

RETRAITE QUÉBEC

Sondage sur le service en ligne *Mon dossier*

Rapport 2020



Rédaction

Francis Bernier

Mise en page

Nathalie Bilodeau

Révision

Catherine Mercier

Graphisme

Martin Bussières

Pierre-Anne Caron

Production

Direction des communications

Date de production

Avril 2021

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

sondages@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-96048-5 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Faits saillants.....	4
Introduction.....	5
Méthodologie en bref.....	6
Profil des répondants et répondantes.....	7
Résultats du sondage.....	9
Utilisation de <i>Mon dossier</i>	9
Satisfaction à l'égard de <i>Mon dossier</i>	13
Appel à Retraite Québec.....	19
Conclusion.....	22
Annexe I – Méthodologie.....	23
Population cible.....	23
Base de sondage.....	23
Questionnaire.....	23
Collecte des données.....	23
Pondération.....	24
Méthode d'analyse.....	24
Annexe II – Questionnaire synthèse avant la livraison 1.....	25
Annexe III – Questionnaire synthèse après la livraison 1.....	35

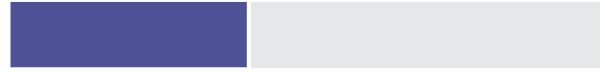
Faits saillants

Rente de retraite du RRQ



Plus de **50 %** des répondants reçoivent la rente de retraite du RRQ.

Consultation



Plus de **40 %** des répondants ont consulté *Mon dossier* pour voir les montants reçus et à venir.

Visites



Plus de la **moitié** des répondants visitent *Mon dossier* au moins 3 fois par année.

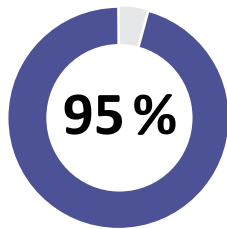
60 %

âgés de **18 à 54 ans**

48 %

âgés de **55 ans et plus**

Utilisation



- ✓ Satisfaits de leur visite
- ✓ Recommanderaient l'utilisation
- ✓ Est facile à utiliser

Par contre, ceux qui reçoivent une rente de retraite d'un RRSP sont moins satisfaits que les autres.

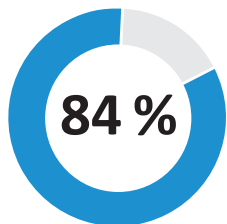


Plus de **1 répondant sur 10**

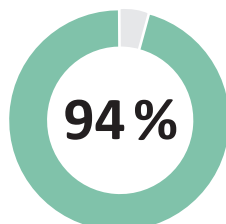
pense avoir besoin d'appeler Retraite Québec après sa visite dans *Mon dossier*.

Les personnes satisfaites de leur visite dans *Mon dossier* ont moins besoin d'appeler que celles qui ne sont pas satisfaites.

Trouver l'information



qui **reçoivent** une rente de retraite d'un RRSP



qui **ne reçoivent pas** de rente de retraite d'un RRSP

Les répondants qui **reçoivent une rente de retraite d'un RRSP** sont en moins grande proportion que ceux qui **n'en reçoivent pas** à avoir trouvé l'information qu'ils cherchaient.

Introduction

Le service en ligne *Mon dossier* est disponible pour la clientèle de Retraite Québec depuis plusieurs années. Les possibilités qu'il offre sont toutefois limitées. Avec l'évolution des technologies dans les dernières années, le numérique fait maintenant partie intégrante de la vie des gens. Influencées par les expériences numériques vécues avec le secteur privé, les attentes des citoyens et citoyennes relativement aux services publics sont de plus en plus élevées. Retraite Québec n'échappe pas à cette tendance et doit suivre le mouvement.

C'est dans ce contexte que l'organisation a mis en place le Programme de transformation de l'expérience client en 2018. Grâce à un important virage numérique, il vise à réduire les efforts du client, à favoriser son autonomie et à maintenir sa confiance. Dans son plan stratégique 2020-2023, l'objectif 1.2 est d'« adapter les services selon les préférences des clients en mettant à profit les nouvelles tendances numériques ». Des actions ont été ciblées, notamment :

- « Créer un espace numérique sécurisé qui permettra au client ou à la cliente de consulter son dossier en ligne en tout temps et d'interagir avec l'organisation;
- Mettre en place la notification numérique qui permet d'aviser la personne sur l'avancement de son dossier. »

Le projet « 522 –Espace client numérique » a vu le jour dans le but de concrétiser ces actions. À terme, *Mon dossier* proposera une offre de services numériques bonifiée qui devrait améliorer la satisfaction de la clientèle. De manière à ce que de la valeur soit rapidement ajoutée aux clients et clientes, des ajouts seront faits régulièrement. L'équipe de projet a voulu connaître le profil de la clientèle et sa satisfaction avant la première livraison, prévue en novembre 2020, afin de pouvoir constater l'évolution de ces variables au fil des livraisons.

Un sondage a donc été réalisé pour recueillir ces renseignements. Puisque la collecte de données s'est étendue sur une période qui incluait la première livraison, ce rapport présente des résultats distincts selon le moment où les réponses ont été recueillies, soit avant ou après la livraison.

Méthodologie en bref

Population visée



Toutes les personnes ayant visité *Mon dossier*, lors de leur première visite, pendant la période visée

Sondage



Comment?

Sondage Web



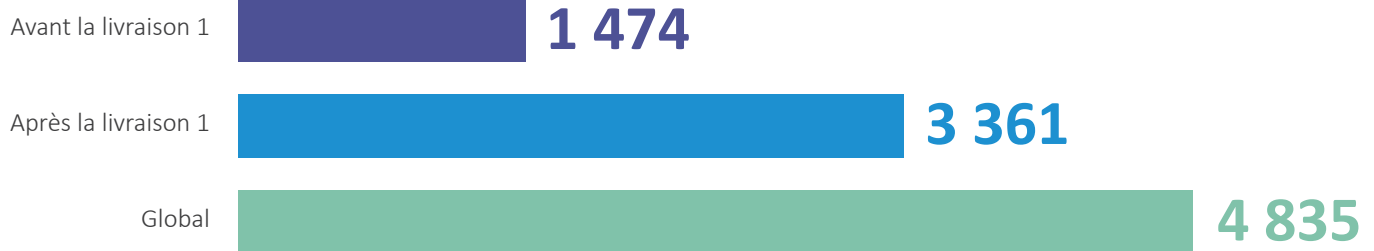
Quand?

Avant la livraison 1 :
Du **26 octobre** au
22 novembre 2020

Après la livraison 1 :
Du **23 novembre** 2020
au **6 janvier** 2021

Collecte des données

Nombre de questionnaires remplis



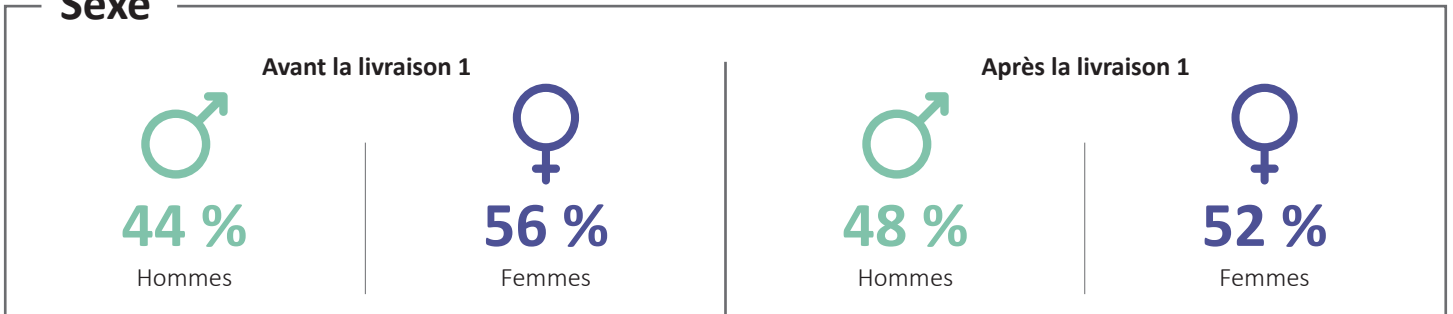
Taux de réponse



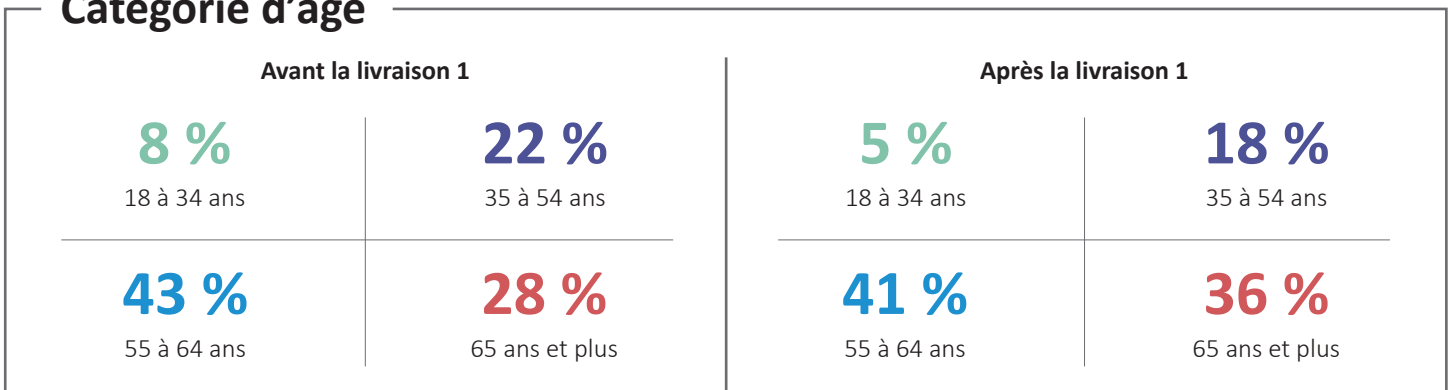
Les résultats présentés dans ce rapport sont ceux des répondants et répondantes, et ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble des personnes utilisatrices de *Mon dossier*.

Profil des répondants et répondantes

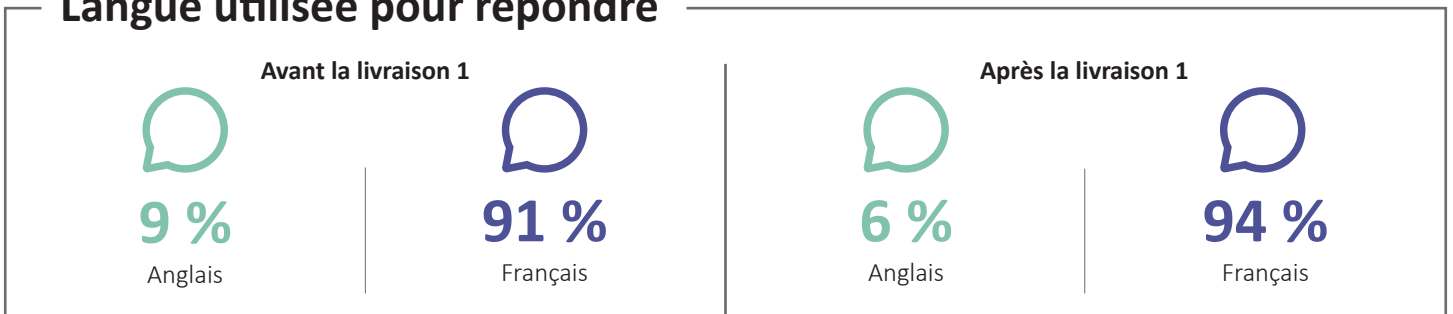
Sexe



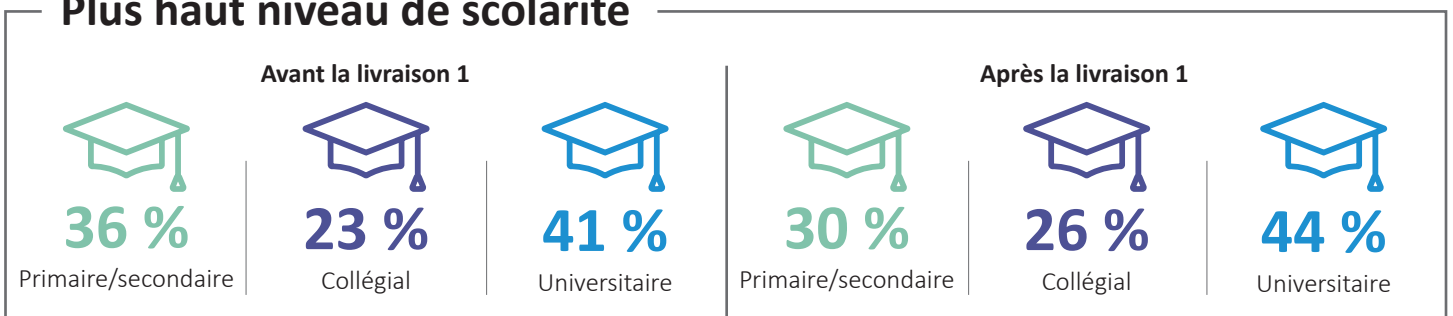
Catégorie d'âge



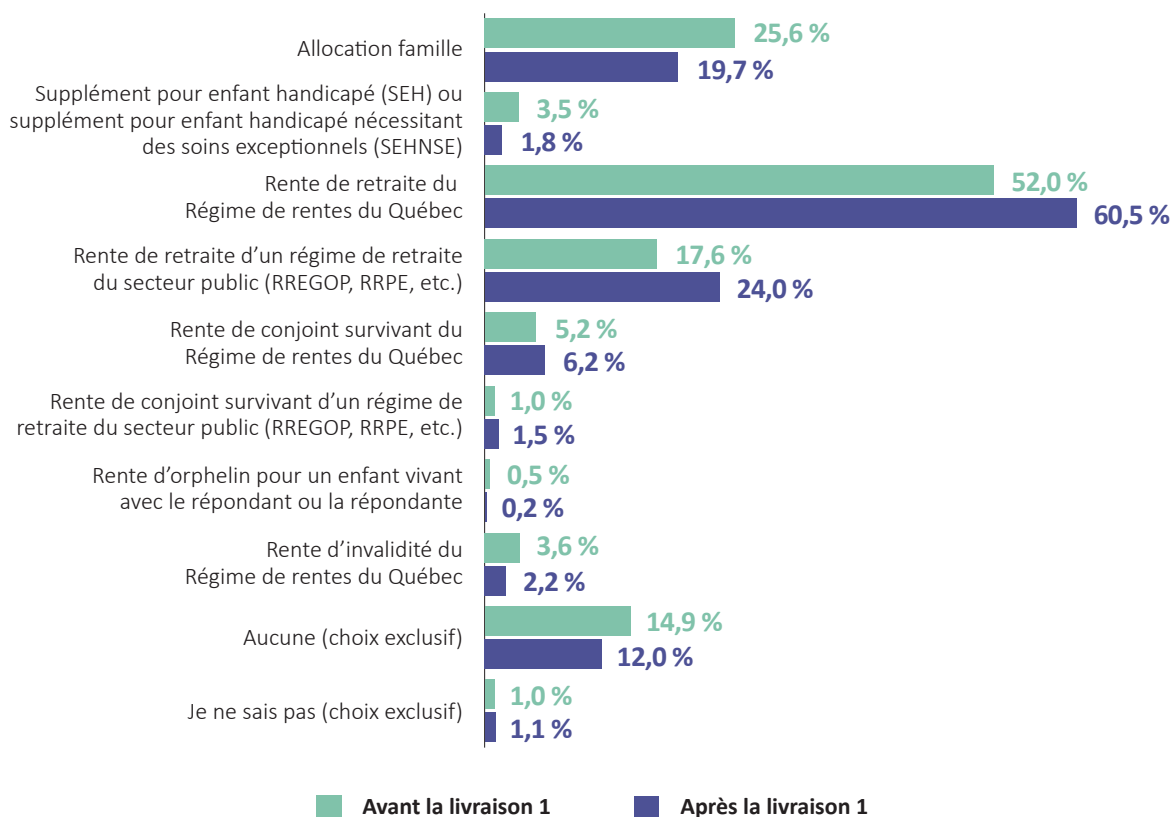
Langue utilisée pour répondre



Plus haut niveau de scolarité



Prestation reçue



Certaines caractéristiques des répondants et répondantes diffèrent entre les deux périodes :

- Il y a une plus grande proportion de répondants âgés de 65 ans ou plus après la livraison 1 (36 %) qu'avant (28 %).
- Il y a une moins grande proportion de répondants dont le plus haut niveau de scolarité est le primaire ou le secondaire après la livraison 1 (30 %) qu'avant (36 %).
- En ce qui concerne les prestations que les répondants reçoivent :
 - o une moins grande proportion d'entre eux reçoivent l'Allocation famille (AF) après la livraison 1 (20 %) qu'avant (26 %);
 - o une plus grande proportion d'entre eux reçoivent une rente de retraite du Régime de rentes du Québec (RRQ) après la livraison 1 (61 %) qu'avant (52 %);
 - o une plus grande proportion d'entre eux reçoivent une rente de retraite d'un régime de retraite du secteur public (RRSP) après la livraison 1 (24 %) qu'avant (18 %).

