

# Sondage 2014 sur les raisons de se présenter en personne à la Régie des rentes du Québec



**Rédaction**

Francis Bernier

**Collaboration**

Lyne Des Groseilliers

**Mise en page**

Nathalie Cloutier

**Production**

Direction des communications

**Date de parution**

Décembre 2015

Ce document est disponible sur le site Web de la Régie :

**[www.rrq.gouv.qc.ca](http://www.rrq.gouv.qc.ca)**.

Le contenu de cette publication peut être reproduit en tout ou en partie, à condition que la source soit mentionnée.

Pour tout renseignement, commentaire ou suggestion, s'adresser à :

**Direction de la statistique et de l'analyse quantitative**

Régie des rentes du Québec

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

[statistiques@rrq.gouv.qc.ca](mailto:statistiques@rrq.gouv.qc.ca)

**Dépôt légal**

4<sup>e</sup> trimestre 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

**ISBN**

978-2-550-72845-0 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2015

## Table des matières

Faits saillants .....	5
Introduction .....	8
Méthodologie abrégée .....	9
1 Analyse des résultats .....	10
1.1 Portrait des répondants .....	10
1.2 But de la visite à la Régie .....	14
1.3 Raisons d’avoir choisi de venir à la Régie.....	17
1.4 Démarches par Internet.....	20
Conclusion .....	23
Annexe 1 Méthodologie détaillée.....	24
Annexe 2 Questionnaire synthèse.....	29

## Liste des tableaux

Tableau 1	Répartition des répondants selon le but de la visite et le type de visite .....	14
Tableau 2	Répartition des répondants selon le but de la visite et le bureau où ils se sont présentés	14
Tableau 3	Répartition des répondants selon le sujet de leur visite et le but pour lequel ils sont venus à la Régie .....	15
Tableau 4	Répartition des répondants selon le sujet de leur visite et le bureau où ils se sont présentés .....	15
Tableau 5	Répartition des répondants selon la manière dont ils ont appris qu'ils pouvaient rencontrer un préposé et le bureau de la Régie où ils se sont présentés.....	16
Tableau 6	Répartition des répondants selon les raisons de s'être rendus à la Régie et leurs démarches préalables.....	18
Tableau 7	Répartition des répondants selon les raisons de s'être rendus à la Régie et le bureau où ils se sont présentés.....	20
Tableau 8	Principales raisons pour lesquelles les répondants n'ont pas fait leurs démarches par Internet même s'ils savaient que c'était possible, selon différentes caractéristiques.....	22

## Liste des graphiques

Graphique 1	Âge des répondants selon le sexe.....	10
Graphique 2	Âge des répondants selon le bureau où ils se sont présentés .....	10
Graphique 3	Sexe des répondants selon le bureau où ils se sont présentés .....	11
Graphique 4	Lieu de naissance des répondants selon le bureau où ils se sont présentés .....	11
Graphique 5	Proportion de répondants utilisant Internet au moins une fois par semaine, selon l'âge ...	12
Graphique 6	Proportion de répondants utilisant Internet au moins une fois par semaine selon le plus haut niveau de scolarité atteint .....	12
Graphique 7	Proportion de répondants utilisant Internet qui font des transactions ou des achats en ligne selon l'âge .....	13
Graphique 8	Proportion de répondants utilisant Internet qui font des transactions et des achats en ligne selon le plus haut niveau de scolarité atteint .....	13
Graphique 9	– Pourcentage de répondants ayant fait des démarches par téléphone ou Internet avant de se présenter à la Régie, selon l'âge.....	17
Graphique 10	Proportion de répondants qui savaient qu'il est possible de faire certaines transactions en ligne sur le site Internet de la Régie, selon le plus haut niveau de scolarité atteint .....	20
Graphique 11	Proportion de répondants qui auraient tenté de faire leurs démarches par Internet s'ils avaient su que c'était possible, selon l'âge.....	21

## **Faits saillants**

### ***Méthodologie***

- La population visée par le sondage est composée de l'ensemble des clients qui se présentent dans l'un des neuf bureaux de la Régie, que leur situation nécessite de rencontrer un préposé en entrevue ou simplement de faire affaire avec le préposé au comptoir.
- La collecte s'est déroulée du 29 septembre au 19 décembre 2014, sauf pour les clients dont le dossier s'est réglé à l'accueil dans un des bureaux régionaux. Pour ces personnes, le jeudi 16 octobre a été la dernière journée de collecte.
- Le sondage était effectué par les préposés à l'accueil ou les préposés qui réalisent des entrevues, selon la situation des clients. Après avoir rendu aux clients le service dont ils avaient besoin, les préposés leur offraient de répondre à un court sondage. Ils saisissaient les réponses dans un questionnaire programmé dans LimeSurvey, le logiciel de sondages en ligne utilisé à la Régie.
- Au total, 1 724 clients ont répondu au sondage, 786 à l'accueil et 938 en entrevue, pour un taux de réponse globale de 24,9 %.
- Aucune pondération n'a été faite, car une variabilité importante des taux de réponse par région, par semaine et par type de visite a été observée. Les résultats sont donc ceux des répondants et ne peuvent servir à tirer des conclusions pour l'ensemble de la population à l'étude.

### ***Portrait des répondants***

- Les répondants sont presque répartis également entre les hommes (52 %) et les femmes (48 %).
- Le groupe des personnes de 60 à 69 ans est le plus nombreux (39 %).
- Le plus haut niveau de scolarité atteint est le diplôme d'études universitaires pour 26 % des répondants, le diplôme d'études collégiales pour 20 %, le diplôme d'études secondaires pour 43 % et le primaire pour 11 %.
- Les deux tiers des répondants, 67 % sont nés au Québec et 28 %, à l'extérieur du Canada.
- Les répondants s'étant présentés au bureau de Montréal sont plus jeunes que ceux qui se sont rendus aux bureaux des régions et de Québec.
- Près des trois quarts des répondants (71 %) du bureau de Montréal sont nés à l'extérieur du Québec, alors que cette proportion atteint environ 10 % à Québec et 12 % en régions.
- En ce qui concerne Internet, 59 % des répondants l'utilisent au moins une fois par semaine, 9 %, moins d'une fois par semaine et 32 % ne l'utilisent jamais. Plus les répondants sont âgés, moins ils sont nombreux à utiliser Internet.
- Parmi les répondants qui utilisent Internet, 94 % le font pour consulter divers sites, 62 %, pour faire des transactions bancaires et 34 %, pour effectuer des achats en ligne.

### ***But de la visite à la Régie***

- Un peu moins de la moitié des répondants (45 %) sont venus à la Régie pour faire une demande de rente ou de prestation, 23 %, pour obtenir de l'information et 21 %, pour remettre des documents originaux.
- Parmi les répondants rencontrés en entrevue, 65 % voulaient faire une demande de rente ou de prestation, alors que 31 % des personnes dont le dossier a été réglé à l'accueil sont venues pour obtenir de l'information et 27 %, pour remettre des documents originaux.
- Les répondants sont plus nombreux au bureau de Montréal qu'aux bureaux de Québec (17 %) et des régions (16 %) à s'être rendus pour remettre des documents originaux.

- Un peu moins de la moitié (45 %) des répondants sont venus à la Régie pour la rente de retraite et 21 %, pour le Soutien aux enfants.
- Le sujet de la visite diffère selon le bureau :
  - Les répondants ayant visité les bureaux en régions sont plus nombreux qu'ailleurs à l'avoir fait pour obtenir un service lié à une rente de retraite.
  - Les répondants s'étant présentés au bureau de Montréal sont plus nombreux qu'ailleurs à l'avoir fait pour obtenir un service lié au Soutien aux enfants.
  - Plus de répondants ont été au bureau de Québec que dans les autres bureaux pour obtenir un service lié aux prestations de survivants ou de décès.
- Parmi les personnes qui se sont présentées dans les bureaux de la Régie pour faire une demande de rente ou de prestation ou encore pour obtenir de l'information, la plupart l'ont fait au sujet de la rente de retraite. Par ailleurs, les répondants qui désiraient remettre des documents originaux l'ont principalement fait pour le Soutien aux enfants (56 %).
- Les femmes sont plus nombreuses (28 %) que les hommes (15 %) à s'être présentées pour remettre des documents originaux. Cette situation est cohérente avec le fait que plus de femmes se sont rendues dans les bureaux de la Régie pour le Soutien aux enfants et que la majorité des documents originaux remis concernait cette mesure.
- Plus de la moitié (58 %) des répondants de 50 ans ou plus se sont rendus à la Régie pour la rente de retraite.
- Un peu moins des trois quarts (74 %) des répondants de moins de 50 ans se sont présentés à la Régie pour le Soutien aux enfants.

### ***Raisons d'avoir choisi de venir à la Régie***

- Avant de se présenter en personne à la Régie, 38 % des répondants avaient fait des démarches auprès de la Régie concernant la raison de leur visite, soit 26 % par téléphone et 12 % par Internet.
  - Parmi les répondants de moins de 50 ans, 57 % ont fait des démarches avant leur visite en personne.
- Les principales raisons pour avoir choisi de se présenter dans les bureaux de la Régie sont la remise de documents originaux (19 %), la plus grande rapidité, efficacité ou facilité de venir en personne (19 %) et une préférence pour le contact humain (18 %).
  - Un peu moins de la moitié (45 %) des répondants de moins de 50 ans et 25 % des femmes ont dit être venus en personne à la Régie pour remettre des documents originaux.
  - Le quart des répondants qui se sont présentés pour une demande de rente ou de prestation ont choisi de se déplacer parce que c'est plus efficace.
  - Un peu moins du quart (23 %) des répondants âgés de 50 ans ou plus ont mentionné qu'ils se sont présentés en personne parce qu'ils préfèrent le contact humain.
- Les raisons pour lesquelles les clients se sont déplacés diffèrent d'un bureau à un autre :
  - L'efficacité a été davantage mentionnée par les répondants du bureau de Québec.
  - Les clients qui se sont rendus au bureau de Montréal ont davantage mentionné la remise de documents et le besoin d'aide.
  - Le contact humain a été nommé un peu plus fréquemment en régions.

### ***Démarches par Internet***

- Parmi les répondants qui n'ont pas fait de démarches par Internet auprès de la Régie avant de se présenter en personne, 70 % savaient qu'il est possible de faire certaines transactions en ligne sur le site Internet de la Régie.
- Parmi les personnes qui ne savaient pas que l'on peut faire des transactions en ligne, 18 % affirment qu'elles auraient tenté de faire leurs démarches par Internet si elles l'avaient su.
- Les principales raisons mentionnées par les personnes qui savaient que les transactions en ligne sont possibles, mais qui ont choisi de ne pas faire leurs démarches par Internet sont les suivantes : elles n'ont pas Internet (17 %), elles manquent d'habileté ou d'aisance avec Internet (17 %), elles préfèrent le contact humain (16 %) et elles voulaient remettre des documents (12 %).
- Les répondants qui ont fait des démarches par Internet avant de venir en personne ou qui l'auraient fait s'ils avaient su que c'était possible affirment que la Régie pourrait faciliter ce type de démarches en simplifiant la navigation, en donnant plus d'explications ou en mettant en ligne plus de formulaires (14 %), en acceptant la numérisation de documents ou l'envoi de documents par Internet (11 %) ou encore en facilitant l'accès, notamment à ClicSÉCUR (6 %).

