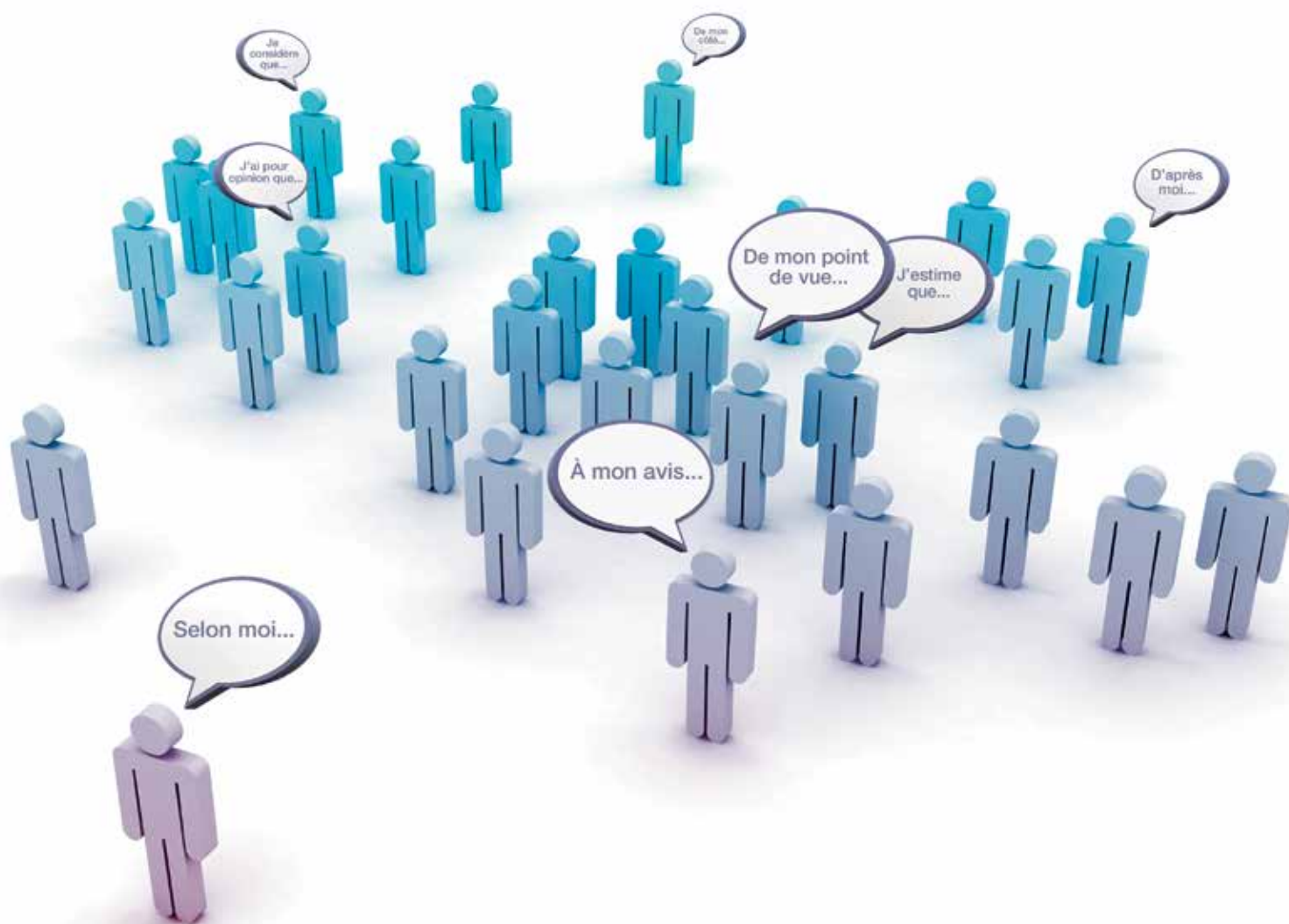


Sondage sur les obstacles à l'adhésion au dépôt direct auprès des bénéficiaires du Régime de rentes du Québec (2013)



Rédaction

Louise Guilbault

Collaboration

Lyne Des Groseilliers

Cynthia Coutu

François Fortin

Valérie Drolet

Mise en page

Nathalie Cloutier

Date de parution

Septembre 2013

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

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

Dépôt légal

3^e trimestre 2013

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN

978-2-550-69018-4 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2013

Table des matières

Introduction	4
1. La méthodologie statistique abrégée.....	4
2. Les résultats.....	4
2.1. La connaissance du dépôt direct à la Régie et les tentatives d'inscription	4
2.2. Les raisons de ne pas être inscrit au dépôt direct du RRQ	5
2.3. L'utilisation générale du dépôt direct et des transactions bancaires automatisées	6
2.4. L'attitude des bénéficiaires du RRQ à l'égard d'éventuelles mesures incitatives au dépôt direct	6
Conclusion	7
Annexe 1 La méthodologie statistique détaillée	8
Annexe 2 Le questionnaire	13

Tableau

Tableau 1 : Liste des raisons de ne pas être inscrit au dépôt direct du RRQ	5
---	---

Introduction

La Régie a le souci constant d'améliorer l'efficacité de ses activités, dont celle de payer les prestations aux bénéficiaires du Régime de rentes du Québec.

