

OBTENTION DES DOCUMENTS-PREUVES DIRECTEMENT DES ORGANISMES ÉMETTEURS PLUTÔT QUE DU CLIENT*

AUTEUR

Régie des rentes du Québec (RRQ)

www.rrq.gouv.qc.ca

DATE D'IMPLANTATION

Janvier 1997

DESCRIPTION SOMMAIRE

En 1997, la Régie des rentes du Québec (RRQ) a pris comme ligne directrice de ne plus demander au client des preuves qu'elle peut obtenir autrement. Elle les obtient plutôt à la source, par des échanges papiers ou électroniques avec ses partenaires, qui sont pour la plupart des organismes gouvernementaux.

Par exemple, la RRQ communique directement avec le Directeur de l'état civil du Québec (www.etatcivil.gouv.qc.ca) pour obtenir des certificats de naissance, des certificats de mariage ou des preuves de décès.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

La Direction des cotisations et des prestations.

RÉSULTATS OBTENUS

La tâche du client qui demande une rente est grandement simplifiée. Le traitement de la demande est également plus court.

ACTIVITÉS / COÛTS

Non disponibles.

AVANTAGES

Vie du client facilitée.

INCONVÉNIENTS

Cela implique le développement d'ententes avec d'autres organismes, afin de maintenir des échanges efficaces et respectueux de la confidentialité des informations sur les clients. Il y a aussi certains risques face à la fiabilité des informations fournies par les partenaires.

FACTEURS DE SUCCÈS

Le succès repose sur la qualité des échanges avec les partenaires pour l'obtention rapide de preuves fiables.

MISES EN GARDE

Il faut sensibiliser le personnel au bien-fondé de l'opération, car le fardeau de la preuve est assumé par le personnel plutôt que par la clientèle.

POUR INFORMATION

Contactez le Centre d'expertise des grands organismes :

info@grandsorganismes.gouv.qc.ca

** Tiré du recueil des exemples de bonnes pratiques au sein des grands organismes, Fiche no 7*