Une proportion de 20 % n'a pas été en mesure de répondre à cette question, et 13 % disent que la Régie n'a rien à faire pour faciliter les démarches.

- Pour les répondants qui, même s'ils avaient su que c'était possible de faire des démarches par Internet, ne l'auraient pas fait, les principales raisons sont qu'ils n'ont pas Internet (34 %), qu'ils ne sont pas à l'aise avec Internet (28 %) ou qu'ils préfèrent rencontrer un préposé (16 %).

## Introduction

Les services d'accueil et d'entrevue de la Régie ont beaucoup évolué au cours des dernières années. De plus en plus, les préposés à l'accueil sont appelés à offrir davantage de services. Ainsi, le nombre de clients dont la situation se règle à l'accueil augmente, ce qui entraîne une diminution du nombre de personnes rencontrées en entrevue. Cela est principalement vrai pour les bureaux situés en régions.

Dans les années à venir, une hausse de la clientèle est prévue, notamment pour les demandes de rente de retraite. Compte tenu de ses ressources limitées, la Régie ne pourra pas augmenter le nombre de personnes assignées aux services d'accueil et d'entrevue. C'est dans cette optique que la directrice des renseignements a voulu connaître les raisons pour lesquelles les gens viennent, en personne, à la Régie pour rencontrer un préposé. Avec cette connaissance, il sera possible d'adapter les services aux besoins des clients et d'évaluer les options à promouvoir pour diriger les gens vers d'autres moyens.

Ainsi, un sondage a été fait auprès des clients qui se sont présentés dans les bureaux de la Régie afin de connaître les raisons pour lesquelles ils ont décidé de se déplacer. Durant la période de collecte des données, tous les clients se sont vu offrir la possibilité de répondre au sondage, que leur dossier ait été réglé à l'accueil ou en entrevue, et peu importe le bureau de la Régie. Le sondage était offert par les préposés après que le service ait été rendu.

Le présent rapport décrit les résultats du sondage.

Un sondage sur ce sujet avait été fait en 2005, alors que le contexte de la Régie était un peu différent. À ce moment, l'admissibilité au Soutien aux enfants ne se déterminait pas à la Régie, de sorte que très peu de clients y venaient pour cette raison. Aussi, les adresses des bureaux étaient diffusées, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. De plus, la façon de mener le sondage était différente. Une personne avait été attitrée pour agir à titre d'interviewer et elle posait les questions du sondage avant que les clients soient rencontrés en entrevue. En 2005, tous les dossiers étaient réglés en entrevue. Pour ces raisons, aucune comparaison statistique n'est faite entre les résultats des deux sondages. Certains résultats du sondage de l'année 2005 seront néanmoins rapportés au fil du présent rapport, à titre informatif.

## Méthodologie abrégée

La population visée par le sondage est composée de l'ensemble des clients qui se présentent dans l'un des neuf bureaux de la Régie, que leur situation nécessite de rencontrer un préposé en entrevue ou simplement de faire affaire avec le préposé au comptoir.

Afin d'avoir des résultats détaillés selon certains critères, la population a été divisée en six groupes à l'aide de deux variables :

- Type de visite (accueil ou entrevue);
- Bureau (Québec, Montréal ou autres régions).

La période de collecte a débuté le 29 septembre et s'est terminée le 19 décembre 2014, sauf pour les clients dont le dossier s'est réglé à l'accueil dans un bureau en régions. Pour ces personnes, le jeudi 16 octobre a été la dernière journée de collecte. Durant cette période, 6 924 clients ont visité l'un des 9 bureaux de la Régie, soit 4 151 clients dont le dossier s'est réglé à l'accueil et 2 773 clients ayant rencontré un préposé en entrevue.

Le sondage était réalisé par les préposés à l'accueil ou par ceux qui réalisent des entrevues, selon la situation du client. Après avoir répondu aux besoins des clients, les préposés leur offraient la possibilité de répondre à un court sondage. Ils saisissaient au fur et à mesure les réponses dans un questionnaire programmé dans LimeSurvey, le logiciel de sondages en ligne utilisé à la Régie.

Au final, 1 724 clients ont répondu au sondage, soit 786 à l'accueil et 938 en entrevue, pour un taux de réponse globale de 24,9 %. Le temps nécessaire pour remplir les questionnaires a été de 6,7 minutes en moyenne. Aucune pondération n'a été faite, car une variabilité importante des taux de réponse par région, par semaine et par type de visite a été observée. Les résultats qui sont présentés dans ce rapport sont donc ceux des répondants. Ils ne peuvent pas servir à tirer des conclusions pour l'ensemble de la population à l'étude. L'annexe 1 présente plus d'information sur la méthodologie.

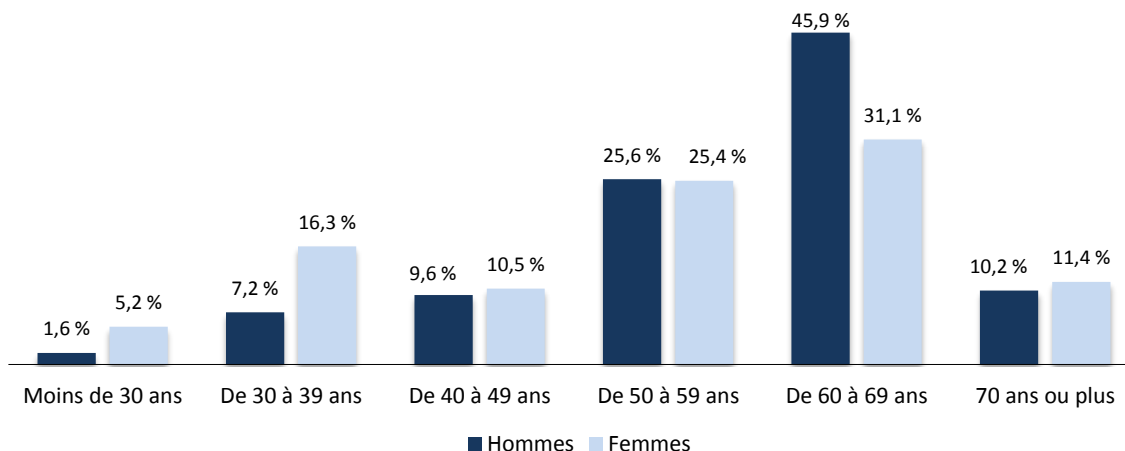
## 1 Analyse des résultats

Les résultats sont présentés en trois sections. La première section dresse d'abord un portrait des répondants. Les deux autres sections présentent ensuite le but de leur visite à la Régie et les raisons pour lesquelles ils ont choisi de venir en personne pour obtenir le service désiré.

### 1.1 Portrait des répondants

Parmi les répondants, la proportion d'hommes (52 %) et de femmes (48 %) est presque égale. Le groupe des personnes de 60 à 69 ans est le plus nombreux (39 %). Le graphique 1 montre que plus de femmes sont âgées de moins de 40 ans. À l'inverse, plus d'hommes ont de 60 à 69 ans.

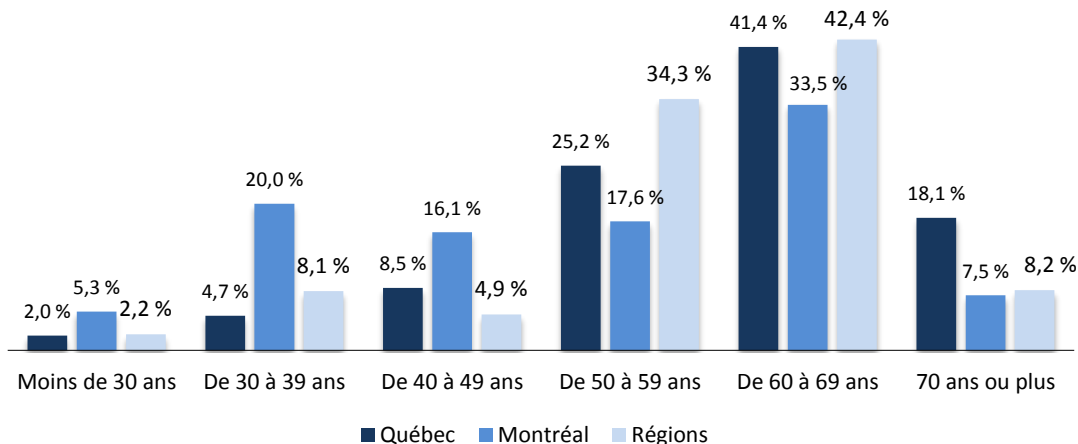
Graphique 1 Âge des répondants selon le sexe



Le plus haut niveau de scolarité atteint par les répondants est le diplôme d'études universitaires pour 26 % d'entre eux, le diplôme d'études collégiales pour 20 %, le diplôme d'études secondaires pour 43 % et le primaire pour 11 %. Alors que la majorité est née au Québec (67 %), un peu plus du quart des répondants sont nés à l'extérieur du Canada (28 %).

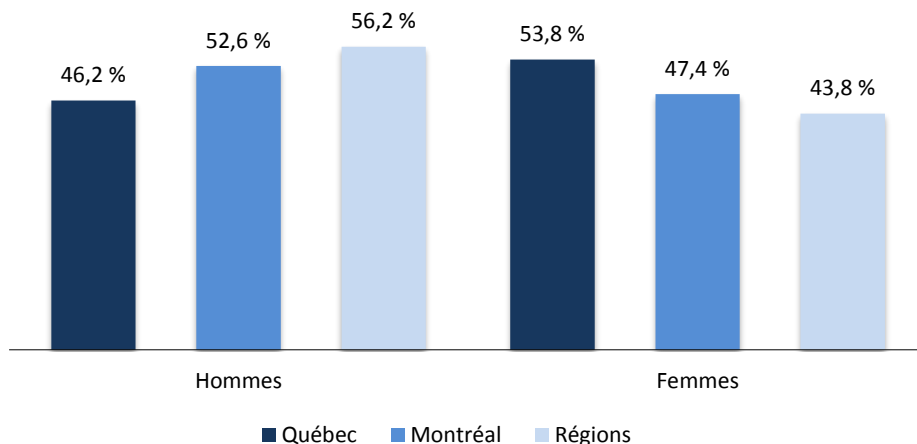
On constate, au graphique 2, que les répondants qui se sont rendus au bureau de Montréal sont plus jeunes que ceux qui se sont présentés dans les bureaux des régions et de Québec. C'est d'ailleurs la clientèle de ce dernier bureau qui est la plus âgée, 3 personnes sur 5 ayant au moins 60 ans.

