

Le renouvellement de la prestation de services à la Régie des rentes du Québec



Le 3 février 2005, M. Marc Landry, directeur du bureau de renouvellement de la prestation de services, est venu présenter la stratégie de réalisation du renouvellement de la prestation de services à la Régie des rentes du Québec. Sur la photo figurent M. Marc Landry (gauche) et M. Serge Birtz, membre du comité directeur du Centre d'expertise des grands organismes (droite).

Pour en savoir plus

[Présentation de M. Marc Landry](#)

[Site Web de la Régie des rentes du Québec](#)

Compte rendu

M. Landry a tout d'abord situé le renouvellement de la prestation de services dans le contexte de la Régie des rentes en expliquant les défis et les travaux qui y sont associés. Dans un deuxième temps, il a fait ressortir les enjeux pour la Régie, notamment l'adhésion de la clientèle, la sécurité, la confidentialité et l'intégration aux processus d'affaires.

Afin de comprendre l'aspect stratégique des mesures entreprises, il est important de bien saisir le contexte actuel de la Régie des rentes du Québec. Étant donné la nature de ses services, la Régie est appelée à vivre une forte croissance du volume des demandes. En raison des mêmes facteurs démographiques, cette hausse de la demande sera accompagnée d'un départ massif des effectifs.

De ces constats découlent deux défis pour la RRQ : augmenter l'efficacité opérationnelle et renforcer le volet sensibilisation à la sécurité financière à la retraite. La Régie entend faire appel aux nouvelles technologies afin de renouveler sa prestation de services. Ce renouvellement de la prestation de services est prévu en quatre phases, les trois premières faisant l'objet de cette présentation. Le processus s'étale entre 2001 et 2007 et représente un investissement de 37.5 millions de dollars.

Stratégie de RPS

La première phase est marquée par la refonte du site informationnel. Les bonifications qui s'y rattachent sont notamment la navigation par événements de vie, la mise en ligne d'information concernant la planification financière à la retraite, la sécurisation des courriers électroniques et finalement l'implantation d'outils interactifs. De plus, un certain nombre de formulaires téléchargeables et quelques uns complétés à l'écran et transmissibles par Internet sont désormais disponibles sur le site Web. Il est à noter que ces informations, outils ou transactions concernent des renseignements non personnalisés. Somme toute, la fréquentation du site Web de la Régie des rentes du Québec est passée de 1 000 visiteurs par jour en 2002 à 4 000 en 2004.

Pour ce qui est des services personnalisés, la Régie des rentes a mis en place un dispositif d'authentification en ligne. Ce dernier est basé sur la corroboration de secrets partagés. L'utilisateur doit entrer son code d'accès personnel (CAP), la ligne 101 de son dernier chèque ou dépôt direct, son NAS, sa date de naissance et le nom de jeune fille de sa mère. Cette opération est à reprendre à chaque visite. Parmi les services personnalisés qui sont offerts, les plus populaires sont la demande de rente de retraite, le changement d'adresse, le dépôt direct et l'outil interactif de simulation des rentes Simul-retraite.

La phase deux du RPS de la Régie des rentes vise à élargir le contenu relatif aux régimes compensatoires de retraite, mettre en ligne de nouveaux outils interactifs, implanter des outils de gestion de contenu Web et développer des services non personnalisés additionnels sans authentification et traités automatiquement.

La phase deux du RPS est également marquée par l'authentification conjointe du ministère du Revenu du Québec et de la Régie des rentes. Concrètement, les citoyens peuvent dorénavant utiliser le service Clic Revenu pour accéder aux services de Net Régie. Il est donc plus simple d'interagir avec le gouvernement puisqu'un seul mot de passe est requis pour deux ministères et

organismes. Dans cette même lignée, la Régie des rentes s'est impliquée dans le projet SQAG. Ce projet gouvernemental vise le développement de l'identifiant unique pour tous les ministères et organismes au Québec.

La phase trois est en actuellement en étude. Elle a pour objectif l'ajout de services en ligne personnalisés, la consultation du dossier client et certaines fonctions de supports, notamment la réponse automatique par Internet (scénarios prédéterminés), la gestion des pièces et l'envoi de messages personnalisés. La réflexion quant au volet authentification porte sur l'authentification des tiers et l'authentification conjointe.

Enjeux

Afin d'assurer l'adhésion des citoyens, M Landry identifie plusieurs facteurs de succès, par exemple : la simplicité d'utilisation, la convivialité, la navigation intuitive, la valeur ajoutée pour le citoyen, la promotion de l'offre des services Web et la réaction rapide aux résultats. Pour assurer le décollage des services Web, la RRQ a effectué des essais d'utilisabilité avec des internautes, administré des sondages, créé un service de gestion du contenu Web (SOSI) et défini une offre de services personnalisée et non personnalisée en fonction du produit. Finalement, afin d'encadrer le déplacement de la demande, la RRQ a défini et implanté une stratégie de migration de la clientèle vers les modes basés sur le Web.

Afin d'être en mesure de s'assurer de l'identité de la personne qui utilise les services en ligne, d'assurer la confidentialité de l'information échangée par le Web et de veiller à la sécurité des échanges, la Régie des rentes a mis en place une infrastructure technologique adaptée. Elle procède à l'encryptage de tous les échanges (SSL) et les mesures de sécurités sont étendues aux processus administratifs. M. Landry a partagé certaines difficultés qui ont été rencontrées lors du processus, notamment les nouvelles notions à assimiler telles que la différence entre l'identification et la signature manuscrite, la confusion entre sécurité et confidentialité et finalement les perceptions des utilisateurs.

Finalement, dans le but d'intégrer le RPS aux systèmes et aux processus d'affaires, la Régie des rentes a observé certains facteurs de succès. Ces derniers sont de considérer le Web comme étant une partie intégrante du processus d'affaires, de créer le Web plutôt que d'adapter le Web et finalement de considérer les processus administratifs et non la seule technologie. M. Landry a expliqué que les problèmes ne se posent plus au niveau technologique mais administratif. Les

moyens retenus par la Régie des rentes sont d'adopter une équipe de réalisation matricielle, de développer une vision multimode, de créer une unité responsable de l'offre de services Internet (SOSI) et de favoriser une gestion axée sur les objectifs.

En conclusion, M. Landry a livré quatre messages qui résument bien son exposé :

- les orientations stratégiques de l'organisation doivent orienter la prestation électronique des services publics;
- l'authentification, la PRP et la sécurité sont au cœur des préoccupations;
- l'adhésion des internautes n'est pas acquise, elle est à gagner;
- sur le Web, les organismes et ministères deviennent facilement comparables.