

FAITS SAILLANTS

TITRE : ÉTUDE DE SATISFACTION AUPRÈS DES CLIENTÈLES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE AU REGARD DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS ET D'AUTRES ÉLÉMENTS DE LA PRESTATION DE SERVICE

1. LE CONTEXTE

La famille est au coeur des priorités du gouvernement du Québec. En effet, plusieurs mesures favorables à la famille ont été mises en oeuvre au cours des dernières années. Parmi ces mesures figure le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP). Ce régime, qui est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006, constitue un moyen concret, pour les travailleuses et les travailleurs, de mieux concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. Il vise à soutenir financièrement les nouveaux parents, à les encourager dans leur désir d'avoir des enfants et à les soutenir dans leur volonté de leur consacrer plus de temps dans les premiers mois de leur vie.

La Direction de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a été mandatée, afin de mesurer la satisfaction de cette clientèle sur des éléments reliés à la prestation de service.

Le document présente les résultats obtenus par cette étude.

Plus spécifiquement, les objectifs poursuivis par cette étude sont les suivants :

- mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de chacun des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC) et d'autres éléments reliés à la prestation de services;
- réaliser un portrait de la situation actuelle (printemps 2007), afin d'avoir une mesure plancher et pouvoir le comparer à la situation de l'hiver 2009 (moment où toutes les clientèles du MESS seront sondées pour la DSC);
- identifier les engagements prioritaires pour cette clientèle et ceux pour lesquels une vigilance ou une amélioration serait souhaitable.

De plus, cette étude permet de répondre à l'engagement pris par le Conseil de gestion de l'assurance parentale dans son plan d'action 2007-2008.

2. MÉTHODOLOGIE

Le sondage a été fait auprès d'un échantillon aléatoire de 1 716 personnes qui se sont inscrites pour la première fois au RQAP entre le 1^{er} octobre 2006 et la fin mai 2007.

Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 7 juin et le 2 juillet 2007.

Ce sont 1 202 entrevues qui ont été réalisées, avec un taux de réponse de 72 % et une marge d'erreur maximale de $\pm 2,8$ %, et ce, 19 fois sur 20.

La firme SOM a réalisé la collecte et produit le rapport sous la supervision de la DE.

3. SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

3.1 NIVEAU DE SATISFACTION (GLOBALE ET PAR DIMENSION)

Les résultats du sondage démontrent que la satisfaction globale des citoyens en regard des engagements de la DSC est très élevée. Le taux de satisfaction globale à l'égard des services reçus du personnel du RQAP est de 99 % (57 % de très satisfait et 42 % de satisfait).

Voici les résultats pour chacune des dimensions.

Accessibilité aux services du RQAP

La clientèle communique beaucoup avec le RQAP par téléphone : 86 % par téléphone et 68 % par Internet.

- Satisfaction de la facilité à obtenir la ligne téléphonique (90 %) (37 % de très satisfait et 53 % de satisfait);
- délai d'attente en ligne (22 % ont attendu plus de 10 minutes);

- satisfaction des heures d'ouverture du service du RQAP (98 % « oui »).

Accueil et attitude du personnel du RQAP

- Satisfaction de la courtoisie et respect démontré par le personnel du RQAP, au téléphone (99 %) (70 % de très satisfait et 29 % de satisfait);
- satisfaction de l'attention apportée et compréhension des besoins par le personnel du RQAP, au téléphone (96 %) (62 % de très satisfait et 34 % de satisfait);
- satisfaction de la confidentialité et protection des renseignements personnels (99 %) (64 % de très satisfait et 35 % de satisfait).

Information sur les services offerts par le RQAP

- A obtenu de l'information sur les services offerts par le RQAP (86 % « oui »);
- satisfaction de l'information reçue sur les services du RQAP (96 %) (43 % de très satisfait et 53 % de satisfait);
- aurait aimé avoir plus d'information sur certains sujets (24 % « oui »).

