

# **Parcours client et initiatives d'amélioration**

Rénoclimat

20 novembre 2019

## Table des matières

- 1 Mise en contexte et objectifs [p.3](#)
- 2 Méthodologie [p.5](#)
- 3 Résumé exécutif [p.7](#)
- 4 Parcours client actuel [p.10](#)
- 5 Points de friction [p.14](#)
- 6 Parcours client cible [p.19](#)
- 7 Initiatives d'amélioration [p.23](#)
- 8 Descriptions détaillées des initiatives [p.26](#)



## Mise en contexte et objectifs

# Ce mandat est dans la continuité des travaux débutés par TEQ ayant pour but d'améliorer l'expérience de ces programmes

## Mise en contexte

En été 2018, TEQ a amorcé des travaux d'amélioration de son service à la clientèle en définissant sa vision bout-en-bout de l'expérience client.

Suite à cela, EY a accompagné TEQ dans l'élaboration d'une feuille de route d'optimisation du service à la clientèle comportant 14 initiatives visant à améliorer l'expérience client de ses programmes (mars 2019).

En août 2019, TEQ a mandaté EY pour l'accompagner dans la mise en œuvre de deux de ces initiatives:

- **L'analyse comportementale** des participants de Rénoclimat, ainsi que des entrepreneurs et promoteurs de Novoclimat
- La **minimisation des points de friction dans les parcours** des participants de Rénoclimat et des entrepreneurs de Novoclimat

## Objectifs du projet

L'objectif de l'analyse comportementale est de mieux comprendre qui sont les participants de Rénoclimat et Novoclimat : leurs besoins, leurs attentes, leurs motivations à participer aux programmes ainsi que leurs caractéristiques.

L'objectif de l'initiative de **parcours client** est d'identifier les points de friction dans les parcours des participants de Rénoclimat et des entrepreneurs de Novoclimat et de proposer des recommandations pour améliorer leurs expériences.

Ce document détaille le **parcours client actuel** et les **points de friction** correspondants, le **parcours client cible** et les **initiatives d'amélioration de Rénoclimat**.

## Livrables



Analyses comportementales des participants aux programmes



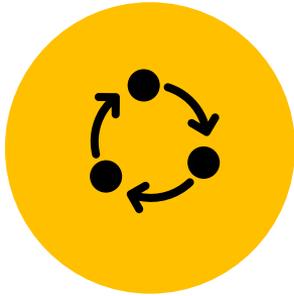
**Cartographie des parcours clients actuels**



**Cartographie des parcours clients futurs**

## Considérations

- Les analyses comportementales se concentrent sur 3 types de participants: les citoyens ayant participé à Rénoclimat, les entrepreneurs de Novoclimat et les promoteurs de Novoclimat
- L'initiative de parcours client se concentre sur 2 types de participants: les citoyens ayant participé à Rénoclimat et les entrepreneurs de Novoclimat



# Méthodologie

## Les parcours client ont été cartographiés en utilisant les analyses d'un sondage ainsi que les connaissances opérationnelles des intervenants impliqués dans Rénoclimat



### Analyses comportementales des participants

- Sondage auprès de 5 607 participants au programme Rénoclimat
- Analyses de questions en lien avec les motivations et les comportements des participants, ainsi que la pertinence du programme et l'expérience client perçue
- Segmentation sociodémographique des participants



### Parcours clients actuels

- Analyse de la documentation existante sur les parcours/processus
- Atelier de travail avec 16 participants incluant des employés de TEQ, du MERN et des organismes de services:
  - Cartographie du parcours actuel
  - Description des points de friction
  - Identification de pistes d'amélioration



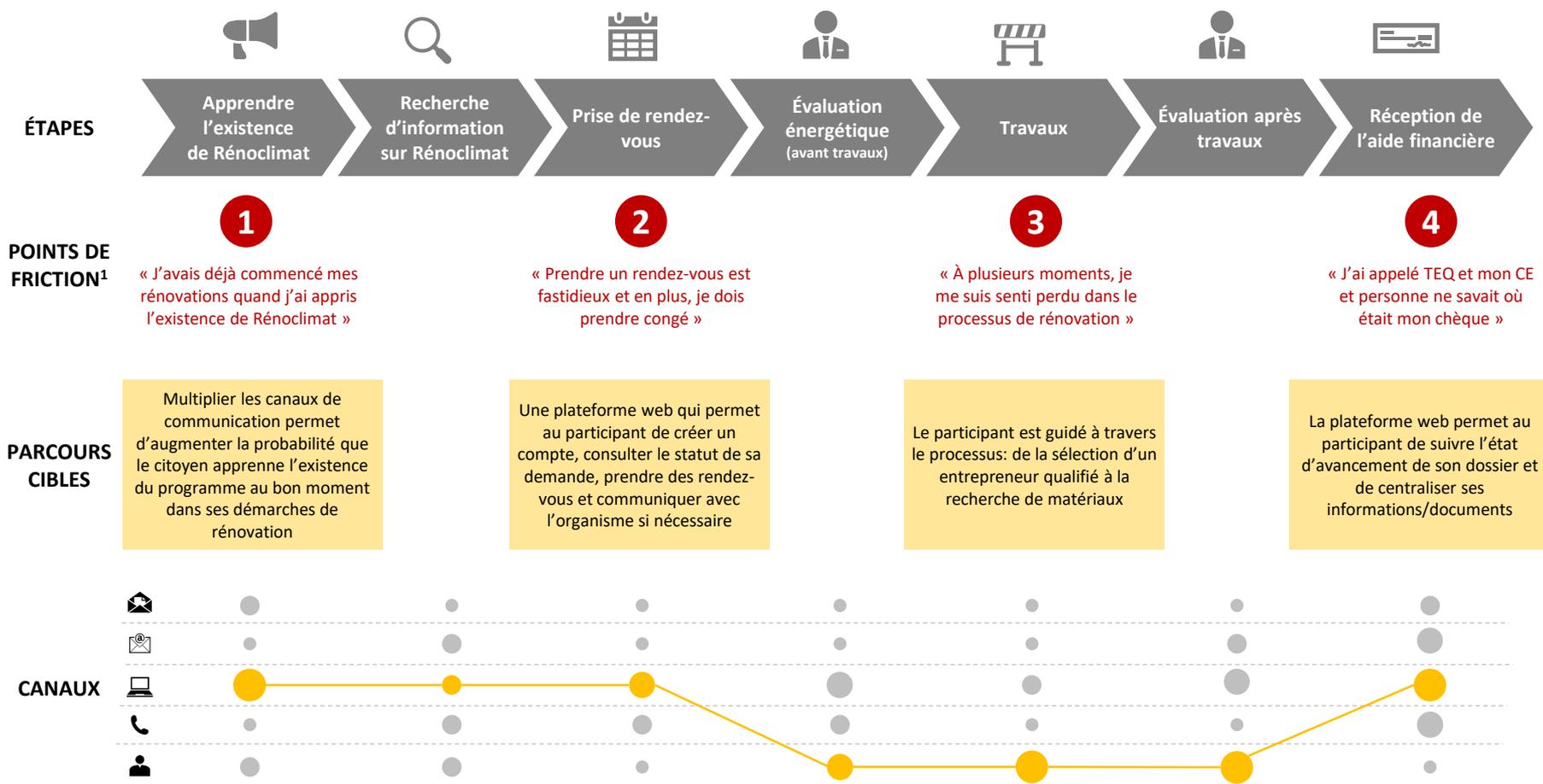
### Parcours clients cibles et recommandations