Étant donné que le coût du paiement par chèque est plus élevé¹ que celui par dépôt direct, la Régie souhaite que tous ses bénéficiaires soient inscrits au dépôt direct. Actuellement, 5 % (97 000) des bénéficiaires du Régime de rentes du Québec (RRQ) et 26 % (217 000) des bénéficiaires du Soutien aux enfants (SAE) reçoivent leur paiement par chèque². Afin d'inciter ces bénéficiaires à adhérer au dépôt direct, la Régie organise chaque année une campagne de promotion assortie d'un concours. Ainsi, après la campagne de 2012, on a dénombré 25 950 nouveaux adhérents au dépôt direct, dont 13 674 bénéficiaires du RRQ et 12 276 bénéficiaires du SAE.

La Régie a réalisé deux sondages afin de connaître les obstacles à l'adhésion au dépôt direct pour les bénéficiaires du RRQ et du SAE qui reçoivent encore leur paiement par chèque. Ce rapport présente la méthodologie et les résultats du sondage mené auprès des bénéficiaires du RRQ. Un rapport distinct est produit pour le sondage tenu auprès des bénéficiaires du SAE.

1. La méthodologie statistique abrégée

La population visée par le sondage est constituée de l'ensemble des bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct, âgés de 18 à 84 ans, demeurant au Québec et pour lesquels aucune interaction n'est inscrite au dossier³. Ces bénéficiaires reçoivent soit une rente de retraite, soit une rente de conjoint survivant ou d'orphelin, soit une rente d'invalidité, ou une combinaison de ces rentes. La population échantillonnée forme 75 % de la population des bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct. Même si le taux de non-adhésion au dépôt direct est plus élevé parmi les bénéficiaires demeurant hors du Canada (18,4 %), il a été décidé de les exclure pour le présent sondage en raison des coûts de collecte.

Au total, 592 questionnaires ont été remplis, pour un taux de réponse de 43,6 %. La méthodologie détaillée est présentée à l'annexe 1, et le questionnaire de 19 questions ayant servi pour la collecte des données se trouve à l'annexe 2.

2. Les résultats

2.1. La connaissance du dépôt direct à la Régie et les tentatives d'inscription

En guise d'introduction, les bénéficiaires devaient indiquer la fréquence des paiements de leur rente. Les résultats du sondage ne diffèrent pas des données administratives détenues sur la population visée. Ainsi :

- 98,2 % des bénéficiaires sondés ont indiqué qu'ils reçoivent leur rente mensuellement, alors que cette proportion est de 99,8 % selon les données administratives;
- 0,8 % des bénéficiaires sondés ont indiqué qu'ils reçoivent leur rente semestriellement, alors que cette proportion est de 0,2 % selon les données administratives.

La presque totalité (95,5 %) des bénéficiaires du RRQ visés par le sondage savait qu'il est possible de recevoir les paiements par dépôt direct. Ceux-ci en avaient été informés principalement par un document de la Régie autre que la mention sur le talon de chèque (48,7 %) ou par la mention inscrite sur le talon de chèque (25,5 %). Les autres moyens mentionnés sont : par déduction étant donné que le dépôt direct est très utilisé ailleurs, par leur institution financière, par le site Internet de la Régie, par leurs proches, par les médias, par un agent de la Régie, par leur comptable, etc. Il reste une fraction non négligeable de bénéficiaires, 7,2 %, qui disent ne pas savoir (ou ne plus se souvenir) de quelle manière ils l'ont su.

1. Le coût est de 0,78 \$ pour un chèque, comparativement à celui du dépôt direct qui est presque nul, soit de 0 \$ à 0,0225 \$.

2. Selon les données administratives sur les clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants.

3. Une interaction signifie qu'une tierce personne est responsable de l'administration du dossier du bénéficiaire. Dans ce cas, la décision d'adhésion au dépôt direct ne revient peut-être pas seulement au bénéficiaire.

Il ressort que 5,4 % des bénéficiaires ont déjà tenté de s'inscrire au dépôt direct, mais sans succès. Parmi ces derniers, 64,0 % l'ont fait soit en personne dans une institution financière, soit par la poste; étant donné que cette statistique sur le moyen utilisé n'est basée que sur 56 répondants au sondage, elle ne peut être utilisée qu'à titre indicatif.

Parmi les bénéficiaires de moins de 60 ans, la proportion de ceux qui ont tenté de s'inscrire est plus élevée (10,8 %). Cependant, près de la moitié ne savent plus pour quelle raison leur inscription n'a pas fonctionné et, parmi les autres, la raison donnée le plus fréquemment est le manque d'informations (12,6 %).