Information verbale ou écrite

- Satisfaction de la clarté du langage utilisé par le personnel du RQAP, au téléphone (98 %) (60 % de très satisfait et 38 % de satisfait);
- satisfaction de la clarté des lettres ou autres documents reçus du personnel du RQAP (96 %) (51 % de très satisfait et 45 % de satisfait);
- satisfaction de la clarté et simplicité des formulaires utilisés pour remplir la demande de prestation (92 %) (39 % de très satisfait et 53 % de satisfait).

Information par téléphone lors du traitement de la demande de prestation

- A demandé des informations par téléphone lors du traitement de la demande de prestation (74 % « oui »);
- satisfaction des informations reçues par téléphone lors du traitement de la demande de prestation (96 %) (58 % de très satisfait et 38 % de satisfait).

Explications entourant la décision à la suite de la demande de prestation

- A reçu des avis de décisions de la part du personnel du RQAP concernant la demande de prestation (81 % « oui »);
- satisfaction des explications transmises par le personnel du RQAP concernant les avis de décisions (96 %) (55 % de très satisfait et 41 % de satisfait).

Délai de réponse aux demandes d'information

- A été informé du délai de réponse lors d'une demande d'information à laquelle le personnel ne pouvait répondre immédiatement (62 % « oui »);
- satisfaction de la façon dont le délai de réponse a été respecté lors d'une demande d'information à laquelle le personnel ne pouvait répondre immédiatement (97 %) (47 % de très satisfait et 50 % de satisfait);
- satisfaction de la rapidité avec laquelle on a traité la demande d'information (95 %) (54 % de très satisfait et 41 % de satisfait).

Aisance pour effectuer la demande de prestation

- A été assisté par le personnel du RQAP pour faire la demande de prestation (66 % « oui »);
- satisfaction de l'assistance reçue pour faire la demande de prestation (98 %) (70 % de très satisfait et 28 % de satisfait);
- aurait souhaité être assisté pour faire la demande de prestation parmi ceux qui n'ont pas été assisté (12 % « oui »).

Traitement de la demande de prestation

- A obtenu de l'information sur les étapes de traitement de la demande de prestation (71 % « oui »);
- satisfaction de la façon dont les étapes de traitement de la demande de prestation ont été respectées (99 %) (56 % de très satisfait et 43 % de satisfait);
- a été informé du délai de réponse à la demande de prestation (75 % « oui »);
- satisfaction de la façon dont le délai de réponse à la demande de prestation a été respecté (96 %) (53 % de très satisfait et 43 % de satisfait);
- satisfaction de la rapidité avec laquelle on a traité la demande de prestation (93 %) (50 % de très satisfait et 43 % de satisfait).

Site Internet du RQAP

- A consulté le site Internet pour obtenir de l'information (74 % « oui »);
- satisfaction sur l'information trouvée sur le site Internet (93 %) (42 % de très satisfait et 51 % de satisfait);
- a déjà fait une demande de prestation du RQAP sur Internet (56 % « oui »);
- satisfaction de la simplicité ou facilité d'utilisation de formulaire de demande de prestation sur Internet (82 %) (34 % de très satisfait et 48 % de satisfait);
- a consulté son dossier sur Internet (50 % « oui »);
- satisfaction quant à la consultation de son dossier sur Internet (92 %) (50 % de très satisfait et 42 % de satisfait);
- satisfaction quant à la convivialité du site Internet (92 %) (36 % de très satisfait et 56 % de satisfait).

3.2 DES PISTES D'AMÉLIORATION POSSIBLES

Nous avons identifié ici les dimensions qui revêtent le plus d'importance¹ pour les clients et qui, en même temps, suscitent un taux un peu plus élevé d'insatisfaction (la satisfaction est tout de même élevée : 90 % ou plus). Il s'agit donc des éléments classés prioritaires sur lesquels on devrait se pencher en termes d'améliorations possibles.

