

**MENTION SPÉCIALE  
PRIX RÉALISATION 1997**

**- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -**

**RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC**

---

**LE RAPPROCHEMENT ENTRE LA RÉGIE DES RENTES ET SES CLIENTS :  
UNE VISION QUI A MENÉ À L'ACTION  
(résumé du projet)**

La Régie des rentes a investi dans l'amélioration de ses relations avec sa clientèle, en adaptant une vision intégrée du service à la clientèle structurée autour de cinq pôles, complémentaires et indissociables : la compréhension du client, la formulation de la stratégie de service, la formation et l'information des employés, l'amélioration des systèmes et la création d'outils de mesure. Cette démarche, structurante pour l'organisation et mobilisatrice pour son personnel, a permis l'atteinte de résultats pour le bénéfice de la clientèle. De plus, la démarche a contribué activement à préciser et à faire connaître les termes du contrat d'affaires liant la Régie aux citoyens qu'elle sert quotidiennement.

**PERSONNE-RESSOURCE POUR LE PROJET :**

M. Marc Lacroix  
Vice-président aux services à la clientèle  
Téléphone : (418) 643-8218  
Télécopieur : (418) 643-9586