

## L'utilisation des libres-services par les citoyens

La Régie offre aux citoyens plusieurs façons de transiger avec elle de manière autonome, que ce soit par Internet ou par téléphone. Cependant, il est important de noter qu'afin de répondre aux attentes de la clientèle la Régie continue d'offrir des services avec l'assistance d'un employé, pour les personnes qui le désirent<sup>33</sup>. Ainsi, au cours de l'année 2010, 96 % des appels téléphoniques nécessitant l'intervention d'un employé ont été répondus en 3 minutes ou moins, et 87 % des citoyens qui se sont présentés aux bureaux de la Régie ont attendu 20 minutes ou moins pour rencontrer un de ses représentants.

### Les libres-services par Internet

L'annexe 1, à la page 147, énumère les services en ligne qu'offre la Régie à la population. Seuls ceux qui ont un historique d'utilisation ainsi qu'une influence sur la performance opérationnelle de la Régie servent à mesurer le taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services Internet par les citoyens<sup>34</sup>.

L'utilisation de la presque totalité des libres-services Internet évalués continue à progresser. Entre 2009-2010 et 2010, le taux d'accroissement a été de 11 %. Cette augmentation est due principalement à la hausse des transactions relatives au dépôt direct. Entre 2009-2010 et 2010, le taux d'accroissement de cette transaction a été de 12 % comparativement à une diminution de 15 % entre les années 2008-2009 et 2009-2010. La campagne de promotion pour adhérer au dépôt direct auprès de la clientèle du Soutien aux enfants a possiblement contribué à ce résultat.

Dans le but d'augmenter l'accès à ses services, la Régie offre aux citoyens, depuis novembre 2010, une porte d'entrée personnalisée à l'information et aux services pertinents à leur situation. Il s'agit de *Mon dossier*<sup>35</sup>, qui est un service en ligne leur permettant de consulter de manière autonome l'information personnelle que possède la Régie à leur sujet.

*Mon dossier* sera bonifié graduellement au cours des deux prochaines années. La livraison suivante, prévue au printemps 2011, permettra au citoyen de consulter l'information détaillée sur ses prestations du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants, et de faire le suivi de ses demandes. Il pourra également effectuer différents types de demandes liées à l'exercice de ses droits et de ses responsabilités. Au terme du projet, il sera en mesure de consulter les communications que la Régie lui a transmises. Il s'agit pour le client d'interagir avec la Régie en mode libre-service. Dans un contexte d'augmentation de la clientèle, l'accès en ligne à *Mon dossier* est une des mesures qui devrait contribuer à la diminution des appels pour des demandes d'information du client ainsi qu'à une plus grande utilisation des libres-services Web.

La Régie offre plusieurs services en ligne.

Développement durable

33. Les différents modes de prestation de services offerts à la clientèle sont présentés à l'annexe 2, page 148.

34. Les libres-services Internet évalués sont : le changement d'adresse (excluant le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, la demande de duplicata de relevés d'impôt, la demande de retenue d'impôt, les demandes relatives au Soutien aux enfants (prestations, changement de fréquence des versements, changement de situation conjugale) et les demandes de prestations de survivants.

35. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2010 » à la page 14.

## Les libres-services téléphoniques

Depuis l'automne 2007, les citoyens peuvent s'authentifier de façon autonome par téléphone et optimiser ainsi les interventions des préposés aux renseignements. Ils peuvent également effectuer, en mode libre-service, cinq types de demandes simples et hautement sécuritaires, lesquelles ont été progressivement implantées entre octobre 2007 et septembre 2008. Il s'agit des demandes de relevé de participation au Régime de rentes du Québec, de changement de fréquence des versements du Soutien aux enfants, de retenue d'impôt à la source, de duplicata de relevés d'impôt et d'adhésion et de modification au dépôt direct fait au Canada.

Entre 2009-2010 et 2010, le taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services téléphoniques a été de 4 %. Cette augmentation est principalement due au nombre plus élevé de personnes qui téléphonent pour demander leur relevé de participation et une retenue sur leur impôt.

### Évolution des taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services par les citoyens

Libres-services	Entre 2009-2010 et 2010*	Entre 2008-2009 et 2009-2010	Entre 2007-2008 et 2008-2009
Libres-services Internet	11 %	2 %	18 %
Libres-services téléphoniques	4 %	11 %	s. o.

\* Les taux d'accroissement entre 2009-2010 et 2010 ont été calculés en se basant sur les données d'avril à décembre des deux exercices.

### *Saviez-vous que...*

notre site Web a reçu environ 2 550 000 visites au cours de l'exercice 2010, soit une moyenne de près de 9 300 visites par jour?