- Facilité à obtenir la ligne téléphonique;
- rapidité avec laquelle on a traité la demande de prestation;
- rapidité avec laquelle on traite les demandes d'informations.

3.3 LIENS ENTRE LES ATTENTES ET LES ENGAGEMENTS

Pour une des dimensions, une proportion relativement importante de la clientèle a des attentes supérieures à la réalité évoquée. Il s'agit du temps d'attente en ligne au téléphone.

Les personnes qui ont contacté le RQAP par téléphone ont dit avoir attendu en ligne en moyenne 9,2 minutes, alors qu'en moyenne les gens trouvent qu'un délai d'attente raisonnable ne devrait pas dépasser 7,1 minutes. De plus, la majorité des clients (64 %) s'attendent à un temps d'attente qui devrait se situer entre trois et cinq minutes.

Toutefois, d'autres éléments méritent qu'on y porte une attention particulière, puisque les mesures sont un peu faibles si on les compare à l'ensemble :

- d'informer des délais de réponse;
- d'informer des diverses étapes de traitement de la demande;
- de simplifier l'utilisation du formulaire de demande de prestation sur Internet;
- d'assister tout ceux qui le souhaite pour faire la demande de prestation.

4. PRESTATION ÉLECTRONIQUE DES SERVICES

La clientèle du RQAP est jeune et elle est plus scolarisée que la moyenne de la population. Elle se dit aussi très à l'aise avec les produits technologiques et elle est friande d'informations.

5. DISCUSSION

- **La clientèle est très satisfaite du service fourni par le RQAP**

Avec 99 % de clients satisfaits dont 57 % de très satisfaits, on peut dire que le niveau de satisfaction à l'endroit des services du RQAP est excellent. La satisfaction globale élevée se traduit aussi par un niveau de satisfaction élevé sur la plupart des aspects de la DSC.

- **Il semble y avoir des opportunités d'accroître la prestation électronique de service**

Une prestation électronique plus performante pourrait être un moyen de réduire les temps d'attente au téléphone, notamment en réduisant le nombre de personnes qui appellent. Dans les derniers mois, plusieurs améliorations ont été faites sur le site Internet, ce qui pourrait avoir un effet positif sur l'accessibilité.

Source : Direction de l'évaluation

Date : Le 26 novembre 2007

¹ L'importance est déduite en mettant en corrélation chacun des facteurs potentiellement explicatifs de la satisfaction reliés à chacun des engagements avec la variable de satisfaction globale. Plus l'indice de corrélation est élevé, plus l'importance déduite est élevée.



Évaluation du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)

Rapport final
Présenté à la
Direction de l'évaluation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Octobre 2007

Réf: R07165v2p1MESS(RQAP).ppt

Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie abrégée	4
Faits saillants	7
Profil des répondants	15
Chapitre 1 : Accessibilité aux services du RQAP	19
Chapitre 2 : Accueil et attitude du personnel du RQAP	27
Chapitre 3 : Information dispensée	31
Chapitre 4 : Demande de prestation	42
Chapitre 5 : Site Internet du RQAP	48
Chapitre 6 : Satisfaction globale à l'égard du service du personnel du RQAP	55
Chapitre 7 : Aisance à utiliser les produits technologiques et Internet	58
Chapitre 8 : Importance et priorisation des éléments de satisfaction	61
Chapitre 9 : Synthèse de l'importance et de la satisfaction	67
Conclusions	71
Annexes	
1. Méthodologie détaillée	
2. Questionnaire	
3. Tableaux statistiques détaillés (envoi électronique distinct)	



Contexte, objectifs et méthodologie abrégée

Contexte et objectifs

Contexte

- Le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) est un régime de remplacement du revenu. Il prévoit le versement de prestations à tous les travailleurs admissibles qui prennent un congé de maternité, un congé de paternité, un congé parental ou un congé d'adoption. Depuis le 1er janvier 2006, il remplace les prestations qui étaient offertes aux nouveaux parents québécois en vertu du régime fédéral d'assurance-emploi.