- Cartographie du parcours cible idéal
- Atelier de travail avec des employés de TEQ pour:
  - Bonifier le parcours cible
  - Prioriser les initiatives d'amélioration



## Résumé exécutif

# Pour optimiser le parcours client de Rénoclimat ...



<sup>1</sup> Les verbatims utilisés ici sont fictifs

## ... certaines initiatives peuvent être mises en place



	1	2	3
Enjeux	Les citoyens entendent souvent parler du programme trop tard dans leurs démarches de rénovation et ne savent pas exactement en quoi consiste le programme	Les citoyens et les entrepreneurs manquent parfois d'information, ce qui complique le processus et provoque des délais	Les citoyens aimeraient que le programme soit parfois plus flexible
Initiatives d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partager les outils promotionnels existants</li> <li>Développer de nouveaux outils promotionnels pour augmenter la participation à Rénoclimat</li> <li>Développer et partager des capsules vidéos de sensibilisation sur le programme</li> <li>Effectuer des campagnes de promotion ciblées auprès des citoyens</li> <li>Collaborer avec des partenaires stratégiques pour promouvoir Rénoclimat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir aux participants des gabarits ou exemples de preuves/documents requis pour l'obtention de l'aide financière</li> <li>Offrir des séances d'information aux entrepreneurs</li> <li>Développer un outil de suivi des demandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir les montants d'aide financière attribués aux participants en fonction des nouveaux forfaits</li> <li>Mettre en place un outil de prise de rendez-vous en ligne</li> <li>Offrir des horaires d'inspection plus flexibles</li> <li>Automatiser certaines étapes du processus de traitement des demandes</li> </ul>
Impacts	Multiplier les canaux de communication permettra d'augmenter la notoriété du programme pour que le citoyen ait en main la bonne information au bon moment.	Le citoyen effectuera ses rénovations avec confiance, puisqu'il est guidé dans le processus, travaille avec un entrepreneur qualifié et connaît l'état de sa demande en tout temps.	Le citoyen sentira qu'il participe à un programme flexible qui répond à ses besoins. La longueur du processus lui paraîtra raisonnable compte tenu de la valeur ajoutée du programme.



## Parcours client actuel

Un parcours client désigne le parcours type que suit un client dans sa relation et ses interactions avec une entreprise/organisation.

Cette section illustre le parcours actuel d'un citoyen du début à la fin de sa participation au programme de rénovation Rénoclimat.

## 1 Apprendre l'existence de Rénoclimat

## 2 Recherche d'information sur Rénoclimat

## 3 Prise de rendez-vous

### Attentes

- Notoriété: connaître le programme avant qu'il ne soit trop tard
- Comprendre facilement le programme: information simple sur les coûts/subvention, le processus, les délais, etc.
- Être pris en charge rapidement
- Pouvoir choisir des plages horaires tout de suite
- Disponibilités flexibles (p.ex. fin de semaine, soirée)
- Ne pas avoir à déboursier d'argent (car programme gouvernemental)
- Certains participants ont besoin d'être informés sur le programme, car c'est l'entrepreneur qui avait fait les démarches pour lui jusqu'ici

### Actions et interactions

- Le citoyen entend parler du programme à travers le bouche-à-oreille (entrepreneurs, vendeurs de matériaux/équipements, proches, etc.) 
- Le participant consulte le site web de TEQ pour trouver de l'information sur le programme 
- Le participant demande des conseils à des proches qui ont fait le programme 
- Le participant communique avec TEQ ou l'organisme de service (OS) pour obtenir plus d'information sur le programme (p.ex. questions techniques, admissibilité, etc.)  
- Le participant remplit le formulaire en ligne de demande de rendez-vous 
- Parfois, le participant se fait accompagner par son entrepreneur ou TEQ pour effectuer la demande de rendez-vous 
- 24 à 48h après l'envoi de sa demande, le participant reçoit un appel de l'OS pour convenir de la date du 1<sup>er</sup> rendez-vous 
- Le participant reçoit une confirmation de sa date de rendez-vous ainsi que des instructions pour préparer la visite du conseiller évaluateur
- Le participant prend congé à la date de la visite
- 48 à 72h avant la visite, le participant reçoit un rappel 

### Émotion

- Frustré: s'il entend parler de Rénoclimat trop tard (après avoir débuté ses rénovations) 
- À cette étape, plusieurs émotions sont possibles:
  - Songeur/dubitatif 
  - Méfiant 
  - Frustré de devoir payer pour l'évaluation (ou idem à l'étape 1)
  - Éclairé / soulagé 
- À cette étape, plusieurs émotions sont possibles:
  - Frustré de ne pas connaître l'heure exacte de son rendez-vous 
  - Mécontent s'il y a des délais 
  - Satisfait si c'est plus rapide que ce qu'il/elle avait prévu 

4

## Évaluation énergétique (avant travaux)

5

## Travaux

### Attentes

- Rapidité du processus
- Professionnalisme du conseiller
- Comprendre les travaux à effectuer, les coûts et les subventions
- Être guidé pour la recherche d'entrepreneurs et sur la manière de faire les travaux
- Connaître les prochaines étapes du processus

- Simplicité et paix d'esprit
- Diminuer ses coûts d'énergie et/ou améliorer le confort de son habitation
- Que TEQ lui recommande un entrepreneur et des matériaux
- Que l'entrepreneur lui suggère les bons produits (confiance)
- Utiliser le rapport Rénoclimat comme devis

### Actions et interactions

- Le participant prépare son habitation pour la visite du conseiller (p.ex. grenier)
- Le participant reçoit la visite d'un conseiller à domicile (2h): 
  - Aperçu/présentation du programme
  - Visite de l'habitation avec le conseiller
  - Évaluation de l'habitation à l'oral
- Le participant signe le formulaire d'autorisation et paye les frais d'évaluation (chèque ou comptant) sur place 
- Parfois, le participant appelle l'OS pour faire un suivi pour l'obtention du rapport 
- 2 semaines après la visite, le participant reçoit le rapport de recommandations ainsi que le détail sur les prochaines étapes  
- Le participant lit le rapport et appelle l'OS pour des questions si besoin  

