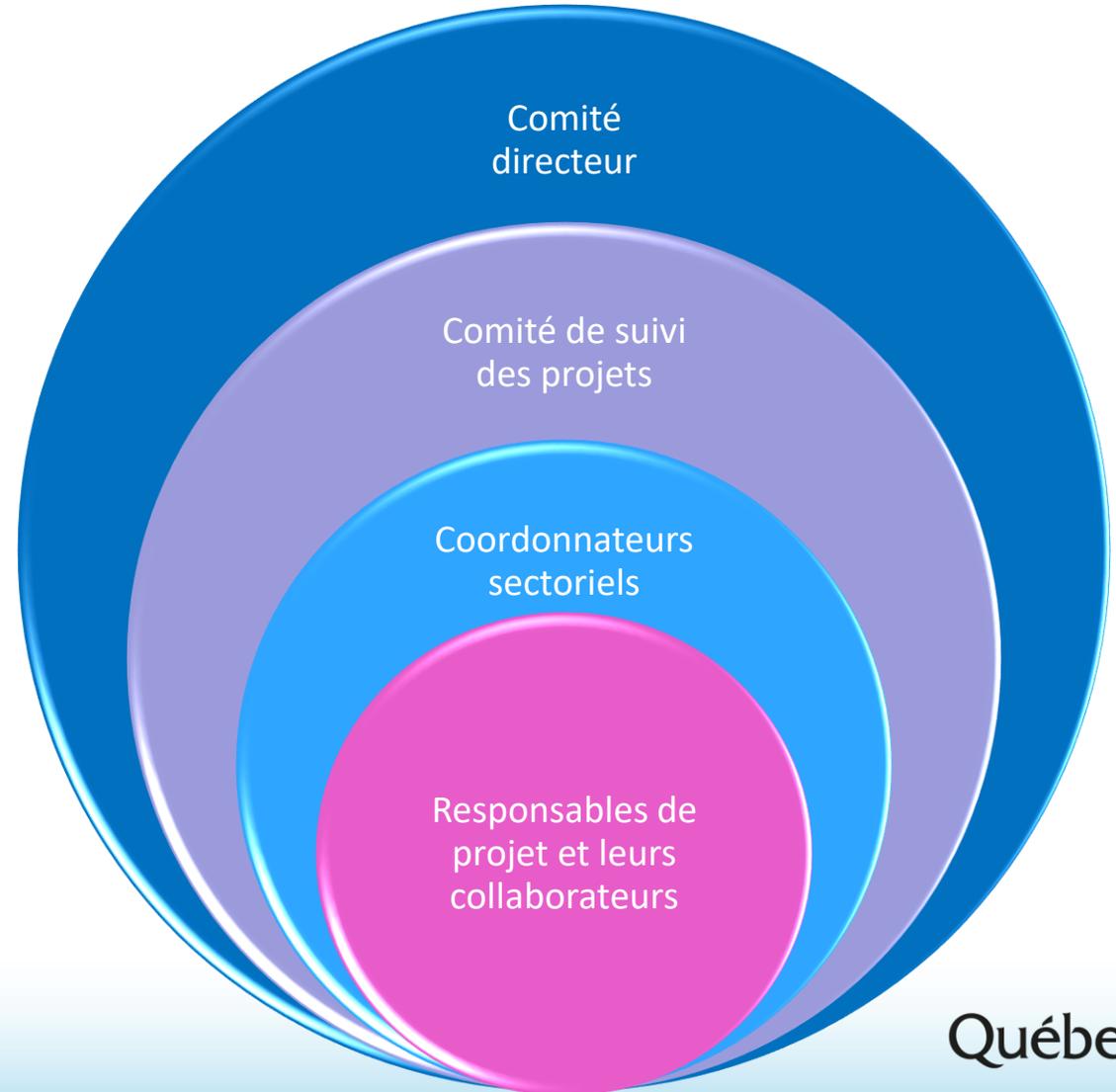
À partir de la réception d'une demande de réclamation (particuliers/entreprises) jusqu'à l'attribution du dossier à l'analyste responsable