Graphique 2 Âge des répondants selon le bureau où ils se sont présentés



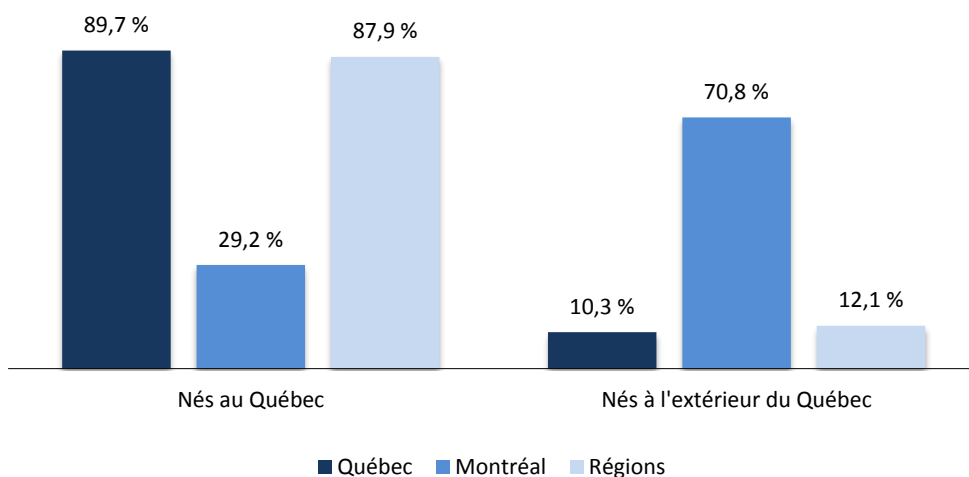
On observe, au graphique 3, qu'il y a un peu plus de femmes qui se sont présentées au bureau de Québec, alors que les bureaux en régions ont accueilli un peu plus d'hommes.

**Graphique 3 Sexe des répondants selon le bureau où ils se sont présentés**



Les deux tiers des répondants sont nés au Québec (67 %), 5 %, ailleurs au Canada et 28 %, à l'extérieur du Canada. Le graphique 4 montre que près des trois quarts des répondants du bureau de Montréal sont nés à l'extérieur du Québec (71 %), alors que moins de 15 % sont nés à Québec ou en régions.

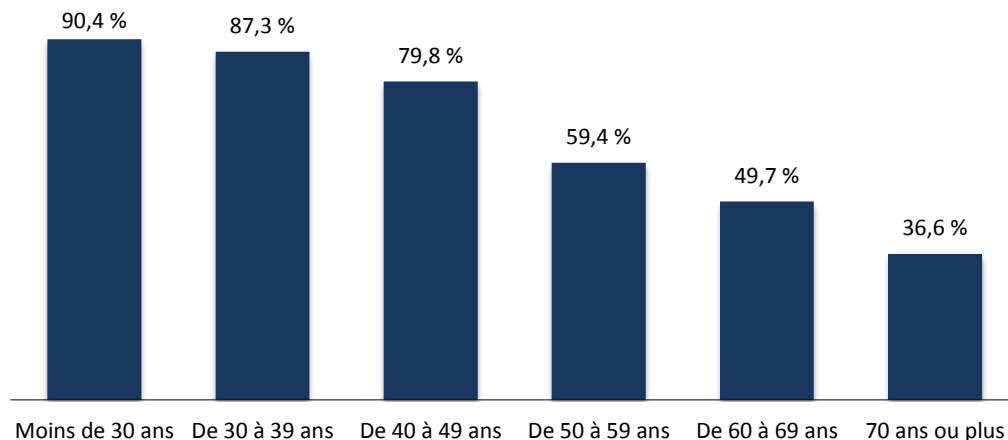
**Graphique 4 Lieu de naissance des répondants selon le bureau où ils se sont présentés**



Les répondants qui se sont rendus dans les bureaux en régions sont plus nombreux (57 %) à avoir un diplôme d'études secondaires comme plus haut niveau de scolarité que ceux qui se sont présentés dans les bureaux de Québec (37 %) et de Montréal (34 %). Selon toute logique, une plus grande proportion de répondants qui ont été reçus dans ces bureaux ont un diplôme universitaire, soit 33 % à Montréal et 28 % à Québec, alors que c'est le cas pour 17 % des répondants en régions.

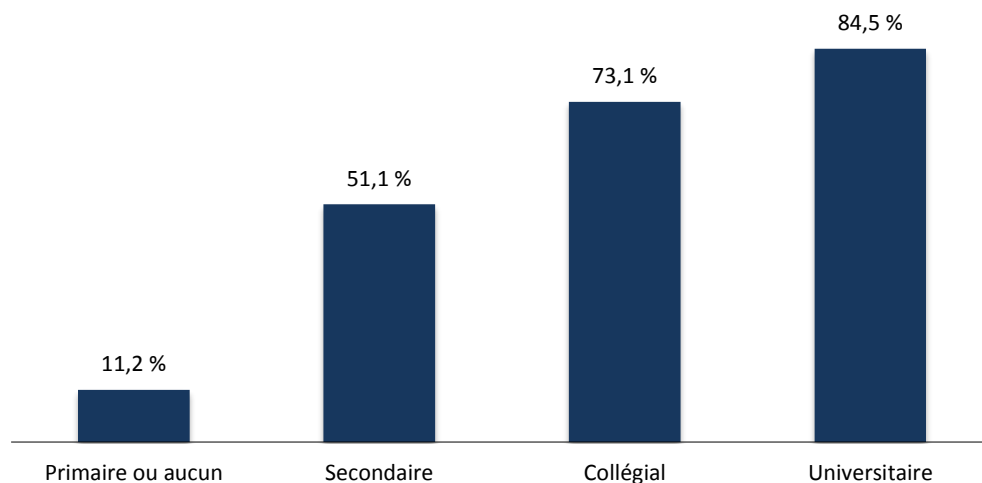
L'utilisation d'Internet est assez répandue parmi les répondants, car 59 % l'utilisent au moins une fois par semaine, et 9 %, moins d'une fois par semaine. Il reste 32 % qui ne s'en servent jamais. Le graphique 5 montre la distribution des répondants qui utilisent Internet au moins une fois par semaine selon l'âge. On y observe que plus les répondants sont âgés, moins ils sont nombreux à naviguer sur Internet.

**Graphique 5 Proportion de répondants utilisant Internet au moins une fois par semaine, selon l'âge**



Le graphique 6 montre, quant à lui, que l'utilisation d'Internet au moins une fois par semaine augmente en fonction du plus haut niveau de scolarité atteint.

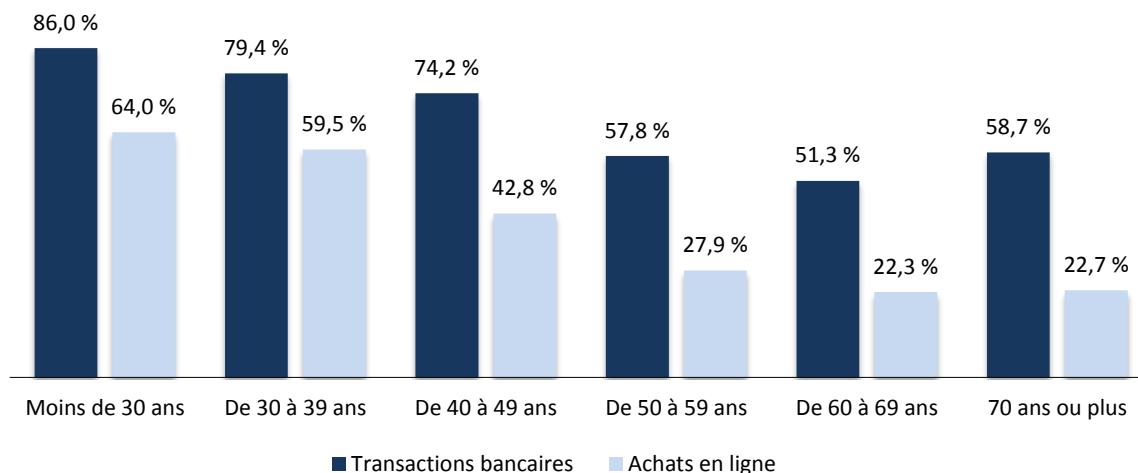
**Graphique 6 Proportion de répondants utilisant Internet au moins une fois par semaine selon le plus haut niveau de scolarité atteint**



Parmi les répondants qui utilisent Internet, 94 % le font pour consulter divers sites, 62 %, pour faire des transactions bancaires et 34 %, pour effectuer des achats en ligne.

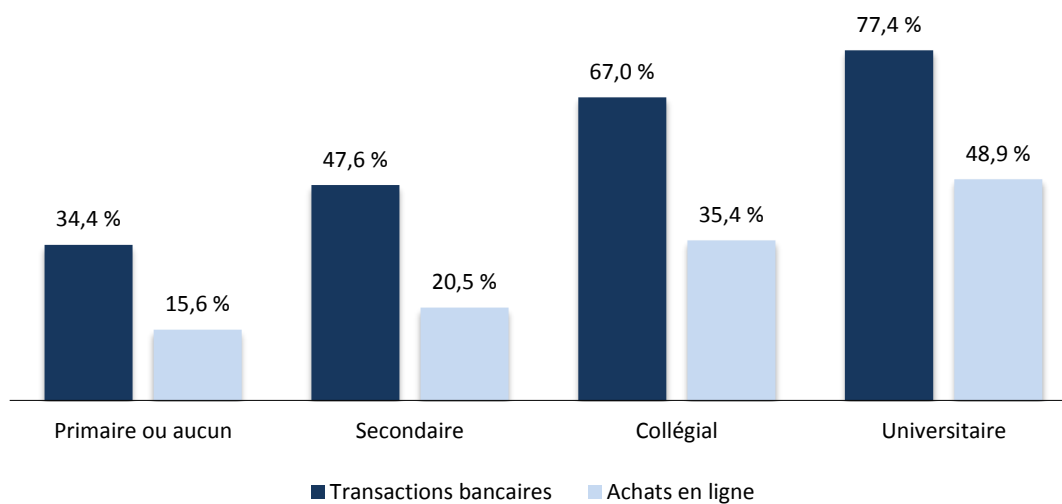
Comme pour l'utilisation d'Internet au moins une fois par semaine, plus les répondants sont âgés, moins ils sont nombreux à faire des transactions bancaires et des achats en ligne (graphique 7).

**Graphique 7 Proportion de répondants utilisant Internet qui font des transactions ou des achats en ligne selon l'âge**



Pour ce qui est du niveau de scolarité, le constat est le même que pour l'utilisation d'Internet au moins une fois par semaine : plus le niveau de scolarité des répondants est élevé, plus ils sont nombreux à faire des transactions bancaires et des achats en ligne (graphique 8).

**Graphique 8 Proportion de répondants utilisant Internet qui font des transactions et des achats en ligne selon le plus haut niveau de scolarité atteint**



## 1.2 But de la visite à la Régie

On observe, au tableau 1, que près de la moitié des répondants sont venus à la Régie pour faire une demande de rente ou de prestation (45 %). Un peu moins du quart se sont présentés pour obtenir de l'information (23 %) ou pour remettre des documents originaux (21 %). Notons que la proportion de demandes de rente ou de prestation est moins élevée au bureau de Montréal (36 %), alors que les clients y viennent plus fréquemment pour remettre des documents originaux (30 %).