- Le participant cherche des entrepreneurs et obtient des soumissions    
- Le participant effectue des recherches de matériaux  
- Le participant signe le contrat avec l'entrepreneur retenu et établit l'échéancier et la portée des travaux   
- Le participant effectue ensuite les travaux de rénovation dans sa propriété avec l'entrepreneur 
- Certains participants effectuent les travaux eux-mêmes 

### Émotion

- Très satisfait de l'évaluation du conseiller évaluateur 
- Parfois inquiet/anxieux car il y a beaucoup de rénovations recommandées dans le rapport (confusion entre suggestions vs obligations) → une fois que le participant parle à l'OS il est rassuré 

- Parfois dépassé par l'ampleur des événements 
- Content que les travaux soient terminés (entrepreneur compétent) ou déçu/en colère par les résultats des travaux  
- Parfois content de pouvoir faire les travaux lui-même

6

## Évaluation après travaux

7

## Réception de l'aide financière

## Attentes

- Rapidité et simplicité
- Disponibilités flexibles (fin de semaine et soirée)
- Avoir le même conseiller évaluateur qu'à la première visite
- Amélioration de la cote énergétique de son habitation

## Actions et interactions

- Le participant effectue une demande de rendez-vous en remplissant le formulaire en ligne  ou en appelant TEQ ou l'OS 
- Le participant reçoit un appel de l'OS pour convenir de la date du 2<sup>e</sup> rendez-vous 
- Le participant reçoit une confirmation de son rendez-vous et des instructions pour préparer la visite du conseiller  
- Le participant prend congé pour la visite, si besoin
- Le participant prépare son habitation et les documents requis (p.ex. factures)
- Parfois, le participant doit demander à son entrepreneur de lui fournir des documents/preuves  
- Le participant reçoit la visite d'un conseiller évaluateur: 
  - Le participant fournit les documents/preuves au conseiller évaluateur
  - Le participant suit le conseiller pour faire les tests (p.ex. infiltrométrie, grenier)
  - Le participant reçoit une évaluation de l'habitation (à l'oral)
- Le participant reçoit les résultats de l'évaluation énergétique  

## Émotion

- Content ou déçu en prenant connaissance des résultats  

- Recevoir un montant d'aide financière
- Pouvoir suivre son dossier
- Recevoir le chèque rapidement

- Dans certains cas, le participant reçoit un appel de TEQ lui indiquant qu'il manque son NAS au dossier 
- Le participant transmet son NAS/NEQ au MERN 
- Le participant contacte TEQ et/ou l'OS pour connaître le statut de son dossier  

Si le participant n'est pas admissible:

- Il/elle reçoit un appel et/ou un courriel lui indiquant son inadmissibilité  
- Il/elle fait un suivi avec son entrepreneur  
- Parfois, il/elle soumet une plainte au protecteur du citoyen   

Si le participant est admissible:

- Le participant reçoit le chèque 
- Le participant reçoit le Relevé 27 à la fin de l'année fiscale 

- Inquiet sur le statut de son dossier 
- Content ou déçu de l'aide financière  
- Confus par rapport au relevé 27 



## Points de friction

Un point de friction est une situation ou une action qui contribue à dégrader l'expérience des clients.

Cette section détaille les points de frictions dans le parcours actuel d'un participant au programme Rénoclimat.

## Point de friction #1: Manque de notoriété de Rénoclimat



Description du point de friction	Cause(s) du point de friction	Piste(s) de solution
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le participant ne connaît pas le programme et débute parfois ses rénovations avant d'en entendre parler, le rendant ainsi non admissible</li> <li>Certains participants sont confus entre le programme Rénoclimat et le crédit d'impôt Rénovert</li> <li>Certains citoyens reçoivent des appels frauduleux mentionnant de l'aide financière pour leurs rénovations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de promotion et de sensibilisation des citoyens concernant le programme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accentuer les efforts de promotion du programme avec Hydro-Québec</li> <li>Mettre en place de nouvelles campagnes de promotions (web, réseaux sociaux, salons, etc.)</li> <li>Fournir des outils de promotion / communication aux détaillants et aux vendeurs d'équipements</li> <li>Partager les capsules existantes de sensibilisation sur le programme</li> </ul>

## Point de friction #2: Prise de rendez-vous pour une évaluation



Description du point de friction	Cause(s) du point de friction	Piste(s) de solution
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le participant doit prendre congé, car il doit être présent pour la visite. De plus, les visites sont seulement la semaine, en journée. Certains participants perçoivent cela comme une perte de temps et d'argent</li> <li>Le participant doit réserver une plage horaire de 4h dans sa journée</li> <li>Le participant est frustré de ne pas pouvoir faire sa réservation en ligne et choisir une heure précise</li> <li>Parfois le participant n'a pas dégagé les espaces nécessaires pour réaliser l'évaluation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indisponibilité des conseillers évaluateurs (soirée et fin de semaine)</li> <li>Complexité de l'évaluation: 2h sont nécessaires en moyenne</li> <li>Pour l'OS il est préférable de parler de vive voix au participant pour s'assurer qu'il/elle comprend que certaines préparations sont nécessaires avant la visite du conseiller</li> <li>Délai pouvant aller jusqu'à 20 jours après l'inscription du participant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir des visites le soir et la fin de semaine moyennant des frais plus élevés. La majoration des frais devra être transmise au conseiller évaluateur</li> <li>Mettre en place un outil de prise de rendez-vous en ligne</li> <li>Envoyer un texto pour confirmer l'heure du rendez-vous et rappeler les préparations nécessaires de l'habitation</li> <li>30 minutes avant l'arrivée du conseiller évaluateur, envoyer un texto au participant pour lui indiquer qu'il est en route et lui rappeler de dégager les accès</li> </ul>