À jour le 1<sup>er</sup> décembre 2021



# Structure efficiente



# Structure efficiente

État



● En attente	0
● En cours	0
● En retard	0
● Terminées	161





# Exemples de projets d'amélioration ciblés

- Plan de contingence

Cellule de crise	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestionnaires</li><li>Coordonnateurs sectoriels</li></ul>
Suivi de la boîte courriel générique Aide financière	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordonnateur du secteur</li><li>Personnel dédié</li></ul>
Ouverture de réclamation en ligne et par courriel	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordonnateur du secteur</li><li>Personnel dédié</li></ul>
Ouverture de réclamation par téléphone	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordonnateur du secteur</li><li>Personnel dédié</li></ul>
Ouverture de réclamation - Débordement (téléphonie, en ligne, courriel, courrier + téléc.)	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordonnateur du secteur</li><li>Personnel dédié</li></ul>
Réception	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordonnateur du secteur</li><li>Personnel dédié</li></ul>
Communications	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordonnateur du secteur</li><li>Personnel dédié</li></ul>

	Depuis 2019	Depuis 2020
sur 6915	26%	50%
courriel/fax/tel : 5107 sur 6915	74%	50%

## Exemples de projets d'amélioration ciblés

- Planification du personnel lié au nouveau processus cible :
  - Calculateur de rendement estimé des équipes

	Durée en mn	Qui	Commentaires
	4	standardistes	la standardiste à l'accueil assure aussi la réception
réclamation téléphone	30	analyste	ouverture d'une réclamation ou accompagnement PES
réclamation en BT	60	analyste	
	15	agent de bureau	envoi ponctuel du formulaire
réclamation PES	15	agent de bureau	
réclamation courriel/fax électronique	15	agent de bureau	
réclamation courrier	15	agent de bureau	
Durée moyenne d'une réception	15	agent de bureau	

	Journée	Soirée	Appels standard	
travail par journée et par standardiste	390	225	nombre de mn de travail par soir et par standardiste	
par jour et par standardiste	98	56	nombre d'appels par soir et par standardiste	
par jour et pour X standardistes	0	0	0	nombre d'appels par soir et pour 5 standardistes

	Journée	Soirée	Ouverture d'une réclamation téléphone	
travail par journée et par analyste	390	225	nombre de mn de travail par soir et par analyste	
par jour par agent	13	8	nombre d'appels par soir par agent	
par jour pour X analystes	0	0	0	nombre d'appels par soir pour X analystes

	Journée	Soirée	Ouverture d'une réclamation	
travail (agents de bureaux) par journée et par agent	390	225	nombre de mn de travail par soir et par agent	
par jour par agent	26	15	nombre de réceptions par soir par agent	
par jour pour X agents	0	0	0	nombre de réceptions par soir pour X agents

# Exemples de projets d'amélioration ciblés

- Moderniser l'appel à de la main-d'œuvre en renfort

Accueil-info global-encadrement



Objet du courriel

- MSP-2022\_Accueil-liste de prêts de service

Destinataires

- Tous les prêts de services de la Capitale-Nationale

Courriel et lien(s) à envoyer

- MSP-2022\_Accueil-liste de prêts de service

Sondage général de disponibilités



Objet du courriel

- MSP-2022\_sondage général de disponibilités

Destinataires

- Tous les prêts de services de la Capitale-Nationale

Courriel et lien(s) à envoyer

- MSP-2022\_sondage général de disponibilités
- ✓ [Forms DGAR PretsDeService](#)

Première sollicitation des services



Objet du courriel

- MSP-2022\_sollicitation\_de\_services

Destinataires

- Tous les prêts de services de la Capitale-Nationale

Courriel et lien à envoyer

- MSP-2022\_sollicitation\_de\_services
- [Introduction](#)

Sondage hebdo de disponibilité



Objet de l'appel

- MSP-2022\_sondage\_hebdo\_disponibilités

Interlocuteurs

- Les prêts de services ciblés pour travailler la semaine suivante

Courriel et pièce(s) jointe(s) à envoyer

- MSP-2022\_sondage\_hebdo\_disponibilités
- ✓ [Forms DGAR PretsDeService](#)

Confirmation hebdo de l'horaire de travail



Objet du courriel

- MSP-2022\_Confirmation\_horaire\_sem\_XX

Destinataires

- Les prêts de service confirmés pour travailler la semaine suivante

Courriel et pièce(s) jointe(s) à envoyer

- MSP-2022\_Confirmation\_horaire\_sem\_XX
- ✓ [Forms DGAR PretsDeService](#)
- ✓ [Quarts/Plannings](#)