Près des deux tiers des répondants qui ont été rencontrés en entrevue sont venus à la Régie pour faire une demande de rente ou de prestation (65 %). La majorité des personnes dont le dossier a été réglé à l'accueil voulaient obtenir de l'information (31 %), remettre des documents originaux (27 %) ou faire une demande de rente ou de prestation (22 %). Le questionnaire présenté à l'annexe 2 donne la liste complète des raisons pour lesquelles les répondants sont venus à la Régie.

**Tableau 1 Répartition des répondants selon le but de la visite et le type de visite**

But de la visite (plus d'une réponse possible)	Type de visite		Total (%)
	Accueil (%)	Entrevue (%)	
Faire une demande de rente ou de prestation	21,6	64,7	45,1
Obtenir de l'information	30,8	15,6	22,5
Remettre des documents originaux	26,7	17,0	21,4
Modifier un dépôt direct	7,8	0,8	3,9
Faire un changement d'adresse	7,1	0,9	3,7

Lors du sondage de 2005, la demande de rente ou de prestation était également le but pour lequel le plus de clients se présentaient en personne. Plus des deux tiers des visites étaient faites à ce propos.

Le tableau 2 indique qu'au bureau de Montréal, moins de répondants désiraient faire une demande de rente ou de prestation qu'aux bureaux de Québec ou des régions. Par contre, à Montréal, ils sont plus nombreux à être venus pour remettre des documents originaux.

**Tableau 2 Répartition des répondants selon le but de la visite et le bureau où ils se sont présentés**

But de la visite	Bureau		
	Québec (%)	Montréal (%)	Régions (%)
Faire une demande de rente ou de prestation	50,1	36,1	50,7
Obtenir de l'information	19,6	24,3	23,0
Remettre des documents originaux	16,9	29,6	16,3

Pour près de la moitié des répondants, le sujet de leur visite à la Régie concernait la rente de retraite (45 %). Les autres sujets sont le Soutien aux enfants (21 %), la rente de conjoint survivant (14 %), la prestation de décès (11 %) et la rente d'invalidité (10 %).

Le tableau 3 montre que la plupart des personnes qui se sont rendues à la Régie pour faire une demande de rente ou de prestation (48 %) ou encore pour obtenir de l'information (59 %) l'ont fait pour la rente de retraite. Par ailleurs, les répondants qui sont venus pour remettre des documents originaux étaient principalement concernés par le Soutien aux enfants (56 %). Notons qu'une même visite pouvait être motivée par plusieurs sujets.

**Tableau 3 Répartition des répondants selon le sujet de leur visite et le but pour lequel ils sont venus à la Régie**

Sujet de la visite	But de la visite		
	Demande de rente ou de prestation (%)	Demande d'information (%)	Remise de documents originaux (%)
Rente de retraite	48,4	59,0	9,8
Soutien aux enfants	10,6	10,6	55,8
Rente de conjoint survivant	20,1	9,3	12,2
Prestation de décès	18,4	4,6	5,4
Rente d'invalidité	7,6	14,2	9,5

Le tableau 4 indique, quant à lui, que 56 % des répondants qui se sont présentés dans les bureaux en régions l'ont fait pour une rente de retraite, comparativement à moins de 40 % dans les bureaux de Montréal ou de Québec. D'ailleurs, à Montréal, les visites au sujet du Soutien aux enfants ont été plus nombreuses (37 %), alors que cette proportion est d'environ 10 % dans les autres régions. Pour ce qui est du bureau de Québec, plus de répondants y sont venus au sujet de la rente de conjoint survivant ou de la prestation de décès que dans les autres bureaux.

**Tableau 4 Répartition des répondants selon le sujet de leur visite et le bureau où ils se sont présentés**

Sujet de la visite	Bureau		
	Québec (%)	Montréal (%)	Régions (%)
Rente de retraite	38,8	39,2	56,4
Soutien aux enfants	9,3	37,3	11,4
Rente de conjoint survivant	22,5	10,7	10,2
Prestation de décès	22,9	5,9	5,5
Rente d'invalidité	9,1	6,4	13,1

Plus d'hommes (27 %) que de femmes (18 %) se sont présentés en personne pour obtenir de l'information. Cela n'est pas surprenant dans la mesure où la majorité des demandes d'information concernent la rente de retraite (tableau 3) et que les hommes sont plus nombreux (53 %) que les femmes (36 %) à être venus à ce sujet. À l'inverse, un plus grand nombre de femmes (28 %) que d'hommes (15 %) se sont présentées pour remettre des documents originaux. Cela est logique puisque les femmes sont plus nombreuses à être venues pour le Soutien aux enfants (28 %) que les hommes (14 %) et que la majorité des documents originaux remis concerne ce sujet (tableau 3).

Les répondants de 50 ans ou plus sont plus nombreux (51 %) que ceux de moins de 50 ans (29 %) à s'être déplacés pour faire une demande de rente ou de prestation. Ce constat est peu surprenant, car la rente de retraite ne peut être demandée qu'à la fin de la cinquantaine ou après et que la rente de conjoint survivant touche plus souvent les gens de cette catégorie d'âge. En effet, 58 % des répondants de 50 ans ou plus se sont rendus à la Régie au sujet de la rente de retraite et 17 %, à propos de la rente de conjoint survivant, comparativement à 5 % et 6 % respectivement pour les répondants de moins de 50 ans.

À l'inverse, les répondants de moins de 50 ans sont plus nombreux (51 %) à s'être rendus à la Régie pour remettre des documents originaux que ceux de 50 ans ou plus (12 %). Il s'agit d'un autre résultat qui n'est pas étonnant, car la majorité des répondants qui sont venus remettre des documents originaux l'ont fait pour le Soutien aux enfants. Ce dernier touche les plus jeunes, puisque 74 % des répondants de moins de 50 ans se sont présentés à la Régie à ce sujet, comparativement à seulement 2 % parmi les répondants de 50 ans ou plus.

En 2005, la rente de retraite était également le sujet pour lequel le plus de gens se présentaient en personne à la Régie, soit plus des deux tiers. Le Soutien aux enfants était, à cette époque, le sujet de la visite pour moins de 5 % des gens. Cela s'explique par le fait que la Régie n'était pas responsable de l'admissibilité à cette mesure et ne faisait que distribuer des chèques, ce qui réduisait les questions possibles à ce sujet.

Le tableau 5 montre que plus du quart des répondants ont appris par un proche (29 %) qu'il est possible de rencontrer en personne un préposé de la Régie et qu'un répondant sur cinq (21 %) l'a appris d'un préposé de la Régie. On observe aussi que la manière de l'apprendre diffère en fonction du bureau où les répondants se présentent. Ainsi, en régions, c'est par les proches que les répondants ont été plus nombreux à l'apprendre (40 %), alors qu'à Montréal et à Québec, l'information a été transmise respectivement par un préposé de la Régie (32 %) et une maison funéraire (26 %).

**Tableau 5 Répartition des répondants selon la manière dont ils ont appris qu'ils pouvaient rencontrer un préposé et le bureau de la Régie où ils se sont présentés**

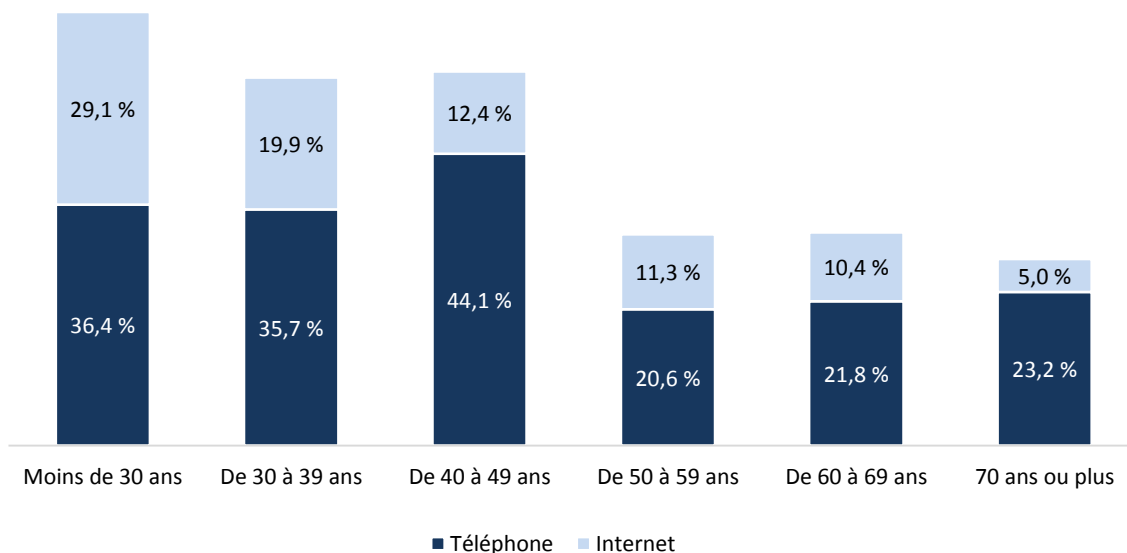
Manière d'apprendre qu'il est possible de rencontrer un préposé	Bureau			Total (%)
	Québec (%)	Montréal (%)	Régions (%)	
Par un proche	20,8	24,7	40,3	<b>28,9</b>
Par un préposé de la Régie	16,0	32,1	13,7	<b>21,2</b>
Le savait déjà	25,2	8,2	15,9	<b>15,7</b>
Par un organisme	4,4	25,6	13,8	<b>15,5</b>
Par une maison funéraire	25,6	4,8	6,1	<b>11,2</b>
Autres	8,1	4,7	10,2	<b>7,6</b>

En 2005, c'était également par les proches que plus du tiers des clients avaient appris qu'il est possible de rencontrer un préposé. Un peu moins d'une personne sur cinq l'avait su grâce à un préposé de la Régie.

### 1.3 Raisons d’avoir choisi de venir à la Régie

Avant de se présenter à la Régie, 38 % des répondants avaient fait des démarches auprès de la Régie concernant la raison de leur visite. Un peu plus du quart (26 %) l’avaient fait par téléphone, et 12 %, par Internet. Le graphique 9 montre que les répondants de moins de 50 ans sont beaucoup plus nombreux à avoir fait des démarches avant leur visite en personne (57 %) que ceux de 50 ans ou plus (31 %).

**Graphique 9 – Pourcentage de répondants ayant fait des démarches par téléphone ou Internet avant de se présenter à la Régie, selon l’âge**



En 2005, les résultats du sondage indiquaient que 40 % des gens avaient fait des démarches auprès de la Régie avant de se présenter à un bureau, que ce soit en consultant le site Internet, en téléphonant à un préposé ou en communiquant avec la Régie par écrit.

Parmi les personnes qui se sont rendues au bureau de Montréal, 48 % ont fait des démarches au préalable. C’est le cas pour 33 % des répondants qui sont venus au bureau de Québec et pour 32 % de ceux qui sont allés dans un autre bureau.