Même si la livraison du mois de novembre dans *Mon dossier* peut avoir un certain effet sur le profil des personnes répondantes, ces écarts soutiendraient plutôt l'hypothèse qu'en fonction du moment de l'année, les clients et clientes utilisant *Mon dossier* n'ont possiblement pas toujours le même profil. Il est probable qu'en fonction des prestations reçues, les modifications au dossier n'arrivent pas au même moment. Par exemple, les bénéficiaires du RRQ et des RRSP pourraient consulter davantage leur dossier à la fin de l'année afin de connaître leur nouveau montant de prestation, indexée pour janvier, alors que les bénéficiaires de l'AF pourraient le consulter davantage au printemps, au moment où l'avis annuel de cette prestation est produit.

Plusieurs prestations versées par Retraite Québec sont étroitement liées à des caractéristiques des bénéficiaires. En effet, les bénéficiaires de l'AF sont majoritairement des femmes âgées de moins de 55 ans. À l'inverse, les gens qui reçoivent une rente de retraite ont au moins 55 ans pour une rente d'un RRSP et au moins 60 ans pour une rente du RRQ. Il est donc tout à fait logique que les résultats en fonction de ces caractéristiques des répondants aillent dans le même sens que ceux constatés selon la prestation reçue. Par exemple, s'il y a un lien entre un résultat et l'âge, il y a généralement aussi un lien entre ce même résultat et les prestations reçues.

Résultats du sondage

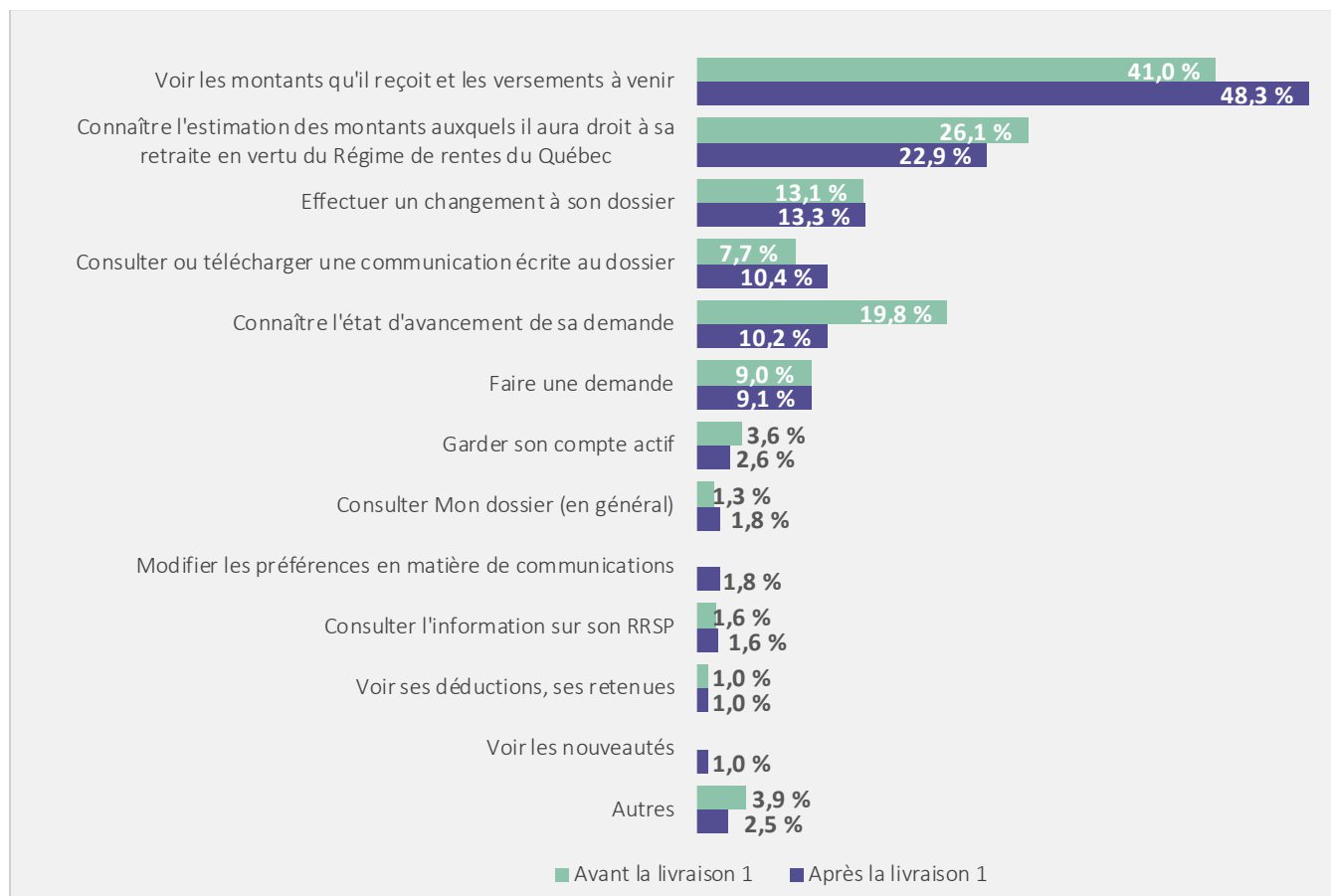
Étant donné que des changements ont été apportés à *Mon dossier* lors de la livraison du 22 novembre 2020, il n'était pas approprié de présenter des résultats globaux pour ce sondage. Ainsi, aucun résultat pour l'ensemble des répondants des deux périodes n'a été produit. Les résultats dans ce rapport sont plutôt présentés en fonction du moment où les réponses ont été recueillies, soit avant la livraison 1 (26 octobre au 22 novembre 2020) ou après (23 novembre 2020 au 6 janvier 2021). Des constats valides pour les deux périodes sont d'abord énoncés, puis des résultats spécifiques à chacune des périodes sont énumérés.

Utilisation de *Mon dossier*

Peu importe la période de l'année, la principale raison pour laquelle on consulte *Mon dossier* est pour voir les montants reçus et les versements à venir (graphique 1). On observe que ce motif est plus mentionné après la livraison (48 %) qu'avant (41 %). C'est le contraire qui se produit pour la raison « Connaître l'état d'avancement de sa demande », puisque moins de répondants, en proportion, ont consulté *Mon dossier* pour cette raison après la livraison (10 %) qu'avant (20 %).

La livraison 1 a permis l'ajout de certaines fonctionnalités à *Mon dossier*, dont le choix des préférences en matière de communications. La clientèle peut désormais aller s'inscrire aux notifications électroniques et choisir de ne plus recevoir de documents par la poste. Bien qu'il s'agisse d'une proportion négligeable, il est intéressant de souligner que 2 % des répondants et répondantes après la livraison ont consulté *Mon dossier* pour modifier leurs préférences en matière de communications et 1 % d'entre eux, pour voir les nouveautés. On peut émettre l'hypothèse que la promotion faite par Retraite Québec après la livraison 1 a amené des clients à consulter leur dossier en ligne.

Graphique 1 – Raisons pour lesquelles les répondants et répondantes ont consulté *Mon dossier*, selon la période de collecte



L'âge est en étroite relation avec les différentes raisons d'avoir consulté *Mon dossier*. Ainsi, peu importe la période de collecte, les répondants et répondantes de 55 ans et plus sont quant à eux en plus grande proportion à avoir consulté *Mon dossier* pour :

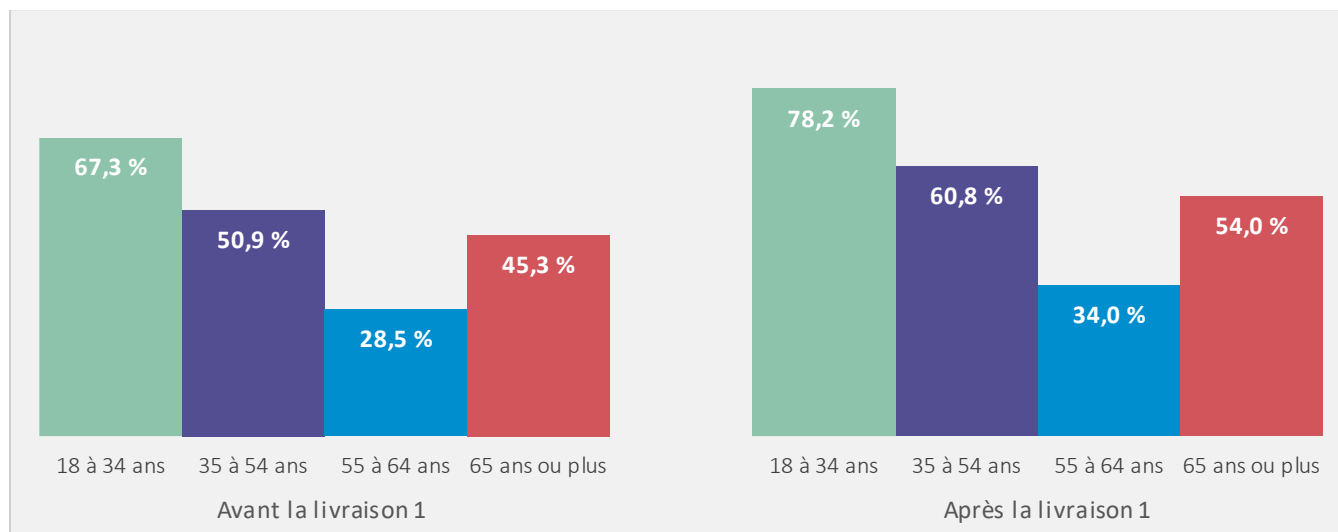
- connaître l'estimation des sommes auxquels ils auront droit à leur retraite en vertu du RRQ, ce qui n'est pas surprenant puisque c'est généralement dans cette tranche d'âge que les gens prennent leur retraite, et donc, veulent connaître les sommes qu'ils pourraient recevoir avant de prendre la décision;
- faire une demande, ce qui semble cohérent avec le fait que la demande de rente de retraite représente le type de demandes le plus fréquent à Retraite Québec.

Les répondants et répondantes de 18 à 54 ans sont en plus grande proportion à avoir consulté *Mon dossier* pour :

- connaître l'état d'avancement d'une demande, possiblement parce que certaines demandes en lien avec l'AF nécessitent un traitement plus complexe;
- effectuer un changement à leur dossier;
- voir les sommes reçues et les versements à venir.

Ce dernier motif est toutefois particulier, comme le montre le graphique 2. Pour expliquer sa plus faible popularité chez les 55 à 64 ans, on peut émettre l'hypothèse que ces gens sont moins nombreux à recevoir des versements, ne recevant possiblement plus d'AF et, pour la plupart, n'ayant pas encore commencé à recevoir une prestation de retraite du RRQ ou d'un RRSP.

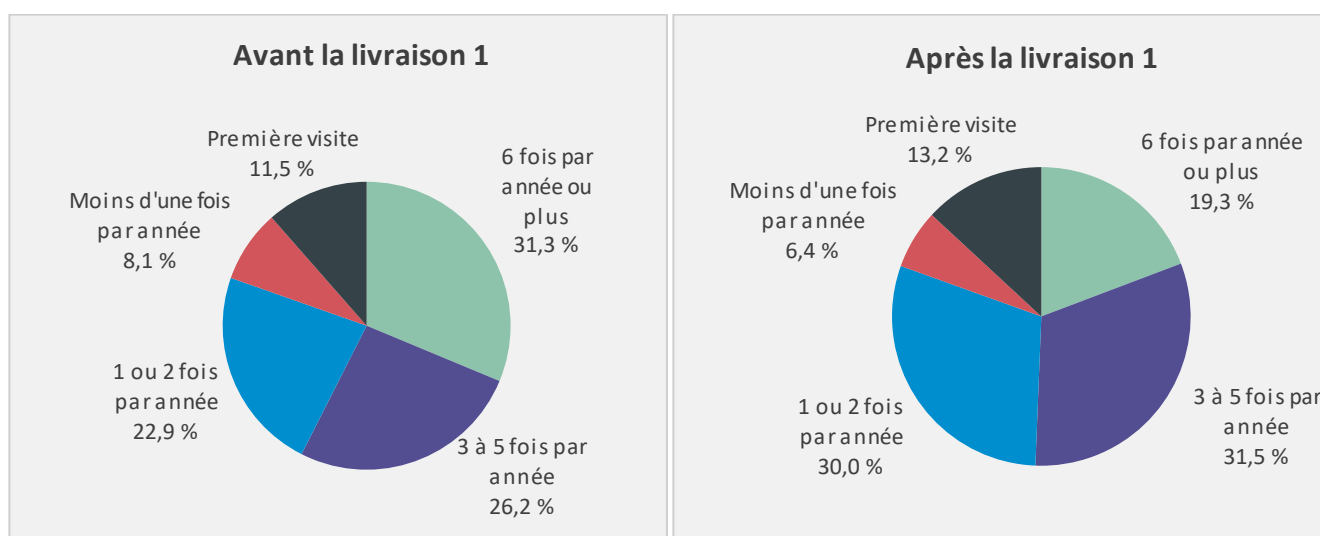
Graphique 2 – Proportion des répondants et répondantes ayant consulté *Mon dossier* pour voir les montants qu'ils reçoivent et les versements à venir, selon l'âge et la période de collecte



Bien entendu, ce lien entre l'âge et ces raisons de consulter *Mon dossier* se répercute dans les résultats, de sorte que si l'âge exerce une influence sur un résultat, ces raisons de consultation aussi. Toutes ne seront donc pas présentées dans le rapport.