## Calendrier des communications

- 1 Dès que la liste active des prêts de service est reçue et confirmée
- 2 3 jours suivant le premier envoi
- 3 Dès que la cellule de crise soumet la demande
- 4 1 semaine avant l'entrée en fonction (lundi)
- 5 1 semaine avant l'entrée en fonction (mercredi)

# Exemples de projets d'amélioration ciblés

- Autoformation en ligne

The screenshot shows a web interface for a training directory. On the left, there is a vertical list of seven colored buttons: 'Accueil d'un nouvel employé' (green), 'Service à la clientèle' (grey), 'Générateur de rapports de sinistres réels ou imminents (PGIAR)' (orange), 'Système de traitement des réclamations d'aide financière du Québec (TRAFIQ)' (blue), 'Traitement de l'assistance financière' (red), 'Ouverture d'une réclamation' (purple), and 'Ajout des suivis et production de lettres dans TRAFIQ' (teal). Below these is a button for 'Fonctionnalités des outils et autres sujets' (light green). On the right, there are two callout boxes: a grey one with a gear icon labeled 'Fonctionnalités du répertoire de formation continue' and a yellow one with an exclamation mark icon labeled 'Tableau synthèse des formations'. At the bottom right of the interface are navigation icons (home, back, forward) and the Québec logo. At the bottom left is the 'Votre gouvernement' logo. A disclaimer in the center reads: 'Si dans le cadre de l'utilisation de ce répertoire il advienne que vous détectiez une erreur ou un lien non-fonctionnel, veuillez s'il vous plaît en informer la formation par courriel : [formation-dre@mso.gouv.qc.ca](mailto:formation-dre@mso.gouv.qc.ca)'.

[Histoire de transformation](#)



# Exemples de projets d'amélioration ciblés

- Prestation électronique de services/Gestion électronique des documents

Québec  Ministère de la Sécurité publique

### Ouvrir une session pour propriétaires et locataires

[Création d'un compte](#)

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires.

Adresse courriel \*

Mot de passe \*

[Se connecter](#)

[Vous avez oublié votre mot de passe?](#)

[PES et GED\\_PPT de Jerome \(PPT\)](#)



# Exemples de projets d'amélioration ciblés

- Séance d'information publique en ligne



[Séance entière – YouTube](#)

[Séance partie 1 – Youtube](#) - [Séance partie 2 - Youtube](#)



# Exemples de projets d'amélioration ciblés

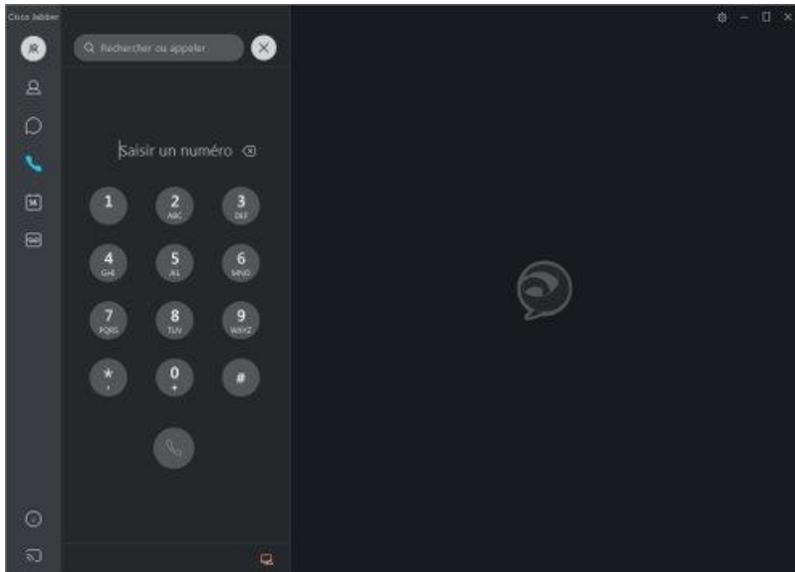
- Bookings : Plateforme de prise de rendez-vous téléphoniques en ligne

The screenshot shows the Québec government website header with the logo and a search bar. The breadcrumb trail reads: Accueil > Sécurité et situations d'urgence > Aide financière et indemnisation lors d'une inondation ou d'un sinistre. The main heading is "Prendre un rendez-vous téléphonique avec un agent en aide financière". Below this, a paragraph states: "Utilisez l'outil de réservation en ligne pour obtenir un rendez-vous téléphonique avec un agent d'aide financière aux sinistrés. Vous éviterez ainsi un temps d'attente." Under "Vous êtes :", there is a bulleted list of categories: "Propriétaire ou locataire d'une résidence sinistrée", "Propriétaire d'une entreprise ou d'un bâtiment locatif sinistré", and "Municipalité touchée par un sinistre ou organisme communautaire". At the bottom, it says: "Vous pouvez aussi parler à un agent en téléphonant au 418 643-AIDE (2433) ou au numéro sans frais 1 888 643-AIDE (2433). Un temps d'attente est possible."