## Point de friction #3: Confusion du participant lors des travaux

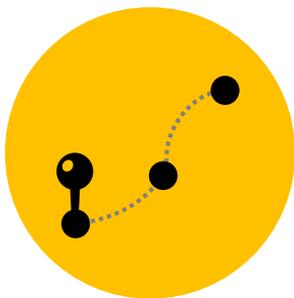


Description du point de friction	Cause(s) du point de friction	Piste(s) de solution
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le participant aimerait que TEQ lui recommande une liste d'entrepreneurs</li> <li>Le participant doit faire ses propres recherches de matériaux (TEQ ne lui recommande pas de produits)</li> <li>L'entrepreneur promet parfois trop de choses au participant sans forcément bien connaître le programme</li> <li>Le participant n'a pas de modèle pour les documents/preuves qu'il/elle doit fournir pour recevoir l'aide financière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TEQ ne peut pas recommander d'entrepreneur ou de marques de matériaux à cause des risques de poursuite (favoritisme et responsabilité face aux travaux)</li> <li>Manque de formation et de documentation sur Rénoclimat pour les entrepreneurs</li> <li>L'entrepreneur veut maximiser ses revenus et parfois manque de connaissances sur le bâtiment/système</li> <li>Il n'existe pas de gabarit/modèle que le participant et/ou l'entrepreneur peuvent suivre pour fournir les documents/preuves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser des formations/conférences pour les entrepreneurs</li> <li>Effectuer des campagnes de promotion concernant les formations/conférences en visant les entrepreneurs et les vendeurs de matériaux</li> <li>Développer une formation Rénoclimat pour les entrepreneurs et mettre à disposition des participants une liste de ceux qui l'ont suivie</li> <li>Augmenter la visibilité des outils promotionnels (associations, marchands, villes, entrepreneurs)</li> <li>Fournir des gabarits/exemples de documents/preuves requises</li> </ul>

## Point de friction #4: Suivi et réception du chèque



Description du point de friction	Cause(s) du point de friction	Piste(s) de solution
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le participant ne sait pas combien il va recevoir et quand est-ce qu'il va recevoir le chèque</li> <li>Le participant ne peut pas suivre l'état de son dossier</li> <li>Lorsque les délais dépassent les normes, le participant peut être inquiet/anxieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Après le 2<sup>e</sup> rendez-vous, le processus de traitement du dossier est complexe et implique de nombreuses parties prenantes (Sagir, OS, Fédéral, TEQ, RNCan, etc.)</li> <li>Les différents intervenants n'ont pas une vue complète sur les délais à chaque étape et donc ne peuvent pas informer le client du statut de son dossier</li> <li>TEQ n'a pas le contrôle sur toutes les étapes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre visible au participant des jalons dans le processus</li> <li>Donner accès au participant à l'extranet pour qu'il/elle puisse suivre l'état de son dossier</li> <li>Revoir le processus de traitement pour diminuer le nombre de parties prenantes impliquées</li> </ul>



## Parcours client cible

Cette section illustre le parcours idéal du participant, du début à la fin du programme Rénoclimat.

Ce parcours est considéré comme idéal, car il permet de minimiser les points de friction et ainsi d'augmenter la satisfaction des participants.

## 1 Apprendre l'existence de Rénoclimat

## 2 Recherche d'information sur Rénoclimat

## 3 Prise de rendez-vous

### Actions et interactions

- Le citoyen entend parler du programme à travers le bouche-à-oreille (entrepreneurs, vendeurs de matériaux/équipements, proches, etc.) 

Ceux-ci l'ont d'ailleurs rapidement référé vers le site web de TEQ, expliquant clairement les bénéfices concrets du programme 

- Le citoyen voit des campagnes de promotion de Rénoclimat sur les réseaux sociaux 

- En cherchant « rénovation écoénergétique » ou « travaux d'isolation » sur internet, le citoyen trouve rapidement le site web de TEQ 

- Dans un salon de l'habitation ou chez son marchand de matériaux, le participant obtient un dépliant avec un tableau comparatif des rénovations admissibles à Rénoclimat 

- Le participant consulte le site web de TEQ pour trouver de l'info sur le programme ...

... et regarde des capsules vidéos qui expliquent les principaux avantages du programme 

- Le participant demande des conseils à des proches qui ont fait le programme 
- Le participant communique avec TEQ ou l'organisme de service (OS) pour obtenir plus d'information sur le programme (p.ex. questions techniques, admissibilité, etc.)  

Le participant se crée un compte sur l'espace client de TEQ, et sélectionne la date/heure de sa visite. Il peut choisir un rendez-vous en semaine ou bien la fin de semaine ou en soirée 

- Parfois, le participant se fait accompagner par son entrepreneur ou TEQ pour effectuer la demande de rendez-vous 
- Le participant reçoit une confirmation de sa date de rendez-vous ainsi que des instructions pour préparer la visite du conseiller évaluateur ...

... par le moyen de son choix (appel ou courriel), qu'il a indiqué dans son espace client 

- Le participant prend congé à la date de la visite
- 48 à 72h avant la visite, le participant reçoit un texto de rappel

### Impacts

Multiplier les canaux de communication permet d'augmenter la probabilité que le citoyen apprenne l'existence du programme au bon moment dans ses démarches de rénovation

Le site web de TEQ centralise de l'information vulgarisée permettant au citoyen de **comprendre facilement le programme et de savoir à quoi s'attendre** (coûts, subventions, processus, délais, etc.)

Une **plateforme en ligne** permet de **centraliser l'information** et les actions des citoyens. Elle permet de créer un compte, consulter le suivi de sa demande, prendre des rendez-vous, indiquer son moyen de communication de préférence et communiquer avec l'organisme si nécessaire

1/3

**Légende:** papier  courriel  site web  téléphone  en personne  ajout au parcours actuel 

4

## Évaluation énergétique

(avant travaux)

5

## Travaux

Actions et interactions

- Le participant prépare son habitation pour la visite du conseiller (p.ex. grenier)
- Le participant reçoit la visite d'un conseiller à domicile (2h): 
  - Aperçu/présentation du programme
  - Visite de l'habitation avec le conseiller
  - Évaluation de l'habitation à l'oral
- Le participant signe le formulaire d'autorisation et paye les frais d'évaluation (chèque ou comptant) sur place 
- **Le participant se connecte sur son compte et obtient un reçu de paiement. Il voit également que la visite avec le conseiller est complétée et que le rapport sera envoyé d'ici 2 semaines** 
- **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 
- Le participant lit le rapport et appelle l'OS pour des questions (au besoin) 

Impacts

Le participant est **rassuré**, car il sait exactement où il en est dans le processus et a accès aux différents documents (rapports, reçu) dans son espace client. De plus, il est **très satisfait des recommandations/conseils** obtenus grâce au conseiller évaluateur

- **Le participant sélectionne des entrepreneurs dans la liste d'entrepreneurs certifiés Rénoclimat fournie par TEQ et obtient des soumissions** 
- **Le participant effectue des recherches de matériaux et se fait conseiller par des marchands de matériaux qui connaissent les exigences et les bénéfices du programme Rénoclimat** 
- Le participant signe le contrat avec l'entrepreneur retenu et établit l'échéancier et la portée des travaux 
- Le participant effectue ensuite les travaux de rénovation dans sa propriété avec l'entrepreneur 

Le participant effectue ses rénovations avec **confiance**, car il est guidé à travers le processus: de la **sélection d'un entrepreneur qualifié** à la **recherche de matériaux**