2.2. Les raisons de ne pas être inscrit au dépôt direct du RRQ

Le tableau 1 présente les raisons invoquées par les bénéficiaires visés de ne pas s'être inscrits au dépôt direct, selon la fréquence des réponses. Comme les répondants pouvaient en nommer plus d'une, la somme des pourcentages dépasse 100 %.

La raison le plus souvent mentionnée est : « Préfère avoir un chèque » (35,6 %). Elle diffère de la raison le plus souvent mentionnée par les bénéficiaires du SAE, soit : « N'a pas pris le temps de le faire » (34,9 %). Il est à noter que cette raison est moins populaire chez les bénéficiaires du RRQ âgés de moins de 60 ans (20,0 %).

Les autres raisons évoquées sont : « N'a pas pris le temps de le faire » (10,2 %), « Pour faciliter la gestion du budget » (7,1 %) et « Préfère se rendre à la caisse ou banque pour voir des gens ou s'occuper » (6,4 %). Quant aux deux dernières raisons mentionnées, elles sont en plus forte proportion chez les personnes âgées de 75 à 84 ans (15,9 % et 14,2 % respectivement).

Tableau 1 : Liste des raisons de ne pas être inscrit au dépôt direct du RRQ

Raison de ne pas adhérer au dépôt direct	%
Préfère avoir un chèque	35,6
N'a pas pris le temps de le faire	10,2
Pour faciliter la gestion du budget	7,1
Préfère se rendre à la caisse ou banque pour voir des gens ou s'occuper	6,4
Pour s'assurer que le versement a été fait	5,7
A déjà tenté de s'inscrire, mais ça n'a pas fonctionné	5,2
Pas intéressé, manque d'intérêt	3,5
Refuse de répondre	3,6
Pour des raisons de sécurité ou de confidentialité	2,9
Autres raisons (place le paiement dans un autre compte, trop compliqué, encourage Postes Canada, manque d'infos sur le DD, a déjà été inscrit au DD, autre)	12,4
Pas de raison spécifique	14,2
Ne sait pas	5,5

2.3. L'utilisation générale du dépôt direct et des transactions bancaires automatisées

Les bénéficiaires du RRQ sont proportionnellement moins nombreux que les bénéficiaires du SAE à utiliser le dépôt direct ou les transactions bancaires automatisées :

- 35,6 % des bénéficiaires du RRQ utilisent le dépôt direct pour recevoir d'autres sommes qui leur sont dues, mais cette proportion est plus élevée parmi ceux de moins de 60 ans (50,0 %);
- 40,4 % des bénéficiaires du RRQ font des transactions bancaires automatisées, et particulièrement ceux de moins de 60 ans (76,3 %).

À titre de comparaison, près de 85 % des bénéficiaires du SAE utilisent le dépôt direct pour recevoir d'autres sommes et près de 90 % utilisent les transactions bancaires automatisées.

2.4. L'attitude des bénéficiaires du RRQ à l'égard d'éventuelles mesures incitatives au dépôt direct

Les bénéficiaires du RRQ expriment un peu plus de réticence que les bénéficiaires du SAE face à des mesures incitatives. En effet :

- près de la moitié d'entre eux (49,7 %) trouvent pertinent que la Régie mette en place des mesures pour encourager le dépôt direct, mais cette proportion est moindre parmi les bénéficiaires de 75 à 84 ans (31,0 %). Comme 13,6 % des bénéficiaires ne savent pas quoi répondre ou refusent de répondre à cette question, il reste donc 37,6 % des bénéficiaires qui ne trouvent pas pertinent de mettre en place de telles mesures;
- 38,4 % des bénéficiaires pourraient être convaincus d'adhérer au dépôt direct parce que son utilisation permet de réduire le risque de vol de chèques et les frais d'administration de la Régie, mais cette proportion diminue à 25,9 % parmi les bénéficiaires de 75 à 84 ans. Une proportion de 7,0 % ne sait pas ou refuse de répondre à cette question;
- parmi les 54,5 % des bénéficiaires disant qu'ils ne seraient pas convaincus d'adhérer au dépôt direct malgré les deux avantages cités précédemment :
 - environ 60,0 % affirment que la Régie ne peut rien faire pour les encourager car ils ne veulent pas s'inscrire au dépôt direct; et
 - 24,1 % disent ne pas savoir ce que la Régie pourrait faire pour les encourager à y adhérer;
 - il reste donc 15,9 % de ces bénéficiaires qui ont fait les suggestions suivantes : offrir un montant plus élevé de rente, faire la promotion du dépôt direct, rendre la démarche plus sécuritaire, simplifier la démarche, avoir des méthodes dissuasives pour recevoir par chèque, etc.
- par ailleurs, 75,0 % des bénéficiaires du RRQ ne verraient pas d'inconvénient majeur à ce que la Régie mette en place des mesures pour encourager fortement l'adhésion au dépôt direct. Puisque 9,5 % ne savent pas ou refusent de répondre à cette question, il reste 15,6 % des bénéficiaires qui y verraient des inconvénients majeurs. Les inconvénients le plus souvent évoqués par 80,0 % d'entre eux sont :
 - « Se sentir forcé par la Régie d'adhérer au dépôt direct »;
 - « La perte de ses habitudes »;
 - « Plus difficile à gérer l'argent »;
 - « Ne pas savoir que l'argent a été déposé ».

