LES FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES… AU-DELÀ DU PDF

INTRODUCTION

En novembre 2003, la Régie des rentes du Québec implantait ses premiers services personnalisés en ligne : NetRégie! Depuis cette implantation, les internautes peuvent enfin consulter leurs données personnelles de façon sécuritaire et voir le résultat de leur demande immédiatement.

Pour utiliser ces services, le citoyen doit demander un « Code d'accès personnel » (CAP) par Internet. Le CAP lui est transmis par la poste dans les jours suivants. Finalement, il doit inscrire son CAP et d'autres renseignements confidentiels à chaque fois qu'il utilise un service en ligne de la Régie.

Dès les premiers mois d'opération, on constate qu'il est contraignant pour les gens d'adhérer aux services personnalisés d'un organisme avec qui ils transigent de façon ponctuelle.

Pour contrer cette difficulté, on conçoit un nouveau type de formulaire, qui a les mêmes avantages qu'un formulaire personnalisé transactionnel (avec validations, transmissible et traité automatiquement), mais qui ne permet pas l'accès aux données en ligne :

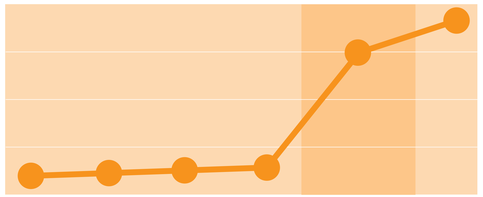
Le formulaire de type 4½ - transmissible non personnalisé est né !

COMPARAISON DES TYPES DE FORMULAIRES

	1 Téléchargeable	2 Cliquable	3 Cliquable – validé	4 Transmissible	4½ Transmissible non personnalisé	5 Transactionnel
CLIENT	PDF	PDF	PDF	PDF	.NET	.NET
	Papier	Électronique	Électronique	Électronique	Électronique	Électronique
	Poste	Poste	Poste	Courriel	Web sécurisé	Web sécurisé
			Validation	Validation	Validation	Validation
RÉGIE	100 % Administratif	100 % Administratif	100 % Administratif	100 % Administratif	70 % Mécanisé 30 % Administratif[1]	99 % Mécanisé 1 % Adm.[2]
					Mise à jour en différé	Réponse immédiate

(1) Source : Statistiques de septembre/octobre 2004 pour les demandes de dépôt direct non personnalisées
(2) Source : Statistiques depuis novembre 2003 pour les demandes de dépôt direct transactionnelles

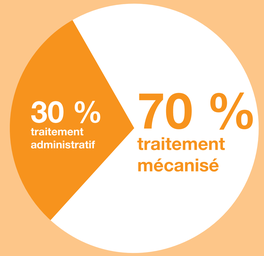
EXPÉRIENCE UTILISATEUR / GAIN EN PRODUCTIVITÉ



1 Téléchargeable · 2 Cliquable · 3 Cliquable – validé · 4 Transmissible · 4½ Transmissible non personnalisé · 5 Transactionnel

AVANTAGES DU 4½

	CLIENT	OPÉRATIONS RRQ	DSI
Transmission et traitement accéléré	●	●	
Identification simplifiée Ne requiert pas de Code d'Accès Personnel (CAP)	●		
Validation complète Une meilleure saisie des données permet de diminuer le nombre de formulaires traités manuellement.	●	●	
Affichage sur mesure Avec la technologie .Net, l'affichage des sections se fait en fonction des réponses de l'internaute.	●		●
Traitement mécanisé Lorsque l'appariement des données est réussi et que les données ne comportent pas d'erreur, le traitement se fait automatiquement. Sinon, les demandes sont traitées par un agent.		●	
Rien à installer ni à télécharger Ce qui n'est pas les cas avec PDF. Aussi, la DSI n'a plus à se préoccuper de l'évolution des versions d'Acrobat.	●		●
Bilinguisme intégré Il n'y a plus de duplication de formulaires. Les versions française et anglaise de chaque demande sont intégrées dans une seule application.			●
Réutilisation La réutilisation des composantes de l'infrastructure existante a permis de développer plus rapidement.			●
Bien positionné pour évoluer Comme les composantes de l'infrastructure (.Net) et les mêmes normes d'affichage sont utilisées, l'évolution vers un formulaire de type 5 est possible et moins coûteuse.			●
Développement à moindre coût Grâce aux composantes communes, le développement d'un deuxième formulaire nécessite 50% moins d'effort que celui du premier.			●