Les gens devaient par la suite répondre à une question visant à connaître les raisons de leur décision d’aller dans les bureaux de la Régie. Les répondants ayant fait des démarches auprès de la Régie avant d’y venir devaient répondre à la question « Pour quelle raison avez-vous choisi de vous déplacer **malgré tout** dans nos bureaux? » Pour les personnes qui n’avaient pas fait de démarches, la question était la suivante : « Pour quelle raison avez-vous choisi de vous déplacer dans nos bureaux? » La seule nuance entre les deux questions est le « malgré tout ».

Le tableau 6 montre que trois raisons ont été nommées par près d'une personne sur cinq, soit la remise de documents originaux (19 %), l'efficacité (19 %) et le contact humain (18 %). On constate que l'ordre est un peu différent selon que les gens ont fait des démarches ou non avant de venir à la Régie. Ainsi, remettre des documents originaux est la principale raison (34 %) pour les répondants ayant fait des démarches au préalable, alors que c'est la cinquième raison la plus mentionnée chez les personnes qui n'en ont pas fait (10 %). Le contact humain arrive en premier chez ce groupe (21 %). Notons qu'il était possible de mentionner plus d'une raison.

**Tableau 6 Répartition des répondants selon les raisons de s'être rendus à la Régie et leurs démarches préalables**

	Avec démarches (%)	Sans démarches (%)	Résultat global (%)
Remise de documents originaux	34,3	9,5	18,8
Efficacité			
– Plus rapide	17,6	19,4	18,7
– Plus facile			
– Plus efficace			
Contact humain			
– Veut un contact humain	14,1	20,7	18,2
– Préfère en personne			
Besoin d'aide			
– Besoin d'aide	15,7	16,4	16,1
– Besoin de précisions			
– Problème de langue			
Accessibilité des bureaux			
– Habite proche			
– Passait par là	5,3	17,6	13,0
– Avait le temps			
– Était déjà venu			
– Pensait que c'était la seule façon			
Problèmes avec Internet			
– Internet n'a pas fonctionné			
– N'a pas ClicSÉCUR			
– Complicé d'utiliser Internet	7,9	7,0	7,4
– N'a pas trouvé les documents ou informations sur Internet			
– N'a pas Internet			
– N'aime pas Internet			
Sécurité			
– Vérifier	7,1	5,8	6,3
– Être sûr que c'est correct			
– Se rassurer			
Proposition d'un tiers	1,6	8,4	5,8
Problèmes avec le téléphone			
– N'a pas fonctionné par téléphone	2,5	3,8	3,3
– N'aime pas les boîtes vocales			
– N'aime pas le téléphone			
Obtention d'un document	3,0	1,4	2,0
Autres	1,1	3,6	2,7

Près des deux tiers des répondants qui ont remis des documents originaux disent que c'est pour cette raison qu'ils sont venus à la Régie (64 %), comparativement à seulement 7 % de ceux qui ne se sont pas présentés pour cette raison. Ces résultats sont en accord avec ceux qui ont été présentés précédemment. En effet, on note que les répondants de moins de 50 ans (45 % comparativement à 10 % pour les 50 ans et plus) et les femmes (25 % comparativement à 13 % des hommes) sont plus nombreux à avoir donné cette raison pour venir en personne, tout comme les personnes qui sont allées au bureau de Montréal (28 % comparativement à 17 % pour le bureau de Québec et à 11 % pour les bureaux des régions).

Les répondants qui se sont présentés pour une demande de rente ou de prestation sont plus nombreux à avoir choisi de le faire pour une question d'efficacité (25 %) que ceux qui ne l'ont pas fait pour cette raison (14 %). Il en est de même pour ceux qui sont venus à la Régie au sujet de la rente de conjoint survivant (30 % comparativement à 17 % pour ceux qui ne l'ont pas fait pour cette raison).

Un plus grand nombre de répondants qui sont âgés de 50 ans ou plus ont mentionné qu'ils sont venus à la Régie parce qu'ils préfèrent le contact humain (23 %) que de répondants de moins de 50 ans (5 %). Il en est de même pour les répondants nés au Québec (22 % comparativement à 10 % pour les répondants nés à l'extérieur du Québec). Environ le quart des répondants qui se sont rendus à la Régie au sujet de la rente de retraite ont également donné cette raison (26 %). Toutefois, seulement 5 % l'ont mentionnée parmi les répondants dont la visite concernait le Soutien aux enfants.

Une plus grande proportion de gens nés à l'extérieur du Québec (19 % comparativement à 14 % des répondants nés au Québec) ont affirmé qu'ils ont choisi de se déplacer afin d'obtenir de l'aide pour la démarche. Puisque ce groupe est plus nombreux à Montréal, il est donc logique que cette raison ait été mentionnée plus souvent par les répondants qui se sont présentés à ce bureau (21 %) qu'à celui de Québec (12 %) ou aux bureaux en régions (14 %). Les répondants qui sont venus à la Régie pour obtenir de l'information (25 %) donnent aussi plus fréquemment cette raison que ceux qui ne sont pas venus pour une demande d'information (14 %).

Les répondants de 50 ans ou plus sont plus nombreux à dire qu'ils ont décidé de venir en personne à la Régie pour une question d'accessibilité des bureaux (16 % comparativement à 4 % pour les répondants de moins de 50 ans). Ceux qui sont nés au Québec sont également plus nombreux à dire la même chose (16 % comparativement à 6 % des répondants nés à l'extérieur du Québec), de même que ceux qui se sont rendus dans les bureaux de Québec (18 %) ou des régions (16 %), comparativement aux répondants du bureau de Montréal (7 %).

En 2005, les principales raisons pour lesquelles les gens étaient venus en entrevue étaient la rapidité ou l'efficacité, la meilleure compréhension, le contact plus humain et la facilité d'accès. La remise de documents avait été mentionnée par moins d'un client sur dix.

Il est également intéressant de voir que les raisons de se déplacer diffèrent d'un bureau à un autre (tableau 7). Ainsi, les répondants du bureau de Québec sont un peu plus nombreux à avoir mentionné l'efficacité comme raison, alors que pour les personnes qui sont allées au bureau de Montréal, les raisons sont plutôt la remise de documents et le besoin d'aide. Le contact humain a, quant à lui, été un peu plus fréquemment nommé par les répondants en régions.

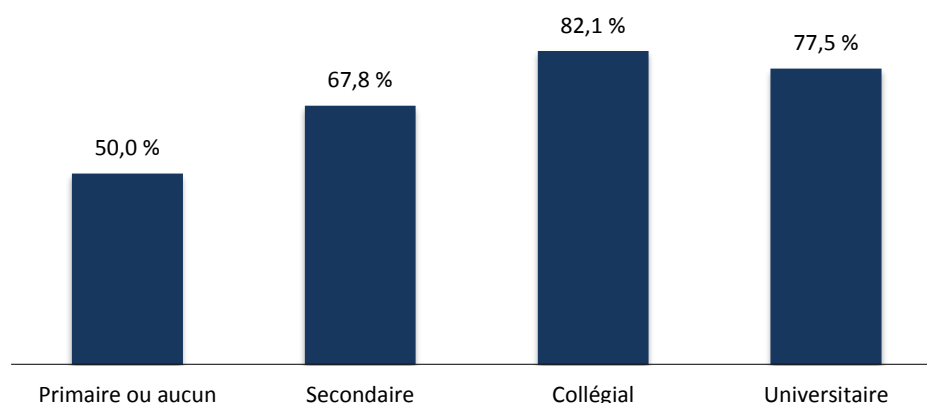
**Tableau 7 Répartition des répondants selon les raisons de s'être rendus à la Régie et le bureau où ils se sont présentés**

Raison de la visite	Bureau		
	Québec (%)	Montréal (%)	Régions (%)
Remise de documents originaux	16,7	27,7	10,9
Efficacité	22,5	17,9	16,6
Contact humain	20,0	10,6	25,0
Besoin d'aide	11,8	21,0	14,4
Accessibilité des bureaux	17,7	6,5	16,1

#### 1.4 Démarches par Internet

Parmi les répondants qui n'ont pas fait de démarches par Internet auprès de la Régie avant de se présenter en personne, la majorité savait qu'il est possible de faire certaines transactions en ligne sur le site Internet de la Régie (70 %). Le graphique 10 montre qu'il semble y avoir un lien entre le fait de le savoir ou non et le niveau de scolarité, car les répondants dont le plus haut niveau de scolarité est le primaire sont moins nombreux à être au courant.

**Graphique 10 Proportion de répondants qui savaient qu'il est possible de faire certaines transactions en ligne sur le site Internet de la Régie, selon le plus haut niveau de scolarité atteint**

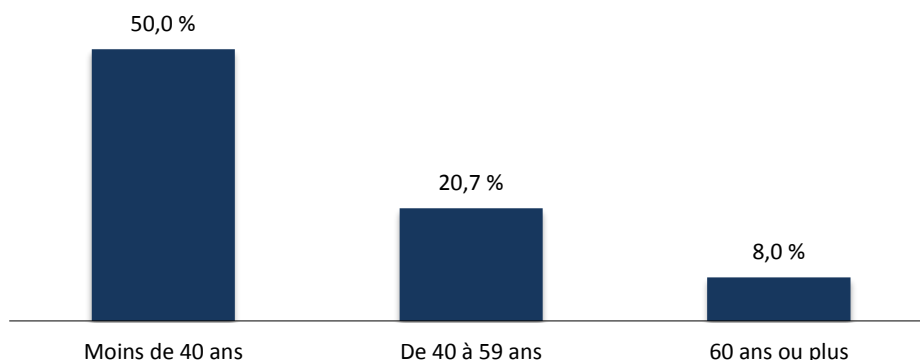


Les répondantes sont également plus nombreuses à savoir qu'il est possible de faire des transactions en ligne (74 % des femmes comparativement à 66 % des hommes).

Parmi les répondants qui n'étaient pas au courant, 18 % affirment qu'ils auraient tenté de faire leurs démarches par Internet s'ils l'avaient su. Par contre, 82 % disent qu'ils ne l'auraient pas fait de toute façon.

Plus de répondants nés à l'extérieur du Québec (33 %) que de répondants nés au Québec disent qu'ils auraient tenté de faire leurs démarches par Internet s'ils avaient su que c'était possible. Il en est de même pour les répondants de moins de 40 ans. Le graphique 11 montre d'ailleurs que plus les gens avancent en âge, moins ils sont nombreux à mentionner qu'ils auraient essayé de communiquer avec la Régie par Internet.

**Graphique 11 Proportion de répondants qui auraient tenté de faire leurs démarches par Internet s'ils avaient su que c'était possible, selon l'âge**



Les principales raisons mentionnées par les personnes qui savaient que les transactions en ligne sont possibles, mais qui ont choisi de ne pas faire leurs démarches par Internet sont le fait qu'ils n'ont pas Internet (17 %), le manque d'habileté, d'aisance avec Internet (17 %), une préférence pour le contact humain (16 %) et la remise de documents (12 %). Le questionnaire présenté à l'annexe 2 donne la liste complète des raisons qui ont été données.