2/3

**Légende:** papier  courriel  site web  téléphone  en personne  ajout au parcours actuel 

## 6 Évaluation après travaux

## 7 Réception de l'aide financière

## Actions et interactions

- **Le participant se connecte sur son espace client et sélectionne la date/heure de sa 2e visite. Il peut choisir un rendez-vous en semaine ou bien un la fin de semaine ou en soirée** 
- Le participant reçoit une confirmation de son rendez-vous et des instructions pour préparer la visite du conseiller ...
- **... il/elle est averti à l'avance si le conseiller/OS ne sera pas le même qu'à la première visite** 
- Le participant prend congé pour la visite, si besoin
- Le participant prépare son habitation et les documents requis (p.ex. factures) 
- Parfois, le participant doit demander à son entrepreneur de lui fournir des documents/preuves 
- Le participant reçoit la visite d'un conseiller évaluateur:
  - Le participant fournit les documents/preuves au conseiller évaluateur
  - Le participant suit le conseiller pour faire les tests (p.ex. infiltrométrie, grenier)
  - Le participant reçoit une évaluation de l'habitation (à l'oral)
- **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 

## Impacts

L'espace client permet au participant de **prendre un rendez-vous facilement** et de connaître **l'état d'avancement de son dossier** et de centraliser ses informations/documents

• **Le participant se connecte sur son espace client et sélectionne la date/heure de sa 2e visite. Il peut choisir un rendez-vous en semaine ou bien un la fin de semaine ou en soirée** 

• Le participant reçoit une confirmation de son rendez-vous et des instructions pour préparer la visite du conseiller ...

• **... il/elle est averti à l'avance si le conseiller/OS ne sera pas le même qu'à la première visite** 

• Le participant prend congé pour la visite, si besoin

• Le participant prépare son habitation et les documents requis (p.ex. factures) 

• Parfois, le participant doit demander à son entrepreneur de lui fournir des documents/preuves 

• Le participant reçoit la visite d'un conseiller évaluateur:

• Le participant fournit les documents/preuves au conseiller évaluateur

• Le participant suit le conseiller pour faire les tests (p.ex. infiltrométrie, grenier)

• Le participant reçoit une évaluation de l'habitation (à l'oral)

• **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 

• **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 

• **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 

• **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 

• **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 

• **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 

• **2 semaines après la visite, le participant reçoit une notification lui indiquant que son rapport a été déposé dans son espace client et qu'il est le bienvenu de contacter l'OS s'il a des questions** 

• **Grâce à son compte en ligne, le participant voit directement s'il manque certaines informations à son dossier** 

• Dans certains cas, le participant reçoit un appel de TEQ lui indiquant qu'il manque son NAS au dossier 

• Le participant transmet son NAS/NEQ au MERN

• **Le participant consulte le statut de son dossier en ligne** 

Si le participant n'est pas admissible:

• Il/elle reçoit un appel et/ou un courriel lui indiquant son inadmissibilité 

• Il/elle fait un suivi avec son entrepreneur  

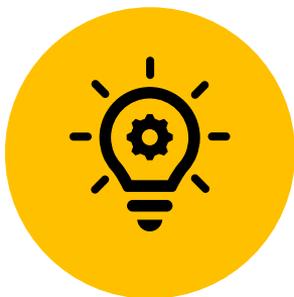
• Parfois, il/elle soumet une plainte au protecteur du citoyen  

Si le participant est admissible:

• Le participant reçoit le chèque 

• Le participant reçoit le Relevé 27 à la fin de l'année fiscale ...

• **... ainsi qu'un document lui expliquant le rôle de ce document. Le participant a également accès à ses documents dans son espace client** 



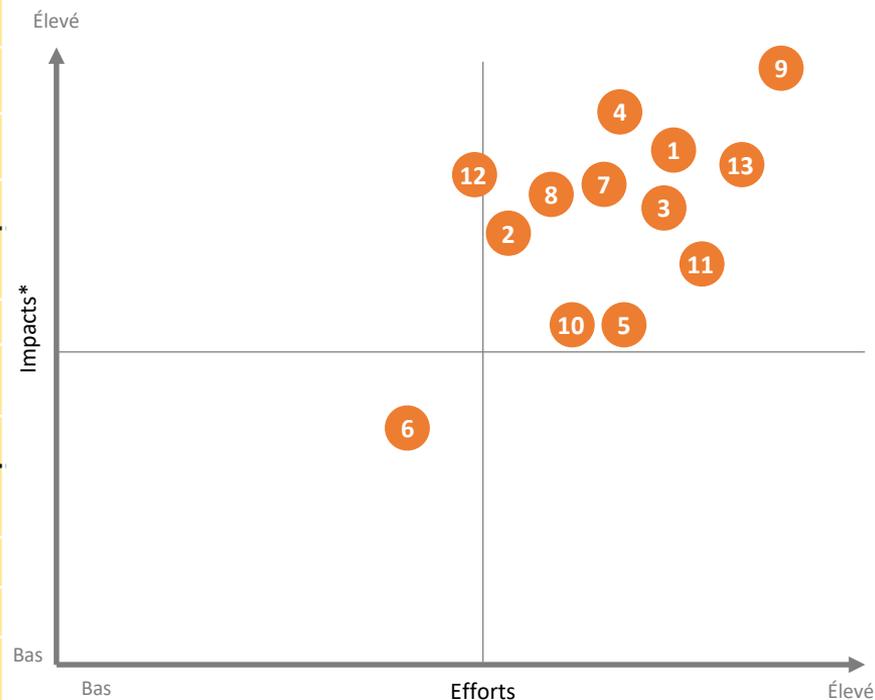
## Initiatives d'amélioration

Cette section présente les initiatives ayant été priorisées pour améliorer l'expérience des participants de Rénoclimat.

# 13 initiatives ont été identifiées pour améliorer Rénoclimat ...

Thème	Initiatives d'amélioration
 <b>Notoriété du programme</b>	1 Développer de nouveaux outils promotionnels pour augmenter la participation à Rénoclimat
	2 Développer et partager des capsules vidéos de sensibilisation sur le programme
	3 Effectuer un meilleur partage des outils promotionnels existants avec les différentes parties prenantes
	4 Effectuer des campagnes de promotion ciblées auprès des citoyens pour augmenter la demande envers Rénoclimat
	5 Collaborer avec des partenaires stratégiques pour promouvoir le programme
 <b>Accessibilité de l'information</b>	6 Fournir aux participants des gabarits ou exemples de preuves/documents requis
	7 Offrir des séances d'information sur Rénoclimat pour les entrepreneurs
	8 Mettre en place une série de courriels automatisés pour le suivi des demandes (phase 1)
	9 Mettre en place une plateforme web pour le suivi des demandes (phase 2)
 <b>Processus et flexibilité</b>	10 Revoir les montants d'aide financière attribués aux participants en fonction des nouveaux forfaits
	11 Mettre en place un outil de prise de rendez-vous en ligne
	12 Offrir des horaires d'inspection plus flexibles
	13 Automatiser certaines étapes du processus de traitement des demandes pour réduire les délais