Selon la même hypothèse que celle qui a été faite pour les bénéficiaires du SAE, c'est-à-dire que les bénéficiaires du RRQ les plus réticents à adhérer au dépôt direct sont ceux :

- qui préfèrent avoir un chèque,
- qui n'utilisent pas le dépôt direct pour obtenir d'autres sommes dues, et
- qui disent subir un inconvénient majeur si la Régie encourageait fortement le dépôt direct,

Les bénéficiaires les plus réticents constituent 5,0 % des bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct, comparativement à 1,0 % pour les bénéficiaires du SAE.

Conclusion

La volonté de la Régie de rendre prioritaire le dépôt direct rencontrera plus de réticence auprès des 5,0 % des bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct qu'auprès des bénéficiaires du SAE (26,0 %), et plus particulièrement chez ceux qui sont âgés de 75 ans ou plus. En effet :

- près des deux tiers des bénéficiaires visés par le sondage ne reçoivent pas d'autres paiements par dépôt direct;
- plus du tiers des bénéficiaires évoquent « la préférence de recevoir un chèque » comme raison de ne pas avoir adhéré au dépôt direct;
- 15,6 % des bénéficiaires verraient un inconvénient majeur à ce que la Régie mette en place des mesures pour encourager fortement l'adhésion au dépôt direct;
- les récalcitrants constituent 5,0 % des bénéficiaires du RRQ visés par le sondage.

Par ailleurs, comme les bénéficiaires de moins de 60 ans sont proportionnellement plus nombreux à recevoir d'autres sommes par dépôt direct et à faire des transactions automatisées, on peut supposer que les futurs bénéficiaires du RRQ seront plus enclins à adhérer au dépôt direct pour les paiements de la Régie.

Annexe 1 La méthodologie statistique détaillée

Selon les données administratives, 5,5 % des bénéficiaires du RRQ ne sont pas inscrits au dépôt direct. Bien que cette proportion soit plus élevée (18,4 %) chez les bénéficiaires hors Canada, ces derniers ne font pas partie de la population visée en raison des coûts de collecte. Le cas échéant, ils pourraient faire l'objet d'un sondage particulier.

Il est à noter qu'un bénéficiaire est considéré comme non inscrit au dépôt direct s'il apparaît dans la table PAIEPEN, c'est-à-dire la liste des chèques émis par la Régie au cours des deux derniers mois (exemple : du 28 décembre 2012 au 28 février 2013). Cette liste contient le numéro du bénéficiaire en plus de la date et du montant du chèque.

La population échantillonnée et l'échantillon

Les 68 905 bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct âgés de 18 à 84 ans, résidant au Québec et sans interaction inscrite au dossier sont visés par ce sondage. Une interaction inscrite au dossier signifie qu'une tierce personne est responsable de l'administration du dossier du bénéficiaire. Dans ce cas, la décision d'adhésion au dépôt direct ne revient peut-être pas au bénéficiaire seulement, et celui-ci ne serait peut-être pas en mesure de répondre aux questions relatives au dépôt direct.

La population visée par le sondage représente 75 % de la population des bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct; cet écart avec la population totale est dû aux nombreux bénéficiaires hors Canada qui ne sont pas inscrits au dépôt direct.

L'échantillon a été sélectionné aléatoirement à partir de la population stratifiée selon le type de rente reçue par le bénéficiaire et selon sa catégorie d'âge, car on suppose que les raisons de ne pas adhérer au dépôt direct peuvent varier selon ces deux variables (tableau A1).

La taille d'échantillon initiale a été fixée à 1 530 bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct pour s'assurer d'obtenir au moins 600 répondants, cela en tenant compte d'un taux de réponse prévu de 50 % et d'un taux d'admissibilité au sondage plus faible que celui des bénéficiaires du SAE, ainsi qu'il est expliqué à la section portant sur la collecte. L'échantillon est non proportionnel au nombre total de bénéficiaires par type de rente (rente de retraite seulement, autres rentes du RRQ) afin d'obtenir des statistiques de même précision dans chacun des deux groupes.

Tableau A1 : Répartition de la population des bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct et de l'échantillon selon le type de rente et l'âge

Type de rente	Âge du bénéficiaire	Population	Échantillon
Rente de retraite seulement	60 à 64 ans	19 512	267
	65 à 74 ans	27 277	374
	75 à 84 ans	9 048	124
	Sous-total	55 837	765
Autres types de rente (conjoint survivant, invalidité ou combinaison avec rente de retraite)	Moins de 60	4 817	282
	60 à 74 ans	4 835	283
	75 à 84 ans	3 416	200
	Sous-total	13 068	765
Total		68 905	1 530

Le questionnaire

Le questionnaire est celui qui a été élaboré par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative pour le sondage auprès de bénéficiaires du SAE non inscrits au dépôt direct et adapté pour les bénéficiaires du RRQ.