Principaux objectifs

- Le présent mandat confié à SOM consiste à prendre une première mesure quantitative de la satisfaction de la clientèle du RQAP. Plus spécifiquement, les principaux objectifs visés par cette enquête sont :
 - de connaître le niveau de satisfaction globale et détaillée de cette clientèle à l'égard des services reçus du personnel du RQAP, plus particulièrement à l'égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et citoyennes (DSC), soit notamment l'accessibilité aux services, l'accueil du personnel, l'information obtenue sur les services, les services offerts sur le site Internet du RQAP, l'assistance reçue pour faire une demande de prestation et le processus de traitement de cette demande;
 - d'identifier les principaux motifs d'insatisfaction, plus précisément les irritants par rapport à la convivialité du site Internet du RQAP, aux informations reçues par téléphone lors du traitement de la demande de prestation, aux explications concernant les avis de décision et à l'assistance reçue pour faire la demande de prestation;
 - de connaître le niveau d'importance accordé aux divers éléments de satisfaction et de les prioriser;
 - d'identifier les améliorations possibles concernant l'attitude et le comportement du personnel et l'accès aux services téléphoniques;
 - de cerner les attentes face à certains délais (attente au téléphone, réponse à une demande d'information sur les étapes de traitement de la demande, réponse à une demande de prestation);
 - de mesurer leur degré d'aisance par rapport à l'utilisation des technologies, entre autres d'Internet.

Méthodologie abrégée

Population cible	<ul style="list-style-type: none">■ Québécois qui se sont inscrits pour la première fois au Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) entre le 1er octobre 2006 et le moment de la construction de l'échantillon, à la fin de mai 2007.
Échantillonnage	<ul style="list-style-type: none">■ 1 202 répondants<ul style="list-style-type: none">■ Région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal⁽¹⁾ : 574■ Ailleurs au Québec : 628
Collecte	<ul style="list-style-type: none">■ Entrevues téléphoniques réalisées du 7 juin au 2 juillet 2007.■ Taux de réponse : 75 %.■ Taux de réponse brut (du MESS) (nombre de répondants sur échantillon total utilisé) : 71 %
Pondération	<ul style="list-style-type: none">■ Les tests effectués n'ayant démontré aucune différence significative entre la population et l'échantillon final, les données n'ont pas été pondérées.
Marge d'erreur	<ul style="list-style-type: none">■ Ensemble : 2,8 % (à un niveau de confiance de 95 %)<ul style="list-style-type: none">■ RMR de Montréal : 4,0 %■ Ailleurs au Québec : 4,0 %

Note 1 : Les régions métropolitaines de recensement ou RMR sont des entités territoriales de base définies par Statistique Canada et qui correspondent aux grands noyaux urbains (100 000 habitants ou plus) et leurs municipalités adjacentes où se recrutent la majorité de leurs travailleurs. En pratique, la RMR de Montréal correspond de très près à la zone sans interurbain à partir du centre-ville de Montréal.
(Voir [http : //geodepot.statcan.ca/Diss/Reference/COGG/index_f.cfm](http://geodepot.statcan.ca/Diss/Reference/COGG/index_f.cfm))



Faits saillants



Faits saillants

Dans les pages qui suivent, nous résumons schématiquement les principaux constats observés par rapport à chacune des dimensions abordées dans le cadre de cette étude.

La première colonne présente les dimensions, alors que la deuxième fait état des principales questions posées par rapport à chacune d'entre elles et la troisième livre les résultats les plus significatifs. La quatrième colonne donne ensuite l'importance des facteurs telle que mesurée par sa corrélation avec le niveau de satisfaction globale. Pour cette mesure d'association, nous retenons trois niveaux :

Association forte : V de Cramer supérieur à 0,300;

Association moyenne : V de Cramer entre 0,150 et 0,300;

Association faible : V de Cramer inférieur à 0,150.