## Évaluation qualitative des initiatives d'amélioration\*



## ... et ont été priorisées dans les 12 prochains mois

Thème	Initiatives d'amélioration		Début de l'initiative à:	Court terme (< 4 mois)	Moyen terme (4 à 8 mois)	Long terme (> 8 mois)
 <b>Notoriété du programme</b>	1	Développer de nouveaux outils promotionnels pour augmenter la participation à Rénoclimat				
	2	Développer et partager des capsules vidéos de sensibilisation sur le programme				
	3	Effectuer un meilleur partage des outils promotionnels existants avec les différentes parties prenantes				
	4	Effectuer des campagnes de promotion ciblées auprès des citoyens pour augmenter la demande envers Rénoclimat				
	5	Collaborer avec des partenaires stratégiques pour promouvoir le programme				
 <b>Accessibilité de l'information</b>	6	Fournir aux participants des gabarits ou exemples de preuves/documents requis				
	7	Offrir des séances d'information sur Rénoclimat pour les entrepreneurs				
	8	Mettre en place une série de courriels automatisés pour le suivi des demandes (phase 1)				
	9	Mettre en place une plateforme web pour le suivi des demandes (phase 2)				
 <b>Processus et flexibilité</b>	10	Revoir les montants d'aide financière attribués aux participants en fonction des nouveaux forfaits				
	11	Mettre en place un outil de prise de rendez-vous en ligne				
	12	Offrir des horaires d'inspection plus flexibles				
	13	Automatiser certaines étapes du processus de traitement des demandes pour réduire les délais				



## Descriptions détaillées des initiatives

Cette section détaille individuellement chacune des initiatives de la section précédente.

# 1 Développer de nouveaux outils promotionnels pour augmenter la participation à Rénoclimat

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<p>Développer les outils promotionnels suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Catalogues de matériaux/équipement illustrant concrètement les options répondant aux exigences Rénoclimat</li> <li>Panneaux de publicité autoroutier</li> <li>Articles décrivant des exemples concrets de rénovation et les résultats associés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter la notoriété du programme en diversifiant les canaux de promotion</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de visites sur le site web de TEQ</li> <li>Nombre d'interactions avec les publications</li> <li>Volume de matériel distribué</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les participants sont principalement motivés par le confort et la possibilité d'économiser des coûts d'énergie à long terme. Il est donc primordial que les nouveaux outils promotionnels mettent l'emphase sur ces avantages du programme</li> <li>Les outils promotionnels devront être distribués à un maximum d'intervenants. Par exemple, les articles pourront être partagés dans des magazines/site web spécialisés et sur les réseaux sociaux</li> </ul>		<b>Responsable</b>	<i>À définir</i>
		<b>Ligne du temps</b> 	
		<b>Début</b>	Court terme
		<b>Durée</b>	3 mois
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance approfondie de Rénoclimat</li> <li>Communication/marketing</li> <li>Graphisme</li> </ul>	

## 2 Développer et partager des capsules vidéos de sensibilisation sur le programme

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer de courtes capsules vidéos (entre 1 et 2 minutes) expliquant les avantages clés du programme, de manière concrète</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter la notoriété de Rénoclimat</li> <li>Faciliter la promotion du programme</li> <li>Diversifier les canaux de communication pour rejoindre une plus grande partie de la clientèle cible</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de visionnements des capsules vidéos</li> <li>Nombre de mentions « j'aime »/partages sur les réseaux sociaux</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Concentrer le message sur:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Les économies d'énergie à long terme</li> <li>L'amélioration du confort de l'habitation</li> <li>La valeur ajoutée des conseils en efficacité énergétique</li> <li>L'impact environnemental positif</li> </ul> </li> <li>Offrir l'opportunité aux citoyens et aux entrepreneurs de partager les capsules vidéos. Sachant qu'une proportion importante des participants sont des ambassadeurs du programme, cela leur permettra de relayer l'information facilement</li> </ul>		<b>Responsable</b>	<i>À définir</i>
<b>Considérations clés</b> 		<b>Ligne du temps</b> 	
		<b>Début</b>	Court terme
		<b>Durée</b>	3 à 4 mois
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne connaissance du programme</li> <li>Production de vidéos</li> <li>Communication/marketing</li> </ul>	

### 3 Effectuer un meilleur partage des outils promotionnels existants avec les différentes parties prenantes

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire un inventaire des outils promotionnels existants et recycler tous ceux qui n'ont pas été actualisés</li> <li>Identifier les différents intervenants susceptibles d'utiliser ces outils (p.ex. participants, entrepreneurs, marchands de matériaux/équipement, organismes de services) et identifier les canaux de distribution idéaux (p.ex. en personne, par courriel, site web) pour chacun d'entre eux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la visibilité du programme en maximisant les outils déjà développés et en outillant le maximum d'intervenants</li> <li>Augmenter le taux de participation au programme</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantité d'outils distribuée</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lors de l'inventaire, il faudra considérer quels sont les éléments les plus percutants pour vendre le programme et quelles sont les opportunités en termes de contenu. Par exemple, y en a-t-il qui:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Expliquent les avantages d'avoir une maison écoénergétique au niveau du confort et de l'ergonomie?</li> <li>Présentent les économies à long terme?</li> <li>Expliquent la valeur ajoutée de l'inspection par un conseiller évaluateur?</li> <li>Soulignent l'impact environnemental d'effectuer des rénovations écoénergétiques?</li> </ul> </li> </ul>		<b>Responsable</b>	À définir
		<b>Ligne du temps</b> 	
		<b>Début</b>	Moyen terme
		<b>Durée</b>	2 mois
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance du programme et des intervenants impliqués</li> <li>Communication/marketing</li> </ul>	

## 4 Effectuer des campagnes de promotion ciblées auprès des citoyens pour augmenter la demande envers Rénoclimat

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<p>Mettre en place un plan de promotion auprès des citoyens, incluant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing ciblé sur les réseaux sociaux (p.ex. achat de publicité Facebook)</li> <li>• Achat de mots-clés sur Google (p.ex. Adwords)</li> <li>• Présence physique dans les salons de l'habitation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter la notoriété du programme</li> <li>• Générer de la demande directement de la part des citoyens</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de vues/clics sur les publicités</li> <li>• Nombre de clics sur les mots-clés</li> <li>• Nombre de visiteurs lors des salons</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les campagnes sont déjà prévues pour Rénoclimat. Les mots-clés ont déjà été sélectionnés.</li> <li>• TEQ possède déjà une certaine expertise dans le domaine (campagne Éconologis) qu'elle pourra réutiliser lors de cette initiative</li> <li>• Les campagnes de promotion pourront diriger les citoyens souhaitant en savoir plus vers la page web de Rénoclimat</li> </ul>		<b>Responsable</b>	<i>À définir</i>
		<b>Ligne du temps</b> 	
		<b>Début</b>	Court terme
		<b>Durée</b>	3 à 4 mois
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance du programme</li> <li>• Communication/Marketing (web)</li> </ul>	