Le tableau 8 présente certaines caractéristiques des répondants pour chacune des quatre principales raisons de ne pas faire les démarches par Internet. On y constate sans surprise que les répondants de 50 ans ou plus sont plus nombreux à dire qu'ils n'ont pas Internet. On observe aussi que plus le niveau de scolarité est élevé, moins cette raison est mentionnée. Les répondants nés au Québec sont également plus nombreux à donner cette raison, alors que ceux qui se sont rendus au bureau de Montréal sont moins nombreux à le faire.

Un plus grand nombre de répondants de 50 ans ou plus donnent la raison du manque d'aisance avec Internet. La situation est la même pour ceux qui se sont rendus au bureau de Montréal ou dans un bureau en régions.

Les répondants de 50 ans ou plus sont également plus nombreux à dire qu'ils préfèrent le contact humain. Il en est de même pour les répondants nés au Québec ainsi que pour ceux ayant visité le bureau de Québec ou un bureau en régions.

Quant aux répondants ayant mentionné qu'ils n'avaient pas fait leurs démarches par Internet parce qu'ils devaient remettre des documents, ils possèdent les mêmes caractéristiques que ceux dont la raison est de remettre des documents originaux. En effet, ils sont plus nombreux à être âgés de moins de 50 ans, à être des femmes, à être nés à l'extérieur du Québec et à s'être présentés au bureau de Montréal.

**Tableau 8 Principales raisons pour lesquelles les répondants n'ont pas fait leurs démarches par Internet même s'ils savaient que c'était possible, selon différentes caractéristiques**

	Pas d'Internet (%)	Peu d'aisance avec Internet (%)	Contact humain (%)	Remise de documents (%)
<b>Âge</b>				
Moins de 50 ans	5,4	5,8	10,3	31,0
50 ans ou plus	21,1	20,2	17,7	6,0
<b>Plus haut niveau de scolarité</b>				
Primaire ou aucun	37,1	20,5	12,5	9,1
Secondaire	21,7	21,2	17,8	5,9
Collégial	14,7	14,3	10,7	15,6
Universitaire	5,8	7,6	18,5	20,3
<b>Utilisation d'Internet</b>				
Au moins une fois par semaine	3,1	13,5	18,5	16,3
Moins d'une fois par semaine	17,5	24,3	12,6	7,8
Jamais	49,0	20,3	11,2	3,7
<b>Lieu de naissance</b>				
Au Québec	20,2	15,6	18,7	7,8
À l'extérieur du Québec	10,9	19,2	9,4	21,9
<b>Sexe</b>				
Homme	18,0	17,7	15,9	7,9
Femme	16,5	15,6	15,8	16,2
<b>Bureau de la Régie</b>				
Québec	18,1	11,5	22,7	8,7
Montréal	12,6	17,7	8,6	20,4
Régions	21,2	19,9	17,2	6,7

Les répondants qui ont fait des démarches par Internet avant de venir en personne ou qui auraient fait leurs démarches par Internet s'ils avaient su que c'était possible affirment que la Régie pourrait favoriser les démarches par Internet en facilitant la navigation, en donnant plus d'explications ou en mettant en ligne plus de formulaires (14 %), en acceptant la numérisation de documents ou l'envoi de documents par Internet (11 %) ou en facilitant l'accès, tel l'accès à ClicSÉCUR (6 %). Il faut toutefois souligner que 20 % n'ont pas été en mesure de répondre à cette question, que 13 % disent que la Régie n'a rien à faire pour faciliter les démarches et que 7 % ont trouvé que cela avait bien fonctionné par Internet.

Pour les répondants qui, même s'ils l'avaient su, n'auraient pas fait leurs démarches par Internet, les principales raisons sont qu'ils n'ont pas Internet (34 %), qu'ils ne sont pas à l'aise avec Internet (28 %) ou qu'ils préfèrent recevoir le service en personne (16 %).

## Conclusion

Le sondage a permis de connaître les raisons pour lesquelles les clients se présentent dans les bureaux de la Régie. Les résultats ne concernent que les clients qui se sont rendus dans un des bureaux de la Régie entre le 29 septembre et le 19 décembre 2014 et qui ont accepté de participer au sondage.

Les résultats montrent qu'environ la moitié des répondants sont âgés d'au moins 60 ans. Davantage de répondants sont venus rencontrer un préposé dans le but de faire une demande de rente ou de prestation. La rente de retraite est, quant à elle, le sujet le plus fréquent.

Les trois principales raisons pour avoir décidé de venir en personne à la Régie sont la remise de documents originaux, la plus grande rapidité, efficacité ou facilité et une préférence pour le contact humain.

La majorité des répondants savaient qu'il est possible de faire des transactions en ligne. Pour expliquer pourquoi ils n'ont pas fait leurs démarches par Internet, ils mentionnent qu'ils n'ont pas Internet, qu'ils sont peu à l'aise avec ce moyen ou qu'ils préfèrent le contact humain.

Les répondants qui ont fait des démarches par Internet avant de venir à la Régie ou qui auraient fait leurs démarches par Internet s'ils avaient su que c'était possible mentionnent que la Régie pourrait favoriser les démarches par Internet en facilitant la navigation, en donnant plus d'explications ou en mettant en ligne plus de formulaires et en acceptant la numérisation de documents ou l'envoi de documents par Internet.

La situation est très différente selon le bureau où les répondants se sont présentés.

- À Montréal, la clientèle est en grande partie composée de personnes immigrantes, relativement jeunes, qui se présentent aux bureaux surtout afin de remettre des documents originaux exigés pour le traitement des demandes de Soutien aux enfants. Plusieurs ont téléphoné ou consulté Internet avant de se présenter, mais ces moyens ne pouvaient pas répondre à leurs besoins.
- À Québec, la clientèle est un peu plus âgée et souhaite surtout faire une demande de rente ou de prestation, le plus souvent une demande de rente de retraite. Un plus grand nombre de personnes ne souhaitent pas utiliser Internet soit parce qu'elles cherchent un contact humain, soit parce qu'elles n'ont pas Internet. L'accessibilité du bureau facilite pour plusieurs la décision de se rendre sur place. La proportion de gens qui se sont présentés au sujet des prestations de survivants est plus élevée que dans les autres régions. Cela est logique étant donné qu'une plus forte proportion de répondants indiquent avoir été informés du service en personne par le personnel d'une maison funéraire.
- Le portrait en régions ressemble à celui de Québec, sauf en ce qui concerne les prestations de survivants.

Si le bouche-à-oreille est un mode de transmission très fort, surtout dans les régions autres que Montréal et Québec, les préposés de la Régie ont informé plus de 20 % des répondants de la possibilité de venir sur place pour obtenir le service dont ils avaient besoin. Le fait que cette proportion soit plus élevée à Montréal, où le plus grand nombre de clients s'est présenté pour remettre des documents, pourrait laisser croire que c'est souvent dans cette situation que les préposés invitent les clients à venir sur place, faute de solution plus efficace.

Certains résultats laissent également penser que s'il existait un autre moyen de transmettre des documents originaux à la Régie, un certain nombre de clients l'utiliseraient, réduisant ainsi le nombre de visites pour cette raison.

## Annexe 1 Méthodologie détaillée

### Plan d'échantillonnage

La population visée par le sondage est composée de l'ensemble des clients qui se sont présentés dans l'un des neuf bureaux de la Régie, que ce soit pour rencontrer un préposé à l'accueil ou un préposé en entrevue entre le 29 septembre et le 19 décembre 2014. La possibilité de répondre au sondage devait être offerte à tous les clients par l'ensemble des préposés, à l'accueil ou en entrevue.

Afin d'avoir des résultats détaillés selon certains critères, la population a été divisée en six groupes à l'aide de deux variables :

- Type de visite (accueil ou entrevue);
- Bureau (Québec, Montréal ou autres régions).

Pour le volet « accueil », en posant l'hypothèse qu'environ 2 300 clients par mois se présentent dans l'un des neuf bureaux de la Régie pour rencontrer un préposé à l'accueil et en visant un taux de réponse de 30 %, on estimait qu'environ 690 questionnaires seraient remplis par mois, comme il est présenté au tableau 1A. Afin d'obtenir 300 questionnaires remplis pour les bureaux de Québec et de Montréal, 2 mois de collecte devaient être nécessaires, alors qu'un seul mois devait suffire pour les bureaux en régions.

**Tableau 1A Estimation du nombre de questionnaires remplis par mois à l'accueil**

Bureau	Nombre de clients qui se présentent à la Régie par mois	Taux de réponse attendu	Nombre de questionnaires remplis par mois
Québec	500	30 %	150
Montréal	600	30 %	180
Régions	1 200	30 %	360
<b>Total</b>	<b>2 300</b>	<b>30 %</b>	<b>690</b>

Pour le volet « entrevue », en posant l'hypothèse qu'environ 960 clients par mois se présentent dans l'un des neuf bureaux de la Régie pour rencontrer un préposé en entrevue et en visant un taux de réponse de 60 %, on estimait qu'environ 575 questionnaires seraient remplis par mois, comme il est présenté au tableau 1B. Afin d'obtenir 300 questionnaires remplis pour Montréal, un peu plus d'un mois de collecte devait suffire. Pour Québec et les régions, environ deux mois de collecte seraient nécessaires. Pour ce volet, le taux de réponse attendu était supérieur, étant donné que le préposé avait déjà créé un lien avec le client durant l'entrevue.

**Tableau 1B Estimation du nombre de questionnaires remplis par mois en entrevue**

Bureau	Nombre de clients qui se présentent à la Régie par mois	Taux de réponse	Nombre de questionnaires remplis par mois
Québec	280	60 %	168
Montréal	430	60 %	258
Régions	1 250	60 %	150
<b>Total</b>	<b>2 960</b>	<b>60 %</b>	<b>576</b>

## **Questionnaire**

Le questionnaire compte au total 17 questions. Six d'entre elles n'avaient pas à être posées au client puisque le préposé avait déjà la réponse, soit :

- la langue d'entrevue;
- le type de visite (à l'accueil ou en entrevue);
- le but de la visite;
- le sujet de la visite;
- le sexe;
- le bureau où le répondant s'est présenté.

Il comporte aussi deux questions ouvertes, une ayant deux variantes et l'autre, trois, selon les réponses aux questions précédentes.

Le même questionnaire est utilisé à la fois par les préposés à l'accueil et ceux qui réalisent des entrevues.

## **Collecte de données**

### Déroulement de la collecte

La période de collecte a débuté le 29 septembre et s'est terminée le 19 décembre 2014, sauf pour les sondages auprès des clients dont le dossier s'est réglé à l'accueil dans les bureaux en régions. Pour ces personnes, le jeudi 16 octobre a été la dernière journée de collecte.

Ce sont les préposés aux renseignements travaillant à l'accueil ou réalisant des entrevues qui ont été mandatés pour mener le sondage. Il en a été décidé ainsi afin de faciliter la démarche pour le client. Cela évitait que ce dernier doive attendre une tierce personne et que, par conséquent, il refuse de répondre au sondage. De plus, puisque le client avait déjà créé un lien avec le préposé au cours de sa démarche, il pouvait être plus à l'aise de répondre à des questions de sondage.