La fréquence d'utilisation de *Mon dossier* est variable chez les répondants. Le graphique 3 montre que plus de 50 % d'entre eux vont dans leur espace client numérique au moins trois fois par année, peu importe la période. Ces clients peuvent donc être considérés comme des habitués. Il est également intéressant de constater qu'un peu plus de 10 % des répondants sont de nouveaux utilisateurs.

Graphique 3 – Fréquence d'utilisation du service *Mon dossier* par les répondants et répondantes, selon la période de collecte

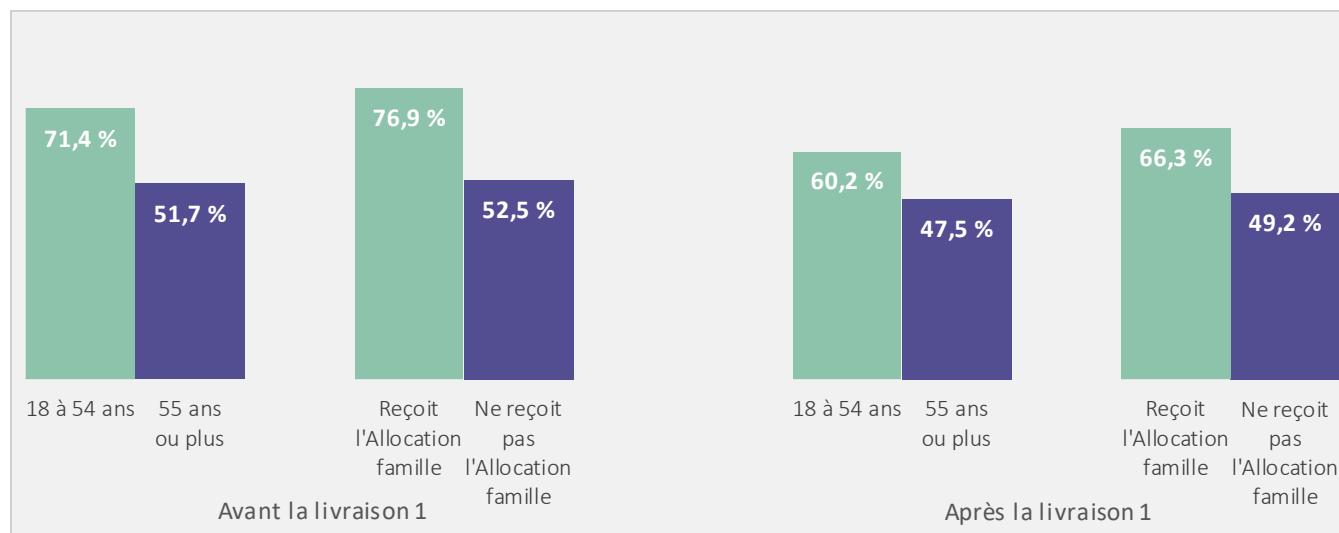


Qu'ils aient répondu au sondage avant ou après la livraison 1, les répondants des groupes suivants sont en plus grande proportion que leurs groupes complémentaires respectifs à utiliser *Mon dossier* au moins trois fois par année :

- ceux de 18 à 54 ans (graphique 4);
- ceux qui reçoivent l'AF (graphique 4);

- ceux qui ne reçoivent pas une rente du RRQ;
- ceux qui ne reçoivent pas une rente d'un RRSP;
- ceux qui ne reçoivent aucune prestation de Retraite Québec.

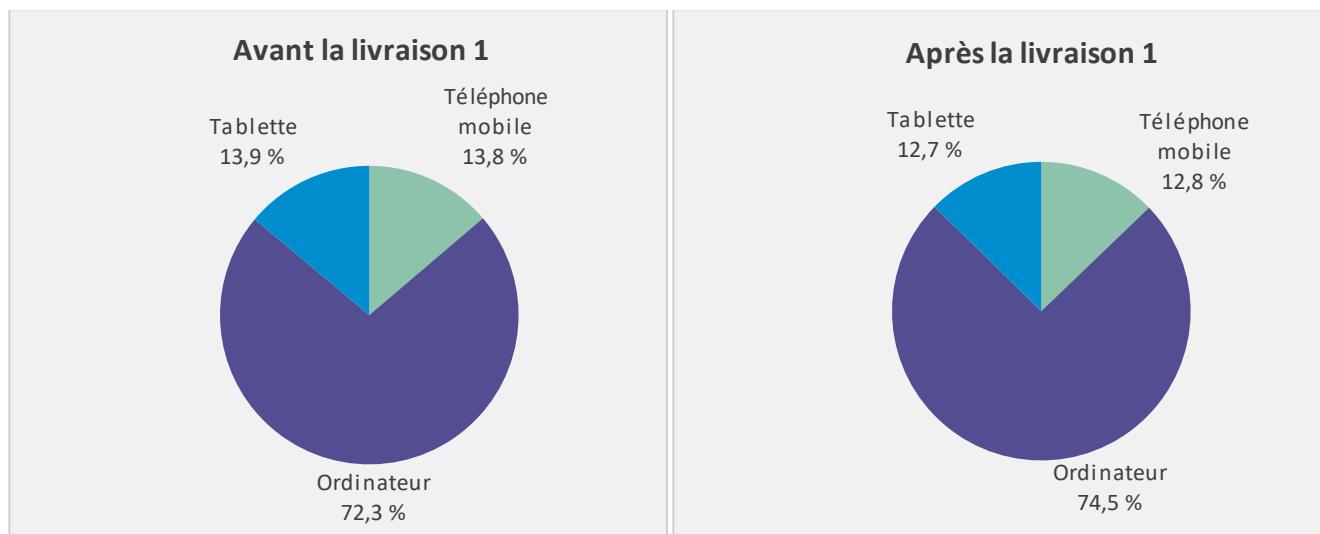
Graphique 4 – Proportion des répondants et répondantes qui consultent *Mon dossier* au moins trois fois par année, selon l'âge, le fait de recevoir ou non l'Allocation famille et la période de collecte



Les répondants qui ont cherché à voir le montant des prestations qu'ils reçoivent ou à vérifier leurs versements à venir sont proportionnellement plus nombreux à aller dans leur espace client numérique de Retraite Québec trois fois par année ou plus que ceux qui y vont pour d'autres raisons.

On constate au graphique 5 qu'une forte majorité de répondants utilisent généralement un ordinateur pour consulter leur dossier en ligne de Retraite Québec. Toutefois, selon des données de consultation du site Web, les proportions de gens utilisant un téléphone mobile ou une tablette seraient plus élevées que ce qu'expriment les données recueillies par le sondage. Une hypothèse pour expliquer cet écart est que plusieurs clients ou clientes ayant consulté *Mon dossier* avec un appareil mobile pendant la période visée n'auraient pas répondu au sondage, car c'est un type d'appareil moins convivial pour le faire qu'un ordinateur.

Graphique 5 – Appareil privilégié par les répondants et répondantes pour consulter *Mon dossier*, selon la période de collecte

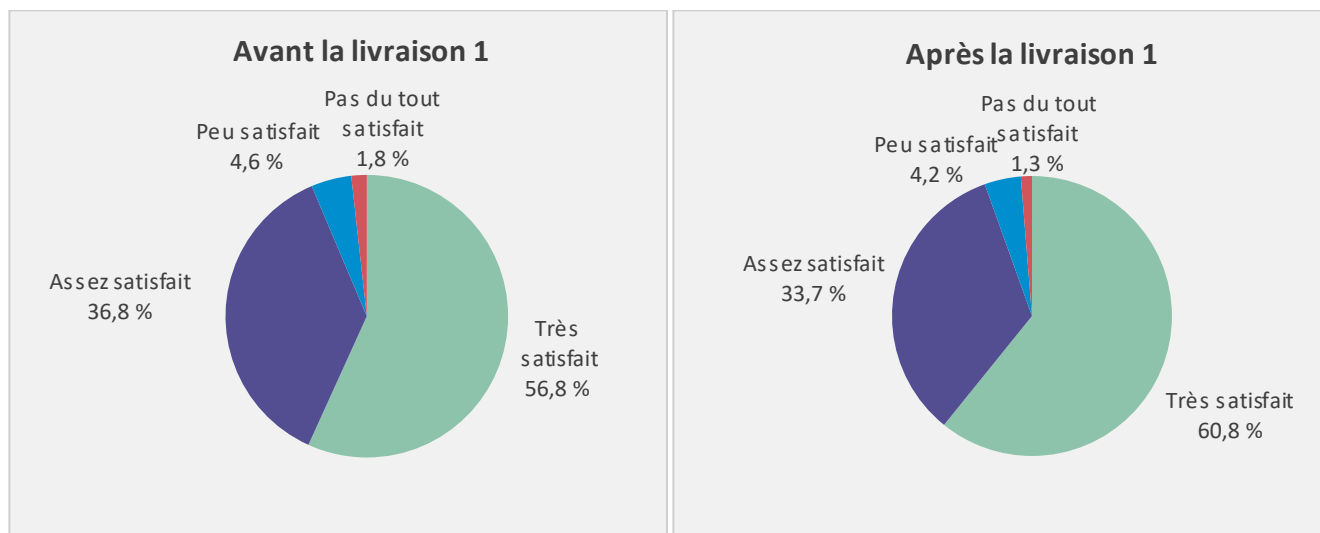


Peu importe le moment où ils ont répondu au sondage, les plus jeunes utilisent principalement le téléphone mobile alors que les personnes plus âgées se tournent davantage vers un ordinateur. D’une manière cohérente avec les résultats sur l’âge, les répondants qui reçoivent l’AF utilisent davantage le téléphone mobile que les autres bénéficiaires, alors que ceux qui reçoivent la rente de retraite du RRQ préconisent l’ordinateur.

Satisfaction à l’égard de *Mon dossier*

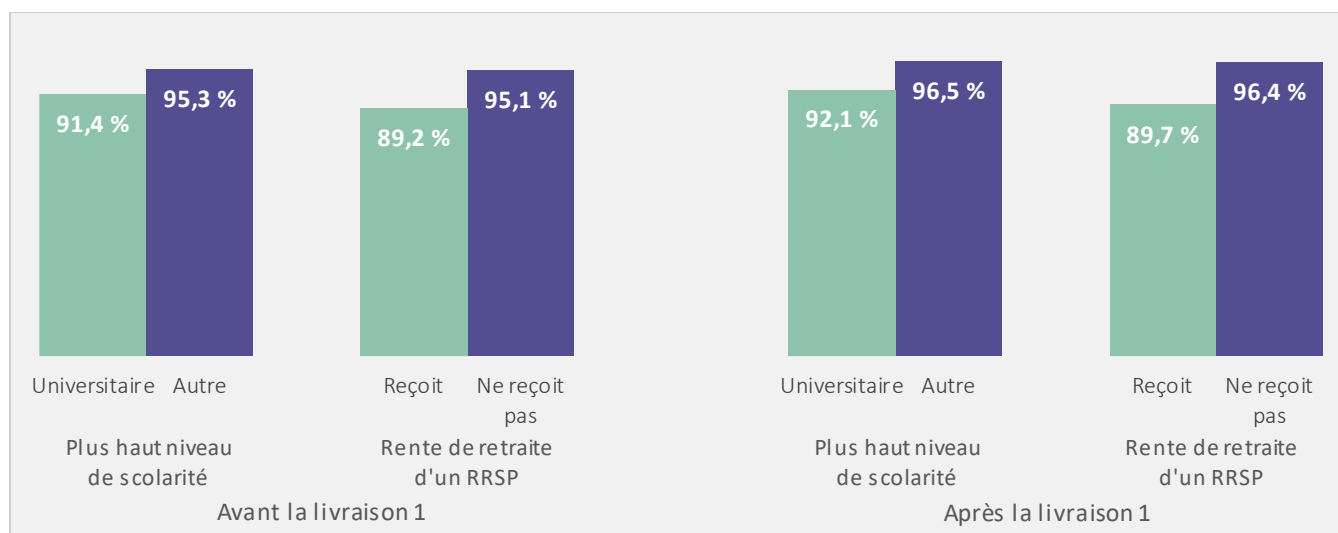
Les clients et clientes ayant répondu au sondage sont satisfaits de leur visite dans *Mon dossier*. En effet, que ce soit avant ou après la livraison, c’est plus de 90 % d’entre eux qui sont très ou assez satisfaits (graphique 6).

Graphique 6 – Satisfaction à l’égard de *Mon dossier*, selon la période de collecte



Le graphique 7 montre que les répondants dont le plus haut niveau de scolarité est l’université et ceux qui reçoivent une rente de retraite d’un RRSP sont en moins grande proportion à être satisfaits de *Mon dossier* que les autres.

Graphique 7 – Proportion des répondants et répondantes qui sont très ou assez satisfaits de *Mon dossier*, selon le plus haut niveau de scolarité, le fait de recevoir une rente de retraite d'un RRSP et la période de collecte



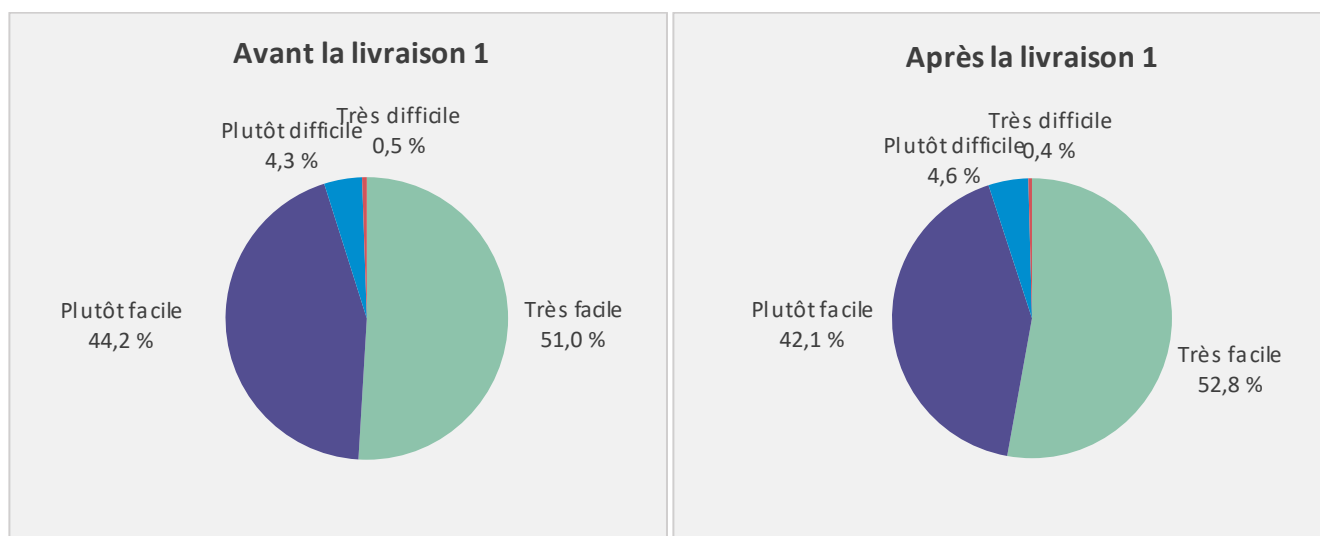
Chez les personnes ayant répondu avant la livraison 1, 97 % de celles ayant consulté leur dossier en ligne pour connaître l'estimation des montants auxquels elles auront droit à leur retraite en vertu du RRQ sont très ou assez satisfaites, alors que c'est le cas de 92 % de celles l'ayant consulté pour d'autres raisons.

