

# Solutions potentielles

Voici la présentation des différentes solutions potentielles. Celles-ci sont orientées vers les préposé.e.s à l'accueil car leur mise en place aura un retentissement plus global impactant les autres parties prenantes qui gravitent autour de ce projet. Enfin, certaines de ces solutions impacteront davantage les persona intermédiaire et novice. L'ensemble de ces solutions sont interconnectées et, en conclusion, un schéma de synthèse résume ce lien. Ces solutions devront s'accompagner d'une communication efficace auprès des membres de la YWCA

## Présentation du public cible principal Les préposés à l'accueil



Expérimenté



Intermédiaire



Novice

# Un espace d'accueil optimisé

## Public cible



Réaménager l'espace d'accueil pour fluidifier les actions des préposé.e.s., créer un poste dédié aux clientes pour les inscriptions et rapprocher le bureau de la coordinatrice des préposé.e.s



### Objectifs de performance :



Réduire à 7 minutes le temps accordé par le préposé à la clientèle pour accompagner le client dans le processus d'inscription et de déclaration d'absence en ligne au cours.



Avoir au maximum 3 personnes qui attendent dans la file d'attente à la réception en tout temps.



### Objectifs d'apprentissage :



Planifier les tâches quotidiennes en fonction des priorités et des besoins des membres.



Accueillir les membres avec professionnalisme et les orienter vers le service approprié en fonction de leur demande.

Organiser l'espace de la zone d'accueil permettra aux préposé.e.s une prise en charge plus confortable des demandes des clientes, de rendre les déplacements plus cohérents, de transférer la priorisation des tâches, d'identifier clairement des zones selon les besoins. C'est une vraie plus-value et elle est simple et rapide à établir.



### Impacts attendus :

- Soutenir l'autonomie des préposée.s
- Augmenter le taux de satisfaction des clientes
- Fluidifier les flux des membres à l'accueil

# Des ressources technologiques

Public cible



L'impact de l'aménagement de l'espace d'accueil sera davantage optimisé avec l'intégration de nouvelles ressources technologiques supplémentaires : ordinateur poste cliente, téléphone sans fil, deuxième terminal de paiement, cadenas digicodes.



## Objectifs de performance :



Temps d'accompagnement réduit à 7 minutes pour les problèmes d'inscription en ligne ou de gestion des absences



Ne pas excéder une file de 3 personnes à la réception en tout temps.



Réduire à 5 personnes par jour le nombre de femmes de 50 ans et plus qui demandent du soutien pour la gestion des absences sur le site Qidigo



## Objectifs d'apprentissage :



Planifier les tâches quotidiennes en fonction des priorités et des besoins des membres.



Accueillir les membres avec professionnalisme et les orienter vers le service approprié en fonction de leur demande



Communiquer des messages, vérifier la présence des messages et prendre en charge les suivis nécessaires de manière rigoureuse

Mettre à disposition des préposées des ressources plus modernes, pratiques et adaptées à leurs tâches et aux besoins des clientes sera un levier simple pour des résultats rapides. Cette solution est nécessaire pour créer des outils de soutien efficaces.



## Impacts attendus :

- Augmenter l'autonomie des employés
- Gérer les priorités par les employés
- Fluidifier les flux des membres à l'accueil

# La création d'outils

Public cible



Concevoir des outils de soutien pour accompagner les clientes dans l'utilisation des deux plateformes sous le format de tutoriel, mettre en place un clavardage pour guider les clientes directement sur les plateformes, créer des guides, des aide-mémoires disponibles soit sur le site internet, soit au niveau de l'espace dédié dans la zone de l'accueil.



## Objectifs de performance :



Augmenter à 85% le nombre de clientes qui s'inscrivent en ligne via la plateforme Qidigo



Temps d'accompagnement est réduit à 7 minutes pour les problèmes d'inscription en ligne ou de gestion des absences.



Réduire à 5 clientes par jour qui demandent du soutien pour la gestion des absences ou des inscriptions en ligne



## Objectifs d'apprentissage :



Maîtriser l'utilisation des deux plateformes d'inscription en ligne.



Distinguer les différentes procédures : inscription en ligne, gestion des absences

Intégrer et structurer le catalogue des outils en fonction de leur utilité et de leur pertinence



Se référer à une plateforme test ou compte test pour mémoriser et reconnaître le visuel des outils présentés aux clientes.