La collecte des données

Le prétest

Comme la plupart des bénéficiaires du RRQ sont plus âgés que les bénéficiaires du SAE et que certains d'entre eux reçoivent leur prestation depuis une assez longue période, il a été décidé de prétester le questionnaire auprès de cette clientèle, qui peut réagir différemment aux questions.

Le prétest s'est tenu le 14 mars 2013 auprès de 17 bénéficiaires, y inclus 6 entrevues en anglais. La collecte des réponses au prétest s'est bien déroulée. Les entrevues se sont complétées rapidement. Il y a eu peu de refus, et la plupart des inéligibilités sont dues au fait que ces répondants reçoivent maintenant leurs paiements par dépôt direct.

À la suite du prétest, deux petites modifications ont été apportées au questionnaire pour simplifier les questions. À la question 10, la phrase suivante était lue seulement si nécessaire : « Autres paiements tels que : prestations du fédéral, les remboursements d'impôt de Revenu Québec ou de Revenu Canada, la paie de travail, etc. ». À la question 11, l'intervieweur spécifiait, au besoin, que des transactions bancaires automatisées signifient des transactions par guichet automatique ou par Internet.

La période de collecte

La collecte téléphonique auprès des bénéficiaires du RRQ a débuté le 18 mars, mais a été arrêtée le 19 mars à cause du constat, dès le début de la collecte, qu'un nombre élevé de bénéficiaires dans l'échantillon étaient inscrits au dépôt direct. Elle a repris le 21 mars auprès d'un deuxième échantillon amélioré et s'est terminée le 2 avril 2013.

Les résultats de la collecte

Dès le début de la collecte auprès d'un premier échantillon de 1 300 bénéficiaires du RRQ, il s'est avéré qu'une portion importante de l'échantillon était inscrite au dépôt direct. Deux raisons principales ont été retenues pour expliquer cette situation :

- Certaines des personnes échantillonnées étaient des bénéficiaires qui avaient reçu une prestation de décès au cours des deux derniers mois. Cette prestation étant toujours versée par chèque, elles faisaient donc partie de la table PAIEPEN, ce qui a mené à les classer à tort comme non inscrits au dépôt direct;
- Pour d'autres personnes, l'adhésion au dépôt direct était très récente (mars 2013).

Durant la courte période de collecte auprès du premier échantillon, 77 entrevues ont toutefois été réalisées.

Afin d'obtenir un deuxième échantillon plus efficient, la population a été redéfinie en date de mars 2013 au lieu de janvier 2013. De plus, les bénéficiaires ayant reçu un chèque de 2 500 \$, montant habituel d'une prestation de décès, n'ont pas été considérés comme des personnes recevant leur rente par chèque même s'ils faisaient partie de la table PAIEPEN. Finalement, la taille du deuxième échantillon a été augmentée à 1 530 pour s'assurer d'obtenir 600 répondants malgré la prévision d'un taux de non-admissibilité au sondage plus élevé que celui des bénéficiaires du SAE.

Malgré cette amélioration, le deuxième échantillon contenait encore, mais dans une proportion moindre que le premier échantillon, des bénéficiaires inscrits au dépôt direct. Les raisons sont :

- leur inscription au dépôt direct était très récente, ou
- ils faisaient partie de la table PAIEPEN parce qu'ils ont reçu, au cours des deux derniers mois, un chèque de la Régie pour une nouvelle rente débutant pour eux (exemple : bénéficiaire d'une rente de retraite qui avait demandé la rente de conjoint survivant). En effet, même si un bénéficiaire est déjà inscrit au dépôt direct pour une rente, il peut recevoir par chèque le premier versement de la nouvelle rente si le traitement de sa demande se termine après le 15 du mois. Après cette date, le système produit les paiements pour le mois suivant. Le premier versement de la nouvelle rente, qui est dû pour la fin du mois en cours, est alors considéré comme rétroactif par le système, et tous les versements rétroactifs de la Régie sont payables par chèque, même si le bénéficiaire est inscrit au dépôt direct.

Malgré l'application de nouveaux critères d'éligibilité pour générer le deuxième échantillon, il a été impossible d'obtenir la taille d'échantillon visée, en raison du taux d'admissibilité plus faible que prévu. Il a donc été décidé d'ajouter les 77 entrevues réalisées avec le premier échantillon aux 515 réalisées avec le deuxième échantillon.

Tableau A2 : Résultats de la collecte auprès des bénéficiaires du RRQ

Résultats de la collecte en incluant une partie du premier échantillon	Nombre
Échantillon utilisé par SOM	1 620
Admissibilité inconnue (C)	366
Avec numéros de téléphone invalides	81
Refus du ménage	109
Autres langues	62
Répondeur / Ligne occupée / Pas de réponse / Inconnu à ce numéro / Déménagé	114
Non-Admissibles (D) : ont adhéré au DD ou sont décédés	203
Non-répondants Admissibles (A):	459
Entrevues incomplètes	27
Refus de la personne	273
Bénéficiaires ayant répondu ne pas recevoir de rente ou être inscrits au DD alors qu'une vérification confirme qu'ils reçoivent un chèque	7
Répondants sélectionnés Non disponible ou Incapacité	152
Entrevues complétées (E)	592
Taux d'admissibilité (taux AD)	83,8 %
Taux de réponse = $E / (A+E+\text{taux AD} \times C)$	43,6 %

Comme l'indique le tableau A2, le taux d'admissibilité au sondage de 83,8 % est plus faible que prévu (95,0 %).