Chez les personnes ayant répondu après la livraison 1, ces groupes sont en plus grande proportion que leurs groupes complémentaires respectifs à être très ou assez satisfaits de leur visite dans *Mon dossier* :

- les personnes âgées de 55 ans ou plus (96 %, comparativement à 92 % chez les 18 à 54 ans);
- celles qui reçoivent la rente de retraite du RRQ (96 %, comparativement à 91 % de celles qui ne la reçoivent pas);
- les personnes qui l'ont consulté pour voir les montants des prestations qu'elles reçoivent ou vérifier leurs versements à venir (96 %, comparativement à 93 % pour celles l'ayant consulté pour d'autres raisons).

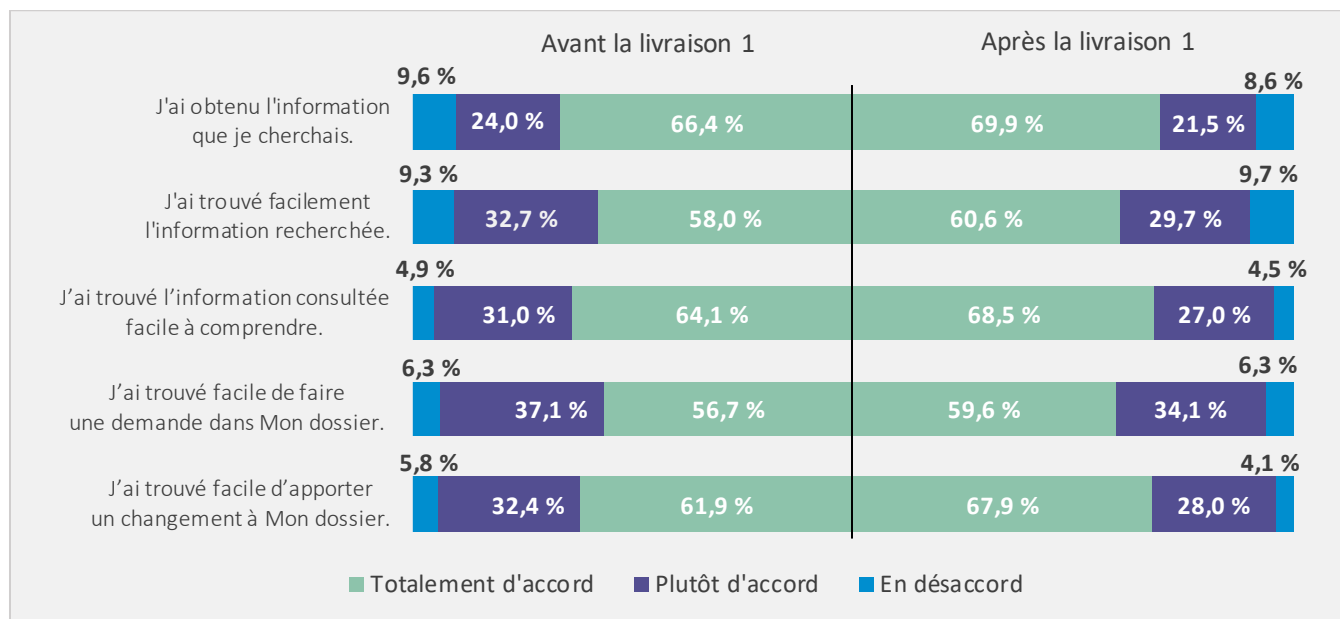
La très grande majorité de la clientèle qui a répondu au sondage considère que l'utilisation de *Mon dossier* est simple (graphique 8). Aucun écart important n'est observable selon les différentes caractéristiques des personnes répondantes, pas plus qu'entre les deux périodes étudiées. Il est quand même important de souligner que les changements apportés lors de la livraison 1 n'avaient pas pour objectif de simplifier l'utilisation de *Mon dossier*.

Graphique 8 – Facilité à utiliser *Mon dossier*, selon la période de collecte



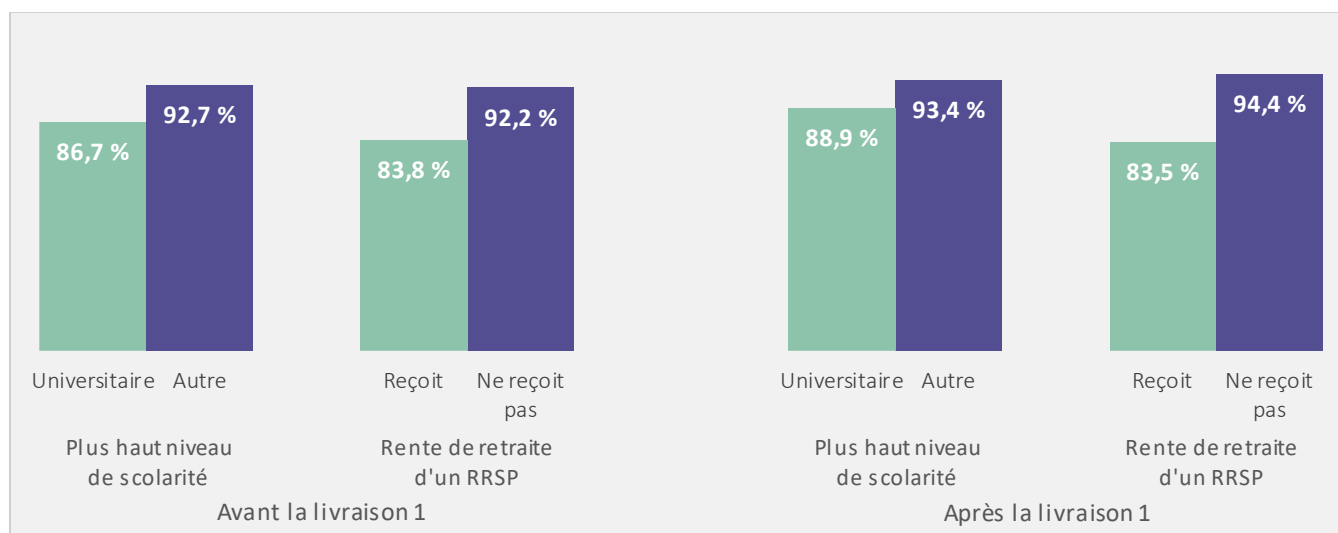
Afin de creuser davantage leur satisfaction à l'égard de leur visite dans *Mon dossier*, les répondants et répondantes devaient préciser leur niveau d'accord avec divers énoncés. On constate au graphique 9 qu'ils ont apprécié la visite puisqu'ils sont plus de 90 % à être en accord avec chacun des énoncés. En fait, on obtient même plus de 55 % de répondants « totalement en accord » à chacun d'eux.

Graphique 9 – Niveau d'accord des répondants et répondantes à certains énoncés, selon la période de collecte



Le graphique 10 montre que les répondants dont le plus haut niveau de scolarité est l'université et ceux qui reçoivent une rente de retraite d'un RRSP sont en moins grande proportion que les autres à être d'accord pour dire qu'ils ont trouvé l'information qu'ils cherchaient, et ce, peu importe la période de collecte.

Graphique 10 – Proportion des répondants et répondantes qui sont d'accord pour dire qu'ils ont trouvé l'information qu'ils cherchaient, selon le plus haut niveau de scolarité, le fait de recevoir une rente de retraite d'un RRSP et la période de collecte



Les personnes répondantes qui ont consulté *Mon dossier* pour voir les montants des prestations qu'elles reçoivent ou les dates des versements à venir, ou pour connaître l'estimation des sommes auxquelles elles auront droit à la retraite en vertu du RRQ sont en plus grande proportion à avoir trouvé l'information qu'elles cherchaient que celles l'ayant consulté pour d'autres raisons.

Les constats sont identiques pour l'énoncé « J'ai trouvé facilement l'information recherchée. », sauf pour les répondants qui reçoivent une rente de retraite d'un RRSP, parmi lesquels seuls ceux ayant répondu après la livraison 1 sont en moins grande proportion (84 %) que ceux qui n'en reçoivent pas (93 %) à affirmer avoir trouvé l'information facilement. De plus, pour cet énoncé, les répondants recevant une rente de retraite du RRQ qui ont répondu après la livraison 1 sont en plus grande proportion à avoir trouvé l'information facilement (92 %) que ceux qui ne reçoivent pas cette rente (87 %).

Il était demandé aux répondants et répondantes en désaccord avec un des cinq énoncés du graphique 10 d'expliquer les raisons de ce désaccord. Le tableau 1 présente les grands thèmes abordés, et pour chacun, quelques éléments plus précis. L'ordre des thèmes est associé aux éléments nommés par les répondants après la livraison 1. Les synthèses complètes des commentaires recueillis à cette question sont présentées aux annexes II (avant la livraison 1) et III (après la livraison 1) (Q6).

Tableau 1 – Principales raisons pour être en désaccord avec un des énoncés, selon la période de collecte

Thème	Principaux éléments mentionnés	
	Avant la livraison 1 (n=177)	Après la livraison 1 (n=394)
Information non disponible	<ul style="list-style-type: none"> • L'information n'a pas été trouvée. (21) • Il n'a pas été possible de mettre à jour son dossier. (11) • Appeler à Retraite Québec a été nécessaire pour obtenir l'information ou faire le changement. (11) 	<ul style="list-style-type: none"> • L'information n'a pas été trouvée; peu d'information. (73) • Les montants de rente pour l'année à venir ne sont pas disponibles (indexation pour 2021). (30) • Il n'a pas été possible de faire une demande ou de transmettre des documents. (18)
Navigation difficile	<ul style="list-style-type: none"> • Le site n'est pas intuitif, la navigation n'est pas facile. (15) • Il est difficile de trouver l'endroit pour se connecter. (9) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le site n'est pas intuitif, la navigation n'est pas simple. (54) • La procédure de connexion avec clicSÉCUR est lourde. (35)
Aucune information sur les RRSP	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a aucune information sur les RRSP (relevé, état de participation, prestations, etc.). (26) 	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a aucune information sur les RRSP (relevé, état de participation, prestations, etc.). (80)
Pas d'information sur le suivi d'une demande	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas d'information sur le suivi de la demande (réception des documents, traitement, etc.). (26) 	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas d'information sur le suivi de la demande (réception des documents, traitement, etc.). (15)
Aucun document	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents (avis, demande, réponse, documents envoyés, etc.) ne sont pas disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents (avis, demande, réponse, documents envoyés, relevé, etc.) ne sont pas disponibles. (24)

Note : Le nombre entre parenthèses indique la quantité de personnes ayant mentionné l'élément.

Les répondants s'entendent sur un point : ils consulteraient à nouveau leur dossier en ligne. En effet, quelle que soit la période de leur consultation, 99 % d'entre eux affirment qu'ils s'y référeront à nouveau.

Lorsque ces personnes répondantes sont interrogées sur ce qu'elles appréciaient le plus de *Mon dossier*, c'est la notion de simplicité qui ressort en premier. Cela inclut, entre autres, la facilité d'utilisation et la facilité de trouver l'information (tableau 2). Les renseignements contenus dans le dossier sont le second élément le plus apprécié. Les synthèses complètes des commentaires recueillis à cette question sont présentées aux annexes II (avant la livraison 1) et III (après la livraison 1) (Q9).

Tableau 2 – Principaux éléments les plus appréciés par les répondants et répondantes, selon la période de collecte

Principaux éléments appréciés	Avant la livraison 1 (%)	Après la livraison 1 (%)
Facilité (utilisation, trouver l'information, etc.)	26,4	28,4
Information, réponses à ses questions (centralisée, complète, détaillée, etc.) : montants de prestations, dates, estimations, etc.	18,9	19,4
Rapidité, efficacité (pour consulter, avoir l'information, faire des demandes, etc.)	16,2	17,3
Accessibilité (moment ou endroit voulu, facilité d'accès, disponibilité, etc.)	15,9	15,1
Clarté, facilité à comprendre (information, site, etc.)	12,3	12,0

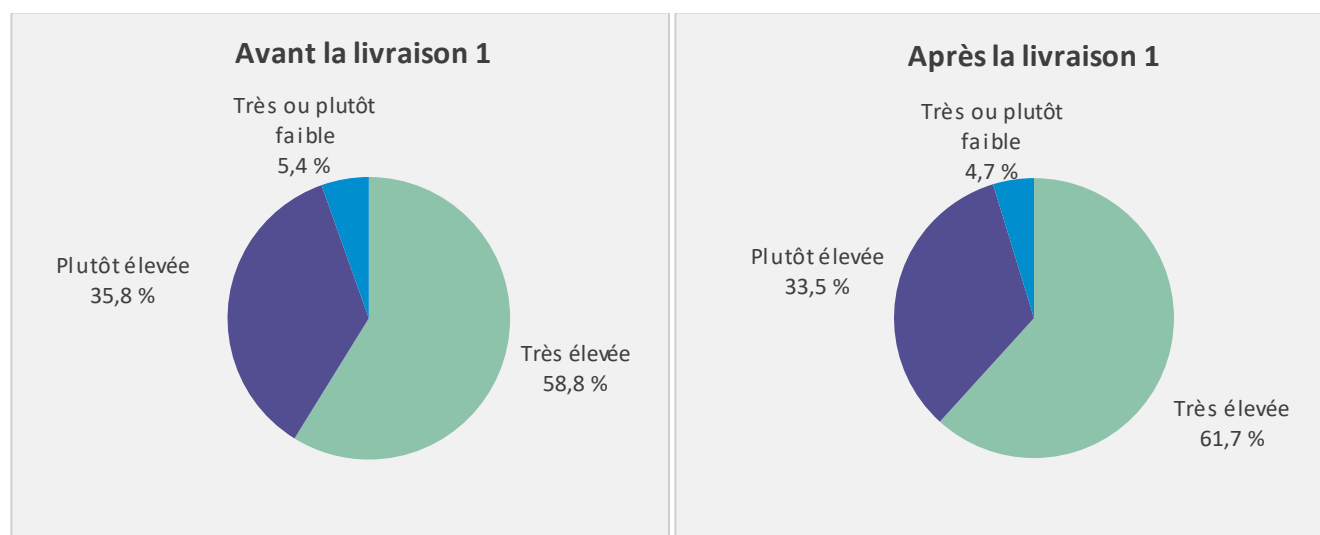
Les répondants et répondantes ont aussi eu à se prononcer sur ce qu'ils ont le moins apprécié de leur dossier en ligne. D'emblée, 17 % d'entre eux ont déclaré ne voir aucun problème, tant pour ceux ayant répondu avant que pour ceux ayant répondu après la livraison 1. Le tableau 3 décrit les principaux éléments qui n'ont pas été appréciés. Les synthèses complètes des commentaires recueillis à cette question sont présentées aux annexes II (avant la livraison 1) et III (après la livraison 1) (Q10).

