

Notoriété de Retraite Québec

Sondage 2019



Rédaction

Roxanne Brousseau

Révision

Josée Lévesque

Graphisme

Pierre-Anne Caron

Date de parution

Septembre 2020

Ce document est disponible sur notre site Web :

retraitequebec.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, tout commentaire ou toute suggestion, s'adresser à :

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec

Case postale 5200

Québec (Québec)

G1K 7S9

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-89187-1 (PDF)

© Retraite Québec

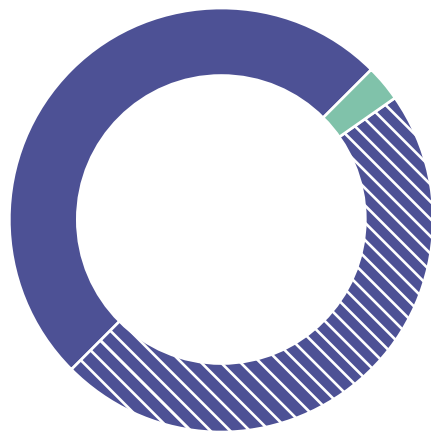
Table des matières

Faits saillants	4
Profil des personnes visées par le sondage	6
Introduction	8
Méthodologie en bref.....	8
Résultats du sondage.....	9
Notoriété de l'Allocation famille.....	9
Notoriété du Régime de rentes du Québec	11
Notoriété de Retraite Québec	13
Responsabilités de Retraite Québec	15
Communications avec Retraite Québec.....	18
Conclusion	22
Annexe I – Méthodologie détaillée	23
Population visée	23
Base de sondage	23
Plan d'échantillonnage et stratification	23
Taille et répartition de l'échantillon	24
Tirage de l'échantillon	24
Questionnaire	24
Collecte des données	24
Pondération	26
Évaluation du sondage.....	28
Annexe II – Questionnaire synthèse	30
Annexe III – Commentaires sur la qualité des services.....	40

Faits saillants

Notoriété de l'Allocation famille

Comment s'appelle l'aide financière versée par le gouvernement du Québec à toutes les familles québécoises ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans?



3,0 %

Allocation famille ou AF

97,0 %

Autres réponses ou Ne sait pas

▨ 47,2 % Autres réponses

▨ 49,8 % Ne sait pas

Cette aide financière s'appelle le l'Allocation famille. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler?



52,3 %

Oui

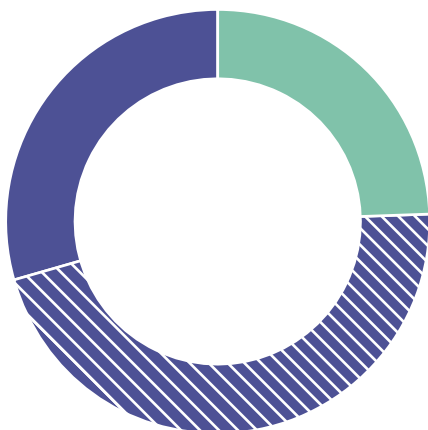
47,7 %

Non

Notoriété totale de l'Allocation famille : 53,8 %

Notoriété du Régime de rentes du Québec

Comment s'appelle le programme gouvernemental qui offre un revenu de base à la retraite à tous les travailleurs québécois qui ont cotisé à ce programme?



24,6 %

Régime de rentes ou RRQ

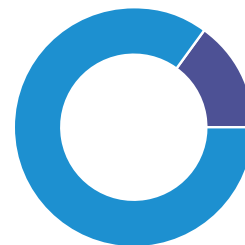
75,4 %

Autres réponses ou Ne sait pas

▨ 46,2 % Autres réponses

▨ 29,2 % Ne sait pas

Ce programme s'appelle le Régime de rentes du Québec. Avant aujourd'hui, en aviez-vous entendu parler?



85,2 %

Oui

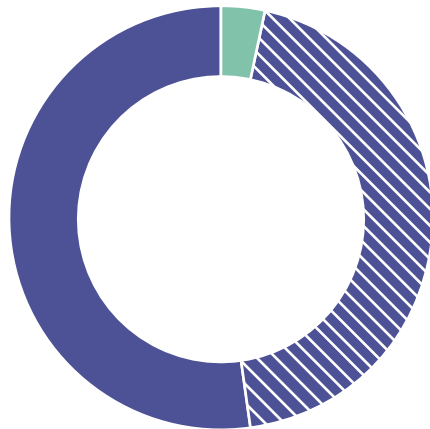
14,8 %

Non

Notoriété totale du Régime de rentes du Québec : 88,9 %

Notoriété de Retraite Québec

Selon vous, quel est le nom de l'organisme gouvernemental québécois responsable de verser un revenu de base aux travailleurs qui prennent leur retraite?



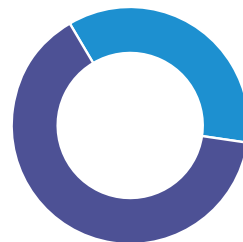
3,5 %
Retraite Québec

96,5 %
Autres réponses ou Ne sait pas

44,5 % Autres réponses

52,0 % Ne sait pas

Cet organisme est Retraite Québec.
Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà
entendu parler de Retraite Québec?



36,0 %
Oui

64,0 %
Non

Notoriété totale de Retraite Québec : 38,2 %

Profil des personnes visées par le sondage

Sexe



49 %

Hommes



51 %

Femmes

Âge

11 %

18 à 24 ans

16 %

25 à 34 ans

17 %

35 à 44 ans

18 %

45 à 54 ans

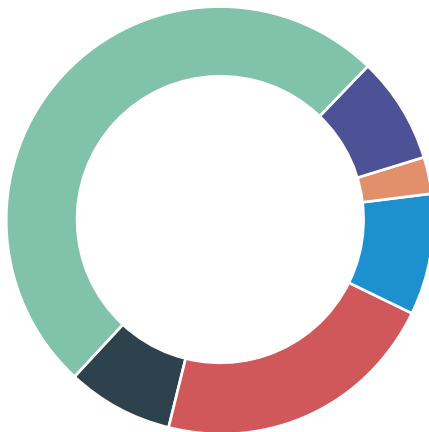
19 %

55 à 64 ans

19 %

65 à 80 ans

Principale occupation



51 % Travailleurs salariés

9 % Travailleurs autonome

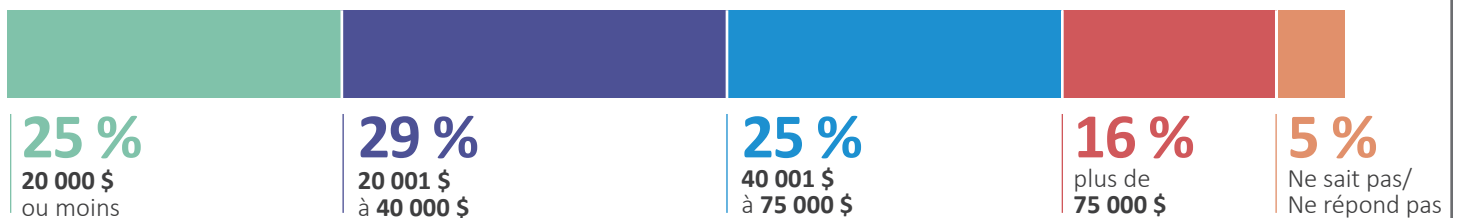
5 % Travailleurs en congé

8 % Aux études

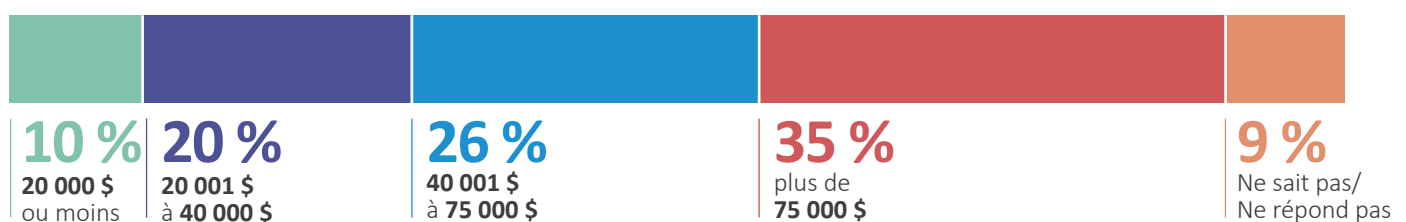
20 % Retraités

7 % Sans emploi

Revenu brut personnel annuel



Revenu brut familial annuel



Langue maternelle



79 %

Français
uniquement



9 %

Anglais
uniquement



14 %

Autres
langues

Niveau de scolarité



55 %

Primaire/Diplôme
d'études **secondaires**
ou **professionnelles**



20 %

Diplôme d'études
collégiales



25 %

Diplôme d'études
universitaires

Proportion de Québécois touchés par un programme de Retraite Québec



23 %

Cotisent ou ont déjà cotisé
à un régime de retraite du
secteur public (RRSP)



9 %

Reçoivent une prestation
d'un régime de retraite du
secteur public (RRSP)



25 %

Reçoivent une rente
du Régime de rentes
du Québec (RRQ)



29 %

Reçoivent
l'Allocation famille (AF)

Introduction

La réalisation du sondage s'inscrit dans le cadre de la stratégie de communication sur la notoriété de Retraite Québec adoptée à l'automne 2017, dont le principal objectif est de faire connaître aux citoyens l'organisation, sa mission, sa vision et ses programmes. L'une des premières actions qui s'inscrit dans le cadre de cette stratégie est de mesurer le degré de notoriété actuelle de Retraite Québec.

Un premier sondage a donc été réalisé à l'hiver 2018 auprès d'un échantillon de Québécois âgés de 18 à 80 ans afin de mesurer, entre autres choses, leur connaissance des différents programmes administrés par Retraite Québec. Les préférences des clients quant aux meilleurs moyens de communication à utiliser pour les informer ont également été sondées. Le présent rapport présente l'analyse des résultats de la reprise de ce sondage, réalisée au printemps 2019. Il dresse un portrait de la notoriété de Retraite Québec auprès de la population québécoise âgée de 18 à 80 ans.

Méthodologie en bref

Population visée



L'ensemble des adultes québécois âgés de **18 à 80 ans** au moment de la collecte et qui sont habilités à répondre à un sondage en français ou en anglais.

Sondage



Comment?

Collecte téléphonique
effectuée par la firme
de sondage SOM



Quand?

Entre le **16 mai**
et le **20 juin 2019**

Collecte des données

L'échantillon initial a été généré aléatoirement par la firme de sondage à partir de tous les numéros de téléphone valides couvrant l'ensemble du Québec.



1 005
répondants
au sondage



20,0 %
Taux de réponse



4,3 %
Marge d'erreur
maximale



95 %
Taux de confiance

Résultats du sondage

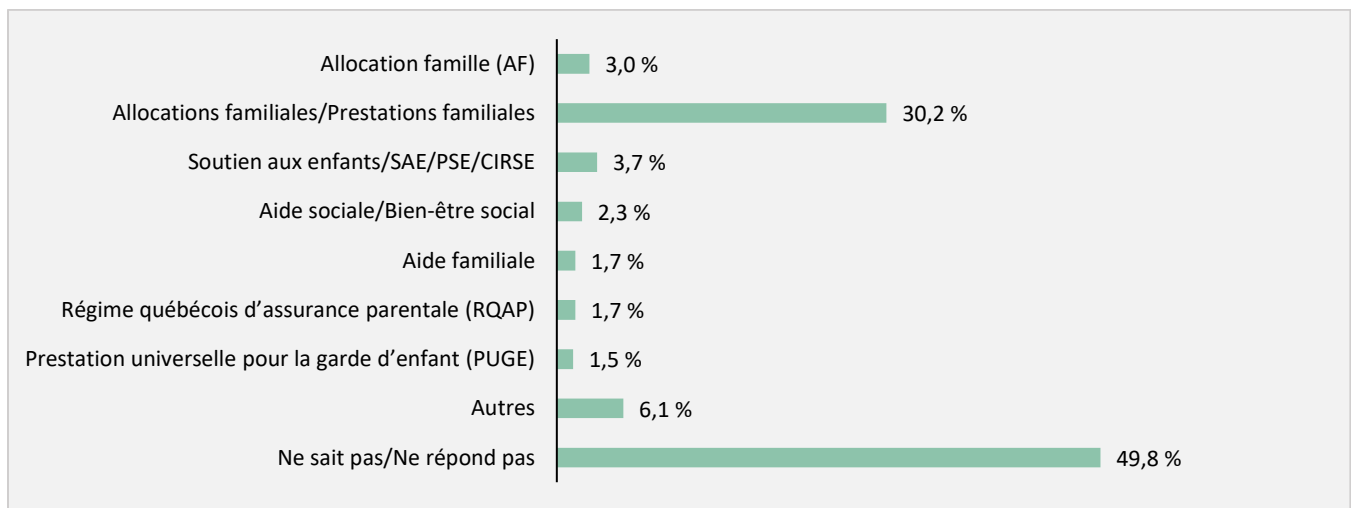
Notoriété de l'Allocation famille

Très peu de gens (3 %) sont capables de nommer spontanément l'Allocation famille (AF) quand on leur demande le nom de l'aide financière versée par le gouvernement du Québec à toutes les familles québécoises ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans. La moitié des personnes visées (50 %) disent d'ailleurs ne pas connaître le nom de cette aide financière, et 30 % pensent qu'elle s'appelle les allocations ou les prestations familiales.