L'hypothèse sous-jacente ici est qu'un élément plus fortement corrélé à la satisfaction globale a vraisemblablement plus d'impact sur celle-ci et est donc considéré comme un facteur plus important qu'un autre.

Faits saillants - Suite

Tableau synthèse des principaux résultats

Dimensions	Questions posées	Résultat	Importance déduite	Commentaires	
Accessibilité aux services du RQAP	Q_5 Facilité à obtenir la ligne téléphonique	10 % insatisfait	Moyenne	L'accessibilité téléphonique est l'un des aspects les plus perfectibles de la prestation de service	
	Q_6 Délai d'attente en ligne	22 % ont attendu plus de 10 minutes	N/A		
	Q_21 Satisfait(e) des heures d'ouverture du service du RQAP	2 % « non »	Faible		Les heures d'ouverture actuelles conviennent
Accueil et attitude du personnel du RQAP	Q_8 Courtoisie et respect démontré par le personnel du RQAP, au téléphone	1 % insatisfait	Moyenne	La qualité du contact est un aspect sensible à utiliser pour motiver le personnel	
	Q_9 Attention apportée et compréhension des besoins par le personnel du RQAP, au téléphone	4 % insatisfait	Forte		Heureusement, très bonne évaluation sur cette dimension
	Q_10 Confidentialité et protection des renseignements personnels	1 % insatisfait	Faible		À utiliser pour motiver le personnel
Information sur les services offerts par le RQAP	Q_13 A obtenu de l'information sur les services offerts par le RQAP	14 % « non »	Faible	Les clients sont avides d'information	
	Q_14 Information reçue sur les services du RQAP	4 % insatisfait	Faible		Plusieurs en souhaiteraient plus
	Q_15 Aurait aimé avoir plus d'information sur certains sujets	24 % « oui »	Faible		Pas une dimension critique cependant

Faits saillants - Suite

Tableau synthèse des principaux résultats

Dimensions	Questions posées	Résultat	Importance déduite	Commentaires
Information verbale ou écrite	Q_18 Clarté du langage utilisé par le personnel du RQAP, au téléphone	2 % insatisfait	Forte	On attache plus d'importance au contact avec le personnel qu'aux formulaires et écrits
	Q_19 Clarté des lettres ou autres documents reçus du personnel du RQAP	4 % insatisfait	Faible	
	Q_20 Clarté et simplicité des formulaires utilisés pour remplir la demande de prestation	8 % insatisfait	Faible	
Information par téléphone lors du traitement de la demande de prestation	Q_46 A demandé des informations par téléphone lors du traitement de la demande de prestation	74 % « oui »	N/A	Très important de maintenir cette qualité de contact
	Q_47 Informations reçues par téléphone lors du traitement de la demande de prestation	4 % insatisfait	Forte (la plus forte)	
Explications entourant la décision suite à la demande de prestation	Q_50 A reçu des avis de décision de la part du personnel du RQAP concernant la demande de prestation	50 % « oui »	N/A	Explications probablement beaucoup plus critiques lorsque la demande est refusée
	Q_51 Explications transmises par le personnel du RQAP concernant les avis de décision	4 % insatisfait	Faible	