Le taux de réponse de 43,6 % est aussi plus faible que prévu (50,0 %); en particulier, la strate des bénéficiaires âgés de 75 à 84 ans et ne recevant pas uniquement une rente de retraite de la Régie a un taux de réponse plus faible que les autres strates.

Portrait des bénéficiaires du RRQ visés par le sondage

Le tableau A3 donne le profil des bénéficiaires du RRQ visés par le sondage selon diverses caractéristiques socio-démographiques, dont celles qui sont prises en compte dans la stratification (type de rente et catégorie d'âge).

Tableau A3 : Répartition des bénéficiaires du RRQ visés selon diverses caractéristiques socio-démographiques

Caractéristiques	Nombre de répondants	% pondéré
Sexe		
Femmes	296	43,5
Hommes	296	56,5
Type de rente		
Retraite seulement	328	85,2
Autres types de rente	264	14,8
Âge du bénéficiaire		
Moins de 60 ans	120	6,2
60 à 64 ans	163	26,0
65 à 74 ans	207	49,9
75 à 84 ans	102	17,9
Langue de correspondance avec la Régie		
Français	521	87,5
Anglais	71	12,5
Occupation actuelle		
Travailleur	165	23,0
À la retraite	340	68,5
En congé / Sans emploi / Aux études / Ne sait pas	87	8,5
Niveau de scolarité		
Primaire / Ne sait pas	125	22,4
Secondaire	270	44,5
Collégial	104	16,9
Universitaire	93	16,3
Langue parlée le plus souvent à la maison		
Français	497	83,0
Anglais	65	11,5
Autre / Ne sait pas	30	5,5

La pondération

Les données de l'enquête ont été pondérées en fonction de la distribution conjointe de la population pour les variables type de rente et catégorie d'âge du bénéficiaire. Les répondants et les inéligibles des premier et deuxième échantillons ont été regroupés pour la pondération, et les estimations ont été calculées parmi les répondants admissibles.

Toutes les analyses ont été réalisées à l'aide des données pondérées.

Erreurs dues à l'échantillonnage

Une mesure de l'erreur d'échantillonnage utilisée dans le sondage est la marge d'erreur. Si rien n'indique le contraire, alors on pose l'hypothèse que, pour chacune des strates, les répondants représentent un échantillon aléatoire de la population cible et, ainsi, il est possible de calculer les marges d'erreur.

Avec les 592 répondants, la marge d'erreur maximale est estimée à 4,7 % pour un seuil de confiance de 95,0 % lorsqu'on désire généraliser les résultats à l'ensemble de la population visée. La marge d'erreur calculée tient compte de l'effet de la pondération et du facteur de réduction de la marge d'erreur attribuable à la taille finie des populations sondées.

Le test statistique chi carré a servi à vérifier la présence de différences significatives dans les résultats pour un seuil de signification statistique de 5,0 %. Ainsi, lorsqu'une différence est notée dans le texte, celle-ci est significative.

Recommandation pour définir les bénéficiaires non inscrits au dépôt direct

Compte tenu du taux élevé de non-admissibilité dans l'échantillon, il y aura lieu d'améliorer, à l'avenir, la méthode d'identification des bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct.

Pour ce sondage, les bénéficiaires non inscrits au dépôt direct ont été identifiés en tenant compte de la table PAIEPEN des chèques versés par la Régie depuis deux mois (par exemple entre le 28 janvier et le 28 mars 2013). Cependant, cette façon de faire surestime les bénéficiaires non inscrits au dépôt direct parce qu'elle inclut :

- des bénéficiaires inscrits au dépôt direct pour leur rente mais qui ont reçu une prestation de décès par chèque;
- des bénéficiaires qui ont reçu le premier versement d'une nouvelle rente par chèque parce que ce versement était considéré comme rétroactif par le système et donc automatiquement remis par chèque, et ce, même si le bénéficiaire est inscrit au dépôt direct (exemple : bénéficiaires de la rente de retraite demandant la rente de conjoint survivant).

Une étude exhaustive de la meilleure façon de distinguer, dans les tables de données de la Régie, les adhérents des non-adhérents au dépôt direct devrait donc être réalisée et documentée.

Annexe 2 Le questionnaire

S'adressant aux bénéficiaires du RRQ non inscrits au dépôt direct

Q_Bi
->>1INTRO

Bonjour, bonsoir, puis-je parler à...?