Les groupes suivants sont proportionnellement plus nombreux à ne pas connaître le nom de cette aide financière :

- les hommes (57 %);
- les personnes âgées de 18 à 34 ans (61 %);
- les personnes ne recevant pas l'Allocation famille (57 %);
- les personnes n'ayant pas d'enfants de moins de 18 ans à leur charge (57 %).

Graphique 1 – Notoriété spontanée de l'Allocation famille

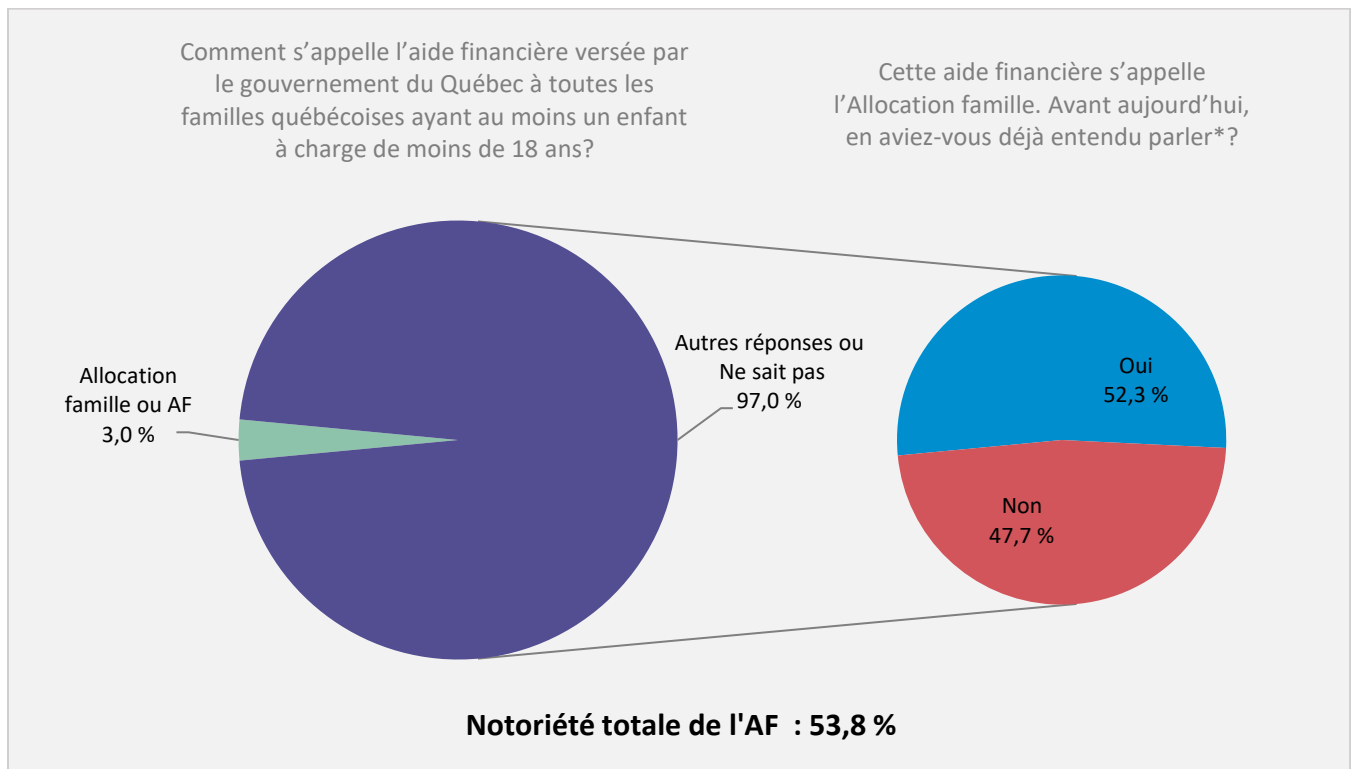


Quand on mentionne l'Allocation famille aux personnes n'ayant pas été capables de la nommer spontanément, un peu plus de la moitié (52 %) affirment en avoir déjà entendu parler. En combinant leurs réponses avec celles des personnes qui l'ont nommée spontanément, on obtient donc qu'environ 54 % des Québécois connaissent l'Allocation famille.

La notoriété de l'AF est proportionnellement plus grande chez les groupes suivants :

- les femmes (60 %);
- les personnes âgées de 35 à 44 ans (68 %);
- les personnes recevant présentement de l'Allocation famille (72 %);
- les personnes ayant des enfants de moins de 18 ans à leur charge (71 %).

Graphique 2 – Notoriété de l'Allocation famille



* Libellé complet : Cette aide financière s'appelle l'Allocation famille. Depuis janvier 2019, elle remplace le Soutien aux enfants. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler?

Bien que plus de la moitié de la population visée dit connaître l'Allocation famille (54 %), la presque totalité n'est pas en mesure d'identifier l'organisme gouvernemental québécois responsable de la verser aux parents admissibles (99 %). Seule une très faible proportion de Québécois (1 %) est capable de nommer Retraite Québec. Même parmi les personnes recevant de l'Allocation famille, la proportion reste très faible, soit environ 5 %. La réponse la plus fréquente est le ministère de la Famille avec une proportion de 11 %. Environ deux personnes sur trois ont répondu simplement ne pas connaître la réponse (63 %).

Il faut spécifier que, bien que ce soit Retraite Québec qui verse l'AF, cette aide est un crédit d'impôt remboursable dont le ministère de la Famille a la responsabilité.

Tableau 1 – Organisme qui verse l'AF selon les Québécois visés

Organisme	Répartition (%)
Ministère de la Famille	11,0 %
Revenu Québec/Ministère du Revenu	9,3 %
Gouvernement du Québec/Gouvernement provincial (sans précision)	6,2 %
Gouvernement du Canada/Gouvernement fédéral (sans précision)	1,9 %
Régie des rentes du Québec/RRQ/Régime de rentes du Québec	1,6 %
Retraite Québec	1,4 %
Autres organismes	5,8 %
Ne sait pas/Ne répond pas	62,8 %

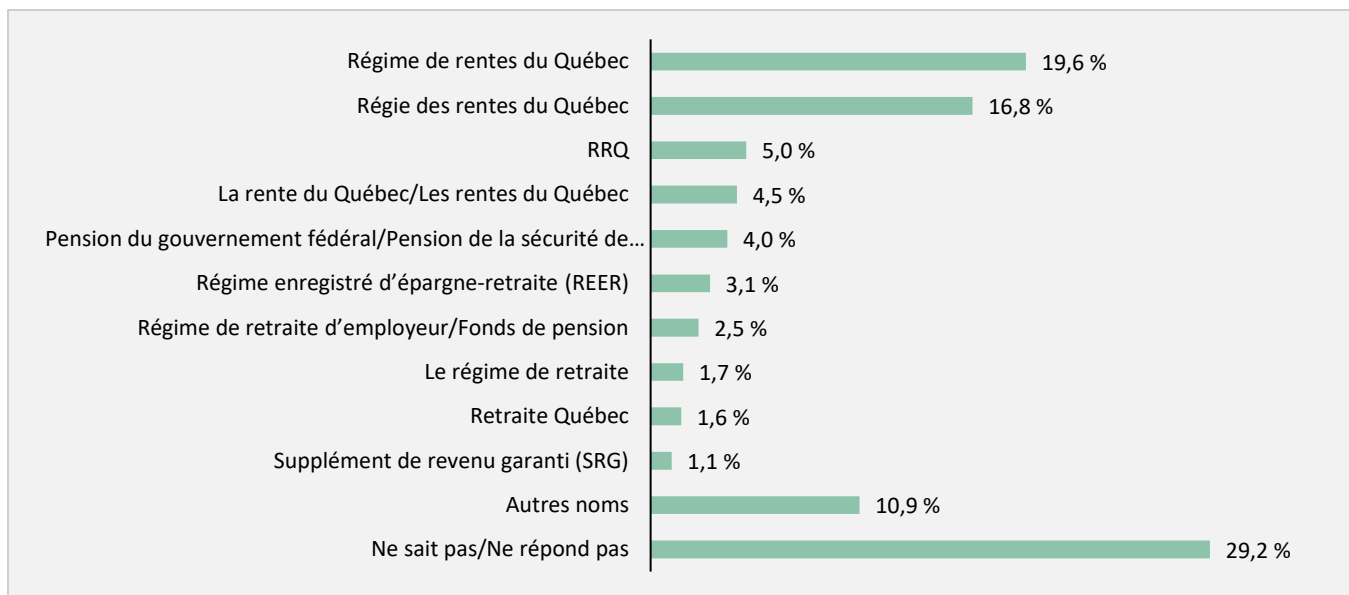
Notoriété du Régime de rentes du Québec

En comparaison avec l'Allocation famille, le Régime de rentes du Québec (RRQ) est un peu plus connu de la population visée. En effet, environ le quart des Québécois visés (25 %) sont capables de nommer spontanément le Régime de rentes du Québec ou le RRQ quand on leur demande le nom du programme gouvernemental qui offre un revenu de base à la retraite à tous les travailleurs québécois qui ont cotisé à ce programme. Une certaine proportion (17 %) pense que ce programme s'appelle « Régie des rentes ».

Les personnes ayant un revenu personnel supérieur à 75 000 \$ sont proportionnellement plus nombreuses que les autres à avoir nommé le Régime de rentes du Québec ou le RRQ spontanément (39 %).

Étrangement, les bénéficiaires d'une rente du RRQ ne sont pas plus nombreux que les autres (en proportion) à être capables de le nommer spontanément.

Graphique 3 – Notoriété spontanée du Régime de rentes du Québec

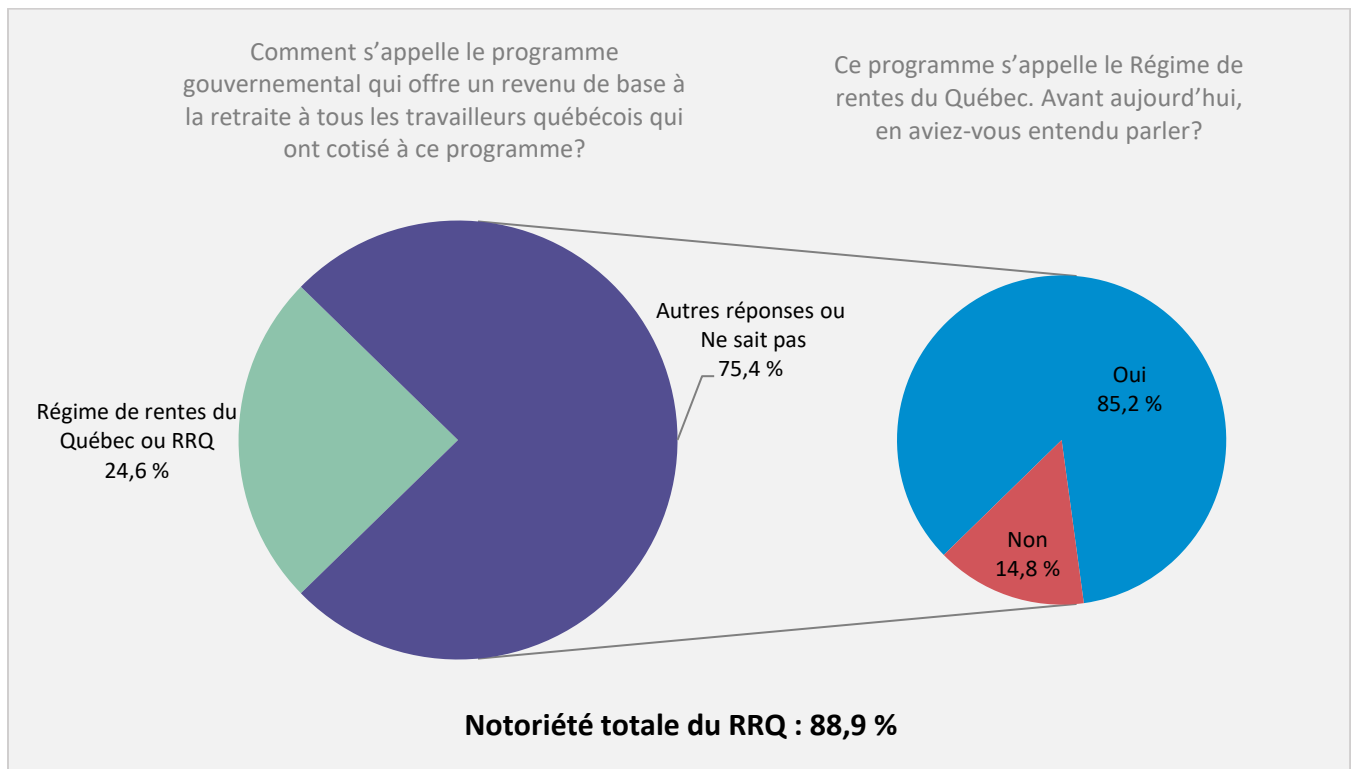


Quand on mentionne le Régime de rentes du Québec à ceux n'ayant pas été capables de le nommer spontanément, la grande majorité des gens (85 %) affirment en avoir déjà entendu parler. En combinant leurs réponses avec celles des personnes qui l'ont nommé spontanément, on obtient donc que 89 % des Québécois connaissent le Régime de rentes du Québec.

La notoriété du RRQ est proportionnellement plus grande chez les groupes suivants :

- les personnes cotisant ou ayant déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public (94 %);
- les personnes ayant terminé des études universitaires (94 %);
- les personnes ayant un revenu personnel supérieur à 75 000 \$ (96 %).
- les personnes dont la langue maternelle est le français (92 %).