Tableau 3 – Principaux éléments les moins appréciés par les répondants et répondantes, selon la période de collecte

Principaux éléments qui n'ont pas été appréciés	Avant la livraison 1 (%)	Après la livraison 1 (%)
Procédure de connexion complexe, difficile de se rappeler les identifiants/mots de passe	14,2	16,4
Navigation difficile, pas facile de trouver l'information	19,0	14,4
Manque d'information (en général)	11,7	11,5
Pas d'information sur les RRSP	5,2	10,2

Comme présenté au graphique 11, la presque totalité des répondants recommanderait l'utilisation de *Mon dossier* à leurs proches.

Graphique 11 – Probabilité de recommander l'utilisation de *Mon dossier*, selon la période de collecte



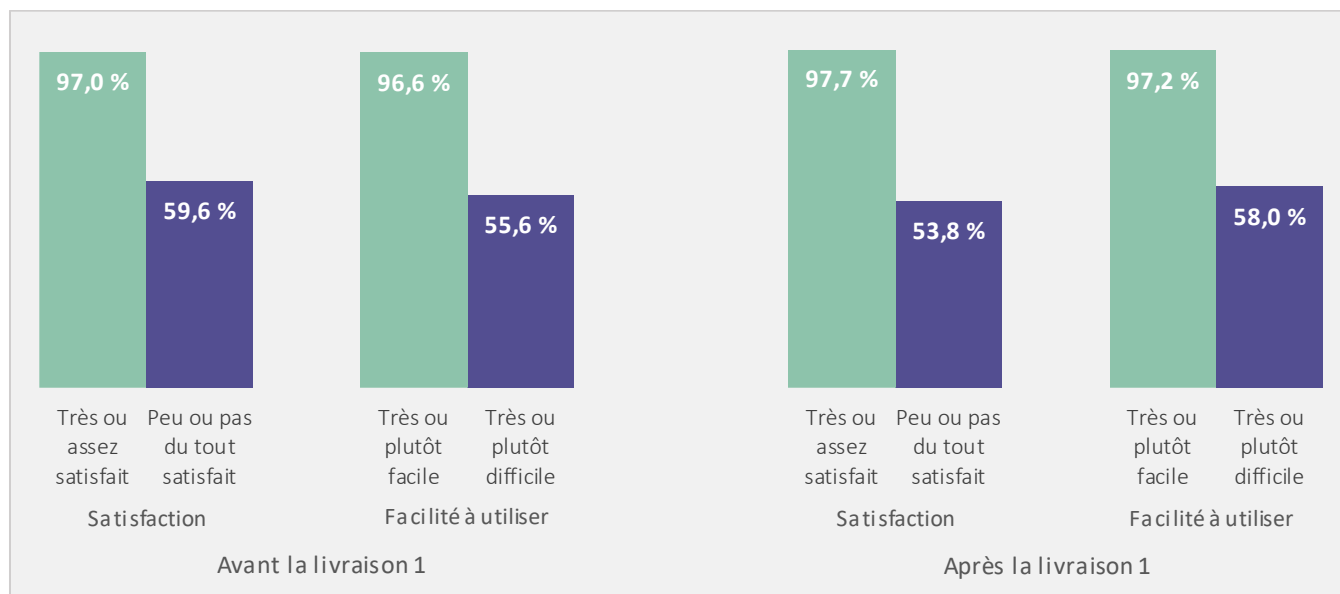
Quelle que soit la période de collecte étudiée, les répondants et répondantes ayant consulté *Mon dossier* pour voir les montants des prestations qu'ils reçoivent ou vérifier les versements à venir sont en plus grande proportion à avoir une probabilité très ou plutôt élevée de recommander l'utilisation de ce service.

Chez les personnes ayant répondu après la livraison 1 :

- 92 % des bénéficiaires d'une rente de retraite d'un RRSP recommanderaient l'utilisation de *Mon dossier*, comparativement à 97 % pour ceux et celles qui ne reçoivent pas cette rente.

La probabilité de recommander *Mon dossier* à des proches est étroitement liée à la satisfaction à l'égard du service ainsi qu'à la facilité de l'utiliser. Plus les répondants sont satisfaits de leur visite dans leur dossier en ligne ou plus ils trouvent que c'est un service facile à utiliser, plus la probabilité qu'ils le recommandent est élevée.

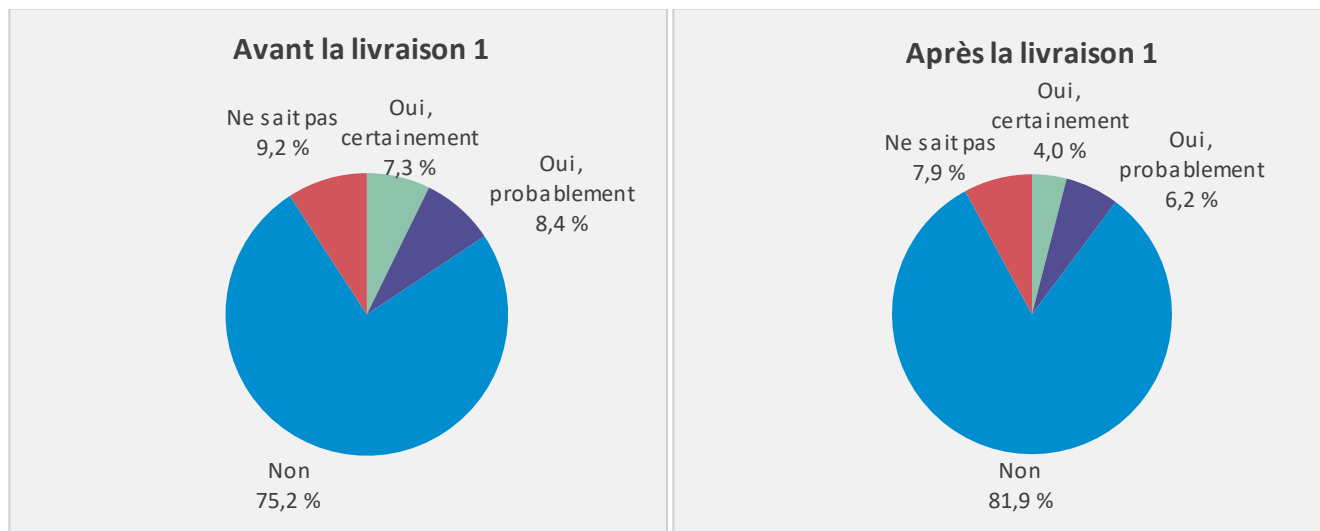
Graphique 12 – Proportion des répondants et répondantes qui recommanderaient *Mon dossier*, selon la satisfaction à l'égard du service, la facilité à l'utiliser et la période de collecte



Appel à Retraite Québec

Que ce soit avant ou après la livraison 1, une forte majorité de répondants ne sentent pas le besoin de téléphoner à Retraite Québec après leur visite dans *Mon dossier* afin de préciser des éléments. Cette proportion est plus élevée pour les personnes ayant répondu après la livraison 1 (82 %) que celles ayant répondu avant (75 %).

Graphique 13 – Proportion de répondants et répondantes qui croient avoir besoin d'appeler à Retraite Québec après leur visite dans *Mon dossier*, selon la période de collecte

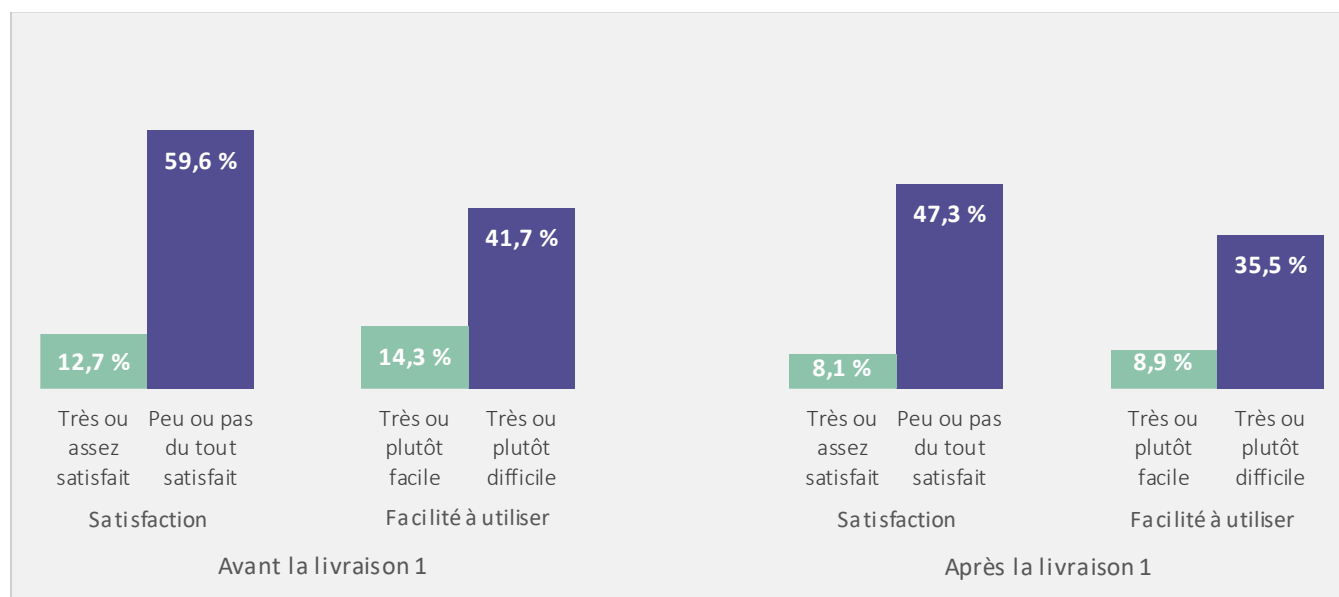


Peu importe la période étudiée, les personnes répondantes des groupes suivants sont en plus grande proportion que leurs groupes complémentaires respectifs à dire qu'ils appelleront Retraite Québec après leur visite dans *Mon dossier* :

- ceux âgés de 18 à 54 ans;
- ceux pour qui l'université est le plus haut niveau de scolarité;
- ceux qui reçoivent l'AF;
- ceux qui ne reçoivent pas la rente de retraite du RRQ;
- ceux qui reçoivent une rente de retraite d'un RRSP;
- ceux qui ont consulté *Mon dossier* pour connaître l'état d'avancement de leur demande;
- ceux qui ont consulté *Mon dossier* pour d'autres raisons que pour voir les montants des prestations qu'ils reçoivent ou vérifier les versements à venir.

La satisfaction à l'égard de *Mon dossier* et la facilité à l'utiliser présentent une relation avec le fait d'avoir besoin d'appeler à Retraite Québec après la visite dans *Mon dossier*. En effet, ceux qui pensent devoir appeler sont en moins grande proportion à être satisfaits et à avoir trouvé simple l'utilisation du service (graphique 14).

Graphique 14 – Proportion des répondants et répondantes qui croient avoir besoin d'appeler à Retraite Québec après leur visite dans *Mon dossier*, selon la satisfaction à l'égard du service, la facilité à l'utiliser et la période de collecte



Le tableau 4 montre les raisons pour lesquelles les répondants et répondantes ont besoin d'appeler après s'être rendus dans leur dossier en ligne. Ne pas avoir trouvé l'information ou avoir besoin de plus d'information est la principale raison soulevée, autant avant qu'après la livraison 1. Les synthèses complètes des commentaires recueillis à cette question sont présentées aux annexes II (avant la livraison 1) et III (après la livraison 1) (Q13).

Tableau 4 – Raisons d’appeler Retraite Québec après la visite dans *Mon dossier*, selon la période

Raisons d’appeler Retraite Québec après la visite dans <i>Mon dossier</i>	Avant la livraison 1 (%)	Après la livraison 1 (%)
Ne pas avoir trouvé l’information ou avoir besoin de plus d’information (sans précision)	28,7	32,3
Avoir de l’information sur la retraite (montants des prestations, estimations, etc.)	13,5	17,3
Faire le suivi d’une demande	26,9	16,9
Avoir de l’information sur les RRSP	11,1	16,2
Faire une demande	8,2	6,8
Mettre à jour le dossier, faire une modification (coordonnées, revenu, etc.)	7,0	4,1
Autres	4,7	6,4

Conclusion

Les résultats du sondage montrent que les répondants et répondantes sont majoritairement des bénéficiaires de la rente de retraite du RRQ, donc âgés de 55 ans et plus. L'information présente dans *Mon dossier* est probablement une des raisons expliquant que ce sont ces clientèles qui ont répondu au sondage. En effet, au moment du sondage, plusieurs renseignements disponibles sont en lien avec le Régime de rentes du Québec, par exemple le relevé de participation, le montant des sommes versées pour la rente de retraite du RRQ et l'outil de simulation SimulRetraite. Il y a peu de données pour l'Allocation famille, et encore moins pour les régimes de retraite du secteur public. Au fil des prochaines livraisons, le portrait pourrait changer.

Le sondage ayant été réalisé avant et après la livraison 1 effectuée en novembre 2020, des différences ont été observées dans les caractéristiques des répondants selon la période. Bien que la livraison elle-même pourrait avoir une certaine influence sur ce portrait, les changements apportés ne semblent pas expliquer les différences observées. On peut donc penser que le moment de l'année où le sondage a été réalisé représente un facteur plus important. La clientèle qui visite le dossier en ligne de Retraite Québec varie probablement en fonction des moments des différentes communications de l'organisation.

Au moment du sondage, *Mon dossier* était principalement consulté pour voir les montants des prestations reçues ainsi que pour vérifier les versements à venir. Connaître l'estimation des montants auxquels ils auront droit est la deuxième principale raison pour aller dans l'espace client numérique. Encore une fois, on peut penser que ce portrait va se modifier au fil des prochaines livraisons puisque de nouvelles fonctionnalités seront disponibles, fournissant davantage d'information sur le suivi des demandes et les RRSP. Ceci répondra à un besoin des répondants puisque certains d'entre eux ont manifesté le besoin de téléphoner à Retraite Québec pour ces raisons après avoir visité leur dossier en ligne.