Faits saillants - Suite

Tableau synthèse des principaux résultats

Dimensions	Questions posées	Résultat	Importance déduite	Commentaires
Délai de réponse aux demandes d'information	Q_62 A été informé du délai de réponse lors d'une demande d'information à laquelle le personnel ne pouvait répondre immédiatement	34 % « non »	Faible	On n'informe pas toujours des délais
	Q_63 Façon dont le délai de réponse a été respecté lors d'une demande d'information à laquelle le personnel ne pouvait répondre immédiatement	3 % insatisfait	Faible	Lorsqu'on le fait, on les respecte assez bien. Informer des délais peut réduire les attentes et donc accroître la satisfaction
	Q_64 Rapidité avec laquelle on a traité la demande d'information	5 % insatisfait	Moyenne	
Assistance pour effectuer la demande de prestation	Q_55 A été assisté par le personnel du RQAP pour faire la demande de prestation	66 % « oui »	N/A	L'aide n'est pas donnée à tout le monde mais tout le monde n'en souhaite pas
	Q_56 Assistance reçue pour faire la demande de prestation	2 % insatisfait	Forte	Il est important de l'offrir, surtout aux moins scolarisés qui la souhaitent davantage
	Q_59 Aurait souhaité être assisté(e) pour faire la demande de prestation	12 % « oui »	Faible	

Faits saillants - Suite

Tableau synthèse des principaux résultats

Dimensions	Questions posées	Résultat	Importance déduite	Commentaires
Traitement de la demande de prestation	Q_60 A obtenu de l'information sur les étapes de traitement de la demande de prestation	29 % « non »	Faible	On n'informe pas toujours sur les délais
	Q_61 Façon dont les étapes de traitement de la demande de prestation ont été respectées	1 % insatisfait	Faible	Les délais annoncés sont bien respectés
	Q_66 A été informé du délai de réponse à la demande de prestation	25 % « non »	Faible	Informer sur les délais peut réduire les attentes et augmenter la satisfaction
	Q_67 Façon dont le délai de réponse à la demande de prestation a été respecté	4 % insatisfait	Faible	
	Q_68 Rapidité avec laquelle on a traité la demande de prestation	7 % insatisfait	Moyenne	

Faits saillants - Suite

Tableau synthèse des principaux résultats

Dimensions	Questions posées	Résultat	Importance déduite	Commentaires
Site Internet du RQAP	Q_28 A consulté le site Internet pour obtenir de l'information	74 % « oui »	N/A	Même si le téléphone est plus utilisé, plusieurs communiquent via Internet
	Q_29 Information trouvée sur le site Internet	7 % insatisfait	Faible	La prestation Internet n'est pas aussi bien cotée que la prestation téléphonique
	Q_30 A déjà fait une demande de prestation du RQAP sur Internet	56 % « oui »	N/A	
	Q_31 Simplicité ou facilité d'utilisation du formulaire de demande de prestation sur Internet	18 % insatisfait	Faible	
	Q_32 A consulté son dossier sur Internet	50 % « oui »	N/A	
	Q_33 Consultation de son dossier sur Internet	8 % insatisfait	Faible	Heureusement, elle n'est pas aussi déterminante de la satisfaction globale
	Q_34 Convivialité du site Internet	8 % insatisfait	Faible	

Faits saillants - Suite

Tableau synthèse des principaux résultats

Dimensions	Questions posées	Résultat	Importance déduite	Commentaires
Satisfaction globale	Q_70 Satisfaction globale à l'égard des services reçus du personnel du RQAP	1 % insatisfait	N/A	On est bien satisfait
	Q_71 Motifs d'insatisfaction	Délais Information Accessibilité téléphonique	N/A	Plusieurs dimensions peuvent être améliorées mais elles n'ont pas d'impacts majeurs sur la satisfaction globale présentement
	Q_73 Suggestions d'améliorations des services	Améliorer Internet (9 %) Réduire les délais (7 %) Accroître l'accessibilité téléphonique (5 %)	N/A	



Profil des répondants

Profil des répondants

Profil des répondants

	Ensemble (n : 1202) %
Sexe	
■ Homme	40
■ Femme	60
Scolarité	
■ Primaire ou secondaire 1 ou 2 ou 3 (10 ^e année ou moins)	4
■ Secondaire 4 ou 5	15
■ Formation professionnelle	13
■ Formation collégiale	29
■ Formation universitaire	39
Langue d'entrevue	
■ Français	92
■ Anglais	8
Région	
■ RMR Montréal	48
■ RMR Québec	9
■ Ailleurs au Québec	43
A profité du programme de retrait préventif (Femmes; n:726)	40
A accès à Internet pour faire des transactions personnelles	84

Une majorité de femmes

Au total, dans le cadre de cette enquête, nous avons interrogé 1 207 personnes qui se sont inscrites au Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) pour une première fois entre octobre 2006 et le moment de la constitution de l'échantillon à la fin de mai 2007.

