

Article

# SAAQ : le désir de mieux répondre à la clientèle ayant des besoins particuliers

Camille Cantin

Conseillère en expérience client

Société de l'assurance automobile du Québec

Camille Cantin est conseillère en expérience client et rédactrice à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Dans les lignes qui suivent, Camille Cantin nous parle d'un projet de recherche-action en lien avec la clientèle ayant des besoins particuliers.

## **Plan d'action en expérience client**

Le plan d'action en expérience client de la SAAQ vise de nombreux objectifs, notamment ceux d'approfondir sa connaissance de la clientèle ayant des besoins particuliers et de trouver des moyens pour mieux communiquer avec elle. C'est pourquoi un projet de recherche auprès de cette clientèle a été mené de décembre 2021 à septembre 2022. Il visait les personnes rencontrant des difficultés de lecture et de compréhension.

Ce projet a permis de vérifier la compréhension de la clientèle ayant des besoins particuliers lorsqu'elle lit une communication écrite de la SAAQ et, ainsi, de :

- savoir si cette clientèle est capable d'effectuer les démarches demandées dans une lettre ;
- connaître les obstacles rencontrés concernant la compréhension des lettres ;
- trouver des pistes afin de pallier ces obstacles.

Pour réaliser ce projet, deux prestataires de services ont été mandatés : le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) et le Groupe Rédiger. Le CRSA soutient le pouvoir d'agir des collectivités, des organisations et des personnes. À cette fin, il recourt à la recherche sociale pour accompagner différentes organisations dans leur analyse des problèmes sociaux et l'amélioration de leurs pratiques. Le CRSA est spécialisé dans les activités de recherche et d'évaluation qualitative et se démarque par son approche collaborative et participative. Le Groupe Rédiger, de son côté, est un

groupe de recherche en rédactologie de l'Université Laval, dont l'objectif principal est d'identifier les problèmes qui nuisent à la compréhension en lecture et de proposer des solutions pour rendre les documents écrits clairs, simples et efficaces.

Le CRSA a réalisé les entrevues individuelles auprès de 30 participants qui devaient répondre à certains critères. Les participants devaient posséder un faible niveau de littératie (niveau 1 ou 2) et au moins l'une des caractéristiques suivantes : langue maternelle autre que le français (immigrants ou membres des Premières Nations), trouble d'apprentissage, trouble cognitif léger ou modéré, et limitation auditive. Le Groupe Rédiger, pour sa part, a été chargé d'élaborer de nouvelles approches de communication afin de trouver des moyens de réduire les difficultés de compréhension en lecture rencontrées par la clientèle ayant des besoins particuliers.

Le projet a été divisé en deux phases. La première phase consistait à tester trois communications écrites auprès de 15 participants afin d'évaluer leur capacité à réaliser certaines démarches. Toujours auprès de 15 participants, la seconde phase consistait à simplifier les communications écrites utilisées en fonction des résultats obtenus lors de la première phase et à tester les approches de communication suivantes :

- une plateforme Web mettant à la disposition des participants plusieurs outils pour favoriser la compréhension des lettres, soit des définitions de mots complexes, des vidéos explicatives, une lecture audio et une option de réglage de la taille du texte ;
- un aide-mémoire illustré accompagnant la lettre. Le recto de l'aide-mémoire montrait étape par étape la démarche que la personne devait réaliser et le verso présentait différentes ressources supplémentaires qui pouvaient l'aider et l'accompagner dans ses démarches ;
- un portail Web, de type « dossier client », présentant la marche à suivre étape par étape et offrant la possibilité d'obtenir de l'assistance par vidéoconférence.

De plus, le Groupe Rédiger a rencontré plusieurs organismes communautaires pour parfaire ses connaissances sur la clientèle ayant des besoins particuliers. À la fin du projet, la chargée de projet s'est également entretenue avec les représentants des organismes pour obtenir leur avis sur les approches de communication testées.

La SAAQ a reçu de nombreux commentaires positifs des prestataires de services, des organismes communautaires, des employés de la SAAQ et même des participants. Tout le monde a notamment souligné le caractère innovateur du projet et s'est montré très heureux d'avoir pu y participer. Les organismes communautaires ont été très généreux de leur temps et n'ont pas hésité à offrir leur soutien pour d'autres projets. Quant aux participants, leur souci de bien préciser leurs besoins a

largement contribué à la réussite du projet. C'était motivant de constater que tout le monde poursuivait le même but : trouver des moyens de faciliter la compréhension des lettres par la clientèle ayant des besoins particuliers.

Par ailleurs, l'idée d'inclure les organismes communautaires dans le processus a été très bénéfique. En effet, les organismes ont fourni de précieux conseils au Groupe Rédiger et à la SAAQ, car ils sont en contact avec cette clientèle tous les jours.

Le plus gros défi du projet a été de respecter l'échéancier serré. Malgré différents facteurs qui pouvaient ralentir le processus (recrutement difficile en raison de la COVID-19, revirement de situation lors de l'élaboration des nouvelles approches de communication, etc.), les prestataires de services et la SAAQ ont réussi à finaliser le projet dans les temps. Il a toutefois fallu mettre les bouchées doubles pour y arriver. Ainsi, même si un échéancier détaillé et précis est déjà établi, il faut toujours avoir la capacité de s'adapter, car les choses ne se déroulent pas nécessairement comme prévu.

D'ici la fin de l'année 2022, la SAAQ déposera un rapport dans lequel figureront différents intrants, dont le projet de recherche mené auprès de la clientèle ayant des besoins particuliers. Ce rapport, qui fera état des constats et des pistes d'amélioration envisagées, contribuera au développement d'une meilleure compréhension des difficultés et des obstacles que rencontre cette clientèle et favorisera le déploiement d'initiatives pour mieux répondre à ses besoins. La prochaine étape consistera à prioriser les actions qui seront réalisées en 2023.

Si plusieurs personnes trouvent qu'une lettre est assez claire ou que certains mots ou syntagmes comme *spécimen de chèque* sont faciles à comprendre, ce n'est pas le cas pour l'entièreté de la population québécoise. Selon une consultation menée par le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, le droit à l'information est l'un des droits les plus bafoués chez les personnes peu alphabétisées. Or, dès que ce droit est ignoré, il devient difficile pour une personne de comprendre et de faire respecter ses autres droits. Les résultats du projet de recherche viennent appuyer ce constat, puisqu'ils présentent la compréhension des lettres et la capacité à traiter les informations pour réaliser les démarches demandées comme les principaux obstacles rencontrés par les personnes ayant un faible niveau de littératie.

Ainsi, pour rendre l'information accessible à tous et s'assurer qu'un document est lu et compris, il faudra certes simplifier et adapter les communications écrites, mais aussi proposer d'autres pistes de solution, par exemple :

- l'utilisation de différents moyens de communication adaptés à la diversité des réalités et permettant de réduire les obstacles selon les situations vécues ;
- la collaboration avec des intervenants afin d'offrir un accompagnement humain et de s'assurer que les communications écrites sont accessibles.

À toute personne qui souhaite se lancer dans un projet de recherche, voici quelques conseils :

- Lorsque c'est possible, produisez un échéancier qui vous donne une certaine marge de manœuvre afin de vous permettre de gérer les imprévus.
- Assurez-vous que tous les collaborateurs comprennent la même chose, au tout début comme au cours du mandat. De cette façon, vous évitez les accrocs et les retours en arrière.
- Effectuez régulièrement des suivis, même si vous savez que chaque prestataire travaille sur un livrable, pour conserver une bonne communication et vous assurer que tout le monde est au diapason.