Les clients se présentant dans les bureaux de la Régie peuvent voir un préposé à l'accueil régler rapidement leur dossier. Il se peut aussi qu'ils doivent rencontrer un préposé en entrevue. C'est le préposé à l'accueil qui juge si le client doit être rencontré en entrevue ou non.

Le préposé à l'accueil offrait la possibilité de répondre au sondage aux clients dont le dossier se réglait à l'accueil. Pour les clients qui étaient rencontrés en entrevue, c'est le préposé ayant fait l'entrevue qui réalisait le sondage. Bien entendu, le préposé à l'accueil n'offrait pas à ces clients de répondre au sondage. Dans un cas comme dans l'autre, le préposé répondait d'abord aux questions du client et, lorsque l'entretien était terminé, il l'invitait à répondre au sondage. Cette façon de procéder ne donnait pas l'impression que le sondage avait la priorité sur la démarche du client.

Chaque semaine, un suivi de l'évolution des questionnaires remplis a été fait. Lorsque le nombre nécessaire de répondants était atteint pour un groupe en particulier, on demandait l'arrêt du sondage pour ce groupe.

### Outil de collecte

Pour tous les clients, autant ceux dont la situation se réglait au comptoir que ceux que l'on recevait en entrevue, le questionnaire a été programmé dans LimeSurvey, un logiciel de sondages en ligne. Les préposés avaient un lien Internet vers le sondage, accessible facilement sur leur poste de travail. Le fait d'avoir le sondage sur support informatique simplifie la tâche des préposés dans la mesure où ils n'ont pas à se soucier des sauts de questions dans le questionnaire. Il n'y a pas de saisie de données non plus à faire par la suite, puisque les réponses sont enregistrées directement dans LimeSurvey.

Le sondage était disponible en français et en anglais, afin de pouvoir interroger facilement tous les clients se présentant dans les bureaux de la Régie.

Les préposés à l'accueil et les préposés qui réalisent des entrevues ont reçu une formation pour les aider à mener adéquatement le sondage. Le questionnaire leur a été expliqué en détail afin de s'assurer qu'ils comprenaient l'information à recueillir. Des explications ont également été fournies quant à l'utilisation de LimeSurvey pour la réalisation du sondage. De plus, ces personnes ont pu bénéficier d'un soutien si elles avaient des questions concernant le sondage. Cette aide était offerte par Francis Bernier, de la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative.

### Résultats de la collecte

Le tableau 1C présente, pour la durée de la période de collecte, le nombre de personnes qui se sont présentées dans les bureaux de la Régie, selon le type de visite et le bureau.

**Tableau 1C Nombre de clients qui se sont présentés à la Régie selon le bureau et le type de visite**

Bureau	Accueil	Entrevue	Total
Québec	1 160	897	2 057
Montréal	2 268	1 214	3 482
Régions	723*	662	1 385
<b>Total</b>	<b>4 151</b>	<b>2 773</b>	<b>6 924</b>

\* Dans les bureaux en régions, le sondage pour les personnes qui se présentaient à l'accueil a été mené pendant trois semaines seulement, car le nombre de questionnaires remplis souhaité avait été atteint au bout de cette période.

Les deux tableaux suivants présentent le nombre de questionnaires remplis par semaine, selon le type de visite et le bureau. Soulignons que le jeudi 13 novembre, une panne informatique est survenue chez l'hébergeur du logiciel de sondage en ligne de sorte qu'aucun sondage n'a pu être réalisé. En ce qui concerne le bureau de Montréal, il semble qu'un préposé qui assure régulièrement l'accueil n'avait pas été formé pour faire les sondages, car il était absent lors des formations. Cela explique en partie le faible taux de réponse pour quelques semaines en octobre.

**Tableau 1D Nombre de questionnaires remplis à l'accueil par semaine et taux de réponse, selon le bureau**

Semaine	Québec		Montréal		Régions		Total	
	Nombre	Taux de réponse	Nombre	Taux de réponse	Nombre	Taux de réponse	Nombre	Taux de réponse
29 septembre	19	17,8 %	56	22,3 %	152	50,2 %	227	34,3 %
6 octobre	45	49,5 %	14	5,8 %	114	50,0 %	173	30,9 %
13 octobre	12	16,0 %	2	1,1 %	69	35,9 %*	83	18,3 %
20 octobre	16	15,1 %	1	0,4 %	—	—	17	5,1 %
27 octobre	3	3,8 %	3	1,3 %	—	—	6	1,9 %
3 novembre	8	8,6 %	2	0,9 %	—	—	10	3,2 %
10 novembre	20	16,7 %	1	0,5 %	—	—	21	6,8 %
17 novembre	7	9,3 %	4	2,7 %	—	—	11	4,9 %
24 novembre	8	7,8 %	10	6,5 %	—	—	18	7,0 %
1 <sup>er</sup> décembre	21	21,9 %	52	29,5 %	—	—	73	26,8 %
8 décembre	48	42,1 %	37	31,6 %	—	—	85	36,8 %
15 décembre	14	13,7 %	48	38,4 %	—	—	62	27,3 %
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>19,1 %</b>	<b>230</b>	<b>10,1 %</b>	<b>335</b>	<b>46,3 %</b>	<b>786</b>	<b>18,9 %</b>

\* Le sondage s'est terminé le jeudi, mais le nombre de visites inclut le vendredi. Cela peut expliquer le taux de réponse inférieur pour cette semaine.

Du 10 au 24 octobre, parmi les clients rencontrés en entrevue à Québec, seules les personnes qui venaient au sujet d'une rente de conjoint survivant se sont fait offrir de répondre au sondage. Aucun sondage n'a été réalisé auprès des autres clientèles, car les préposés responsables de s'occuper d'elles venaient de terminer leur formation et ne faisaient que commencer à faire des entrevues. La directrice des renseignements a préféré ne pas leur imposer un stress supplémentaire en leur demandant de réaliser des sondages.

**Tableau 1E** Nombre de questionnaires remplis en entrevue par semaine et taux de réponse, selon le bureau

Semaine	Québec		Montréal		Autres bureaux		Total	
	Nombre	Taux de réponse	Nombre	Taux de réponse	Nombre	Taux de réponse	Nombre	Taux de réponse
29 septembre	33	43,4 %	41	39,8 %	22	40,0 %	96	41,0 %
6 octobre	36	42,4 %	32	37,2 %	26	46,4 %	94	41,4 %
13 octobre	20	26,7 %	21	25,9 %	25	39,7 %	66	30,1 %
20 octobre	27	30,7 %	27	20,0 %	25	43,1 %	79	28,1 %
27 octobre	12	15,6 %	19	18,6 %	9	22,0 %	40	18,2 %
3 novembre	39	48,1 %	26	22,4 %	18	25,4 %	83	31,0 %
10 novembre	16	23,2 %	10	9,9 %	11	20,4 %	37	16,5 %
17 novembre	32	42,7 %	16	25,8 %	16	28,6 %	64	33,2 %
24 novembre	3	4,2 %	47	35,9 %	24	43,6 %	74	28,8 %
1 <sup>er</sup> décembre	15	24,2 %	46	48,9 %	43	69,4 %	104	47,7 %
8 décembre	22	33,3 %	51	72,9 %	24	54,5 %	97	53,9 %
15 décembre	9	12,5 %	77	57,9 %	18	38,3 %	104	41,3 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>29,4 %</b>	<b>413</b>	<b>34,0 %</b>	<b>261</b>	<b>39,4 %</b>	<b>938</b>	<b>33,8 %</b>

Comme le démontre le tableau 1F, les taux de réponse globaux sont de 18,9 % à l'accueil et de 33,8 % en entrevue. Ils sont nettement inférieurs à ceux escomptés; pour cette raison, la période de collecte a dû être prolongée. On note que le taux de réponse varie considérablement d'une semaine à l'autre, particulièrement pour les questionnaires soumis à l'accueil aux bureaux de Québec et de Montréal. En effet, il semble que certains préposés oublièrent d'offrir aux clients de répondre au sondage ou ne l'offraient pas si l'achalandage à l'accueil était trop grand.

**Tableau 1F** Nombre de questionnaires remplis et taux de réponse global, selon le bureau et le type de visite

Bureau	Accueil		Entrevue		Total	
	Nombre	Taux de réponse	Nombre	Taux de réponse	Nombre	Taux de réponse
Québec	221	19,1 %	264	29,4 %	485	23,6 %
Montréal	230	10,1 %	413	34,0 %	643	18,5 %
Autres bureaux	335*	46,3 %	261	39,4 %	596	43,0 %
Trois-Rivières	26	28,3 %	151	50,3 %	177	45,2 %
Sherbrooke	44	38,6 %	16	17,6 %	60	29,3 %
Drummondville	57	53,3 %	38	40,0 %	95	47,0 %
Gatineau	79	47,6 %	19	19,6 %	98	37,3 %
Rouyn-Noranda	57	62,0 %	0	0,0 %	57	53,3 %
Saguenay	36	50,0 %	37	57,8 %	73	53,7 %
Rimouski	36	45,0 %	—**	—	36	45,0 %
<b>Total</b>	<b>786</b>	<b>18,9 %</b>	<b>938</b>	<b>33,8 %</b>	<b>1724</b>	<b>24,9 %</b>

\* Dans les bureaux en régions, le sondage pour les personnes se présentant à l'accueil a été mené pendant trois semaines seulement, car le nombre de questionnaires remplis souhaité avait été atteint au bout de cette période.

\*\* Aucun questionnaire n'a pu être rempli, car il n'y a eu aucune entrevue durant la période de collecte.

La durée moyenne du sondage était de 6,67 minutes.

## Traitement des données

### Validation et non-réponse partielle

Une validation informatisée a été effectuée afin de s'assurer que les participants avaient bien compris tous les énoncés. Elle a été réalisée à l'aide de l'analyse de la non-réponse partielle. La non-réponse est dite partielle lorsque seulement une partie du questionnaire a été remplie. Habituellement, on considère qu'un taux de non-réponse partielle inférieur à 5 % ne devrait pas susciter d'inquiétude. Toutefois, lorsque ce taux est supérieur à 5 %, des mises en garde doivent être faites au sujet de la présence de biais éventuels. La non-réponse à chaque question a donc été évaluée. Tous les énoncés affichent un taux de non-réponse partielle faible, soit inférieur à 5.

### Pondération

En général, lors d'un sondage, les données sont pondérées afin de pouvoir tirer des conclusions pour l'ensemble de la population visée à partir des résultats des répondants. Toutefois, à cause de la variabilité des taux de réponse par région, par semaine et par type de visite, il a été décidé de ne pas pondérer les résultats. En effet, certaines informations laissent croire que la possibilité de répondre au sondage n'aurait pas été offerte à tous les clients. En avançant cette hypothèse, il est impossible de considérer que chaque client qui est venu à la Régie pendant la période de collecte a eu une chance égale de répondre au sondage. Aucune pondération n'a donc été faite. Les résultats qui sont présentés dans ce rapport sont donc ceux des répondants et ils ne peuvent pas servir à tirer des conclusions pour la population à l'étude.