Intégrer ces outils pour les préposées sera un atout dans leur prise en charge des demandes de soutien. Ces outils seront des guides pour atteindre leurs objectifs, mais impacteront également les bénévoles pour en faire des soutiens et les clientes pour les rendre autonomes.



## Impacts attendus :

- Soutenir l'autonomie des employés
- Faciliter l'intégration des nouveaux employés
- Intégrer et structurer le catalogue des outils disponibles.

# Une E-formation mobile

## Public cible



Concevoir une formation initiale en ligne composée de plusieurs modules et destinée à outiller les préposées dans l'accompagnement de la clientèle. Par la suite, des mises en situations, des sondages, des quiz ou des observations seront effectués pour vérifier le transfert des compétences.



### Objectifs de performance :



Temps d'accompagnement est réduit à 7 minutes pour les problèmes d'inscription en ligne ou de gestion des absences.



Ne pas excéder une file de 3 personnes à la réception en tout temps.



### Objectifs d'apprentissage :



Maîtriser l'utilisation des deux plateformes d'inscription en ligne.



Planifier les tâches quotidiennes en fonction des priorités et des besoins des membres.

Cette formation mobile permettra aux employés d'offrir un accompagnement plus efficace, d'être en maîtrise des deux outils d'inscriptions, de maintenir à jour leurs compétences. Elle sera complétée par un ensemble d'actions post-formation réfléchies avec la coordinatrice et les employés (sondage, quiz, observation) puis déployer vers les bénévoles pour bénéficier de leur soutien.



### Impacts attendus :

- Soutenir l'autonomie des employés
- Faciliter l'intégration des nouveaux employés
- Intégrer et structurer le catalogue des outils disponibles.

# L'évolution de la plateforme externe

## Public cible



Travailler avec le service technique de la plateforme Qidigo pour simplifier la communication de la prise en charge des bogues et le rendre plus réactif aura un impact fort sur les tâches des préposées.



### Objectifs de performance :



Temps d'accompagnement est réduit à 7 minutes pour les problèmes d'inscription en ligne ou de gestion des absences.



Réduire à 5 clientes par jour qui demandent du soutien pour la gestion des absences ou des inscriptions en ligne.



Augmenter à 85% le nombre de clientes qui s'inscrivent en ligne via la plateforme Qidigo.



### Objectifs d'apprentissage :



Maîtriser l'utilisation des deux plateformes d'inscription en ligne.



Distinguer les différentes procédures : inscription en ligne, gestion des absences.



Maîtriser les procédures pour communiquer les bogues au service technique de la plateforme Qidigo.

Améliorer la procédure de la communication des bogues augmentera la confiance des employés dans l'usage de la plateforme d'inscription et diminuera le délai de prise en charge des bogues. Également, cela permettra d'améliorer l'ergonomie de la plateforme du site web Qidigo.



### Impacts attendus :

- Soutenir l'autonomie des employés
- Intégrer et structurer le catalogue des outils disponibles.





Automatiser la collecte des commandes de l'Écoboutique par un système de casier à codes et la collecte des clés des vestiaires, automatiser la création de la passe dans le dossier des membres lorsque l'absence est déclarée.



## Objectifs de performance :



Temps d'accompagnement est réduit à 7 minutes pour les problèmes d'inscription en ligne.



Ne pas excéder une file de 3 personnes à la réception en tout temps.



Réduire à 5 personnes par jour le nombre de femmes de 50 ans et plus qui demandent du soutien pour la gestion des absences sur le site Qidigo



## Objectifs d'apprentissage :



Accueillir les membres avec professionnalisme et les orienter vers le service approprié en fonction de leur demande.



Avoir le temps de prendre en charge les demandes de soutien pour les inscriptions en ligne ou gestion des absences, si requis.

Cette solution permet de décharger le préposé de certaines tâches et de développer l'autonomie de la clientèle. Ainsi, il pourra préparer en début de quart le matériel requis pour garantir le bon fonctionnement et l'atteinte des objectifs de performance.



## Impacts attendus :

- Soutenir l'autonomie des préposées.
- Augmenter le taux de satisfaction des clientes
- Fluidifier les flux des membres à l'accueil

