

Régie des rentes du Québec
**La demande de rente de retraite sur le Web,
une transaction personnalisée pratique et sécuritaire**

Le nombre de personnes qui arrivent à la retraite augmente d'année en année. La Régie des rentes du Québec prévoit que les demandes de rente de retraite augmenteront de 30 % au cours des cinq prochaines années. En raison de cette hausse et des obligations de performance, elle doit renouveler sa prestation de services afin de maintenir son haut standard de service.

En 2001, les premiers travaux de conception d'une nouvelle prestation électronique de services s'amorcent. Près de 20 % du personnel participe à ce projet d'envergure. Dès 2003, la Régie innove en mettant en ligne ses premières transactions personnalisées. Elle continue sur cette lancée avec la demande de rente de retraite en ligne, qui voit le jour en janvier 2004.

Innovation

Une telle orientation organisationnelle vers le renouvellement de la prestation de services démontrait une vision très novatrice en 2001. La procédure d'authentification de l'utilisateur était un concept nouveau : il ouvrait la porte aux services transactionnels sécuritaires et personnalisés tout en permettant de maximiser l'automatisation des traitements. La Régie a ainsi été un chef de file et un modèle en matière de services en ligne pour les ministères et les organismes gouvernementaux.

Utilisation de la demande de rente de retraite en ligne

En juillet 2006, la Régie comptait près de 23 600 clients ayant rempli leur demande de rente de retraite en ligne. De janvier à juillet 2006, 15 % (8 200) des requérants ont utilisé ce service. Considérant que les personnes en âge de prendre leur retraite utilisent moins Internet, ce taux est considéré comme élevé. De plus, le volume de demandes acheminées par le Web a augmenté de 58 % en 2005-2006, comparativement à l'année précédente.

Plus simple et plus efficace pour le citoyen et la Régie

Disponible 23 heures sur 24 et 7 jours par semaine, la demande de rente de retraite en ligne présente de réels avantages. Elle est plus simple et plus efficace grâce à un formulaire adapté à la situation de chacun et à une aide en ligne intégrée. Les citoyens reçoivent une réponse en ligne instantanément, et plus de la moitié d'entre eux est informée du montant de sa rente.

La Régie traite automatiquement et en entier 40 % des demandes de rente de retraite. Ainsi, la rente est versée sans nécessiter l'intervention du personnel. Le traitement des autres est aussi amélioré parce qu'il est partiellement automatisé et que la demande est mieux remplie.

Qualité de gestion

Avec la mise sur pied et le succès de ce projet, la Régie démontre qu'elle figure aussi parmi les chefs de file gouvernementaux pour la qualité de sa gestion. La structure matricielle de gestion de projet mise en place et la création d'une Direction du renouvellement de la prestation de services et, plus tard, d'un Service de l'offre de service Internet constituent des exemples de gestion novateurs et orientés vers la modernisation des services.

Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à consulter le site de la Régie des rentes du Québec au www.rrq.gouv.qc.ca.

Responsable :

Bun Luk Khuong

Directeur de la performance et de l'audit

Tél. : (418) 657-8725 poste 3613

bun-luk.khuong@rrq.gouv.qc.ca

www.rrq.gouv.qc.ca