Le service *Mon dossier*, bien que comportant une quantité d'information limitée au moment du sondage, est néanmoins satisfaisant aux yeux des personnes répondantes, la presque totalité d'entre elles étant très ou assez satisfaite de leur visite. L'ajout de nouvelles fonctionnalités dans les prochains mois devrait permettre, à tout le moins, de maintenir ce haut taux de satisfaction. Autre indicateur d'appréciation : la presque totalité des répondants recommanderait l'utilisation de ce service à leurs proches.

Les résultats de ce sondage sont d'une grande aide pour l'équipe qui travaille à améliorer *Mon dossier*. Des sondages similaires seront donc fort probablement réalisés lors de prochaines livraisons pour vérifier la satisfaction de la clientèle à l'égard des nouvelles fonctionnalités ainsi que pour obtenir de nouvelles pistes d'amélioration.

Annexe I – Méthodologie

Cette annexe décrit les aspects méthodologiques de la réalisation du sondage.

Population cible

L'ensemble des personnes qui visitent *Mon dossier*.

Base de sondage

La base de sondage est constituée de la première visite de *Mon dossier* de toutes les personnes qui l'ont consulté. Plus précisément, une personne qui a visité *Mon dossier* plus d'une fois pendant la période visée s'est vu offrir le sondage seulement lors de sa première visite. Lorsque la personne cliquait sur « Déconnexion », une fenêtre contextuelle apparaissait et expliquait le but du sondage. La personne pouvait ensuite cliquer sur le lien pour y accéder.

Au total, 25 953 personnes se sont vu offrir le sondage. Aucun échantillon n'a été tiré.

Questionnaire

Le questionnaire utilisé pour le sondage a été rédigé par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative, en collaboration avec le Service du soutien aux communications avec la clientèle. Il comprenait 21 questions.

Le questionnaire utilisé lors de la collecte des données est présenté à l'annexe II.

Collecte des données

La collecte des données s'est déroulée du 26 octobre 2020 au 6 janvier 2021 au moyen d'un questionnaire Web. L'outil de sondage en ligne LimeSurvey a été utilisé pour l'administrer. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, selon la langue utilisée pour consulter *Mon dossier*. Au total, 4 835 personnes ont répondu au questionnaire.

Le taux de réponse (T_{rep}) global obtenu est de 18,6 %. Ce taux s'obtient par l'équation suivante :

$$T_{rep} = \frac{B}{A}$$

Le sondage comporte toutefois la particularité d'avoir été fait en deux temps, même si la collecte a été en continu pendant la période visée. Il en est ainsi parce que Retraite Québec a ajouté des fonctionnalités à *Mon dossier* au cours de la collecte, soit le 23 novembre 2020. Ce moment a été nommé « livraison 1 », puisqu'il s'agit de la première fois que des ajouts ont été faits et que plusieurs autres livraisons seront faites au cours des prochains mois. Le résultat de la collecte tenant compte de la période est fourni au tableau A1.

Tableau A1 – Résultats de la collecte des données

	Avant la livraison 1	Après la livraison 1	Total
Population de départ (A)	6 541	19 412	25 953
Nombre de questionnaires remplis (B)	1 474	3 361	4 835
En français	1 342	3 148	4 490
En anglais	132	213	345
Taux de réponse	22,5 %	17,3 %	18,6 %

Pondération

Pour ce sondage, aucune mesure de correction n'a été appliquée, puisqu'aucune donnée initiale concernant la population n'était disponible. Ainsi, aucune pondération n'a été appliquée et aucune marge d'erreur sur les résultats n'est calculée. Les résultats présentés dans ce rapport sont ceux des répondants et répondantes, et ne peuvent être généralisés à l'ensemble des personnes qui utilisent *Mon dossier*.

Méthode d'analyse

L'analyse se résumera à la production des proportions de répondants à chacune des questions, présentées sous forme de tableaux ou de graphiques. Des analyses croisées seront présentées si des différences marquées sont observables.

Il est à noter que la somme des pourcentages dans les graphiques et les tableaux peut parfois être légèrement différente de 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Annexe II – Questionnaire synthèse avant la livraison 1

Lang	<p>Langue utilisée pour répondre. (n=1 474)</p> <p>91,0 % Français</p> <p>9,0 % Anglais</p>
Q1	<p>Pour quelle raison avez-vous consulté votre dossier en ligne? (Plusieurs réponses possibles) (n=1 474)</p> <p>19,8 % Connaître l'état d'avancement de ma demande</p> <p>41,0 % Voir les montants que je reçois et les versements à venir (ex. : Allocation famille)</p> <p>26,1 % Connaître l'estimation des montants auxquels j'aurai droit à ma retraite en vertu du Régime de rentes du Québec</p> <p>13,1 % Effectuer un changement à mon dossier (ex. : adresse postale, situation conjugale)</p> <p>9,0 % Faire une demande (ex. : de rente de retraite, de retenue d'impôt)</p> <p>7,7 % Consulter ou télécharger une communication écrite au dossier</p> <p>3,6 % Garder mon compte actif</p> <p>1,6 % Consulter de l'information sur mon RRSP</p> <p>1,0 % Voir mes déductions ou retenues</p> <p>1,3 % Consulter <i>Mon dossier</i> (en général)</p> <p>3,9 % Autre, précisez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmettre des documents (3) • Mise à jour (3) • Première visite (3) • Feuilles d'impôt, pour les impôts (3) • Inscription au carnet santé (2) • Ajout d'une adresse courriel (2) • M'inscrire à <i>Mon dossier</i> (2) • Adhésion au « sans papier » • Ajustement de l'imposition RRQ • Définition du conjoint • Enfant handicapé • If received my income tax 2019 from Revenu Québec • Imprimer des documents demandés par autre organisme • Vérifier le dossier avant de rappeler Retraite Québec • Paiement • Préparer mes documents pour mes survivants • Recherche de formulaire • Rente de conjoint survivant après 65 ans • Répondre à votre demande, option A • Savoir quand ma retraite sera indexée à la suite de la signature de la convention collective • Savoir quelle est la majoration du RRQ quand on continue de travailler après 65 ans et que l'on cotise au RRQ

	<ul style="list-style-type: none"> • Seulement pour impôt et la rente • Vérifier les changements • Vérifier si un montant fédéral COVID est versé aux retraités invalides • Annuler un compte • Check my state extension • Courriel reçu de RRQ • Demande d'informations • Essai changer mot de passe • Imprimer une page • Recherche un relevé des prestations payées en 2020 • Payer mon rachat de service • Pour savoir si j'ai reçu des prestations frauduleuses • Received request for hospital records indicating I applied for pension and I have no clue, I've never asked the RQ for any monies ever • Recherche d'un code d'accès pour compléter mon profil auprès de Service Canada • Remboursement RREGOP • Rente de veuve • Rente invalidité • Revoir le mode de connexion • SimulRetraite • Vérifier s'il y a eu fraude • Vérifier un montant que j'ai reçu en plus, mais ça vient du fédéral • Voir qui est mon bénéficiaire • Vérifier mon revenu admissible par année • Want to have a proof of earning for my bank • À quand une interface Web 2020 comme Revenu Québec a fait avec son site?
<p>Q2</p>	<p>Environ combien de fois par année utilisez-vous le service <i>Mon dossier</i> de Retraite Québec? (n=1 474)</p> <p>31,3 % 6 fois par année ou plus</p> <p>26,2 % 3 à 5 fois par année</p> <p>22,9 % 1 ou 2 fois par année</p> <p>8,1 % Moins d'une fois par année</p> <p>11,5 % C'est ma première visite</p>
<p>Q3</p>	<p>De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou satisfaite de votre visite dans <i>Mon dossier</i>? (n=1 474)</p> <p>56,8 % Très satisfait ou satisfaite</p> <p>36,8 % Assez satisfait ou satisfaite</p> <p>4,6 % Peu satisfait ou satisfaite</p> <p>1,8 % Pas du tout satisfait ou satisfaite</p>

Q4	<p>Dans quelle mesure est-il facile d'utiliser <i>Mon dossier</i>? (n=1 474)</p> <p>51,0 % Très facile 44,2 % Plutôt facile 4,3 % Plutôt difficile 0,5 % Très difficile</p>
Q5_1	<p>Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants concernant votre visite dans <i>Mon dossier</i>?</p> <p>J'ai obtenu l'information que je cherchais. (n=1 443)</p> <p>66,4 % Totalement d'accord 24,0 % Plutôt d'accord 5,3 % Plutôt en désaccord 4,4 % Totalement en désaccord</p>
Q5_2	<p>J'ai trouvé facilement l'information recherchée. (n=1 430)</p> <p>58,0 % Totalement d'accord 32,7 % Plutôt d'accord 5,6 % Plutôt en désaccord 3,7 % Totalement en désaccord</p>
Q5_3	<p>J'ai trouvé l'information consultée facile à comprendre. (n=1 416)</p> <p>64,1 % Totalement d'accord 31,0 % Plutôt d'accord 3,3 % Plutôt en désaccord 1,7 % Totalement en désaccord</p>
Q5_4	<p>J'ai trouvé facile de faire une demande dans <i>Mon dossier</i>. (n=1 004)</p> <p>56,7 % Totalement d'accord 37,1 % Plutôt d'accord 4,3 % Plutôt en désaccord 2,0 % Totalement en désaccord</p>

<p>Q5_5</p>	<p>J'ai trouvé facile d'apporter un changement à <i>Mon dossier</i>. (n=939)</p> <p>61,9 % Totallement d'accord</p> <p>32,4 % Plutôt d'accord</p> <p>3,9 % Plutôt en désaccord</p> <p>1,8 % Totallement en désaccord</p>
<p>Q6</p>	<p>Si en désaccord avec l'un des énoncés de Q5</p> <p>Pour quelles raisons êtes-vous en désaccord avec au moins un des énoncés précédents? (n=177)</p> <p><i>Information non disponible</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'information n'a pas été trouvée. (21) • Il n'a pas été possible de mettre à jour son dossier (mot de passe, adresse, courriel, coordonnées bancaires, etc.). (11) • Appeler à Retraite Québec a été nécessaire pour obtenir l'information ou faire le changement. (11) • Il n'a pas été possible d'avoir une estimation de la rente à un âge donné. (7) • L'historique des versements n'est pas disponible. (5) • L'information n'est pas facile à trouver. (3) • Il n'est pas possible de voir les montants retenus. (3) • Les montants de rente pour l'année à venir ne sont pas disponibles. (2) • Les montants de retraite estimés pour 2019 ne sont pas disponibles. (2) • Les montants ne s'affichent pas en détail. (2) • Commentaires uniques : <ul style="list-style-type: none"> • ce n'est pas facile de calculer la bonification ou l'ajustement du RRQ selon le salaire; • l'information n'est pas à jour; • l'information n'est pas claire; • faire un changement d'adresse est compliqué. <p><i>Pas d'information sur le suivi d'une demande</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas d'information sur le suivi de la demande (réception des documents, traitement, etc.). (26) • Il n'y a pas de détails sur les documents que Retraite Québec attend. (2) • Commentaires uniques : <ul style="list-style-type: none"> • la modification demandée n'est pas faite; • la réponse à ma demande n'est pas présente. <p><i>Aucune information pour les RRSP</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a aucune information sur les RRSP (relevé, état de participation, prestations, etc.). (26) • Commentaires uniques : <ul style="list-style-type: none"> • il n'est pas possible de faire une demande en ligne concernant un RRSP; • la correspondance concernant les RRSP n'est pas disponible.

	<p><i>La navigation est difficile</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le site n'est pas intuitif, la navigation n'est pas facile. (15) • Il est difficile de trouver l'endroit pour se connecter. (9) • La procédure de connexion avec ClicSÉQUR est lourde. (7) • Il est difficile de trouver les liens. (2) • Commentaires uniques : <ul style="list-style-type: none"> • c'est long pour avoir un résultat; • le site n'est pas compatible avec les téléphones intelligents; • les caractères sont petits. <p><i>Aucun document</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents (avis, demande, réponse, documents envoyés, etc.) ne sont pas disponibles. (9) • Commentaire unique : <ul style="list-style-type: none"> • il n'a pas été possible d'imprimer le formulaire souhaité. <p><i>Autres commentaires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les décisions sont longues à arriver. (2) • La personne n'est pas familière avec la navigation sur Internet. (2) • Commentaires uniques : <ul style="list-style-type: none"> • l'information sur le site n'est pas la même que celle obtenue au téléphone; • pouvoir envoyer des fichiers plus volumineux; • elle convient à mes expériences; • la personne est déçue que le dossier se ferme automatiquement après 24 mois; • la personne est en attente d'une réponse; • le téléchargement des documents est facile; • la personne a eu des problèmes techniques; • certaines fonctionnalités sont inutiles; • il ne semble pas y avoir de cohésion entre les différents gouvernements; la validation de l'identité alors que les programmes sont souvent liés. Par courriel, le citoyen pourrait être informé des nouvelles exigences et de l'application simultanée entre gouvernements.
Q7	<p>Est-ce que vous consulteriez votre dossier en ligne à nouveau? (n=1 474)</p> <p>98,9 % Oui</p> <p>1,1 % Non</p>

<p>Q8</p>	<p>Si Q7=non</p> <p>Pour quelles raisons ne le consulteriez-vous pas? (n=10)</p> <ul style="list-style-type: none"> • N'a pas besoin, a déjà l'information nécessaire. (4) • L'information voulue n'y est pas. (2) • A eu des problèmes. • N'a pas envie. • Va chercher ses documents papier. • A consulté uniquement pour qu'il reste actif.
<p>Q9</p>	<p>Qu'appréciez-vous le plus dans votre dossier en ligne? (Plusieurs réponses possibles) (n=814)</p> <p>26,4 % Facilité (utilisation, trouver l'information, etc.)</p> <p>18,9 % Information (centralisée, complète, détaillée, etc.) telle que les montants, les dates, les estimations.</p> <p>16,2 % Rapidité (pour consulter, avoir l'information, faire des demandes, etc.)</p> <p>15,9 % Accessibilité (moment ou endroit voulu, facile d'accès, disponibilité, etc.)</p> <p>12,3 % Clarté, facilité à comprendre (information, site, etc.)</p> <p>6,4 % Pas besoin de téléphoner</p> <p>5,9 % Pouvoir faire des actions (demandes, modifications, simulations, etc.)</p> <p>3,1 % Sécurité</p> <p>2,7 % Pratique, utile</p> <p>2,6 % Autonomie (le faire par soi-même)</p> <p>2,3 % Suivi du dossier, faire des vérifications</p> <p>2,0 % Tout</p> <p>1,5 % Améliorations à faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoir un relevé bisannuel du revenu et des déductions RRQ; • Avoir moins de redondance dans les étapes successives d'inscription et de transmission; • Avoir une copie des documents reçus et transmis; • Qu'il y ait une inscription unique pour tous les programmes ou services relevant du gouvernement provincial; • Simplifier; • Trouver dans un menu tout ce qui concerne le dossier du client; • Avoir des menus plus diversifiés et une option « Rechercher »; • Que certaines explications soient plus faciles à trouver; • Avoir plus de détails sur les montants proposés et sur la possibilité de retirer une partie de la rente; • Avoir une boîte de communication pour voir si les documents sont bien rendus et suivre la demande;