## 5 Collaborer avec des partenaires stratégiques pour promouvoir le programme

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer avec différents partenaires stratégiques pour promouvoir le programme. Les partenaires stratégiques pourront inclure: des villes, des écoles, des associations professionnelles, des organismes de certifications (p.ex. LEED) ou encore des entreprises d'équipements/matériaux</li> <li>• Assurer une communication fréquente avec ces partenaires stratégiques pour maintenir le momentum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter la visibilité du programme</li> <li>• Augmenter la crédibilité du programme</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de partenaires stratégiques actifs</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les partenariats peuvent être de différentes natures: bonifier monétairement l'offre de Rénoclimat, devenir un relayer d'information sur le programme, effectuer de la promotion conjointe, etc.</li> <li>• Pour certains partenaires, des travaux ont déjà été entamés. Il sera donc primordial d'entretenir les relations avec ces partenaires et d'accentuer les efforts de promotion</li> <li>• Identifier les bons intervenants chez TEQ pour développer les partenariats stratégiques</li> </ul>		<b>Responsable</b>	À définir
		<b>Ligne du temps</b> 	
		<b>Début</b>	Long terme
		<b>Durée</b>	6 mois (puis en continu)
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations avec les différents partenaires stratégiques</li> </ul>	

## 6 Fournir aux participants des gabarits ou exemples de preuves/documents requis

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition du participant, sur le site web de TEQ, des exemples de preuves et autres documents requis pour l'obtention de l'aide financière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter le processus pour les participants</li> <li>Réduire les délais causés par des erreurs ou des informations manquantes</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'appels au service à la clientèle concernant les documents justificatifs</li> <li>Nombre de dossiers nécessitant des mises à jour</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indiquer clairement le détail des éléments requis pour l'obtention de l'aide financière</li> </ul>		<b>Responsable</b>	<i>À définir</i>
		<b>Ligne du temps</b> 	
		<b>Début</b>	Court terme
		<b>Durée</b>	1 mois
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne connaissance du programme</li> </ul>	

## 7 Offrir des séances d'information sur Rénoclimat pour les entrepreneurs

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer le contenu pour des séances d'information sur Rénoclimat expliquant notamment les exigences techniques du programme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une meilleure connaissance des exigences techniques et des avantages associés à Rénoclimat</li> <li>Réduire le nombre d'erreurs lors des rénovations</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de participants aux séances d'information</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Il serait pertinent d'effectuer un sondage préliminaire afin de s'assurer d'une demande suffisante et du contenu approprié pour les séances d'information</li> <li>Un des buts de ces séances serait de montrer comment effectuer ses rénovations autrement et fournir les outils pour le faire</li> <li>Les séances d'informations devront présenter les exigences techniques du programme et les erreurs les plus courantes. Des exemples concrets faciliteront la compréhension et l'assimilation des notions présentées</li> <li>Les séances d'information pourront être promues via les associations d'entrepreneurs</li> <li>Les organismes de services (formateurs) de Novoclimat pourraient être responsables de donner ces séances</li> </ul>		<b>Responsable</b>	<i>À définir</i>
		<b>Ligne du temps</b> 	
		<b>Début</b>	Moyen terme
		<b>Durée</b>	6 mois
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de formations</li> <li>Contact avec les associations</li> </ul>	

## 8 Mettre en place une série de courriels automatisés pour le suivi des demandes (phase 1)

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<p>1<sup>ère</sup> phase du projet de suivi des demandes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmer une série de courriels automatisés pour indiquer aux participants lorsque ceux-ci ont franchi des étapes importantes du processus</li> <li>• Ces courriels les informeront des délais approximatifs avant la prochaine étape et définiront clairement l'objectif et les instructions pour compléter l'étape suivante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire les insatisfactions liées au suivi des demandes et aux délais de traitement</li> <li>• Fluidifier le processus pour les participants</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de complétion du programme</li> <li>• Niveau de satisfaction des participants (nombre de plaintes)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les courriels devront être envoyés avec une importance haute et être concis pour ne pas perdre l'intérêt des participants</li> <li>• Les courriels pourraient être envoyés à ces étapes:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Après la demande de prise de rendez-vous</b> (contenu: confirmation et instructions pour préparer la visite)</li> <li>2. <b>Avant l'évaluation énergétique</b> (contenu: rappel, date, heure, tests effectués)</li> <li>3. <b>Après l'évaluation énergétique</b> (contenu: résultats, confirmation de paiement)</li> <li>4. <b>Avant l'évaluation après-travaux</b> (contenu: rappel date, heures, exigences)</li> <li>5. <b>S'il manque des informations au dossier</b> (contenu: éléments manquants, procédures à suivre)</li> <li>6. <b>Lorsque les travaux ont été approuvés</b> (contenu: délai avant réception de l'aide financière+ explication du relevé 27)</li> </ol> </li> </ul>		<b>Responsable</b>	<i>À définir</i>
		<b>Ligne du temps</b> 	
<b>Début</b>		Court terme	
<b>Durée</b>		2 mois	
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie du programme</li> <li>• Informatique</li> <li>• Communication</li> </ul>	

## 9 Mettre en place une plateforme web pour le suivi des demandes (phase 2)

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<p>2<sup>e</sup> phase du projet de suivi des demandes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plateforme en ligne permettant à l'utilisateur de créer un compte, consulter le suivi de sa demande, centraliser ses informations/documents et communiquer avec TEQ et les OS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire les insatisfactions liées au suivi des demandes et aux délais de traitement</li> <li>Réduire les délais dans le processus</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai moyen de traitement des demandes</li> <li>Niveau de satisfaction des participants</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faudra définir clairement quelle plateforme web devra être utilisée, en prenant en compte les besoins des citoyens et les contraintes opérationnelles</li> <li>Il faudra prioriser l'intégration des différentes fonctionnalités (p.ex. suivi de la demande, téléchargement de documents, <i>chat</i>, etc.)</li> <li>De la gestion du changement devra être effectuée à l'interne pour s'assurer que toutes les parties impliquées sachent comment utiliser la nouvelle plateforme</li> </ul>		<b>Responsable</b>	À définir
		<b>Ligne du temps</b> 	
		<b>Début</b>	Long terme
		<b>Durée</b>	6 à 8 mois
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance du programme et des processus administratifs</li> <li>Informatique</li> </ul>	