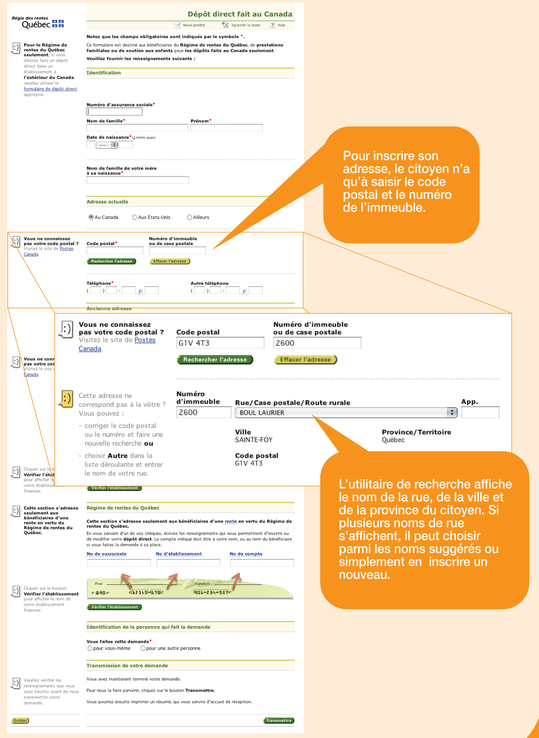
> 15 000
demandes en 8 semaines

Depuis septembre dernier, plus de 15 000 demandes d'adhésion ou changement au dépôt direct non personnalisées ont été transmises par Internet.

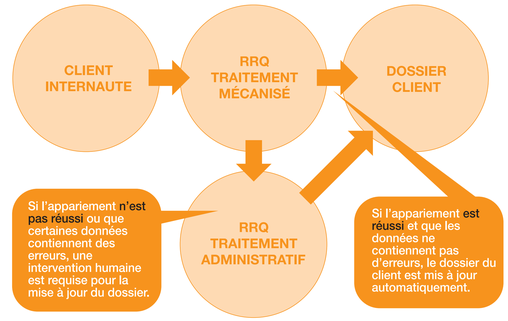
COMMENT ÉCONOMISE-T-ON ?
GRÂCE AUX COMPOSANTES COMMUNES !

Les composantes communes ont été développées, normalisées et paramétrées pour être utilisées dans tous les formulaires de type 4½ ou 5.

Elles servent à :
- la saisie de l'identification du citoyen
- la recherche d'une adresse à partir d'un code postal
- la saisie de l'identification du tiers
- l'appariement et la mise à jour des données d'identification du citoyen et d'adresse.



TRAITEMENT MÉCANISÉ OU TRAITEMENT ADMINISTRATIF ?



EN CONCLUSION

À la Régie, 2 formulaires de type 4½ sont disponibles depuis le 12 septembre : demande de changement d'adresse et demande d'adhésion/changement Dépôt direct. On vise remplacer tous les formulaires PDF transmissibles (type 4) existants avec cette nouvelle technologie d'ici le printemps 2005. Aussi, le type 4½ sera privilégié pour tous les nouveaux formulaires à développer.

Pour plus de renseignements à ce sujet :
suzanne.samson@rrq.gouv.qc.ca
daniel.desjardins@rrq.gouv.qc.ca
daniel.lafreniere@rrq.gouv.qc.ca

Régie des rentes Québec

JIQ 2004