En contrepartie, les gens âgés de 18 à 34 ans sont proportionnellement moins nombreux à connaître le RRQ (80 %). Il en est de même pour ceux ayant un revenu personnel inférieur à 20 000 \$ (81 %).

Graphique 4 – Notoriété du Régime de rentes du Québec

Encore une fois, bien que le programme soit très connu, la majorité des gens n'est pas en mesure d'identifier l'organisme québécois responsable de verser les prestations du RRQ aux travailleurs qui prennent leur retraite. Une très faible proportion de Québécois (4 %) est capable de nommer Retraite Québec.

La réponse la plus donnée, bien que cette proportion soit peu élevée, est la Régie des rentes du Québec ou la RRQ (12 %). Il faut savoir que Retraite Québec a été créée le 1^{er} janvier 2016 et qu'elle est le fruit du regroupement de la Régie des rentes du Québec et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Cette réponse n'est donc pas tout à fait erronée. Un peu plus de la moitié des gens (52 %) ont répondu ne pas connaître la réponse.

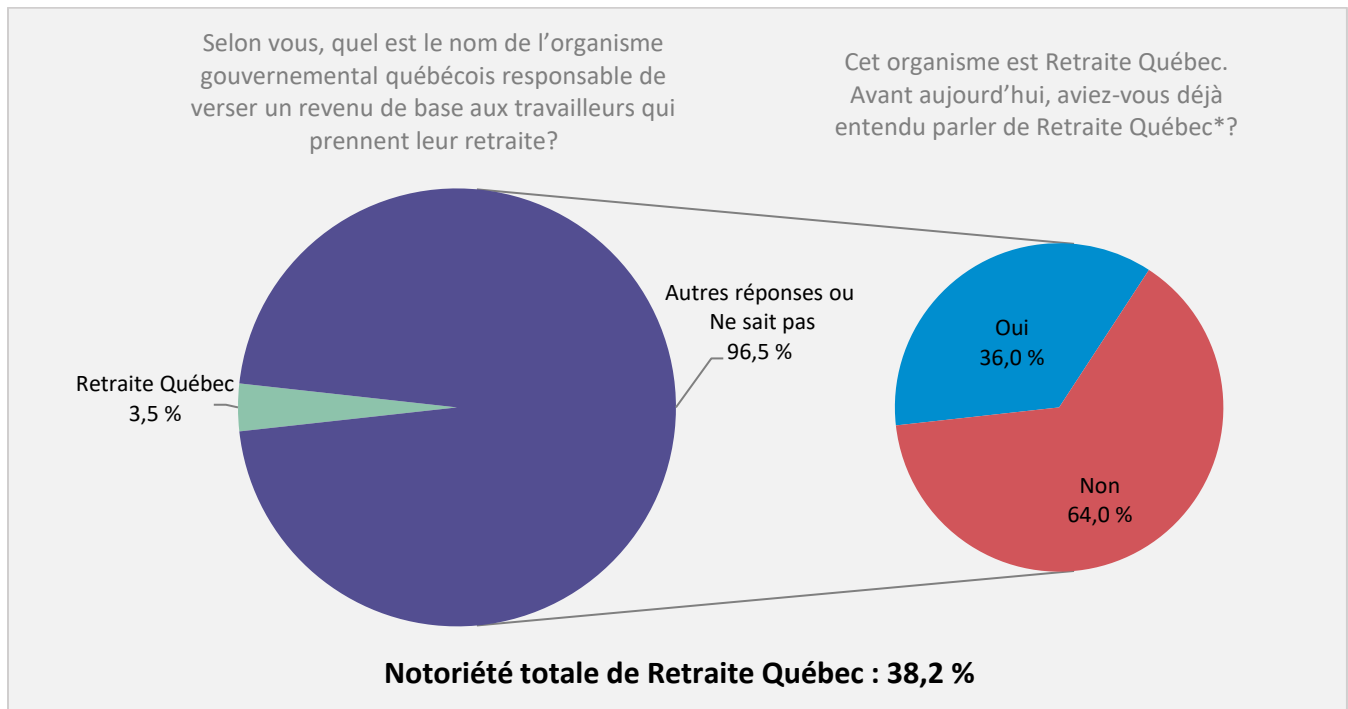
Tableau 2 – Organisme qui verse les prestations du Régime de rentes du Québec selon les Québécois visés

Organisme	Répartition (%)
Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ	11,9 %
Ministère du Revenu/Revenu Québec	7,3 %
Gouvernement du Québec/Gouvernement provincial (sans précision)	5,5 %
Retraite Québec	3,5 %
Régime de rentes du Québec	2,4 %
Ministère du travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)/Aide sociale/Sécurité du revenu	1,8 %
La pension (sans précision)	1,6 %
Ressources humaines et développement social Canada (pension de la Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada)	1,5 %
Ministère des Finances	1,4 %
Autres organismes	11,1 %
Ne sait pas/Ne répond pas	52,0 %

Notoriété de Retraite Québec

Les personnes n'ayant pas été capables de nommer spontanément Retraite Québec comme étant l'organisme responsable de verser les prestations du Régime de rentes du Québec se voyaient lire une brève explication les informant de ce qu'est Retraite Québec. Malgré cette explication, seulement 36 % de la population a dit connaître ou avoir déjà entendu parler de Retraite Québec.

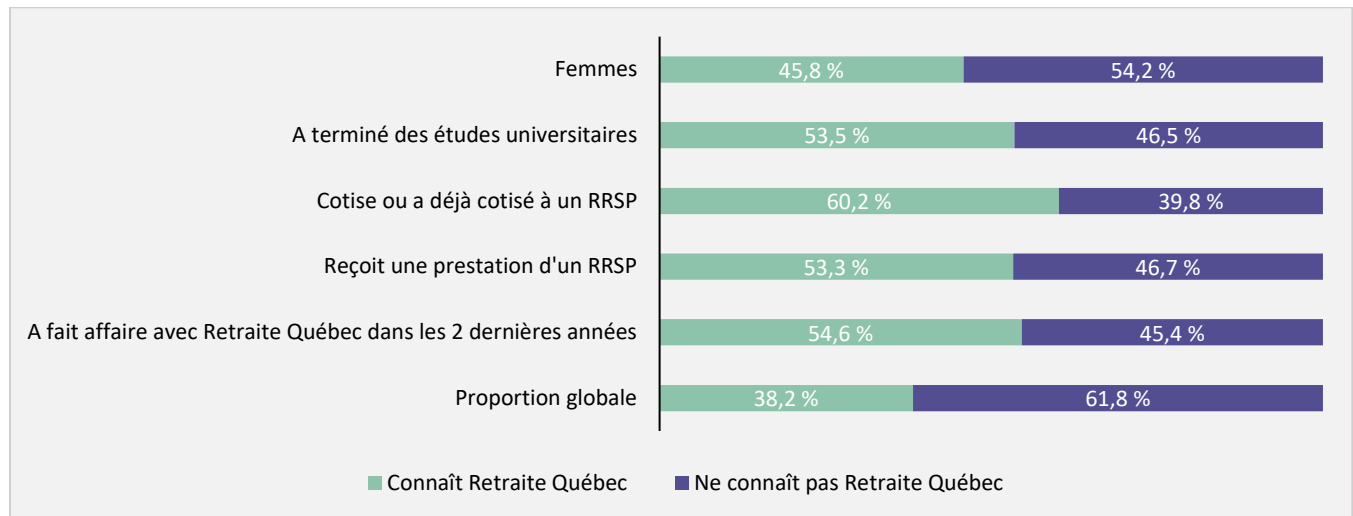
Graphique 5 – Notoriété de Retraite Québec



Les résultats du premier graphique circulaire sont aussi présentés dans le tableau 2.

* Libellé complet : Cet organisme est Retraite Québec. Il a été créé en 2016 lors du regroupement de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de Retraite Québec?

Les femmes ainsi que les personnes ayant terminé des études universitaires sont proportionnellement plus nombreuses à connaître ou à avoir déjà entendu parler de Retraite Québec (46 % et 54 % respectivement). Il en est de même pour les personnes cotisant ou ayant déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public (RRSP) ainsi que pour celles recevant une prestation d'un RRSP (60 % et 53 % respectivement). Par contre, on ne remarque pas ce genre de différence pour les bénéficiaires du RRQ et de l'AF. Les personnes ayant fait affaire avec Retraite Québec au cours des dernières années sont aussi proportionnellement plus nombreuses à la connaître ou à en avoir déjà entendu parler (55 %).

Graphique 6 – Proportion de Québécois connaissant ou ayant déjà entendu parler de Retraite Québec en fonction de différentes variables d'intérêt

Environ le quart des gens (27 %) ont entendu parler de Retraite Québec par des amis, des membres de la famille ou des collègues. Les autres façons d'en avoir entendu parler les plus mentionnées sont la télévision et l'employeur avec 19 % et 17 % des gens qui les nomment respectivement.

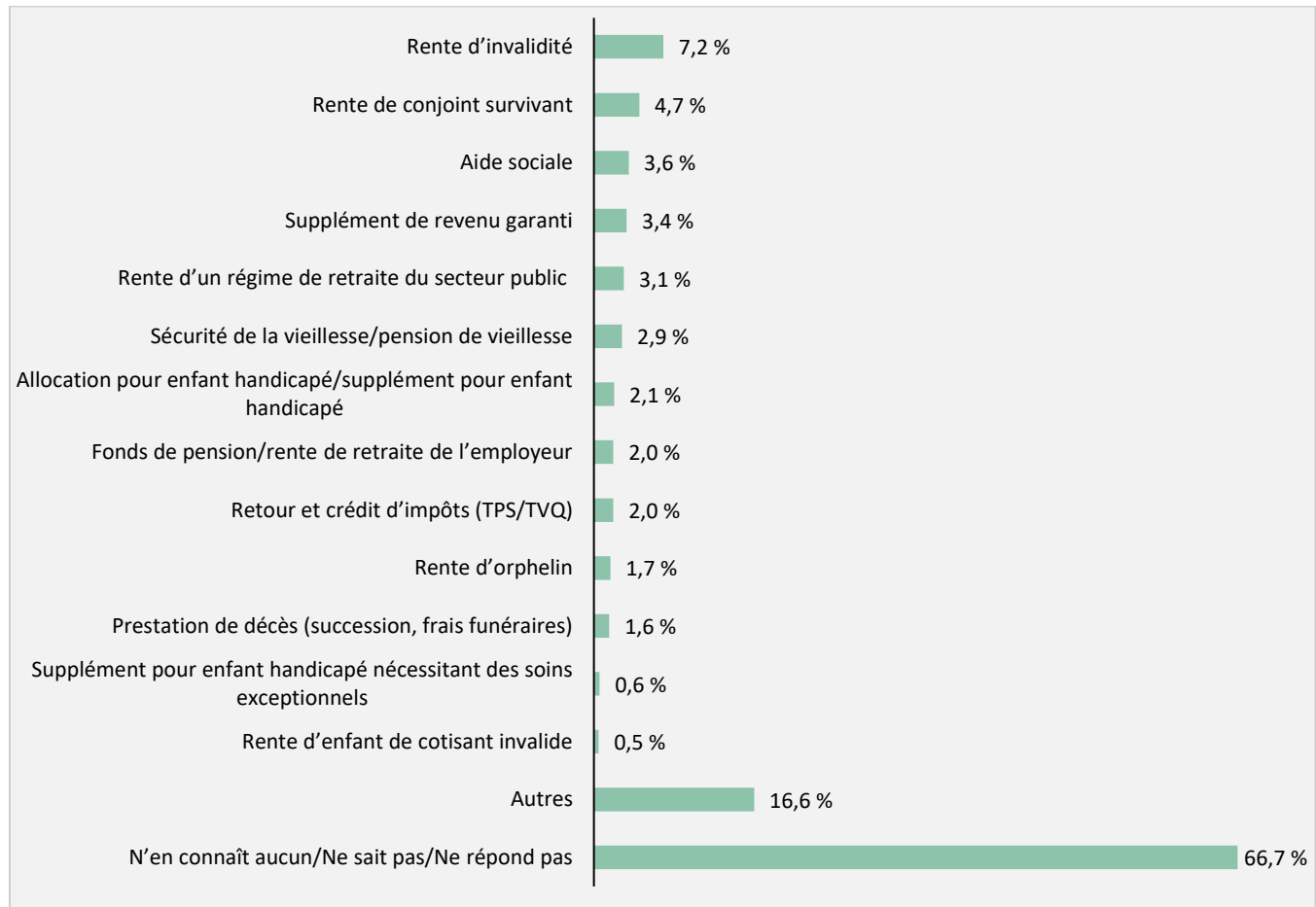
Tableau 3 – Façons dont les Québécois ont entendu parler de Retraite Québec

De quelle(s) façon(s) avez-vous entendu parler de Retraite Québec? (plusieurs réponses possibles, choix non lus)	Proportion
Amis/famille/collègues	26,6 %
Télévision	19,0 %
Employeur	16,6 %
Est à la retraite	7,7 %
Journaux papier	5,7 %
Retraite Québec, Régie des rentes du Québec (RRQ), Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	5,7 %
Internet	5,4 %
Radio	3,8 %
En participant au régime (reçoit des paiements, paie des cotisations, etc.)	2,9 %
A eu un contact avec Retraite Québec	2,9 %
Par la poste	2,7 %
En recevant de la documentation de Retraite Québec	2,2 %
Médias sociaux	2,2 %
Autres façons	12,5 %
Ne sait pas/Ne répond pas	5,4 %

Une très faible proportion de la population visée est capable de nommer les types de rentes ou de paiements versés par Retraite Québec autres que la rente de retraite du Régime de rentes du Québec et l'Allocation famille. Seulement 17 % de la population visée a été en mesure de nommer au moins un autre type de rente ou de paiement. D'ailleurs, près de 70 % des gens ont répondu spontanément n'en connaître aucun ou ne pas être en mesure de répondre à cette question.