	<ul style="list-style-type: none"> • Les calculateurs sont efficaces, mais vieillots. Ce serait bien que ce soit plus visuel, avec un graphique à barres pour voir l'échelle des revenus dans le temps en lien avec la rente du Canada; • Avoir un lien facile vers les Rentes pour trouver les infos sur les retenues pour les impôts. <p>0,7 % Insatisfait</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas beaucoup d'informations (2); • Aucune mise à jour ni délai de traitement affiché pour la demande faite; • C'est long et compliqué avant d'arriver à la bonne place. Les étapes à exécuter sont interminables; • La même information est affichée depuis des lustres; • Le site n'est pas facile à consulter. <p>2,5 % Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité du service (4); • Le visuel (4); • Économie de papier (2); • Ne pas avoir trop de sondages; • C'est bien que ce soit fonctionnel; • C'est bien représenté; • L'interconnexion entre différents services gouvernementaux et extragouvernementaux; • D'être reconnu(e); • Que le montant des versements soit plus élevé. Le montant à recevoir n'augmente pas selon le coût de la vie; • Que le lien soit fait avec Retraite Québec; • L'aide téléphonique reçue; • Exactitude; • Avoir le service en anglais.
<p>Q10</p>	<p>Qu'appréciez-vous le moins dans votre dossier en ligne? (Plusieurs réponses possibles) (n=401)</p> <p>16,7 % Aucun problème, le site va bien.</p> <p>19,0 % Navigation difficile, pas facile de trouver l'information.</p> <p>14,2 % Procédure de connexion complexe, difficile de se rappeler les identifiants/mots de passe.</p> <p>11,7 % Manque d'information (en général).</p> <p>6,5 % Manque d'information sur la retraite (montants, estimations, etc.).</p> <p>5,7 % Peu d'informations sur le suivi des demandes.</p> <p>5,2 % Pas d'information sur les RRSP.</p> <p>4,0 % Avoir une porte d'entrée unique pour tous les sites du gouvernement provincial.</p> <p>2,2 % Pas d'historique des versements.</p> <p>2,0 % Difficile de trouver la page pour accéder.</p> <p>2,0 % Problèmes techniques (bogues, lenteur, etc.).</p>

1,8 % Délais de traitement longs.

1,5 % Ne pas avoir accès aux documents transmis ou reçus.

1,3 % Inquiétude concernant la sécurité.

8,7 % Autres :

- Ne pas pouvoir poser de questions (3);
- Tout;
- Certains détails;
- S'il faut appeler;
- Bien penser à quitter chacun des sites ouverts et/ou consultés;
- Le vocabulaire utilisé;
- Difficulté à comprendre pourquoi les rentes sont imposées alors que de l'impôt a été payé pendant toute la carrière;
- S'assurer qu'on est bel et bien désinscrit, car ce n'est pas toujours le cas;
- Le déplacement;
- Avoir plus d'options;
- Les montants reçus;
- Intégrer les informations concernant le compte bancaire au profil utilisateur plutôt que de les cacher dans « Renseignements financiers »;
- Le site n'est pas adapté sur mobile. Une version mobile *responsive* sera appréciée;
- La personne était une « accroc » du papier jusqu'à ce que le confinement l'oblige à faire autrement!
- Le UX/UI est vraiment à améliorer pour donner le goût de consulter, surtout pour les plus jeunes. Mais côté information, c'est super. On doit améliorer la présentation pour que ce soit plus vivant;
- Le fait d'avoir un numéro personnel et un numéro d'entreprise lorsqu'on est travailleur autonome (enregistré). Dans la mesure du possible, il serait bon de faire converger l'information;
- Que le montant prévu soit moins important que le montant souhaité;
- L'assurance que les réponses sont justes;
- La personne se demande si elle peut recevoir des copies papier;
- Absence d'une adresse courriel;
- La finalité n'est pas la résoudre mon problème?
- De pas avoir de relevé de dépôt émis;
- Le choix de modifier mon dossier et information de celui-ci;
- Effectuer une modification;
- Que s'il y a une erreur qui nécessite de parler à un agent pour savoir quel formulaire doit être rempli;
- Les changements dans la présentation du site insécurisent la personne qui se demande si elle est dans le bon site où sur un clone du site. Les nouveautés lui causent des interrogations;
- Le format d'impression;
- Pour SimulRetraite, il faudrait placer la page 3 (références) à la fin du rapport afin d'avoir ensemble les quatre premières pages plus importantes. Il faudrait aussi un bouton « Imprimer » en PDF;
- De pouvoir mettre à jour ses informations personnelles
- Difficile de sauvegarder dans ses fichiers à partir d'un iPad.

Q11	<p>Quelle est la probabilité que vous recommandiez l'utilisation de <i>Mon dossier</i> à vos proches? (n=1 474)</p> <p>58,8 % Très élevée</p> <p>35,8 % Plutôt élevée</p> <p>4,6 % Plutôt faible</p> <p>0,8 % Très faible</p>
Q12	<p>Après votre visite dans <i>Mon dossier</i>, croyez-vous avoir besoin d'appeler Retraite Québec pour préciser des éléments concernant le sujet de votre visite? (n=1 474)</p> <p>7,3 % Oui, certainement</p> <p>8,4 % Oui, probablement</p> <p>75,2 % Non</p> <p>9,2 % Je ne sais pas</p>
Q13	<p>Si Q12=Oui, certainement ou oui, probablement</p> <p>Pour quelle raison avez-vous besoin d'appeler Retraite Québec? (n=171)</p> <p>28,7 % N'a pas trouvé l'information, a besoin de précisions (en général).</p> <p>26,9 % Faire le suivi de sa demande.</p> <p>11,1 % Avoir de l'information sur son RRSP.</p> <p>7,0 % Mettre à jour son dossier (coordonnées, revenus, etc.).</p> <p>13,5 % Avoir de l'information sur la retraite (montants, estimations, etc.).</p> <p>8,2 % Faire une demande (changement de situation, retenue, d'impôts, dépôt direct, etc.).</p> <p>4,7 % Autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappeler Retraite Québec (2); • Savoir comment envoyer un document en ligne; • Fournir l'information demandée; • Parler à une personne, c'est plus rassurant; • Obtenir un formulaire, n'ayant pas pu l'imprimer après l'avoir rempli; • Savoir qui est son bénéficiaire; • Pour demander de m'envoyer à nouveau un document.
Q14	<p>Êtes-vous : (n=1 459)</p> <p>43,9 % Un homme</p> <p>56,1 % Une femme</p>

Q15	<p>À quel groupe d'âge appartenez-vous? (n=1 460)</p> <p>0,8 % 18 à 24 ans</p> <p>6,8 % 25 à 34 ans</p> <p>13,3 % 35 à 44 ans</p> <p>8,6 % 45 à 54 ans</p> <p>42,7 % 55 à 64 ans</p> <p>26,4 % 65 à 74 ans</p> <p>1,4 % 75 ans et plus</p>
Q16	<p>Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? (n=1 438)</p> <p>0,9 % Primaire</p> <p>34,6 % Secondaire (y compris la formation professionnelle)</p> <p>23,3 % Collégial</p> <p>41,2 % Universitaire</p>
Q17	<p>De quelles prestations de Retraite Québec bénéficiez-vous? (Plusieurs réponses possibles) (n=1 474)</p> <p>25,6 % Allocation famille</p> <p>3,5 % Supplément pour enfant handicapé (SEH) ou supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)</p> <p>52,0 % Rente de retraite du Régime de rentes du Québec</p> <p>17,6 % Rente de retraite d'un régime de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE, etc.)</p> <p>5,2 % Rente de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec</p> <p>1,0 % Rente de conjoint survivant d'un régime de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE, etc.)</p> <p>0,5 % Rente d'orphelin pour un enfant vivant avec moi</p> <p>3,6 % Rente d'invalidité du Régime de rentes du Québec</p> <p>14,9 % Aucune (choix exclusif)</p> <p>1,0 % Je ne sais pas (choix exclusif)</p>
Q18	<p>Quel appareil privilégiez-vous pour consulter <i>Mon dossier</i>? (n=1 474)</p> <p>13,8 % Téléphone mobile</p> <p>72,3 % Ordinateur</p> <p>13,9 % Tablette</p>

Annexe III – Questionnaire synthèse après la livraison 1

Lang	<p>Langue utilisée pour répondre : (n=3 361)</p> <p>93,7 % Français</p> <p>6,3 % Anglais</p>
Q1	<p>Pour quelle raison avez-vous consulté votre dossier en ligne? (Plusieurs réponses possibles) (n=3 361)</p> <p>10,2 % Connaître l'état d'avancement de ma demande;</p> <p>48,3 % Voir les montants que je reçois et les versements à venir (ex. : Allocation famille, RRQ, indexation);</p> <p>22,9 % Connaître l'estimation des montants auxquels j'aurai droit à ma retraite en vertu du Régime de rentes du Québec;</p> <p>13,3 % Effectuer un changement à mon dossier (ex. : adresse postale, situation conjugale);</p> <p>9,1 % Faire une demande (ex. : de rente de retraite, de retenue d'impôt, envoyer des documents);</p> <p>10,4 % Consulter ou télécharger une communication écrite au dossier;</p> <p>2,6 % Garder mon compte actif;</p> <p>1,6 % Consulter de l'information sur mon RRSP;</p> <p>1,0 % Voir mes déductions ou retenues;</p> <p>1,8 % Consulter <i>Mon dossier</i> (en général, vérifier l'information);</p> <p>1,8 % Modifier les préférences de communication;</p> <p>1,0 % Voir les nouveautés;</p> <p>2,5 % Autre, précisez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À la suite de la réception de l'infolettre, d'un courriel de Retraite Québec (15); • Inscription (6); • Mise à jour (5); • Première visite (5); • Je voulais voir qui était le bénéficiaire à mon dossier (2); • Montant des dettes (2); • Arrêt des paiements de retraite en mars 2020; • Compte rendu actuel; • Document manquant; • Essayer de trouver une information; • Faire suspendre les versements; • Family Allowance; • Formulaire; • How do I find Form 079? • J'ai reçu un montant et je voulais vérifier si c'était une erreur, je voulais vérifier s'il y avait un courriel rattaché à ce dépôt, je n'ai rien trouvé... ni correspondance, ni accès à la correspondance; • Je cotise au RRQ, car je travaille, mais les montants ne sont pas inscrits à ce jour; • Modification montant mensuel; • NFO; • Option fiche-réponse; • Ouvrir mon dossier pour inscription au carnet santé;

	<ul style="list-style-type: none"> • Partage des rentes; • Pas reçu mon allocation de janvier; • Placement Québec; • Recevoir ma cotisation de 2019 de Québec; • Recherche; • Taux inflation 2020; • Voir T4AP; • Voir l'URL de mon dossier; • Arrêt de la requête; • Avoir accès à mon dossier REGL; • Avoir de l'info sur une modification de prestation; • Clic Santé mon dossier; • Commande de formulaires; • Connaître le montant minimal de retraite FERR; • Demande par courriel; • Doit communiquer directement avec vous afin de savoir en quoi consiste la section des documents que l'on peut joindre à mon dossier; • Formulaire pour impôt; • Informations sur la sécurité informatique; • Je cherchais des renseignements par rapport à la pension de vieillesse et je me suis aperçu que c'est au fédéral; je vais voir ça, merci; • Pour des besoins professionnels; • Prestations concernant le décès; • Proposé par un tiers; • Questionnement pour j'ai reçu de la documentation dépôt 2019 à nouveau; • Questions; • Regarder si aurait fraude à mon nom; • Tair 2021; • Valider cotisation employeur; • Vérifier le courrier; • Voir combien j'ai cotisé chaque année; • Voir si mon épouse actuelle est inscrite en partage de mes rentes; • À la demande de mon employeur.
<p>Q2</p>	<p>Environ combien de fois par année utilisez-vous le service <i>Mon dossier</i> de Retraite Québec? (n=3 361)</p> <p>19,3 % 6 fois par année ou plus</p> <p>31,2 % 3 à 5 fois par année</p> <p>30,0 % 1 ou 2 fois par année</p> <p>6,4 % Moins d'une fois par année</p> <p>13,2 % C'est ma première visite</p>
<p>Q3</p>	<p>De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou satisfaite de votre visite dans <i>Mon dossier</i>? (n=3 361)</p> <p>60,8 % Très satisfait ou satisfaite</p> <p>33,7 % Assez satisfait ou satisfaite</p> <p>4,2 % Peu satisfait ou satisfaite</p> <p>1,3 % Pas du tout satisfait ou satisfaite</p>

Q4	<p>Dans quelle mesure est-il facile d'utiliser <i>Mon dossier</i>? (n=3 361)</p> <p>52,8 % Très facile 42,1 % Plutôt facile 4,6 % Plutôt difficile 0,4 % Très difficile</p>
Q5_1	<p>Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants concernant votre visite dans <i>Mon dossier</i>?</p> <p>J'ai obtenu l'information que je cherchais. (n=3 288)</p> <p>69,9 % Totalement d'accord 21,5 % Plutôt d'accord 4,0 % Plutôt en désaccord 4,6 % Totalement en désaccord</p>
Q5_2	<p>J'ai trouvé facilement l'information recherchée. (n=3 277)</p> <p>60,6% Totalement d'accord 29,7 % Plutôt d'accord 5,9 % Plutôt en désaccord 3,8 % Totalement en désaccord</p>
Q5_3	<p>J'ai trouvé l'information consultée facile à comprendre. (n=3 240)</p> <p>68,5 % Totalement d'accord 27,0 % Plutôt d'accord 3,1 % Plutôt en désaccord 1,4 % Totalement en désaccord</p>
Q5_4	<p>J'ai trouvé facile de faire une demande dans <i>Mon dossier</i>. (n=2 038)</p> <p>59,6 % Totalement d'accord 34,1 % Plutôt d'accord 4,4 % Plutôt en désaccord 2,0 % Totalement en désaccord</p>

<p>Q5_5</p>	<p>J'ai trouvé facile d'apporter un changement à <i>Mon dossier</i>. (n=2 074)</p> <p>67,9 % Totalement d'accord</p> <p>28,0 % Plutôt d'accord</p> <p>2,4 % Plutôt en désaccord</p> <p>1,7 % Totalement en désaccord</p>
<p>Q6</p>	<p>Si en désaccord avec l'un des énoncés de Q5</p> <p>Pour quelles raisons êtes-vous en désaccord avec au moins un des énoncés précédents? (n=394)</p> <p><i>Information non disponible</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'information n'a pas été trouvée, peu d'information. (73) • Les montants de rente pour l'année à venir ne sont pas disponibles (indexation pour 2021). (30) • Il n'a pas été possible de faire une demande ou de transmettre des documents. (18) • Appeler à Retraite Québec a été nécessaire pour obtenir l'information ou faire le changement. (13) • L'historique des versements n'est pas disponible. (12) • Il n'a pas été possible de mettre à jour son dossier (mot de passe, adresse, courriel, coordonnées bancaires, etc.). (10) • Il n'est pas possible de voir les montants retenus. (6) • Il n'a pas été possible d'avoir une estimation de la rente à un âge donné. (4) • L'information n'est pas facile à trouver. (4) • L'information concernant mon bénéficiaire n'est pas présente. (4) • Les montants ne s'affichent pas en détail. (3) • Le montant de la dette n'est pas présent. (3) <p><i>Pas d'information sur le suivi d'une demande</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas d'information sur le suivi de la demande (réception des documents, traitement, etc.). (15) <p><i>Aucune information pour les RRSP</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a aucune information sur les RRSP (relevé, état de participation, prestations, etc.). (80) <p><i>La navigation est difficile</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le site n'est pas intuitif, la navigation n'est pas facile. (54) • La procédure de connexion avec clicSÉCUR est lourde. (35) • Il est difficile de trouver l'endroit pour se connecter. (9) • Le vocabulaire utilisé n'est pas simple à décoder. (2) • Il y a eu des problèmes techniques. (2) • Commentaire unique : <ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas d'aide sur le site pour trouver les sujets recherchés.