## Production des résultats

Des tableaux statistiques sont produits pour chacune des questions. Pour plusieurs d'entre elles, ils sont disponibles selon le type de visite et la région. Les autres croisements présentés dépendent de l'intérêt que suscitent les résultats.

## Recommandations

Dans l'éventualité où un autre sondage visant à connaître les raisons de venir en personne à la Régie serait mené, voici quelques suggestions pour l'améliorer.

- Faire des rappels fréquents aux préposés pour qu'ils offrent à tous les clients de répondre au sondage. Cela pourrait permettre de tirer des conclusions pour l'ensemble de la population visée à partir des résultats.
- Faire un suivi des résultats de la collecte auprès des préposés pour qu'ils puissent constater le fruit de leurs efforts.
- Mettre en place un moyen permettant aux clients de savoir que la Régie est en période de sondage auprès des personnes qui se présentent à ses bureaux. Celles-ci sauraient donc que certains délais d'attente sont possibles. De plus, un tel moyen éviterait que les préposés se sentent mal à l'aise de faire attendre les clients et qu'ils soient tentés de ne pas offrir de répondre au sondage pour ne pas augmenter l'attente.
- Bien informer les préposés des objectifs du sondage afin de pouvoir compter sur leur pleine collaboration.
- Pour chaque répondant, envisager un moyen d'établir l'identité de la personne qui a fait passer le sondage afin d'assurer un meilleur suivi de la collecte de données.
- Pour améliorer la capacité de la Régie à analyser les raisons de la non-réponse, envisager la possibilité que le préposé remplisse un questionnaire pour chacun des clients, en inscrivant, parmi quelques choix de réponses comme ci-dessous, la raison pour laquelle le sondage n'a pas été réalisé lorsque c'est le cas :
  - Le client n'avait pas le temps.
  - Le client n'était pas intéressé.
  - Il y avait un problème de langue.

## Annexe 2 Questionnaire synthèse

### Langue (n=1724)

- 85,9 % Français
- 14,1 % Anglais

### Type de visite (n=1724)

- 45,6 % Accueil
- 54,4 % Entrevue

### Q1. Notez le propos pour lequel le client est venu rencontrer un préposé.

Plusieurs réponses possibles (n=1724)

- 45,1 % Une demande de rente ou de prestation
- 22,5 % Une demande d'information
- 21,4 % Remettre des documents originaux
- 3,9 % Faire un changement de dépôt direct
- 3,7 % Faire un changement d'adresse
- 1,2 % Une demande de révision
- 1,2 % Clarifier un document écrit que vous avez reçu
- 0,2 % Exprimer une plainte ou une insatisfaction
- 3,4 % Faire un autre changement au dossier

### Q2. Notez le sujet de la visite.

Plusieurs réponses possibles (n=1724)

- 45,0 % Rente de retraite
- 20,5 % Soutien aux enfants
- 13,9 % Rente de survie
- 10,6 % Prestation de décès
- 9,5 % Rente d'invalidité
- 1,3 % Ne s'applique pas
- 2,7 % Indéterminée

### Q3. De quelle manière avez-vous appris qu'il était possible de rencontrer en personne un préposé de la Régie? (n=1724)

- 28,3 % Par un proche
- 20,7 % Par un préposé de la Régie
- 15,3 % Le client était déjà venu/savait qu'il pouvait rencontrer un préposé
- 15,1 % Par un organisme (ex. : MESS, Emploi-Québec, Revenu Québec, etc.)
- 10,9 % Salon funéraire
- 2,6 % Par un professionnel ou une institution (comptable, notaire, banque, etc.)
- 2,2 % Par Internet
- 1,2 % Le client a vu le bureau en passant
- 1,3 % Autres
- 2,4 % Ne sait pas / Refus

**Q4. Avant de vous présenter en personne, avez-vous fait des démarches auprès de la Régie, que ce soit par téléphone ou par Internet, concernant la raison de votre visite d'aujourd'hui?**  
(n=1724)

- 25,6 % Oui, par téléphone
- 11,8 % Oui, par Internet
- 61,4 % Non
- 1,3 % Ne sait pas/Refus

Posez si Q4=1,2

**Q5a. Pour quelle raison avez-vous choisi de vous déplacer malgré tout dans nos bureaux?**  
Plusieurs réponses possibles (n=644)

- 34,3 % Remettre des documents originaux
- 17,6 % Plus rapide/plus facile/plus efficace
- 15,7 % Besoin d'aide, de précisions/problème de langue
- 14,1 % Contact humain/préfère en personne
- 7,9 % Internet n'a pas fonctionné/pas ClicSÉCUR/compliqué/pas trouvé les documents ou infos sur Internet/pas Internet/n'aime pas Internet
- 7,1 % Vérification/être sûr que c'est correct/rassurer;
- 5,3 % Habite proche/passait par là/avait le temps/était déjà venu/pensait que c'était la seule façon
- 3,0 % Obtenir un document
- 2,5 % Pas fonctionné par téléphone/n'aime pas les boîtes vocales/n'aime pas le téléphone
- 1,6 % Proposé par un tiers
- 1,1 % Autres
- 0,3 % NSP/NRP

Posez si Q4=3,9

**Q5b. Pour quelle raison avez-vous choisi de vous déplacer dans nos bureaux?**  
Plusieurs réponses possibles (n=1080)

- 20,7 % Contact humain/préfère en personne
- 19,4 % Plus rapide/plus facile/plus efficace
- 17,6 % Habite proche/passait par là/avait le temps/était déjà venu/pensait que c'était la seule façon
- 16,4 % Besoin d'aide, de précisions/problème de langue
- 9,5 % Remettre des documents originaux
- 8,4 % Proposé par un tiers
- 7,0 % Internet n'a pas fonctionné/pas ClicSÉCUR /compliqué/pas trouvé les documents ou infos sur Internet/pas Internet/n'aime pas Internet
- 5,8 % Vérification/être sûre que c'est correct/rassurer;
- 3,8 % Pas fonctionné par téléphone/n'aime pas les boîtes vocales/n'aime pas le téléphone
- 1,4 % Obtenir un document
- 3,6 % Autres
- 0,7 % NSP/NRP

Poser si Q4=1,3,9

**Q6. Saviez-vous qu'il est possible de faire certaines transactions en ligne sur le site Internet de la Régie?** (n=1521)

- 70,0 % Oui
- 30,0 % Non

Poser si Q6=2

**Q7. Si vous l'aviez su, auriez-vous tenté de faire vos démarches par Internet?** (n=456)

- 16,9 % Oui
- 78,1 % Non
- 5,0 % Ne sait pas/Refus

Poser si Q6=1

**Q8a. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas fait vos démarches par Internet?**

Plusieurs réponses possibles (n=1065)

- 17,3 % Pas Internet
- 16,7 % Pas habile, à l'aise avec Internet/n'utilise pas Internet
- 15,9 % Contact humain/aime mieux en personne
- 12,1 % Documents à remettre/à signer
- 8,4 % Plus rapide/plus facile
- 6,4 % Besoin d'information
- 5,5 % Problèmes rencontrés (ClicSÉCUR, trop long, demande non disponible, compliqué)
- 5,2 % Ne pouvait pas envoyer originaux par Internet
- 4,9 % N'aime pas Internet/pas d'intérêt pour cela
- 3,9 % Demeure proche/passait dans le coin
- 2,9 % Pas confiance en la sécurité
- 2,6 % Faire des vérifications/être rassuré
- 1,3 % Recommandé de venir en personne
- 1,3 % N'a pas les réponses voulues sur Internet/pas clair
- 3,3 % Autres
- 0,7 % NSP/NRP

Poser si Q4=2 ou si Q7=1,9

**Q8b. Qu'est-ce que la Régie pourrait faire pour faciliter les démarches par Internet?**

Plusieurs réponses possibles (n=303)

- 13,5 % Faciliter la navigation/plus d'explications/plus de formulaires en ligne
- 12,5 % Rien
- 10,9 % Accepter la numérisation des documents/envoyer des documents en ligne
- 6,6 % Ça a bien été par Internet/simple
- 6,3 % Contact personnel/préfère en personne/voulait venir
- 5,9 % Faciliter l'accès/faciliter ClicSÉCUR
- 5,9 % Ne savait pas qu'il pouvait faire par Internet/plus d'info pour dire que ça existe
- 5,0 % Pas Internet/n'utilise pas Internet/pas à l'aise avec Internet
- 2,6 % Pas vu le site, pas assez utilisé pour opinion
- 2,3 % Communication par courriel/clavardage
- 2,0 % Devait venir pour documents
- 10,2 % Autres
- 19,8 % NSP/NRP

Poser si Q7=2

**Q8c. Pour quelle(s) raison(s) ne feriez-vous pas vos démarches par Internet?**

Plusieurs réponses possibles (n=356)

- 34,0 % Pas Internet
- 27,5 % Ne connais pas Internet/pas à l'aise
- 16,3 % Préfère en personne
- 8,4 % N'aime pas Internet/pas d'intérêt/pas confiance
- 6,7 % Plus rapide en personne
- 4,8 % Remettre des documents originaux
- 5,1 % Autres
- 1,4 % NSP/NRP

*Les prochaines questions servent uniquement à classer les répondants.*

**Q9. À quelle catégorie d'âge appartenez-vous? (n=1724)**

- 3,3 % Moins de 30 ans
- 11,5 % 30 à 39 ans
- 10,0 % 40 à 49 ans
- 25,5 % 50 à 59 ans
- 38,8 % 60 à 69 ans
- 10,7 % 70 ans et plus
- 0,2 % Refus

**Q10. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez complété?**

(équivalence si études hors Québec) (n=1724)

- 10,6 % Primaire ou aucun
- 41,1 % Secondaire
- 19,4 % CEGEP/CEGEP technique
- 25,6 % Universitaire
- 4,3 % Refus

**Q11. Êtes-vous né(e) au Québec, ailleurs au Canada ou à l'extérieur du Canada? (n=1724)**

- 66,3 % Québec
- 5,4 % Ailleurs au Canada
- 27,6 % Extérieur du Canada
- 0,7 % Refus

**Q12. À quelle fréquence utilisez-vous internet? (n=1724)**

- 57,9 % Au moins une fois par semaine
- 9,1 % Moins d'une fois par semaine
- 30,7 % Jamais
- 2,3 % Refus

Poser si Q12=1,2

**Q13. Utilisez-vous internet pour...** (n=1154)

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Refus</b>
a) Consulter divers sites Internet	93,5 %	6,4 %	0,1 %
b) Faire des transactions bancaires	61,9 %	37,6 %	0,5 %
c) Faire des achats en ligne	33,6 %	65,7 %	0,7 %

**Q14. Notez le sexe du client.** (n=1724)

52,0 % Homme  
48,0 % Femme

**Q15. Notez la région.** (n=1724)

28,1 % Québec  
37,3 % Montréal  
10,3 % Trois-Rivières  
3,5 % Sherbrooke  
5,5 % Drummondville  
5,7 % Gatineau  
3,3 % Rouyn-Noranda  
4,2 % Saguenay  
2,1 % Rimouski

**Merci pour votre participation.**