Q_1INTRO

Bonjour (bonsoir), mon nom est... de la firme de recherche SOM. Nous avons été mandatés par la Régie des rentes du Québec pour effectuer une étude auprès des bénéficiaires d'une rente de la Régie des rentes du Québec Cette étude est réalisée afin d'améliorer la façon de faire relativement au mode de paiement des rentes par la Régie. *Durée 5 minutes* *Note à l'intervieweur : si nécessaire, précisez que la rente de retraite ou de conjoint survivant ou d'invalidité ou une combinaison de ces rentes provient de la Régie des rentes. Il ne s'agit pas de la pension de vieillesse ni du Supplément de revenu garanti (SRG) du fédéral.*

2=*Ok

Q_1

Veuillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement. Toutefois, soyez assuré(e) que vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

Pour débiter, pouvez-vous me confirmer que vous recevez bien le paiement pour l'une des rentes du Régime des rentes du Québec (rente de retraite, rente de conjoint survivant ou rente d'invalidité)?

1=*Oui
2=*Non->sortie
9=*Ne sait pas/refus (classez refus)->1

Q_2

À quelle fréquence recevez-vous ce paiement?

1=Chaque mois (mensuellement)
2=Tous les trois mois (trimestriellement)
9=*Ne sait pas/refus

Q_3

Recevez-vous ce paiement par dépôt direct (montant déposé directement dans votre compte bancaire) ou par chèque?

1=*Par dépôt direct ->sortie
2=*Par chèque
9=*Ne sait pas/refus (classez refus)->3

Q_4

Saviez-vous que vous pouviez obtenir le montant de la rente par dépôt direct?

1=*Oui
2=*Non/NSP/NRP->10

Q_5a Par quel(s) moyen(s) l'avez-vous appris? *Accepter* *2 mentions, sortie=96,99

- 1=*Par le site Internet de la Régie
- 2=*Par la mention écrite sur le talon de chèque du paiement
- 3=*Par un concours d'adhésion au dépôt direct
- 4=*Par un agent de la Régie
- 5=*Sur des papiers de la Régie autres que le talon de chèque
- 90=*Autre <précisez>
- 96=*Aucun autre->6a
- 99=*Ne sait pas/Refus->6a

Q_6a Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas le dépôt direct pour obtenir le montant de la rente? (NOTE : NE PAS LIRE LES CHOIX et max 2 raisons possibles)
Sonder *2 mentions, sortie=96,99,98,95 Pour quelle autre raison?

- 1=*N'a pas de compte de banque
- 2=*Place le paiement dans un autre compte
- 3=*Préfère avoir un chèque
- 4=*A déjà été inscrit au dépôt direct pour la recevoir, mais a annulé
- 5=*A déjà tenté de s'inscrire, mais ça n'a pas fonctionné
- 6=*N'a pas pris le temps de le faire
- 7=*Pour faciliter la gestion du budget
- 8=*Pour s'assurer que le versement a été fait
- 90=*Autre <précisez>
- 95=*Il n'y a pas de raison->cal7a
- 96=*Aucun autre->cal7a
- 98=*Ne sait pas->cal7a
- 99=*Refus->cal7a

/*Passez aux questions sociodémographiques si Q_6=1*/

Q_Sical7a SI Q#6a=1 ou Q#6b=1->17
->>cal7b

/*Ne pas poser Q_7 si Q_6=5*/

/*Ajouter une contrainte : si Q#6a=4 ou Q#6b=4->10*/

Q_Sical7b SI Q#6a=5 ou Q#6b=5->8 SI Q#6a=4 ou Q#6b=4->10
->>7

Q_7 Avez-vous déjà tenté de vous inscrire au dépôt direct pour recevoir la rente?

- 1=*Oui
- 2=*Non->10
- 9=*Ne sait pas/refus->10

Q_8 Par quel moyen aviez-vous tenté de vous inscrire au dépôt direct pour recevoir la rente?

- 1=Par téléphone
- 2=Par Internet avec le service libre accès (CliqSecur non nécessaire)
- 3=Par Internet avec le service personnalisé (CliqSecur nécessaire)
- 4=Par la poste
- 5=Par Internet (avec ou sans CliqSecur)
- 90=Autrement <précisez>
- 99=*Ne sait pas/refus

/*Ne pas poser Q_9 si Q_6=5*/

Q_Sical9 SI Q#6a=5 ou Q#6b=5->9a
->>9

Q_9 Est-ce à cause d'un problème rencontré en tentant de vous inscrire que vous n'êtes pas inscrit au dépôt direct?

1=*Oui
2=*Non->10
9=*Ne sait pas/refus->10

Q_9a Quelle est la principale raison pour laquelle ça n'a pas fonctionné?

1=*Il manquait des informations
2=*Il y avait des erreurs dans son dossier à la Régie
3=*Problème informatique en faisant la demande par Internet
90=*Autre <précisez>
98=*Ne sait pas
99=*Refus

Q_10 Utilisez-vous le dépôt direct pour d'autres sommes qui vous sont dues? (Prestations du fédéral, les remboursements d'impôt de Revenu Québec ou de Revenu Canada, la paie de travail, etc.) *Attention ne pas tenir compte des prélèvements automatiques*

1=*Oui
2=*Non, n'a aucun dépôt direct
9=*Ne sait pas/refus

Q_11 Vous arrive-t-il de faire des transactions bancaires automatisées (transactions par guichet automatique ou par Internet) telles que des virements entre comptes ou des paiements de facture?