	<p><i>Aucun document</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents (avis, demande, réponse, documents envoyés, relevé, etc.) ne sont pas disponibles. (24) • Commentaire unique : <ul style="list-style-type: none"> • La personne pensait pouvoir recevoir ses documents en ligne au lieu de par courrier. <p><i>Autres commentaires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les décisions sont longues à arriver. (2) • C'est une première fois. (2) • Commentaires uniques portant sur : <ul style="list-style-type: none"> • Les termes financiers ne sont pas pour tous; • La personne a reçu un avis; • La personne n'a pu faire sa démarche, car elle devait attendre 90 jours; • La personne a trouvé facilement les informations; • Le logiciel de simulation est incomplet: impossible d'entrer une date de début de retraite dans le passé et impossibilité d'entrer une rente viagère non indexée; • Que <i>Mon Dossier</i> regroupe tous les comptes à un même endroit à l'aide de menus (ex. : dossier Revenu Québec et dossier Retraite Québec); • Habitude à changer; • La personne ne veut plus recevoir les documents pas la poste, mais veut être avisée d'un nouveau document déposé dans <i>Mon dossier</i>; • La personne ne savait plus si elle était sur le site de Retraite Québec ou du Dossier santé; • Trop d'Internet et pas assez de communication humaine; • Qu'est-ce qu'un FRV? • Les questions sont parfois trop précises (ex. : adresse à 18 ans); • La personne ne comprenait pas tous les termes dans la simulation de revenus de retraite. Une série de questions permettrait plus facilement de répondre.
Q7	<p>Est-ce que vous consulteriez votre dossier en ligne à nouveau? (n=3 361)</p> <p>99,5 % Oui</p> <p>0,5 % Non</p>
Q8	<p>Si Q7=non</p> <p>Pour quelles raisons ne le consulteriez-vous pas? (n=12)</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'information voulue n'y est pas. (5) • Rien ne changera dans le dossier. (2) • N'a pas besoin, a déjà l'information nécessaire. • Veut recevoir l'information par courriel sans avoir à consulter, car s'y connecter l'enrage. • Y perd son temps. • C'est difficile d'y accéder. • A des difficultés avec l'ordinateur.

Q9

**Qu'appréciez-vous le plus dans votre dossier en ligne? (Plusieurs réponses possibles)
(n=1 993)**

- 28,4 % Facilité (utilisation, trouver l'information, etc.).
- 19,4 % Information (centralisée, complète, détaillée, etc.), réponses à ses questions telles que les montants, les dates, les estimations, etc.
- 17,3 % Rapidité, efficace (pour consulter, avoir l'information, faire des demandes, etc.).
- 15,1 % Accessibilité (moment ou endroit voulu, facile d'accès, disponibilité, etc.).
- 12,0 % Clarté, facilité à comprendre (information, site, etc.).
- 6,7 % Pas besoin de téléphoner.
- 5,5 % Pouvoir faire des actions (demandes, modifications, simulations, etc.).
- 3,1 % Sécurité.
- 2,3 % Suivi du dossier, faire des vérifications.
- 1,4 % Autonomie (le faire par soi-même).
- 1,2 % Pratique, utile.
- 3,8 % Tout.
- 1,4 % Améliorations à faire :
- Avoir des données RRSP (8);
 - Qu'il y ait plus de documents (2);
 - De passer au mode de communication entièrement numérique (2);
 - Avoir un calculateur d'impôt qui nous dirait le montant exact à retenir (2);
 - Clarifier la procédure d'activation des notifications électroniques;
 - Avoir les notifications automatiques pour l'ensemble des nouveaux outils;
 - Avoir le montant brut et les montants d'impôt de chaque versement;
 - Avoir accès aux communications de Revenu Québec;
 - Avoir le service entièrement disponible à partir de cette plateforme;
 - Avoir une procédure plus précise où chercher, comment s'y rendre;
 - Avoir des correspondances électroniques;
 - Tout voir dans un tableau;
 - La notion de « connecter à un service » n'est pas très claire;
 - Il manque une section « Bénéficiaire »;
 - Qu'il soit à jour;
 - Doit inclure toute l'information;
 - Les feuillets d'impôt seraient appréciés;
 - Avoir les dates des prochains dépôts directs pendant l'année.
- 0,4 % Insatisfait :
- Il n'y a pas beaucoup d'information (4);
 - N'apprécie rien;
 - La personne n'avait reçu aucune information dernièrement que *Mon dossier* était plus complet, ce qui est désolant. Sa rente RRQ 2021 n'est pas inscrite alors que celle de la CARRA y était. La fréquence de versement annuel est tout à fait archaïque : notre vie durant, nous avons reçu une paie à la semaine ou aux 2 semaines. Quel mauvais service en fonction de la clientèle;

	<ul style="list-style-type: none"> • Rien. La personne n'a pas le choix, sinon en a pour des heures d'attente par la ligne téléphonique; • On n'a pas le choix. C'est le seul moyen, mais il n'est pas à jour. <p>2,8 % Autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moins de papier (31); • Bon pour l'environnement (3); • 1^{re} consultation (3); • Plusieurs services regroupés sur même site; • Je modifierais seulement mon très long mot de passe actuel; • L'organisation visuelle, les différentes couleurs; • Un pas de plus vers le numérique; • Intégration avec ClicSÉQR; • Avoir tous les sites Web du gouvernement du Québec en un; • On m'avise que ma dernière visite dans mon dossier remonte à près de 24 mois; • Plus on s'en sert, plus on le comprend; • Curiosité; • Contraste en couleur des liens; page pas trop chargée d'info; • Page accueil; • L'interface du site; • On me demande de planifier ma retraite; • La connexion; • Il fonctionne très bien; • L'interconnectivité des sites; • L'interrelation entre les ministères (Revenu en fonction vers Retraite initialement); • Excellent service des agents.
<p>Q10</p>	<p>Qu'appréciez-vous le moins dans votre dossier en ligne? (Plusieurs réponses possibles) (n=951)</p> <p>17,4 % Aucun problème, le site va bien.</p> <p>16,4 % Procédure de connexion complexe, difficile de se rappeler les identifiants/mots de passe.</p> <p>14,4 % Navigation difficile, pas facile de trouver l'information.</p> <p>11,5 % Manque d'information (en général).</p> <p>10,2 % Pas d'information sur les RRSP.</p> <p>6,5 % Manque d'information sur la retraite (montants, estimations, etc.).</p> <p>3,6 % Avoir une porte d'entrée unique pour tous les sites du gouvernement provincial (toutes les informations à partir d'un même site).</p> <p>2,3 % Difficile de trouver la page pour accéder.</p> <p>2,2 % Pas d'historique des versements.</p> <p>2,0 % Ne pas avoir accès aux documents transmis ou reçus.</p> <p>1,8 % Problèmes techniques (bogues, lenteur, etc.).</p> <p>1,7 % Peu d'informations sur le suivi des demandes.</p> <p>1,3 % Inquiétude concernant la sécurité.</p>

1,2 % Délais de traitement longs.

7,2 % Autres :

- Le visuel (7);
- Au besoin, clavarder avec agent, pouvoir poser des questions (7);
- La taille des caractères est trop petite (5);
- Avoir une application sur téléphone (4);
- Terminologie (2);
- Tout (2);
- Pas d'outil de recherche (2);
- Les changements;
- Le processus est déficient du point de vue des facteurs humains;
- Les différentes pages ne sont pas uniformes (police, structure, visuel...);
- Des messages inutiles;
- Je ne m'étais pas rendu compte que le site de Revenu Québec et de Retraite Québec était le même, je n'aurai plus de recherches à faire;
- Il me semble que la configuration du site change d'une fois à l'autre;
- L'insécurité de faire une erreur coûteuse et d'être seul pour la solutionner;
- Communication directe avec un agent ou par courriel avec un agent pour mes dossiers;
- Le montant reçu trop faible(2);
- Le manque d'un lien menant à une aide financière pour les aînés de plus de 60 ans et à faible revenu, surtout dans le temps de la COVID-19;
- Beaucoup de lecture;
- Lorsque je ne comprends pas, je n'apprécie pas;
- Le style télégraphique qui peut laisser perplexe à l'occasion;
- Il manque une foire aux questions;
- Se faire déléguer le travail;
- C'est impersonnel, mais on est en 2020;
- J'attends les prochains documents qui seront mis en ligne;
- Me servir adéquatement des instructions;
- La bureaucratie;
- Je croyais devoir voir mes renseignements souvent pour ne pas perdre ma clé;
- Obligation d'avoir un accès Internet;
- De ne pas recevoir mon courrier en ligne;
- C'est fermé les *week-ends*;
- Directement à l'info;
- Limite de conservation de 5 ans; à mon avis les délais de conservation devraient être plus longs;
- Pour les simulations, ce serait bien d'utiliser des montants nets;
- La multiplication inutile des liens;
- Allocation familiale reçue par rapport aux impôts que nous payons; ne suis pas très satisfaisante. C'est mieux de taxer moins lorsque nous travaillons beaucoup d'*overtime* que de nous couper beaucoup d'argent;
- Que je n'ai pas pu imprimer la page de mes prestations mensuelles de décembre 2020 & janvier 2021, dont le détail des retraits fiscaux;
- Les procédures;
- il est parfois difficile de comprendre le RRQ, Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada, et aussi de comprendre où aller pour les feuillets fiscaux compte tenu de mon âge;
- Trop long;
- Pas de choix suffisants d'ordre marital sur les enjeux de nos jours, soit la reconstitution de famille avec changement de conjoint;
- Some info available in French only. I do not read French and I feel like I might be missing some important information;

	<ul style="list-style-type: none"> • Printing information cannot be selected. I have to print all the info; • The techniques from the last millennium; • Would like to have both an electronic as well as by mail option. Would like to receive both; • I should use it more often and become familiar with the site, otherwise it is difficult for me to find what I need.
Q11	<p>Quelle est la probabilité que vous recommandiez l'utilisation de <i>Mon dossier</i> à vos proches? (n=3 361)</p> <p>61,7 % Très élevée 33,5 % Plutôt élevée 3,7 % Plutôt faible 1,0 % Très faible</p>
Q12	<p>Après votre visite dans <i>Mon dossier</i>, croyez-vous avoir besoin d'appeler Retraite Québec pour préciser des éléments concernant le sujet de votre visite? (n=3 361)</p> <p>4,0 % Oui, certainement 6,2 % Oui, probablement 81,9 % Non 7,9 % Je ne sais pas</p>
Q13	<p>Si Q12=Oui, certainement ou oui, probablement</p> <p>Pour quelle raison avez-vous besoin d'appeler Retraite Québec? (n=266)</p> <p>32,3 % N'a pas trouvé l'information, a besoin de précision (en général). 16,9 % Faire le suivi de sa demande. 16,2 % Avoir de l'information sur son RRSP. 4,1 % Mettre à jour son dossier (coordonnées, revenus, etc.). 17,3 % Avoir de l'information sur la retraite (montants, estimations, etc.). 6,8 % Faire une demande (changement de situation, retenue, d'impôts, dépôt direct, etc.). 6,4 % Autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour savoir comment transmettre un document (7); • Pour être sûr d'avoir bien compris; • Je ne peux transmettre mon jugement de la cour pour la garde partagée; • L'accès avec clicSÉQUR est difficile, sinon aléatoire; • Ajout d'autres documents à ma demande; • La transmission d'un formulaire de réponse à un choix que je dois faire n'est pas prise en compte par <i>Mon dossier</i>; • Je suis allé dans ClicSÉQUR, il y a peut-être 1 mois, et on m'envoie un courriel pour me dire que le dossier sera fermé dans les 7 jours parce que je ne m'en suis pas servi depuis près de 2 années. • La difficulté à accéder à mon dossier; • Si jamais il y aurait des accros que je ne puisse accéder; • Parler de vive voix pour avoir de vraies réponses; • I would like to receive the information in English, not French.

Q14	<p>Êtes-vous : (n=3 327)</p> <p>47,6 % Un homme</p> <p>52,4 % Une femme</p>
Q15	<p>À quel groupe d'âge appartenez-vous? (n=3 331)</p> <p>0,5 % 18 à 24 ans</p> <p>4,9 % 25 à 34 ans</p> <p>11,4 % 35 à 44 ans</p> <p>6,7 % 45 à 54 ans</p> <p>40,8 % 55 à 64 ans</p> <p>32,8 % 65 à 74 ans</p> <p>2,9 % 75 ans et plus</p>
Q16	<p>Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? (n=3 275)</p> <p>0,7 % Primaire</p> <p>29,6 % Secondaire (y compris la formation professionnelle)</p> <p>25,7 % Collégial</p> <p>44,1 % Universitaire</p>
Q17	<p>De quelles prestations de Retraite Québec bénéficiez-vous? (Plusieurs réponses possibles) (n=3 361)</p> <p>19,7 % Allocation famille</p> <p>1,8 % Supplément pour enfant handicapé (SEH) ou supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)</p> <p>60,5 % Rente de retraite du Régime de rentes du Québec</p> <p>24,0 % Rente de retraite d'un régime de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE, etc.)</p> <p>6,2 % Rente de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec</p> <p>1,5 % Rente de conjoint survivant d'un régime de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE, etc.)</p> <p>0,2 % Rente d'orphelin pour un enfant vivant avec moi</p> <p>2,2 % Rente d'invalidité du Régime de rentes du Québec</p> <p>12,0 % Aucune (choix exclusif)</p> <p>1,1 % Je ne sais pas (choix exclusif)</p>

Q18	<p>Quel appareil privilégiez-vous pour consulter <i>Mon dossier</i>? (n=3 361)</p> <p>12,8 % Téléphone mobile</p> <p>74,5 % Ordinateur</p> <p>12,7 % Tablette</p>
-----	--

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

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

sondages@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

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

Retraite
Québec 

Partenaire de votre
sécurité financière