## 10 Revoir les montants d'aide financière attribués aux participants en fonction des nouveaux forfaits

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer si les montants d'aide financière doivent être adaptés (p.ex. en fonction de la surface du logement) en fonction des nouveaux « forfaits » offerts dans Rénoclimat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maximiser les montants d'aide financière distribués à travers Rénoclimat</li> <li>Augmenter la participation au programme</li> </ul>	<b>Participants</b>	
		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de projets inscrits à Rénoclimat</li> </ul>
		<b>Responsable</b>	<i>À définir</i>
Considérations clés 		Ligne du temps 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le cadre du projet de révision des programmes résidentiels, Rénoclimat sera offert sous 3 formes différentes: rapide, standard et avec accompagnement. Les montants d'aide financière devront être définis</li> <li>Utiliser les résultats des analyses comportementales des participants de Rénoclimat pour évaluer les montants d'aide financière</li> </ul>		<b>Début</b>	Moyen terme
		<b>Durée</b>	3 mois
		Compétences requises 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance de l'ensemble des programmes et des ressources gouvernementales</li> <li>Finance</li> </ul>	

## 11 Mettre en place un outil de prise de rendez-vous en ligne

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Outil de prise de rendez-vous en ligne permettant au participant de voir directement les plages horaires disponibles et de choisir celle qui lui convient le mieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter la prise de rendez-vous pour le participant</li> <li>Réduire les délais dans le processus</li> </ul>	<b>Participants</b>	
		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai moyen de traitement des demandes</li> </ul>
		<b>Responsable</b>	À définir
Considérations clés 		Ligne du temps 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'outil de prise de rendez-vous devra être simple à utiliser pour le participant</li> <li>Impliquer les organismes de service dans la mise en place de cet outil. En effet, l'outil de rendez-vous devra pouvoir s'intégrer à leurs systèmes</li> <li>Prendre en compte le lien entre cet outil et la plateforme web (voir initiative #9)</li> </ul>		<b>Début</b>	Long terme
		<b>Durée</b>	6 mois
		Compétences requises 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatique</li> <li>Relation avec les organismes de service</li> </ul>	

## 12 Offrir des horaires d'inspection plus flexibles

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir aux participants des horaires d'inspection plus flexibles (p.ex. en soirée et en fin de semaine)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la satisfaction des participants</li> <li>Réduire les délais dans la prise de rendez-vous</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai avant d'obtenir un rendez-vous</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avant les prochains appels d'offres (pour les évaluations énergétiques), il faudra identifier les différentes options et définir l'option optimale pour TEQ et les OS. Il faudra ensuite que cet élément soit intégré dans les appels d'offres et les contrats des organismes de service</li> <li>Évaluer la possibilité d'augmenter les tarifs des inspections se déroulant hors des horaires standards et de redistribuer une partie des bénéfices aux conseillers évaluateurs</li> <li>Paramétrer l'outil de prise de rendez-vous en fonction des nouveaux horaires</li> </ul>		<b>Responsable</b>	<i>À définir</i>
<b>Considérations clés</b> 		<b>Ligne du temps</b> 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avant les prochains appels d'offres (pour les évaluations énergétiques), il faudra identifier les différentes options et définir l'option optimale pour TEQ et les OS. Il faudra ensuite que cet élément soit intégré dans les appels d'offres et les contrats des organismes de service</li> <li>Évaluer la possibilité d'augmenter les tarifs des inspections se déroulant hors des horaires standards et de redistribuer une partie des bénéfices aux conseillers évaluateurs</li> <li>Paramétrer l'outil de prise de rendez-vous en fonction des nouveaux horaires</li> </ul>		<b>Début</b>	Long terme
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avant les prochains appels d'offres (pour les évaluations énergétiques), il faudra identifier les différentes options et définir l'option optimale pour TEQ et les OS. Il faudra ensuite que cet élément soit intégré dans les appels d'offres et les contrats des organismes de service</li> <li>Évaluer la possibilité d'augmenter les tarifs des inspections se déroulant hors des horaires standards et de redistribuer une partie des bénéfices aux conseillers évaluateurs</li> <li>Paramétrer l'outil de prise de rendez-vous en fonction des nouveaux horaires</li> </ul>		<b>Durée</b>	6 mois
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avant les prochains appels d'offres (pour les évaluations énergétiques), il faudra identifier les différentes options et définir l'option optimale pour TEQ et les OS. Il faudra ensuite que cet élément soit intégré dans les appels d'offres et les contrats des organismes de service</li> <li>Évaluer la possibilité d'augmenter les tarifs des inspections se déroulant hors des horaires standards et de redistribuer une partie des bénéfices aux conseillers évaluateurs</li> <li>Paramétrer l'outil de prise de rendez-vous en fonction des nouveaux horaires</li> </ul>		<b>Compétences requises</b> 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avant les prochains appels d'offres (pour les évaluations énergétiques), il faudra identifier les différentes options et définir l'option optimale pour TEQ et les OS. Il faudra ensuite que cet élément soit intégré dans les appels d'offres et les contrats des organismes de service</li> <li>Évaluer la possibilité d'augmenter les tarifs des inspections se déroulant hors des horaires standards et de redistribuer une partie des bénéfices aux conseillers évaluateurs</li> <li>Paramétrer l'outil de prise de rendez-vous en fonction des nouveaux horaires</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne relation avec les OS</li> <li>Connaissance du programme</li> </ul>	

## 13 Automatiser certaines étapes du processus de traitement des demandes pour réduire les délais

Description 	Objectifs de l'initiative 	Impacts 	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographier le processus actuel et identifier toutes les parties prenantes impliquées</li> <li>• Évaluer la pertinence de maintenir chacune des étapes et parties prenantes dans le processus</li> <li>• Identifier les opportunités d'automatisation de certaines étapes/tâches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire les délais dans le processus</li> <li>• Réduire les insatisfactions liées aux délais</li> <li>• Réduire la quantité de main d'œuvre requise pour des tâches routinières (p.ex. centre d'appel)</li> </ul>	<b>Participants</b>	
<b>Considérations clés</b> 		<b>Indicateurs clés de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délais moyens de traitement</li> <li>• Volume d'appel au service à la clientèle</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faudra considérer toutes les parties prenantes, qui sont assez nombreuses : CSPQ, département informatique, organismes de service, ressources naturelles CAN, etc.</li> <li>• La technologie d'automatisation de processus par la robotique (RPA: Robotic Process Automatisation, en anglais) pourrait être utilisée pour cette initiative</li> <li>• Considérer l'impact des changements de processus sur le parcours du participant</li> </ul>		<b>Responsable</b>	À définir
		<b>Ligne du temps</b> 	
		Début	Long terme
		Durée	6 mois
		<b>Compétences requises</b> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des processus de traitement des demandes</li> <li>• Informatique</li> </ul>	