

---

**SUJET**

**Délais de traitement des demandes**

---

**QUESTION**

La SCHL a-t-elle amélioré ses normes de service?

---

**RÉPONSE**

- **Monsieur le Président, l'expérience client est au cœur de la Stratégie nationale sur le logement et nous continuons de trouver des moyens de faciliter la mise en œuvre des programmes.**
- **La SCHL a réorganisé ses effectifs pour s'assurer que les clients ont un seul point de contact et qu'ils ne sont pas renvoyés d'un employé à l'autre. La SCHL continue de travailler à l'amélioration de son modèle de relations avec les clients et a récemment nommé un nouveau directeur des solutions clients.**
- **Peu après le lancement de la SNL, la SCHL a tenu compte des commentaires, a rationalisé son processus de demande et a fixé des objectifs plus rapides pour les décisions, ce qui a permis de réduire de 51 % les délais de traitement.**
- **Plus récemment, la SCHL a annoncé la mise en place d'un volet Financement sous forme de contribution seulement du FNCIL visant à accélérer le traitement des demandes et à réduire encore davantage les délais de traitement pour environ 50 % des demandes au titre de ce programme.**

## CONTEXTE

### Résultats des sondages sur l'expérience client

Nous sondons nos clients tout au long du processus de demande pour mesurer leur satisfaction, la facilité qu'ils ont de travailler avec nous et la probabilité qu'ils nous recommandent. Nos pointages, obtenus à partir de plus de 15 000 questionnaires, ont toujours été élevés et suivent une tendance à la hausse depuis 2019.

Nous publions nos normes de service (délais de traitement) sur notre site Web et répondons aux besoins des clients dans ces délais dans 97 % des cas.

### Taux de recommandation net

<b>Cible pour 2022</b> : TRN de 60	<b>Mise à jour du T1 2022</b> : TRN de 63
	<b>Mise à jour du T2 2022</b> : TRN de 56
	<b>Mise à jour du T3 2022</b> : TRN de 60

Le TRN va de -100 à +100; un taux plus élevé étant préférable

- 0 à 30, c'est bon
- 30 à 70, c'est super
- 70 à 100, c'est excellent

### Mesure : Besoins des clients satisfaits selon les normes de service

<b>Cible pour 2020</b> : Respect des normes de service à 59 %	<b>Mise à jour de 2020</b> : 70 %
<b>Cible pour 2021</b> : Respect des normes de service à 67 %	<b>Mise à jour de 2021</b> : 93 %
<b>Cible pour 2022</b> : Respect des normes de service à 77 %	<b>Mise à jour du T1 2022</b> : 97 %
	<b>Mise à jour du T2 2022</b> : 93 %
	<b>Mise à jour du T3 2022</b> : 97 %

- Plus récemment, nous avons mis en œuvre des améliorations clés, notamment une approche par catégorie pour classer les besoins des clients par ordre de priorité, ainsi que des améliorations de l'application visant à simplifier et à accélérer le processus. Nous avons également :
  - lancé un processus actualisé de gestion et de signalement à un échelon supérieur des problèmes des clients;
  - poursuivi la formation et la communication avec le personnel de première ligne;
  - augmenté la facilité d'accès et la convivialité de nos sites Web et de notre documentation sur les produits.