1=*Oui
2=*Non
9=*Ne sait pas/refus

/*Si a déjà tenté de s'inscrire, mais impossible à cause d'un problème (Q6=5 ou Q9=1), passer à Q17*/

Q_sical12 si q#6a=5 ou q#6b=5 ou q#9=1->17
->>12

Q_12 Si je vous dis que l'utilisation du dépôt direct permet de réduire le risque de vol de chèques et les frais d'administration pour la Régie des rentes du Québec, est-ce que cela pourrait vous convaincre d'adhérer au dépôt direct pour recevoir le montant de la rente?

1=*Oui->14
2=*Non
9=*Ne sait pas/refus

- Q_13a Qu'est-ce que la Régie des rentes du Québec pourrait faire pour vous encourager à vous inscrire au dépôt direct? *Sonder* *2 mentions, sortie=96,99, 95 Quoi d'autre?
- 1=*Offrir un montant plus élevé comme rente
 - 2=*Rendre le dépôt direct obligatoire
 - 3=*Que l'inscription au dépôt direct soit automatique
 - 4=*Offrir un suivi
 - 5=*Faire la promotion du dépôt direct
 - 6=*Simplifier la démarche
 - 7=*Avoir des méthode dissuasives pour recevoir des chèques
 - 8=*Ajouter un incitatif environnemental
 - 9=*Rendre la démarche plus sécuritaire
 - 90=*Autre <précisez>
 - 95=*Rien/Ne veut pas s'inscrire->14
 - 96=*Aucun autre->14
 - 99=*Ne sait pas/refus->14
- Q_14 Compte tenu des avantages du dépôt direct pour la Régie et ses clients, serait-il pertinent, selon vous, que la Régie mette en place des mesures pour encourager fortement ce mode paiement?
- 1=*Oui
 - 2=*Non
 - 9=*Ne sait pas/refus
- Q_15 Y aurait-il des inconvénients majeurs pour vous si la Régie mettait en place des mesures pour vous encourager fortement à adhérer au dépôt direct de votre rente?
- 1=*Oui
 - 2=*Non->17
 - 9=*Ne sait pas/refus->17
- Q_16a Quels seraient ces inconvénients majeurs? *Sonder* *2 mentions, sortie=96,99 Quoi d'autre?
- 1=*Se sentir forcé de s'inscrire au dépôt direct
 - 2=*Ne pas savoir que l'argent a été déposé dans le compte bancaire
 - 3=*Ne pas pouvoir choisir n'importe quel compte bancaire pour le dépôt
 - 4=*Plus difficile de gérer l'argent
 - 90=*Autre <précisez>
 - 96=*Aucun autre->17
 - 99=*Ne sait pas/refus->17

/*Questions sociodémographiques*/

- Q_17 Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre occupation actuelle...?
- 1=Travailleur
 - 2=En congé (parental, maladie, sabbatique...)
 - 3=Sans emploi (chômage, aide sociale, invalidité, à la maison)
 - 4=Aux études
 - 5=Retraité
 - 90=*Autre <précisez>
 - 99=*Refus

Q_18 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété...?

- 1=Primaire (7 ans ou moins)
- 2=Secondaire (incluant la formation professionnelle) (8 à 12 ans)
- 3=Collégial ou cégep (incluant la formation technique)
- 4=Universitaire
- 9=*Refus

Q_19 Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison...?

- 1=Français
- 2=Anglais
- 8=Autre
- 9=*Refus

->>FIN

Q_URGENCE *(Au besoin) pour ((g expliquer la raison de l'appel :))

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante, qui a été mandatée par la Régie des rentes du Québec pour connaître les réticences des bénéficiaires au dépôt direct.
- Votre participation est volontaire, elle aiderait la Régie à améliorer les services donnés à ses clients.
- Je n'ai pas accès à votre dossier. La Régie nous a seulement fourni les noms et numéros de téléphone de ses clients afin qu'on puisse les joindre.
- On cherche à connaître votre opinion, on ne vous demandera pas d'informations personnelles.
- Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

(Au besoin) pour ((g valider la légitimité)) de notre démarche : vous pouvez joindre les services de renseignements téléphoniques de la Régie des rentes du Québec afin de valider que nous sommes bien mandatés par eux pour faire ce sondage :
(Numéro de téléphone :) 1 800 463-5185

Demander si on peut rappeler et mettre en rendez-vous (ou en refus, le cas échéant).*

2=*Continuer

Q_FIN Encore une fois, je suis..., et je vous ai appelé pour la maison de recherche SOM et la Régie des rentes du Québec. Je voudrais vous remercier du temps que vous m'avez consacré. Nous voulons aider les gens à se faire entendre et votre opinion est importante pour permettre à SOM d'y arriver.