La rente d'invalidité et la rente de conjoint survivant du RRQ sont les plus connues, mais les proportions restent très faibles (7 % et 5 % respectivement). Notons qu'un bon nombre de personnes ont nommé des rentes et des prestations qui ne sont pas versées par Retraite Québec, comme l'aide sociale (4 %) ou le Supplément de revenu garanti (3 %). L'association avec la retraite étant naturelle avec le nom de l'organisme, certaines personnes (5 %) lui ont associé tant le paiement d'une rente d'un régime de retraite du secteur public, ce qui est exact, que celui d'un fonds de pension ou d'une rente de retraite de l'employeur, ce qui n'est pas le cas.

Graphique 7 – Connaissance des différents autres types de rentes ou de prestations versées par Retraite Québec



Responsabilités de Retraite Québec

Le tableau 4 présente différentes responsabilités du gouvernement du Québec et, pour chacune d'elles, les répondants devaient dire si, selon eux, elles faisaient partie de celles de Retraite Québec. Dans tous les cas, une majorité de la population visée a eu la bonne réponse (plus de 52 %). L'élément « Sensibiliser les travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite » est le plus connu avec 86 % des gens qui pensent, avec raison, qu'il s'agit d'une responsabilité de Retraite Québec. De plus, 53 % des gens savent que Retraite Québec n'est pas responsable de produire un certificat de décès. Par contre, il faut préciser aussi qu'entre 3 % et 14 % n'ont pu répondre aux différentes questions et que seulement 12 % des gens ont eu toutes les bonnes réponses.

Les personnes connaissant ou ayant déjà entendu parler de Retraite Québec ne sont ni plus ni moins nombreuses, en proportion, à connaître les responsabilités de celle-ci. Il semblerait donc que les gens aient répondu par intuition plutôt que par réelle connaissance.

Tableau 4 – Responsabilités de Retraite Québec*

Pouvez-vous me dire si, selon vous, les éléments suivants font partie des responsabilités de Retraite Québec ou non?	Oui	Non	Ne sait pas
Administrer les régimes de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE) ¹ .	77,2 %	15,5 %	7,3 %
Encadrer les régimes complémentaires de retraite et les régimes volontaires d'épargne-retraite ou RVER.	68,0 %	17,9 %	14,1 %
Produire un certificat de décès.	41,2 %	52,9 %	5,9 %
Verser des prestations d'assurance-emploi.	36,0 %	61,0 %	3,1 %
Sensibiliser les travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite.	85,8 %	10,9 %	3,3 %
Contribuer à la sécurité financière de tous les Québécois.	65,7 %	30,1 %	4,2 %
Verser les impôts payés en trop aux citoyens.	36,1 %	58,6 %	5,3 %
Verser les indemnités à la suite d'un accident de travail.	33,3 %	61,9 %	4,8 %

* Les bonnes réponses sont indiquées en gras.

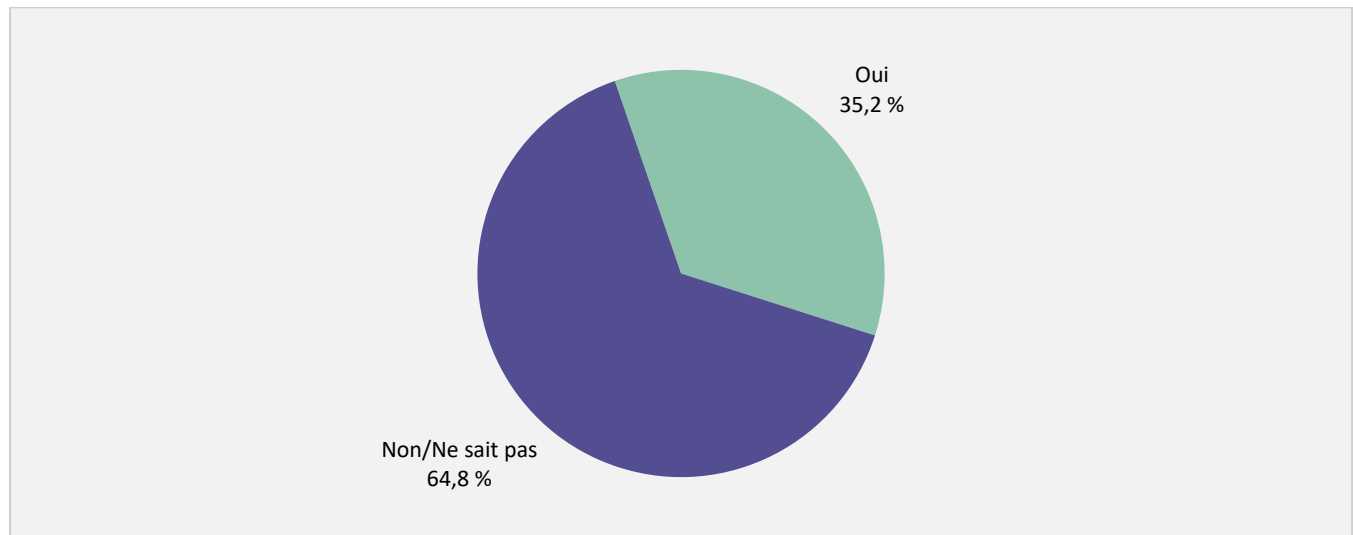
De façon générale, les personnes plus jeunes, celles ayant terminé des études collégiales ou universitaires, celles ayant un revenu plus élevé, celles recevant de l'Allocation famille ainsi que celles ayant des enfants à charge de moins de 18 ans sont proportionnellement plus nombreuses à avoir de bonnes réponses aux questions posées dans les différents énoncés.

On note aussi que les travailleurs salariés sont proportionnellement plus nombreux à savoir que Retraite Québec n'est pas responsable de verser les prestations d'assurance-emploi (69 % contre 47 % pour les autres), ni de verser les indemnités à la suite d'un accident de travail (70 % contre 47 % pour les autres).

Un peu plus du tiers de la population visée (35 %) sait que Retraite Québec tient une campagne annuelle de sensibilisation à l'importance de bien planifier financièrement sa retraite. Les personnes connaissant ou ayant déjà entendu parler de Retraite Québec sont proportionnellement plus nombreuses à connaître l'existence de la campagne publicitaire (42 %). Il en est de même pour les personnes recevant une rente du Régime de rentes du Québec (47 %) et pour les retraités (49 %).

1. RREGOP : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics
RRPE : Régime de retraite du personnel d'encadrement

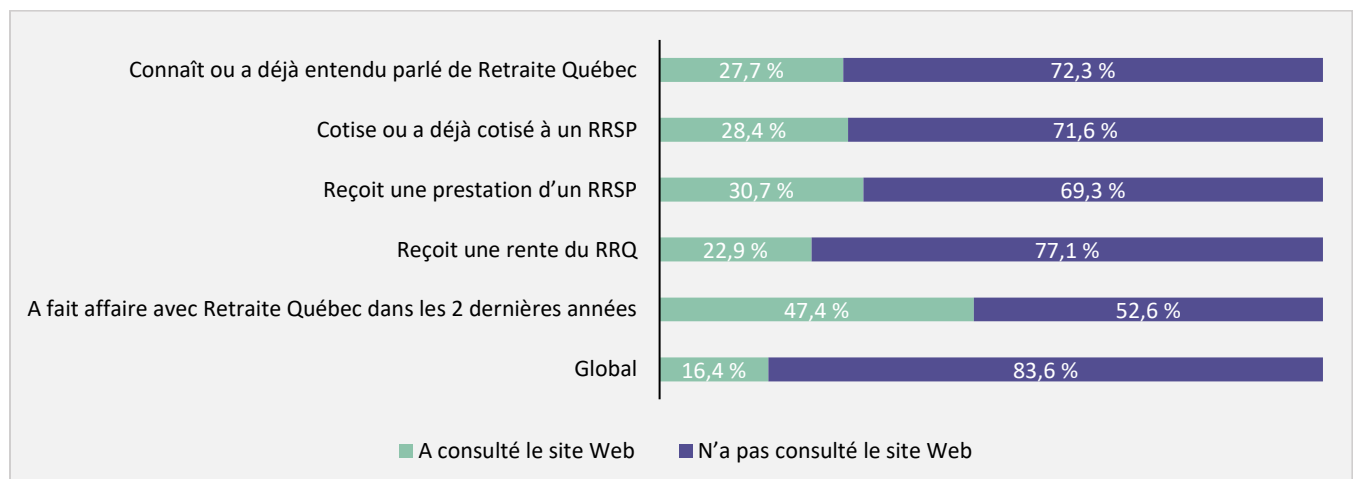
Graphique 8 – Proportion de Québécois sachant que Retraite Québec tient une campagne annuelle de sensibilisation à l'importance de bien planifier financièrement sa retraite



Un peu plus d'une personne sur 10 (16 %) a déjà visité le site Web de Retraite Québec. Les personnes connaissant ou ayant déjà entendu parler de Retraite Québec, celles cotisant ou ayant déjà cotisé à un RRSP, celles recevant une rente d'un RRSP et celles recevant une rente du Régime de rentes du Québec sont toutes plus nombreuses en proportion que les autres à l'avoir déjà consulté (28 %, 28 %, 31 % et 23 % respectivement). On constate que c'est aussi le cas pour les personnes ayant fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années (47 % par rapport à 32 % pour celles n'ayant pas fait affaire avec Retraite Québec).

De plus, les personnes proches de l'âge de la retraite, soit celles âgées de 55 à 64 ans, sont aussi proportionnellement plus nombreuses que les autres à avoir consulté le site Web (27 %, comparativement à 14 %).

Graphique 9 – Proportion de Québécois ayant déjà consulté le site Web de Retraite Québec en fonction de différentes variables d'intérêt



Communications avec Retraite Québec

Une majorité de gens disent qu'ils consulteraient Internet pour se renseigner sur les programmes et services offerts par Retraite Québec (84 %). Le téléphone (65 %) ainsi que les dépliants et les brochures (50 %) sont aussi des moyens que les gens auraient tendance à utiliser.

Tableau 5 – Moyens utilisés pour s'informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec

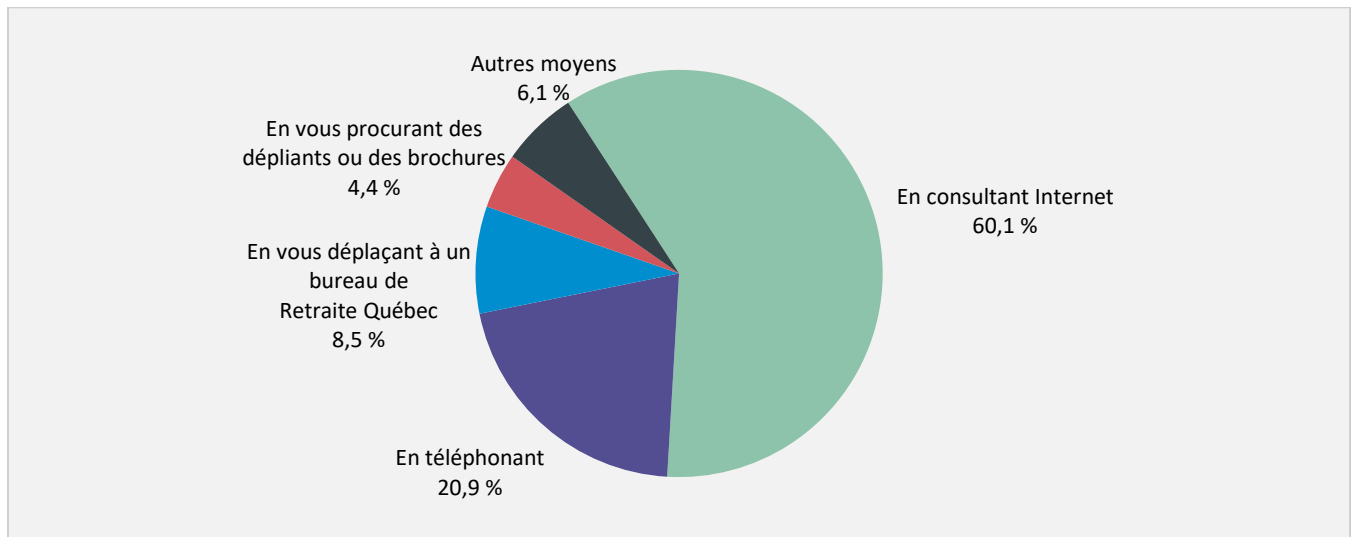
Si vous aviez à vous informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec, comment le feriez-vous? Le feriez-vous...	Proportion de oui
En consultant Internet?	84,3 %
En téléphonant?	64,7 %
En vous procurant des dépliants ou des brochures?	50,1 %
En consultant les médias sociaux de Retraite Québec?	46,6 %
En envoyant un courriel?	39,3 %
En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec?	32,8 %
Par un autre moyen?	22,2 %
Autres moyens nommés	
En consultant un membre de la famille, un ami ou un collègue	11,6 %
En consultant un professionnel (planificateur financier, comptable, etc.)	3,5 %
Par des personnes connaissant ou utilisant les services de Retraite Québec	2,5 %
Par la poste	1,8 %
En consultant son employeur, les ressources humaines	1,0 %
Vous vous informeriez par un autre moyen	2,0 %
Préfère ne pas être informé	0,5 %

Quand on demande aux Québécois visés leur moyen préféré parmi tous les choix de réponse précédents, la consultation d'Internet se démarque clairement avec environ 60 % d'entre eux qui la désignent comme étant leur moyen préféré. Le téléphone arrive deuxième avec environ 21 % des Québécois visés qui le choisissent (graphique 10).