Sur ces 1 207 personnes interrogées, 5 se sont dites inéligibles, 2 parce qu'elles disent n'avoir jamais participé à ce programme et 3 parce qu'elles disent que leur inscription initiale remonte à une date antérieure à octobre 2006. Ces cinq cas ont été exclus de la suite de l'étude.

Notons tout d'abord qu'une majorité de ces prestataires sont des femmes, soit 60 %.

Des gens plutôt scolarisés

Probablement, par un effet de la concentration dans les groupes d'âge médians d'une part et du fait que ce sont, par définition même, des personnes qui travaillent, la population sondée est généralement plus scolarisée que la population québécoise en général.

À titre comparatif, lors des sondages dans la population en général de type omnibus, seulement 19 % déclarent une scolarité universitaire et, à l'autre extrême, les deux tiers des répondants déclarent une scolarité ne dépassant pas le secondaire. Bien sûr, la population en général compte une large part de personnes âgées et de sans emploi, qu'on ne rencontre pas ici.

Profil des répondants - Suite

Essentiellement des francophones

Les entrevues ont été complétées à 92 % en français mais bien sûr il y a beaucoup de gens dans la population qui sont bilingues et qui peuvent avoir complété l'entrevue en français même si leur langue maternelle est l'anglais ou une autre langue.

Une répartition régionale équilibrée

La répartition des prestataires entre les grandes régions du Québec est conforme à la répartition globale de population dans son ensemble.

40 % des femmes ont eu recours au programme de retrait préventif de la CSST

À cet égard, il y a des associations avec le profil démographique qui se démarquent : la proportion est significativement plus élevée dans la région de la Capitale nationale (57 %) et significativement plus faible à Montréal (23 %). Aussi, ce programme de retrait préventif est beaucoup plus populaire auprès des francophones (42 %) qu'auprès de celles qui ont choisi de répondre en anglais (20 %). C'est également un programme qui est plus populaire chez les plus jeunes : la proportion qui s'en sont prévalu est de l'ordre de 45 % chez les moins de 30 ans mais diminue en deçà de 30 % chez les 35 ans ou plus.

Enfin, c'est un programme auquel on a moins recours parmi les femmes qui ont complété une formation universitaire (31 %), probablement en raison de la nature différente des emplois en fonction de la scolarité.

La grande majorité ont accès à Internet pour faire des transactions personnelles

La proportion est de 84 % dans l'ensemble mais elle atteint 94 % dans la RMR de Québec et 93 % pour les prestataires qui ont une formation universitaire.

Par contre, la proportion n'est que de 68 % pour les moins de 25 ans et 71 % pour les plus de 40 ans, donc moindre chez les groupes d'âge aux extrémités du spectre.

Profil des répondants - Suite

Profil des répondants

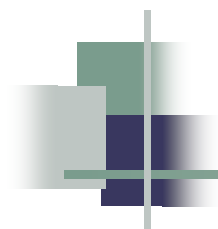
	Ensemble (n : 1202) %
Âge	
■ Moins de 25 ans	11
■ 25 - 29 ans	37
■ 30-34 ans	33
■ 35-39 ans	14
■ 40 ans ou plus	5

} 70

Une forte concentration chez les 25 - 34 ans

Évidemment, le RQAP s'adresse aux jeunes parents et il n'est pas surprenant que ces prestataires se trouvent en très forte concentration parmi les 25 - 34 ans. À titre comparatif, seulement 17 % de la population adulte en général se retrouve dans ce segment d'âge.