[Prendre un rendez-vous téléphonique en tant que propriétaire ou locataire d'une résidence sinistrée | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

# Exemples de projets d'amélioration ciblés

- Téléphonie logicielle en relais



### AIDE-MÉMOIRE – HUNT GROUP (GROUPE DE RECHERCHE) SUR CISCO JABBER

Pour vous connecter au Hunt Group, cliquez sur [icône] puis sur **Se connecter**.

Pour vous déconnecter du Hunt Group, cliquez sur [icône] puis sur **Se déconnecter**.

Indique que vous n'êtes pas connecté au Hunt Group

Indique que vous êtes connecté au Hunt Group

Lorsque vous êtes connecté au Hunt Group, vous avez accès à 3 lignes téléphoniques :

- 1 = le numéro de votre ligne personnelle
- 2 = le numéro de votre ligne en français
- 3 = le numéro de votre ligne en anglais

Réception d'un appel externe de Emilie Blais sur votre ligne personnelle

2 options : **Répondre** = prendre l'appel

**Refuser** = rediriger l'appel vers votre boîte vocale

Réception d'un appel externe de Emilie Blais sur votre ligne en français

2 options : **Répondre** = prendre l'appel

**Ignorer** = ignorer l'appel

Direction générale adjointe du rattachement  
Aide-mémoire – Hunt Group

2022-04-29

### AIDE-MÉMOIRE – HUNT GROUP (GROUPE DE RECHERCHE) SUR CISCO JABBER

Réception d'un appel interne de Emilie Blais sur votre ligne personnelle

3 options : **Répondre** = prendre l'appel

**App. vocal** = rediriger l'appel vers votre boîte vocale et écrire un message via la boîte de discussion (le chat)

**Refuser** = rediriger l'appel vers votre boîte vocale

Lors d'un appel, pour transférer votre correspondant, vous devez :

- 1- Cliquer sur [icône] puis sélectionner « Transférer »
- 2- Inscrire le numéro de poste à 5 chiffres dans la fenêtre qui apparaîtra
- 3- Cliquer sur [icône]

Lors d'un appel, pour mettre en attente votre correspondant, vous devez cliquer sur [icône] puis sélectionner « En attente »

Pour reprendre l'appel, il suffit de cliquer sur [icône]