La consultation d'Internet est beaucoup plus populaire chez les personnes plus jeunes; seulement 38 % des personnes âgées de 65 ans et plus l'ont choisie, contre 73 % des personnes âgées de moins de 35 ans. Les personnes ayant terminé des études collégiales ou universitaires (72 %) sont aussi proportionnellement plus nombreuses à préférer consulter Internet que les autres, tout comme celles ayant un revenu personnel supérieur à 40 000 \$ (72 %).

Le téléphone est proportionnellement plus nommé par les femmes comme étant leur moyen de communication préféré pour se renseigner sur les programmes et services offerts par Retraite Québec (26 % contre 15 % pour les hommes). Ce moyen est aussi plus nommé en proportion par les personnes de 55 ans et plus (28 % contre 17 % pour les autres), celles ayant un revenu personnel inférieur à 40 000 \$ (26 % contre 13 % pour les autres) et celles ayant terminé des études primaires ou secondaires (25 % contre 15 % pour les autres).

Graphique 10 – Moyen de communication préféré pour s’informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec



Une question concernant la manière dont les gens aimeraient que Retraite Québec les informe sur ses programmes et services était aussi posée. Encore une fois, l'utilisation d'Internet se révèle très populaire, puisque 79 % des Québécois visés ont affirmé qu'ils aimeraient être informés par le site Web de Retraite Québec. Les bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec, les dépliants et les brochures ainsi que la télévision seraient des moyens appréciés par environ 60 % des Québécois visés.

Tout comme pour la question précédente, le site Web de Retraite Québec est proportionnellement plus nommé par les personnes de moins 65 ans (85 %), les personnes ayant terminé des études collégiales ou universitaires (88 %) et celles ayant un revenu personnel supérieur à 40 000 \$ (85 %).

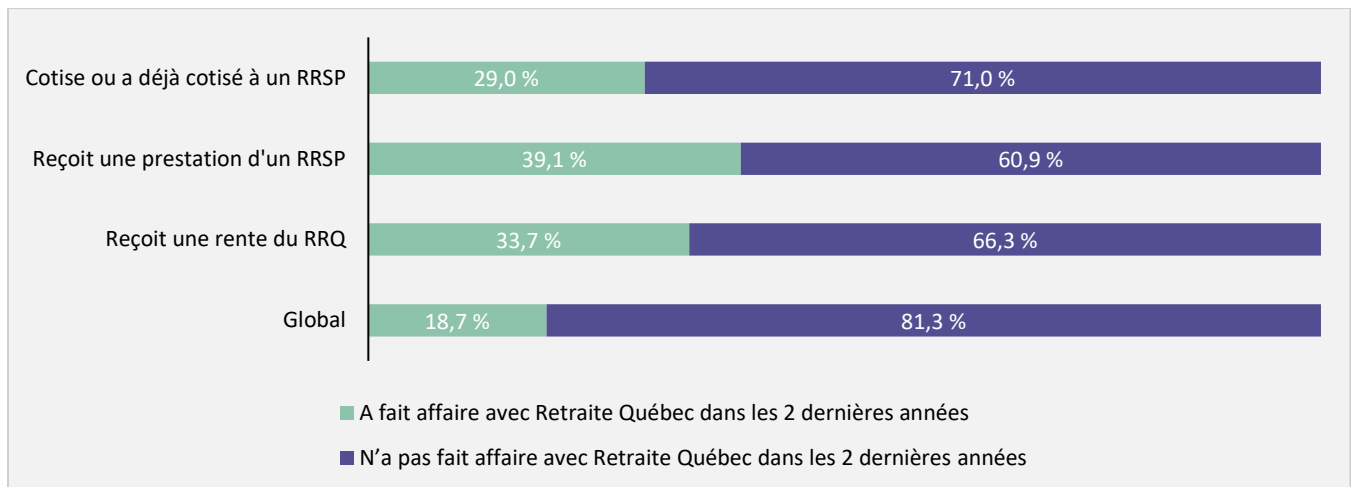
Tableau 6 – Moyens à utiliser par Retraite Québec pour informer les Québécois sur ses programmes et services

Comment aimeriez-vous que Retraite Québec vous informe sur ses programmes et services? Est-ce par...	Proportion de oui
Le site Internet de Retraite Québec?	79,2 %
Des bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec (<i>Info Retraite Québec, Mag/Retraite Québec</i>)?	62,8 %
Des dépliants, des brochures?	60,9 %
La télévision?	56,4 %
Des médias sociaux comme Facebook ou Twitter?	44,5 %
Les journaux (quotidiens, hebdomadaires)?	41,8 %
D'autres sites Web?	40,1 %
Des salons ou expositions?	39,8 %
La radio?	23,6 %
Des textos?	18,2 %
La poste?	3,8 %
Un autre moyen?	5,5 %

Contact avec Retraite Québec

Environ 19 % des Québécois visés disent avoir fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années, tous moyens confondus, et que le contact ait été établi par eux ou par Retraite Québec. Les personnes cotisant ou ayant déjà cotisé à un RRSP (29 %), celles recevant une rente d'un RRSP (39 %) ainsi que celles recevant une rente du RRQ (34 %) sont toutes proportionnellement beaucoup plus nombreuses à avoir fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années, comparativement aux autres. Par contre, on ne note aucune différence significative en ce sens pour les personnes recevant l'Allocation famille.

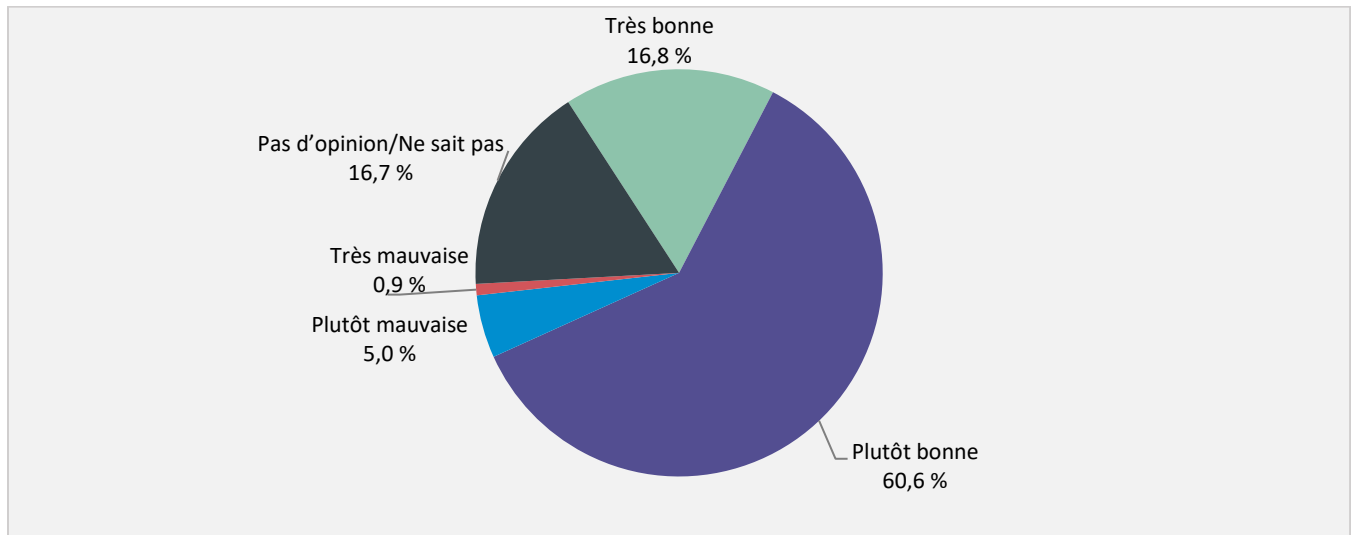
Graphique 11 – Proportion de Québécois ayant fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années en fonction de différentes variables d'intérêt



Qualité des services offerts par Retraite Québec

Les participants au sondage devaient se prononcer sur la qualité des services offerts par Retraite Québec en pensant à leur expérience personnelle et à ce qu'ils entendaient dire sur le sujet. L'opinion des Québécois visés à l'égard de la qualité des services offerts par Retraite Québec est bonne, puisqu'environ 77 % d'entre eux la qualifient de très ou plutôt bonne. Notons, par contre, qu'environ 17 % ont mentionné ne pas avoir d'opinion sur le sujet. On remarque que les personnes ayant fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années sont plus nombreuses à avoir une opinion sur la question et elles sont d'ailleurs plus nombreuses en proportion à mentionner que la qualité des services est très ou plutôt bonne, comparativement aux autres (90 % contre 75 %).

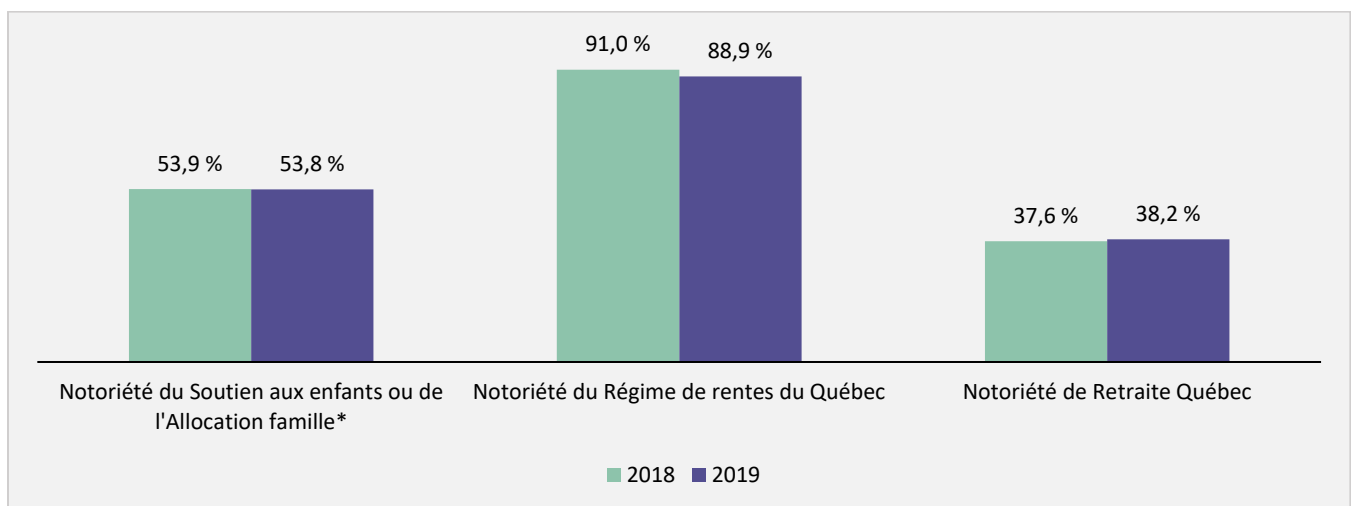
Les personnes recevant une prestation d'un RRSP et celles recevant une rente du RRQ sont proportionnellement plus nombreuses à avoir une bonne opinion de la qualité de services (90 % et 86 %), comparativement aux autres.

Graphique 12 – Qualité des services offerts par Retraite Québec

Finalement, les répondants avaient la possibilité d'ajouter des précisions sur la qualité des services offerts par Retraite Québec, ce qu'ont fait une centaine d'entre eux. Plusieurs aimeraient que Retraite Québec fasse mieux connaître ses différents services. Le détail de ces commentaires est présenté à l'annexe III.

Comparaison des résultats à l'égard de la notoriété entre 2018 et 2019

Comme le montre le graphique 13, les résultats à l'égard de la notoriété de Retraite Québec et de celle de ses différents programmes sont restés très stables entre 2018 et 2019. Aucune différence significative n'est remarquée.

Graphique 13 – Comparaison des résultats à l'égard de la notoriété de Retraite Québec et de celle de ses différents programmes pour 2018-2019

* L'Allocation famille a remplacé le Soutien aux enfants en janvier 2019.

Conclusion

Les résultats de l'édition 2019 de ce sondage sont dans l'ensemble comparables aux résultats obtenus lors de l'édition 2018. La conclusion générale reste la même, Retraite Québec ne bénéficie pas encore d'une très grande notoriété. Un peu plus du tiers des Québécois visés par l'étude en ont déjà entendu parler. Si le paiement de la rente de retraite du Régime de rentes du Québec lui est plus facilement attribué, le lien est plus difficile à faire pour l'Allocation famille, alors qu'à peine 2 % des gens font cette association.

La majorité de la population n'ayant pas entendu parler de Retraite Québec, les réponses aux questions sur ses responsabilités sont à prendre avec précaution. Plusieurs personnes ont sans doute répondu au hasard ou par intuition, surestimant probablement leurs connaissances réelles.

Ce sondage sera repris à l'automne 2020, près de trois ans après la mise en place de la stratégie de communication sur la notoriété de Retraite Québec.

Annexe I – Méthodologie détaillée

Population visée

La population visée est l'ensemble des adultes habitant au Québec âgés de 18 à 80 ans inclusivement, au moment de la collecte, et qui sont habilités à répondre à un sondage en français ou en anglais.

Base de sondage

La base de sondage est constituée de tous les numéros de téléphone valides couvrant l'ensemble du Québec. Elle inclut autant les numéros de téléphone à ligne fixe que les numéros de téléphone cellulaire.

Parmi l'ensemble des numéros de téléphone disponibles, ceux réservés à un usage commercial sont exclus de la base de sondage. Ceux-ci sont considérés comme non valides.

Il y a deux catégories de personnes exclues de la base de sondage. Les premières sont celles qui ne sont pas joignables par téléphone, donc qui ne possèdent ni téléphone à ligne fixe ni téléphone cellulaire. SOM estime que celles-ci représentent moins de 1 % de la population visée. Les secondes sont les personnes faisant partie de la liste noire de la firme de sondage SOM. Cette liste contient les numéros de téléphone des personnes qui ne veulent plus être contactées par SOM, qui sont appelés les « refus durs ». SOM estime que le nombre de numéros de téléphone de sa liste noire représente moins de 1 % de la population visée par ce sondage.

La couverture des numéros de téléphone à ligne fixe et des numéros de téléphone cellulaire est généralement très bonne avec une génération aléatoire de numéros de téléphone (GANT), méthode utilisée par SOM pour créer la base de sondage de ce sondage. La mise à jour des numéros de téléphone, par cette méthode, est effectuée au début de chaque année par SOM. Il existe donc une possible sous-couverture due à l'absence des numéros de téléphone créés entre la mise à jour de la base et le tirage de l'échantillon de ce sondage.

Plan d'échantillonnage et stratification

Le plan d'échantillonnage est stratifié proportionnel selon trois regroupements de régions : la région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec, la RMR de Montréal et ailleurs au Québec. Le tableau A1 présente la répartition des répondants au sondage en fonction de ces trois regroupements de régions.

À l'intérieur de chaque regroupement de régions, le plan utilisé est un plan stratifié à deux degrés où le premier degré est la sélection aléatoire d'un numéro de téléphone. Il y a deux possibilités pour le deuxième degré; elles dépendent du type de ligne téléphonique qui y est associée.

Si le numéro de téléphone correspond à une ligne fixe, on demande combien de personnes de 18 à 80 ans habitent avec cette personne dans son ménage, en incluant cette dernière. Ensuite, un choix aléatoire d'une personne dans ce groupe d'âge est effectué et on demande à lui parler. Si le numéro de téléphone correspond à un cellulaire, on demande à la personne si c'est sécuritaire pour elle de parler au téléphone à ce moment précis. Si oui, on vérifie que cette personne a bel et bien entre 18 et 80 ans. Si c'est le cas, cette personne est automatiquement sélectionnée pour répondre au sondage.

Taille et répartition de l'échantillon

La taille de l'échantillon et sa répartition ont été fixées pour produire des estimations suffisamment précises aux fins du sondage tout en tenant compte du budget disponible pour sa réalisation.

Compte tenu de ces facteurs, le nombre de répondants attendu a été fixé à environ 1 000, ce qui permet d'estimer une proportion de l'ordre de 50 % avec une marge d'erreur d'environ 4 % en tenant compte de l'effet de plan.

Tirage de l'échantillon

L'échantillon est généré aléatoirement à partir d'un progiciel (CONTACT) de SOM qui balaie tous les numéros de téléphone valides du Québec selon les critères d'admissibilité au sondage.

Questionnaire

Le questionnaire est le même que celui utilisé pour l'édition 2018 du sondage, à l'exception que le terme *Soutien aux enfants* a été remplacé par *Allocation famille*. Le questionnaire a été transmis à la firme de sondage SOM, qui l'a révisé et traduit. Puisqu'aucune modification majeure n'a été apportée par rapport à la version 2018, aucun prétest n'a été réalisé.

Au tout début du questionnaire, dans le cas d'un appel sur téléphone fixe, quelques questions d'admissibilité sont posées à la personne qui répond au téléphone afin qu'un adulte de 18 à 80 ans puisse être sélectionné aléatoirement dans le ménage sélectionné.

Le questionnaire compte 37 questions dont la majorité concerne l'ensemble des répondants. Ce nombre exclut les questions de sélection du début. Le questionnaire est présenté à l'annexe II.

Collecte des données

La collecte des données, effectuée au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur, a eu lieu entre le 16 mai et le 20 juin 2019. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant. Jusqu'à 23 appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes associées aux numéros de téléphone échantillonnés. À l'issue de la période de collecte, la durée moyenne des entrevues s'élève à 14 minutes. Le tableau A1 présente le nombre de personnes qui ont répondu au sondage, en comparaison avec le nombre visé au départ dans le plan de sondage. De plus, les résultats de la collecte des données sont présentés au tableau A2.

Tableau A1 – Répartition du nombre de répondants visés au départ et de ceux qui ont répondu au sondage par regroupements de régions

Regroupement de régions	Nombre de répondants	
	Visés au départ	Qui ont répondu
RMR ¹ de Québec	99	99
RMR de Montréal	498	501
Ailleurs au Québec	403	405
Total	1 000	1 005

1. RMR : région métropolitaine de recensement

Au total, 1 005 personnes ont répondu au questionnaire. De plus, lors des appels, on a noté que 181 personnes ne faisaient pas partie de la population visée, parce que leurs numéros de téléphone étaient considérés hors Québec ou parce que ces personnes étaient âgées de moins de 18 ans ou de plus de 80 ans; ces personnes ont été déclarées inadmissibles.

Une proportion de 10 % des entrevues téléphoniques a été faite au moyen d'échanges par téléphone cellulaire.

Le taux de réponse (T_{rep}) obtenu est de 20,0 %. Ce taux s'obtient par l'équation suivante :

$$T_{rep} = \frac{F}{(C \times T_{ad} + D + F)}$$

où T_{ad} est le taux d'admissibilité, qui renseigne sur la proportion de cas admissibles parmi tous ceux pour lesquels l'admissibilité peut être établie. Ce taux est obtenu de la façon suivante :

$$T_{ad} = \frac{D + F}{D + E + F}$$

Pour ce sondage, le taux d'admissibilité est de 92,4 %.

Le taux de réponse ainsi calculé correspond au rapport du nombre de répondants sur le nombre estimé de personnes admissibles. La définition des autres variables est fournie au tableau A2.

Tableau A2 – Résultats de la collecte des données

		Nombre observé
Échantillon de départ (A)		10 042
Numéros de téléphone non valides (B)*		4 608
Non-répondants (admissibilité inconnue)** (C)	Ménages non répondants	3 038
	Refus du ménage	1 585
	Ligne occupée/Pas de réponse	495
	Répondeur/Message laissé sur le répondeur	807
	Incapacité/Maladie/Problème d'élocution	73
	Autres langues	67
	Impossibilité de joindre	11
Non-répondants (admissibilité connue) (D)	Individus non répondants	1 210
	Refus de la personne/Refus dur/Refus sur cellulaire	863
	Absent/Incomplet avec rendez-vous	248
	Absence pendant la période de collecte	11
	Incomplet	88
Cas inadmissibles (E)	Individus inadmissibles	181
Entrevues complétées (F)		1 005

* Cela comprend les cas suivants : numéro non résidentiel, numéro hors service, ligne en panne, télécopieur, inconnu à ce numéro, ligne pour enfants, doublon.

** Pour ces cas, il n'y a pas eu de contact avec le ménage ou, si le contact a eu lieu, celui-ci n'a pas permis d'établir le statut d'admissibilité.

Le taux de réponse obtenu à ce sondage (20,0 %) est considéré comme faible. Toutefois, un grand nombre de sondages utilisant la génération aléatoire de numéros de téléphone (GANT) obtiennent des taux de réponse du même ordre de grandeur que ce sondage. Ce faible taux de réponse s'explique en grande partie par le grand nombre de refus.

Pondération

La pondération permet d'associer à chaque répondant au sondage le poids qui correspond, en quelque sorte, au nombre de personnes de la population visée qu'il représente.

L'utilisation du poids, lors du calcul des estimations, permet de rapporter les données des répondants à la population visée et de faire ainsi les inférences adéquates à cette population, bien qu'elle n'ait pas été observée dans sa totalité. L'échantillon effectif, constitué des répondants, comporte en effet une certaine « distorsion » par rapport à la population visée, ce qui nécessite des redressements. L'objectif de ces redressements est de réduire le biais éventuel occasionné par la non-réponse et de corriger les erreurs de couverture (sous-couverture ou sur-couverture).

Dans le contexte de ce sondage, deux étapes de redressement ont été utilisées : il s'agit des poids préliminaires liés à la probabilité de sélection des individus et de la poststratification.

Le poids préliminaire a été évalué à l'aide de la probabilité de sélection de chaque individu de l'échantillon par strate. Dans le cas présent, il s'agit d'un plan stratifié à deux degrés, où le premier degré est la sélection aléatoire d'un ménage parmi tous les ménages possibles des régions visées et le deuxième degré est la sélection aléatoire d'un répondant admissible à l'intérieur du ménage. Cependant, l'adulte qui répond sur son cellulaire est automatiquement sélectionné (10 % des entrevues sont réalisées au moyen d'échanges par téléphone cellulaire).

La poststratification, pour sa part, contribue simultanément à diminuer un éventuel biais de non-réponse et à corriger la sous-couverture. Le rajustement consiste à modifier la pondération afin de s'assurer que la distribution pondérée des répondants est conforme à la distribution de la population visée en fonction de certaines variables sociodémographiques.

Les données ont été pondérées par SOM pour chacune des strates à l'étude (RMR de Québec, RMR de Montréal et ailleurs au Québec) à l'aide des données du recensement de Statistique Canada de 2016 de la façon suivante :

- par expansion à la distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65-80 ans) et de sexe;
- selon la proportion d'adultes vivant seuls;
- selon la distribution québécoise du plus haut diplôme ou certificat obtenu (aucun, secondaire/professionnel, collégial, universitaire);
- selon la langue maternelle (français seulement, autre).

La pondération rend donc possible l'inférence des résultats présentés dans ce rapport à la population visée. Toutes les analyses sont réalisées à l'aide des données pondérées.

Des comparaisons ont été effectuées avec des données administratives de Retraite Québec. Ainsi, les proportions pondérées du nombre de cotisants à un régime de retraite du secteur public (RRSP), du nombre de bénéficiaires d'un RRSP, du nombre de bénéficiaires du Régime de rentes du Québec et du nombre de bénéficiaires de l'Allocation famille (AF) obtenus au sondage sont dans les mêmes ordres de grandeur que celles des données administratives, ce qui laisse penser que les résultats du sondage sont représentatifs de l'ensemble des Québécois âgés de 18 à 80 ans.

Évaluation du sondage

Dans tout sondage statistique, les estimations produites comportent des erreurs. Ces erreurs peuvent être liées à l'échantillonnage, c'est-à-dire au fait que l'on enquête seulement sur une partie de la population observée, ou être occasionnées par d'autres facteurs que l'échantillonnage, par exemple un taux de réponse jugé insuffisant, une faiblesse de la base de sondage, des questions difficiles à interpréter, des erreurs de saisie.

Toutefois, plusieurs vérifications et validations ont été faites afin de s'assurer que les résultats puissent être inférés à la population visée.

Erreurs liées à l'échantillonnage

L'erreur d'échantillonnage est la différence entre les estimations tirées d'un échantillon et les paramètres résultant d'un recensement de la population entrepris dans les mêmes conditions. Une mesure de l'erreur d'échantillonnage utilisée dans le sondage est la marge d'erreur. Celle-ci est en fait une mesure de précision de l'estimation. Le tableau A3 présente la précision de diverses proportions à l'aide de la marge d'erreur. Ces erreurs sont contrôlables *a priori* par le choix du plan de sondage le plus représentatif possible de la population et par la détermination d'une taille d'échantillon qui établit la précision.

Tableau A3 – Marge d'erreur selon la proportion estimée*

Proportion estimée	Marge d'erreur
99 % ou 1 %	± 0,8 %
95 % ou 5 %	± 1,9 %
90 % ou 10 %	± 2,6 %
80 % ou 20 %	± 3,4 %
70 % ou 30 %	± 3,9 %
60 % ou 40 %	± 4,2 %
50 % (marge maximale)	± 4,3 %

* Nombre de répondants visés = 1 000, effet de plan moyen = 1,909.

Erreurs non liées à l'échantillonnage

Parmi les sources d'erreur non attribuables à l'échantillonnage, la plus importante demeure la non-réponse. En effet, plus le taux de non-réponse est élevé, plus le risque de biais devient grand, les répondants pouvant posséder des caractéristiques différentes de celles des non-répondants. La pondération décrite précédemment vise à réduire ce biais.

La non-réponse partielle a également été analysée. La non-réponse est dite partielle lorsque seulement une partie d'un questionnaire a été remplie. Il est habituel de considérer qu'un taux de non-réponse partielle inférieur à 5 % ne devrait pas susciter d'inquiétude. La non-réponse à chaque question a été évaluée.

Les proportions de personnes qui n'ont pas su quoi répondre aux questions sur les noms de programmes, les noms d'organismes gouvernementaux, les types de rentes ainsi que les responsabilités de Retraite Québec (Q1, Q3, Q4, Q6, Q9A, Q10A, Q10B, Q10C) sont relativement élevées. Par contre, cette absence de réponse n'est pas considérée comme de la non-réponse partielle étant donné que le choix « Je ne sais pas » est une réponse en soi pour des questions qui portent sur une connaissance, comme c'est le cas pour ces questions.