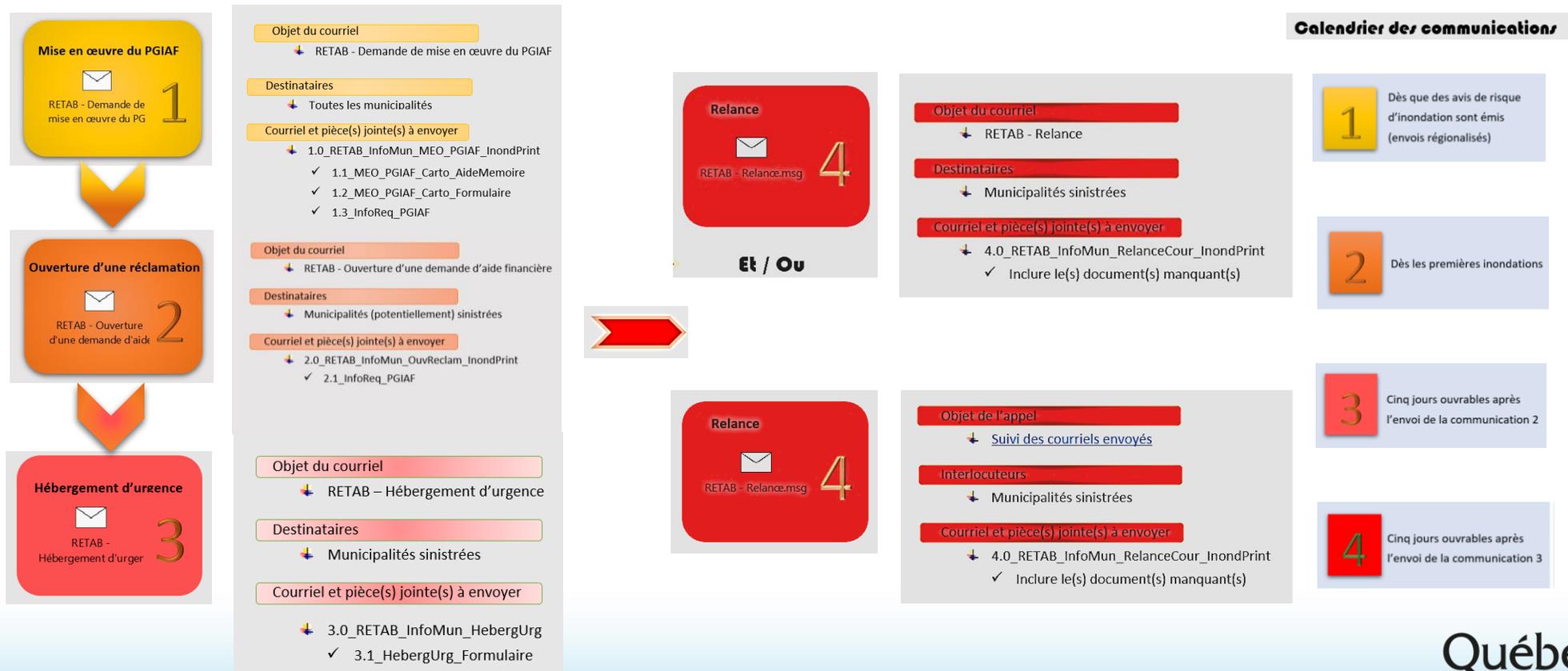
Direction générale adjointe du rattachement  
Aide-mémoire – Hunt Group

2022-04-29



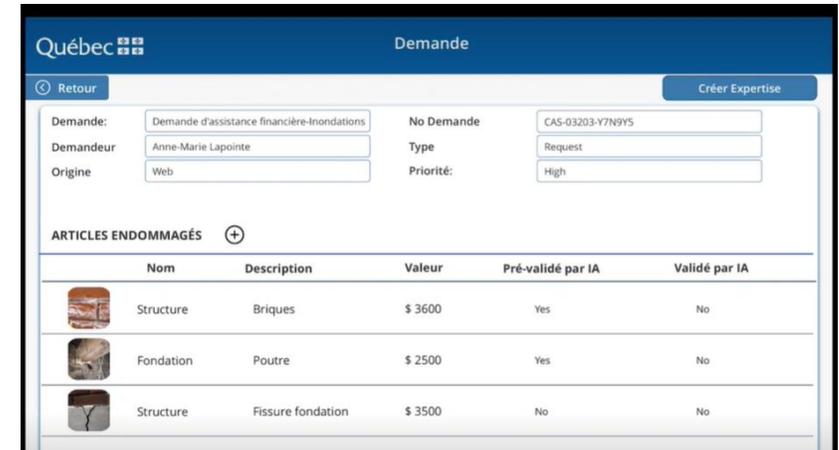
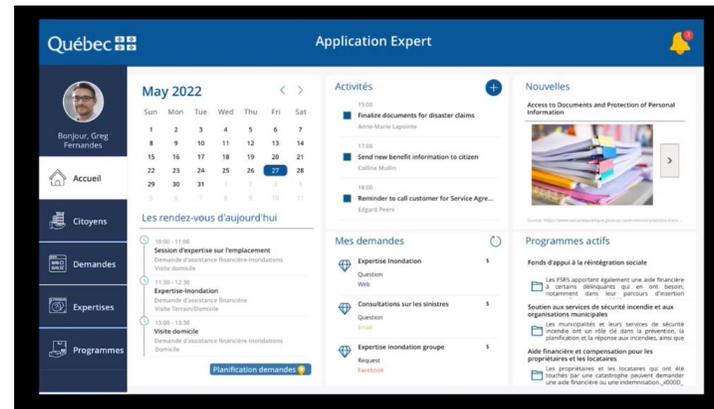
# Exemples de projets d'amélioration ciblés

## • Plan de communication municipale



# Amélioration continue de la planification de l'assistance financière

- Mise à jour en continu des approches et processus;
- OSAS



Ces images proviennent de la proposition informatisée de Microsoft pour répondre au besoin de la DGR

# Période de questions...