Les questions sur le revenu personnel et le revenu familial affichent un taux de non-réponse de 5 % et 9 % respectivement. Ces taux correspondent à ce qu'on obtient habituellement dans les sondages de Retraite Québec lorsqu'on questionne les gens sur leur revenu. Toutefois, il faut faire attention à l'interprétation des proportions de ces questions, car elles pourraient être biaisées, bien que rien ne laisse croire qu'elles le soient.

La faiblesse de la base de sondage est ici une autre source d'erreur potentielle. La présence de numéros de téléphone non résidentiels, hors service et de télécopieur lors de la collecte de données semble montrer une sur-couverture de la base de sondage. Par contre, le délai entre la constitution de la base de sondage et la réalisation de la collecte pourrait être responsable d'une faible sous-couverture. Voir la section « Base de sondage » pour d'autres explications.

Malgré tout, rien dans les données observées ne laisse croire à l'existence d'un biais important.

Méthode d'analyse

Étant donné la présence d'un plan d'échantillonnage stratifié proportionnel, une attention particulière doit être portée aux méthodes d'analyse.

Pour la production d'estimations simples, il est nécessaire de tenir compte de la pondération et du plan de sondage. Ainsi, les estimations sont produites ici au moyen des procédures spécifiques aux plans de sondage complexes du logiciel SAS (Statistical Analysis System).

Les comparaisons entre les proportions ont été faites à l'aide du test du chi-carré pour un niveau de confiance de 95 %. La somme des proportions individuelles peut être légèrement différente de 100 % en raison de l'arrondissement de celles-ci.

Annexe II – Questionnaire synthèse

Q1	Comment s'appelle l'aide financière versée par le gouvernement du Québec à toutes les familles québécoises ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans? (n=1005) 3,0 % L'Allocation famille (AF) 30,2 % Allocations familiales, prestations familiales 3,7 % Soutien aux enfants (SAE), paiement de Soutien aux enfants (PSE), crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) 2,3 % L'aide sociale, le bien-être social 1,7 % Aide familiale 1,7 % Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) 1,5 % Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) 6,1 % Autres 49,8 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q2	Si Q1 ≠ L'Allocation famille (AF) Cette aide financière s'appelle l'Allocation famille. Depuis janvier 2019, elle remplace le Soutien aux enfants. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler? (n=956) 52,3 % Oui 47,7 % Non
Q1Q2	Notoriété totale de l'Allocation famille (n=994) 53,8 % Oui 46,2 % Non
Q3	Selon vous, quel est le nom de l'organisme gouvernemental QUÉBÉCOIS responsable de verser l'Allocation famille aux parents admissibles? (n=1005) 1,4 % Retraite Québec 11,0 % Ministère de la Famille 9,3 % Revenu Québec/Ministère du Revenu 6,2 % Gouvernement du Québec/Gouvernement provincial (sans précision) 1,9 % Gouvernement du Canada/Gouvernement fédéral (sans précision) 1,6 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ/Régime de rentes du Québec 0,8 % Agence du revenu du Canada/Revenu Canada 0,6 % Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) 4,4 % Autres 62,8 % Ne sait pas/Ne répond pas

Q4	Maintenant, comment s'appelle le programme gouvernemental qui offre un revenu de base à la retraite à tous les travailleurs québécois qui ont cotisé à ce programme? (n=1005) 19,6 % Régime de rentes du Québec 16,8 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes 5,0 % RRQ 4,5 % La rente du Québec/Les rentes du Québec 4,0 % Pension du gouvernement fédéral, pension de la Sécurité de la vieillesse (PSV) 3,1 % Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) 2,5 % Régime de retraite d'employeur, fonds de pension, régime privé, ma pension, RREGOP, RRPE 1,7 % Le régime de retraite (sans précision) 1,6 % Retraite Québec 1,1 % Supplément de revenu garanti (SRG) 10,9 % Autres 29,2 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q5	Si Q4 ≠ Régime de rentes du Québec ou RRQ Ce programme s'appelle le Régime de rentes du Québec. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler? (n=728) 85,2 % Oui 14,8 % Non
Q4Q5	Notoriété totale du RRQ (n=1000) 88,9 % Oui 11,1 % Non
Q6	Selon vous, quel est le nom de l'organisme gouvernemental québécois responsable de verser un revenu de base aux travailleurs qui prennent leur retraite? (n=1005) 3,5 % Retraite Québec 11,9 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ 7,3 % Ministère du Revenu/Revenu Québec 5,5 % Gouvernement du Québec/Gouvernement provincial (sans précision) 2,4 % Régime des rentes du Québec 1,8 % Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (aide sociale, sécurité du revenu)/MTESS 1,6 % La pension (sans précision) 1,5 % Ressources humaines et développement social Canada (pension de la Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada) 1,4 % Ministère des Finances 11,1 % Autres

Texte	52,0 % Ne sait pas/Ne répond pas
	Si Q6 = Retraite Québec En effet, cet organisme est Retraite Québec. Il a été créé en 2016 lors du regroupement de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). Passer à Q8a
Q7	Si Q6 ≠ Retraite Québec Cet organisme est Retraite Québec. Il a été créé en 2016 lors du regroupement de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de Retraite Québec? (n=954) 36,0 % Oui 64,0 % Non → Passer à Q9a
Q6Q7	Notoriété totale de Retraite Québec (n=1002) 38,2 % Oui 61,8 % Non → Passer à Q9a
Q8a	Si Q6 = Retraite Québec ou Q7 = oui De quelle façon avez-vous entendu parler de Retraite Québec? (n=413) (3 mentions possibles) 26,6 % Amis/famille/collègues 19,0 % Télévision 16,6 % Employeur 7,7 % Est à la retraite/reçoit une rente 5,7 % Journaux papier 5,7 % Retraite Québec, Régie des rentes du Québec (RRQ), Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) 5,4 % Internet 3,8 % Radio 2,9 % En participant au régime (reçoit des paiements, paie des cotisations, etc.) 2,9 % A eu un contact avec Retraite Québec 2,7 % Par la poste 2,2 % En recevant de la documentation de Retraite Québec (relevé, etc.) 2,2 % Médias sociaux 12,5 % Autres 5,4 % Ne sait pas/Ne répond pas

Q9a	À part la rente de retraite du Régime de rentes du Québec et l'Allocation famille dont nous avons parlé plus tôt, quels sont, selon vous, les autres types de rentes ou de paiements versés par Retraite Québec? (n=1005) (7 mentions possibles) 7,2 % Rente d'invalidité 4,7 % Rente de conjoint survivant 3,6 % L'aide sociale 3,4 % Le Supplément de revenu garanti 3,1 % Rente d'un régime de retraite du secteur public (retraite, décès, invalidité, RREGOP, RRPE) 2,9 % La pension de vieillesse 2,1 % Allocation pour enfant handicapé/supplément pour enfant handicapé 2,0 % Fonds de pension, rente de retraite de l'employeur 2,0 % Retours et crédit d'impôts (TPS/TVQ) 1,7 % Rente d'orphelin 1,6 % Prestation de décès (succession, frais funéraires) 0,6 % Allocation pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels 0,5 % Rente d'enfant de personne invalide 16,6 % Autres 14,1 % N'en connaît aucun 52,6 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q10a	Pouvez-vous me dire si, selon vous, les éléments suivants font partie des responsabilités de Retraite Québec ou non? Note : On parle bien ici de Retraite Québec et non du gouvernement du Québec en général. Administrer les régimes de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE) (n=1005) 77,2 % Oui 15,5 % Non 7,3 % Ne sait pas
Q10b	Encadrer les régimes complémentaires de retraite et les régimes volontaires d'épargne-retraite ou RVER (n=1005) 68,0 % Oui 17,9 % Non 14,1 % Ne sait pas
Q10c	Produire un certificat de décès (n=1005) 41,2 % Oui 52,9 % Non 5,9 % Ne sait pas

Q10d	Verser des prestations d'assurance-emploi (n=1005) 36,0 % Oui 61,0 % Non 3,1 % Ne sait pas
Q10e	Sensibiliser les travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite (n=1005) 85,8 % Oui 10,9 % Non 3,3 % Ne sait pas
Q10f	Contribuer à la sécurité financière de tous les Québécois (n=1005) 65,7 % Oui 30,1 % Non 4,2 % Ne sait pas
Q10g	Verser les impôts payés en trop aux citoyens (n=1005) 36,1 % Oui 58,6 % Non 5,3 % Ne sait pas
Q10h	Verser les indemnités à la suite d'un accident de travail (n=1005) 33,3 % Oui 61,9 % Non 4,8 % Ne sait pas
Q11	Saviez-vous que Retraite Québec tient une campagne annuelle de sensibilisation à l'importance de bien planifier financièrement la retraite? (n=1005) 35,2 % Oui 64,8 % Non/Ne sait pas
Q12	Avez-vous déjà consulté le site Internet de Retraite Québec? (n=1000) 16,4 % Oui 83,6 % Non

Q13a	Si vous aviez à vous informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec, comment le feriez-vous? Le feriez-vous... (n=1002) (Plusieurs réponses possibles) 84,3 % En consultant Internet 64,7 % En téléphonant 50,1 % En vous procurant des dépliants ou des brochures 46,6 % En consultant les médias sociaux de Retraite Québec 39,3 % En envoyant un courriel 32,8 % En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec 11,6 % En consultant un membre de la famille, un ami ou un collègue 3,5 % En consultant un professionnel (planificateur financier, comptable, etc.) 2,5 % Par des personnes connaissant ou utilisant les services de Retraite Québec 1,8 % Par la poste 1,0 % En consultant son employeur, les ressources humaines 2,0 % Vous vous informeriez par un autre moyen 0,5 % Préfère ne pas être informé
Q14a	Parmi les moyens déclarés à la question précédente, lequel préférez-vous utiliser? (n=992) 60,1 % En consultant Internet 20,9 % En téléphonant 8,5 % En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec 4,4 % En vous procurant des dépliants ou des brochures 2,3 % En consultant les médias sociaux de Retraite Québec 1,9 % En envoyant un courriel 1,9 % Autre moyen
Q15	Au cours des 2 dernières années, avez-vous fait affaire avec Retraite Québec, que ce soit par la poste, par téléphone, par Internet, par courriel ou en personne, que le contact ait été établi par vous ou par Retraite Québec? (n=999) 18,7 % Oui 81,3 % Non

Q16a	Comment aimeriez-vous que Retraite Québec vous informe sur ses programmes et services? Répondez par « oui » ou « non » à chacun des énoncés suivants. Est-ce par... (n=999) (Plusieurs réponses possibles) 79,2 % Le site Web de Retraite Québec 62,8 % Des bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec (<i>Info Retraite Québec, Mag Retraite Québec</i>) 60,9 % Des dépliants, brochures 56,4 % La télévision 44,5 % Des médias sociaux comme Facebook ou Twitter 41,8 % Les journaux (quotidiens, hebdos) 40,1 % D'autres sites Web 39,8 % Des salons ou expositions 23,6 % La radio 18,2 % Des textos, SMS 3,8 % La poste 1,4 % Le téléphone 4,1 % Un autre moyen
Q17	Cotisez-vous ou avez-vous déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public comme le RREGOP ou le RRPE? (n=984) Au besoin : Ces régimes étaient anciennement gérés par la CARRA. RREGOP : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics RRPE : Régime de retraite du personnel d'encadrement 22,9 % Oui 77,1 % Non
Q19	Actuellement, recevez-vous une prestation d'un régime de retraite du secteur public, par exemple le RREGOP ou le RRPE, que ce soit lors de la retraite, d'une invalidité ou d'un décès? (n=993) 9,1 % Oui 90,9 % Non

Q18	Actuellement, recevez-vous une rente du Régime de rentes du Québec, que ce soit la rente de retraite, la rente d'invalidité ou la rente de conjoint survivant? (n=1001) 25,2 % Oui 74,8 % Non
Q20	Actuellement, est-ce que vous ou votre conjoint(e) recevez l'Allocation famille? (n=996) Au besoin : L'Allocation famille remplace depuis janvier 2019 le Soutien aux enfants et est une aide financière versée mensuellement ou trimestriellement aux familles admissibles qui ont un ou des enfants de moins de 18 ans à leur charge. 28,9 % Oui 71,1 % Non
Q21	En pensant à votre expérience personnelle et à ce que vous entendez dire, diriez-vous que la qualité des services offerts par Retraite Québec à sa clientèle est...? (n=1005) 16,8 % Très bonne 60,6 % Plutôt bonne 5,0 % Plutôt mauvaise 0,9 % Très mauvaise 16,7 % Pas d'opinion à ce sujet/Ne sait pas/Ne répond pas → Passer à Q23
Q22	Avez-vous des précisions à ajouter sur la qualité des services offerts par Retraite Québec? (n=804) 11,2 % Oui, précision mentionnée 88,8 % Non, aucune
Q23Q24	Quelle est votre année de naissance? ou Pourriez-vous nous indiquer dans quelle catégorie d'âge, parmi les suivantes, vous faites partie? (n=1004) 10,9 % 18 à 24 ans 16,2 % 25 à 34 ans 8,2 % 35 à 39 ans 8,7 % 40 à 44 ans 18,2 % 45 à 54 ans 19,2 % 55 à 64 ans 18,6 % 65 à 80 ans

Q25	Avez-vous au moins un enfant à charge de moins de 18 ans? (n=1004) 29,4 % Oui 70,6 % Non
Q26	Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre occupation principale actuellement? (n=1001) 50,5 % Travailleur(se) salarié(e) 8,5 % Travailleur(se) autonome (ou à son compte) 4,7 % Travailleur(se) en congé (parental, maladie, invalidité, sabbatique, etc.) 8,2 % Aux études 20,7 % Retraité(e) 7,4 % Sans emploi (chômage, aide sociale)
Q27	Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez complété? (n=1000) 16,1 % Aucun 24,5 % Certificat d'études secondaires ou l'équivalent (DES – diplôme d'études secondaires) 14,5 % Certificat ou diplôme d'une école de métiers (DEP – diplôme d'études professionnelles) 19,7 % Certificat ou diplôme collégial (autre certificat ou diplôme non universitaire obtenu d'un cégep, collège communautaire, institut technique, etc.) 3,7 % Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat 14,6 % Baccalauréat (ex. : B.A., B.Sc., LL.B.) 1,2 % Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat 5,1 % Maîtrise (ex. : M.A., M.Sc., M.Ed.) 0,2 % Diplôme en médecine, en médecine dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie (M.D., D.D.S., D.M.D., D.M.V., O.D.) 0,6 % Doctorat acquis (ex. : Ph.D., D.Sc., D.Ed.)
Q28	Quelle est la première langue que vous avez apprise dans votre enfance et que vous comprenez toujours? (n=1005) (plusieurs réponses possibles) 9,4 % Anglais 79,0 % Français 13,7 % Autre

Q29	Parmi les tranches de revenu suivantes, dans laquelle situez-vous votre REVENU PERSONNEL brut avant impôts pour l'année 2018? (n=1005) 25,1 % 20 000 \$ ou moins 16,7 % Entre 20 000 \$ et 30 000 \$ 12,5 % Entre 30 000 \$ et 40 000 \$ 10,1 % Entre 40 000 \$ et 50 000 \$ 15,3 % Entre 50 000 \$ et 75 000 \$ 15,6 % Plus de 75 000 \$ -> Passer à Q31 4,6 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q30	Parmi les tranches de revenus suivantes, dans laquelle situez-vous votre REVENU FAMILIAL brut avant impôts pour l'année 2018? (n=1005) 9,8 % 20 000 \$ ou moins 11,2 % Entre 20 000 \$ et 30 000 \$ 9,2 % Entre 30 000 \$ et 40 000 \$ 8,4 % Entre 40 000 \$ et 50 000 \$ 17,1 % Entre 50 000 \$ et 75 000 \$ 35,3 % Plus de 75 000 \$ 9,0 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q31	Quel est votre code postal?
Q32	Notez le sexe du répondant (n=1005) 49,4 % Homme 50,6 % Femme
RMR	Notez la RMR du répondant (n=1005) 9,9 % RMR Québec 49,9 % RMR Montréal 40,2 % Ailleurs

Annexe III – Commentaires sur la qualité des services

L'information disponible est insuffisante (manque d'information, etc.)

- Avoir plus d'informations concernant les changements. Qu'on soit plus informé par les médias.
- C'est récent, ce changement de nom. Plus d'informations, on n'a jamais assez d'informations sous toutes les formes.
- C'est très bien. Je n'ai jamais eu de problème. Sur le plan de l'information, c'est moyen.
- Divulguer davantage d'information sur leurs rôles multiples.
- Envoyer plus d'information sur la Régie des rentes par des pamphlets et sur Internet.
- Être plus informé sur mon dossier personnel afin de me motiver encore plus à économiser pour la retraite.
- Il y a un manque d'information.
- Indexer toutes nos années cotisées. Augmenter la prestation de décès.
- Informer davantage les nouveaux arrivants et les immigrants sur les services offerts.
- Je trouve qu'on n'a pas assez d'information via papier. J'aimerais ça avoir un beau dossier papier, une belle brochure. Quelque chose que je pourrais lire pour m'informer sur la retraite, un dossier de recherche. Comme pour l'impôt, on a trop d'information, mais pour la retraite, on n'en a pas assez.
- Moi, je n'ai pas tellement d'information.
- Nous donner plus de détails et d'explications.
- On serait mieux d'avoir plus d'informations.
- Plus d'information par l'employeur.
- Plus informer, qu'on sache à quoi on a droit.
- Because I don't go on their website, they should send pamphlets about different programs or give a message on the phone to go visit their website. Something would have to trigger it to go on their website, because I wouldn't just go on their site just like that.
- D'une certaine manière, ils devraient faire plus de sensibilisation, des publications aux professionnels. Des secteurs financiers qui conseillent les gens, quelque chose de spécifique aux professionnels.
- Peut-être une meilleure visibilité. Je reçois un relevé tous les ans et tous les deux ans. J'aimerais peut-être avoir accès sur l'intranet du gouvernement, que ce soit plus facile de trouver l'information et que ce soit plus accessible. Par exemple, si je veux planifier ma retraite, je ne suis pas trop au courant de la démarche à suivre et des ressources de Retraite Québec. Actuellement, il faut chercher l'information.

Retraite Québec est difficile à rejoindre

- Cela prend du temps lorsqu'on appelle.
- C'est très long d'attendre au téléphone.
- Des fois, on attend trop longtemps sur la ligne.
- Être capable de joindre des gens facilement au téléphone.
- Je trouve ça bien compliqué. Compliqué à joindre si on veut parler, c'est difficile à avoir la ligne. Le site Internet, ce n'est pas toujours très simple pour les gens âgés. C'est moins simple. Parce que ça pourrait être plus facile, plus convivial, que ce soit mieux décrit ce qu'on cherche. Plus facile. Les gens qui tombent à la retraite, ce n'est pas toujours simple. Tu vas dans une page, tu te réfères à une autre page. J'aurais aimé avoir la même information sur la même page. Quand tu tombes à la retraite, avoir l'index, tout ce qu'il faut voir et lire.
- L'accessibilité. Pour réussir à parler à quelqu'un, c'est très long. Les formulaires ne sont pas assez clairs. On ne sait pas où aller les chercher. À quel endroit où on peut avoir des informations sur ses départements. Même dans le Web, c'est laborieux avant de se rendre pour avoir les infos, et ce n'est pas toujours clair.
- L'attente est trop longue au téléphone.
- Lorsqu'on a affaire par téléphone, c'est difficile de les joindre.
- Quand on veut avoir une réponse rapide et qu'on essaie d'avoir une réponse par téléphone, on a de la difficulté

à joindre une personne employée au service à la clientèle.

- Quand tu appelles pour des infos, des fois ils se lancent la balle et, des fois, on attend une demi-heure.
- Qu'on ait plus facilement accès à quelqu'un par téléphone. Les personnes plus âgées ne sont pas toujours familières avec Internet. Il ne faut pas que le contact soit trop compliqué.
- Très difficile à entrer en contact et avoir l'heure juste.

Le montant des prestations n'est pas assez élevé

- Augmenter les cotisations des employés et la part du gouvernement dans le Régime des rentes du Québec.
- C'est l'indexation qui est déficiente.
- Il devrait y avoir une augmentation deux fois par année au lieu d'une.
- J'aimerais que les montants soient plus élevés.
- Les gens que je côtoie me disent que c'est très peu, ce qu'ils reçoivent, et qu'ils se sentent obligés de retourner sur le marché du travail, car c'est très peu à comparer au coût de la vie.
- On a payé, et les retraites ne sont pas lourdes. Ça ne correspond pas du tout au coût de la vie.
- S'il y avait des augmentations de la rente, ce serait bien mieux pour arriver.
- Un peu plus d'augmentation.

Mieux faire connaître les services (publicité, visibilité, etc.)

- En entendre plus parler à la radio ou à la télévision.
- Faire plus de publicité sur leur existence.
- Faire un peu plus de publicité. Nous inciter à aller consulter leur site pour nous informer d'avance avant la retraite.
- La sensibilisation; c'est super important d'inciter les Québécois à économiser en vue de leur retraite.
- On en parle peu dans les médias; les personnes de mon âge se questionnent dessus. On se questionne beaucoup dessus, que va-t-il nous arriver à la retraite avec l'argent, avec une population vieillissante et l'âge de retraite? Qui va prolonger pour avoir plus de fonds?
- Qu'il soit mieux connu.

Le site Web est compliqué à utiliser

- Le gouvernement a changé sa présentation sur le site Internet de Retraite Québec; j'ai de la difficulté à me retrouver sur le site Web.
- Le site Internet n'est vraiment pas convivial.
- Qu'ils essaient de simplifier l'accès à leur site en personne, parce qu'ils nous envoient d'un bord à un autre et ça prend du temps pour qu'on puisse tomber dessus. Quand on s'est inscrit pour la retraite, on s'est promené d'un endroit à un autre avant de tomber sur le bon.
- The website can be confusing and complicated, but any human contact I had was excellent.

Retraite Québec devrait informer les gens par courrier (poste, etc.)

- Ils devraient avertir plus de monde et envoyer des choses par la poste pour qu'ils s'assurent de rejoindre tout le monde.
- Informer plus par la boîte aux lettres, par des dépliants, car je ne tombe pas sur les courriels supprimés.
- Qu'ils envoient plus de renseignements par courrier.
- Qu'ils m'envoient du courrier pour m'informer à quoi j'aurais droit. Que ça soit compréhensible, plus explicite. Ils ne sont pas assez précis. C'est trop compliqué. Qu'ils nous dirigent correctement.

Le personnel n'a pas une bonne attitude

- Je les trouve bêtes comme leurs pieds. Pas tous, mais quand je fais affaire avec eux, j'ai l'impression qu'ils sont

-
- là pour le salaire et pas pour écouter le monde. Ils écoutent, mais ils ne sont pas attentifs.
 - Le service à la clientèle au bureau avait manqué un peu de tact.
 - Les personnes qui nous répondent au téléphone. La qualité des réponses et le type de ton qu'ils utilisent sont très différents d'une personne à l'autre.
 - When my husband died, they were very nice to me.
-

L'information transmise manque de clarté (langage compliqué, etc.)

- De bien informer le monde sur les changements apportés en les mettant en primeur.
 - Je trouve des fois que ça pourrait être mieux vulgarisé. Pour monsieur ou madame Tout-le-monde, ce n'est pas évident de comprendre toutes les nuances qu'il peut y avoir. Par exemple, les calculs. Aussi, les termes reliés aux finances sont difficiles à comprendre.
 - On ne comprend pas toujours les termes utilisés par Retraite Québec.
-

L'information est de qualité (claire, etc.)

- Les lettres que je reçois, le service. C'est bien d'être informée avant l'âge admissible. Je peux savoir quelles sont mes options avant la retraite.
 - Leur document est clair, bien expliqué également en anglais et en français. Tout le monde qui fait affaire avec Retraite Québec dit que le niveau de service est excellent. La qualité du service des gens qui travaillent.
 - Quand on reçoit nos relevés, tout est toujours à jour et clair.
-

Retraite Québec devrait davantage communiquer par courriel

- Développer encore plus le service Internet, notamment par courriel.
 - I find that emails and newsletters are good ways to inform the people.
 - Peut-être pour le Soutien aux enfants, informer les gens par courriel; parfois on oublie certains papiers.
-

Le service est lent (retard de traitement, etc.)

- Accélérer les réponses quand on soumet un dossier.
 - Quand il y a des changements de nom, on devrait être mis au courant plus rapidement.
-

Manque de bilinguisme

- Do more English.
 - Une mauvaise compréhension. Un mauvais parlé. Les gens ont de la difficulté à comprendre ce qu'on dit. Leur compréhension de la langue française, c'est rudimentaire pour certains.
-

Autres

- Je trouve que les aînés sont très mal traités, très mal informés. Je trouve que les immigrants sont mieux traités que les aînés.
 - J'aime bien le petit papier qu'ils envoient tous les deux ou trois ans sur combien on a droit à la retraite, mais j'aimerais le recevoir chaque année, et ce, en augmentant ma contribution de travail à la Régie des rentes.
 - Retraite Québec n'est pas un organisme honnête.
 - De pouvoir avoir accès, justement, au supérieur plus facilement.
 - Les gens étaient dévoués et semblaient prendre mon dossier à cœur.
 - Il y a quand même beaucoup d'informations sur Internet sur Retraite Québec pour nous éclairer.
 - Le site est assez clair. Quand on a des doutes, on téléphone, car on est bien répondu.
 - Chaque fois que j'ai communiqué avec eux, c'était rapide, courtois et précis.
 - Je suis très satisfaite. Quand j'ai fait affaire avec eux cet hiver, ça a été rapide. Je n'avais pas téléphoné au bon endroit. La dame a été très gentille. Elle m'a expliqué à quel endroit appeler et pourquoi elle me redirigeait.
 - Lorsqu'on fait affaire avec eux, par personne interposée, pour le régime de prestation déterminée. Au bureau, ils sont très rapides à répondre.
-

-
- On est mal informé lorsqu'on cotise du montant imposé sur la rente.
 - S'assurer que l'information donnée à la personne qui va prendre sa retraite ait le bon calcul parce que tu peux parler à trois personnes différentes, qui vont te donner trois réponses différentes et un montant différent.
 - Faire des conférences ou des réunions dans des édifices de plusieurs logements.
 - Ils ont des services de plus en plus pointus, qui visent les besoins des citoyens.
 - Ils sont disponibles et à l'écoute.
 - La communication est bonne. Je n'ai pas eu de problème.
 - Le manque de fusion avec d'autres organismes. En centralisant tout, il va y avoir un meilleur service de qualité.
 - On aurait aimé qu'ils intègrent et planifient une retraite pour tous les travailleurs autonomes dans le régime de rente.
 - Pendant une période, on a nommé n'importe qui comme présidente alors que ça prend des qualités de gestionnaire.
-

**Pour plus de renseignements,
vous pouvez communiquer
avec nous.**

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

Retraite Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9



Partenaire de votre
sécurité financière