Cette concentration élevée dans le groupe des jeunes adultes explique différentes autres caractéristiques sur le profil comme le niveau relativement élevé de scolarité et le haut taux d'accès à Internet.



Chapitre 1

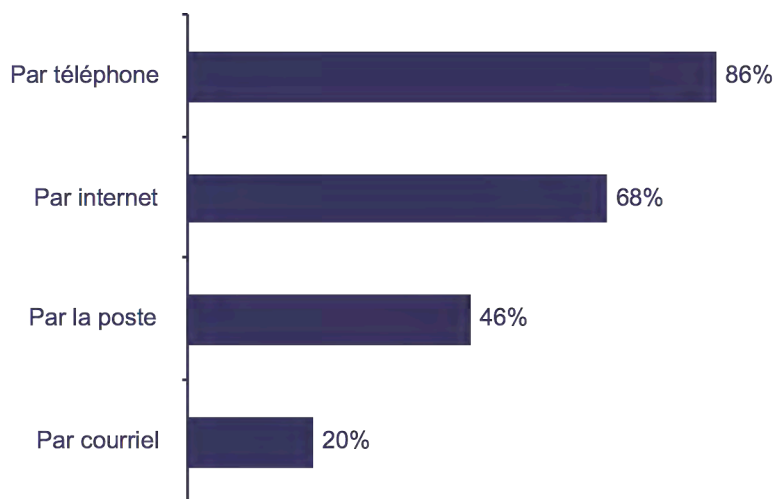
Accessibilité aux services du RQAP

Accessibilité aux services

Q1 à Q4. « *Commençons par les moyens que vous avez utilisés pour communiquer avec le service du RQAP. Que ce soit pour obtenir de l'information, faire une demande de prestation ou un suivi de votre dossier ou pour tout autre motif, avez-vous communiqué avec le RQAP...?* »

(Base : tous; n:1202)

(% de « Oui »)



La clientèle communique beaucoup avec le personnel du RQAP

Il y a 86 % des prestataires interrogés qui ont dit avoir communiqué par téléphone avec le personnel du RQAP.

De fait, même si plus des deux tiers communiquent aussi avec le RQAP par Internet, il reste que le téléphone est de loin le moyen de communication le plus utilisé par la clientèle. Un peu moins de la moitié des prestataires ont communiqué par la poste.

Les femmes plus que les hommes ont communiqué par téléphone (91 % vs 80 %) et les francophones plus que non-francophones (87 % vs 79 %).

L'utilisation de l'Internet pour communiquer avec le RQAP est plus répandue dans les grands centres de Montréal (72 %) et Québec (81 %) qu'en région (60 %).

C'est également un moyen dont l'utilisation croit fortement en fonction de la scolarité : Internet a été utilisé par moins de la moitié de ceux qui n'ont pas atteint le secondaire 5 mais par près de 80 % de ceux et celles qui ont une formation universitaire.

À l'inverse, la poste est plus utilisée par les prestataires vivant en région (51%) que par ceux de Québec (46 %) ou Montréal (41 %). C'est aussi un moyen qui a été utilisé davantage par les femmes (49 %) que les hommes (41 %).

Accessibilité aux services - Suite

Finalement un prestataire sur cinq a communiqué par courriel avec le RQAP, c'est-à-dire qu'il a envoyé un courriel en plus d'être allé sur le site Internet. Cette proportion est plus élevée pour certains groupes :

- les 35 - 39 ans (31 %);
- les résidents de la RMR de Québec (28 %);
- les hommes plus que les femmes (28 % vs 16 %);
- les résidents de la Montérégie (26 %).

Attente en ligne au téléphone

Q5. « Êtes-vous... de la facilité avec laquelle vous avez obtenu la ligne téléphonique la dernière fois que vous avez appelé? »

(Base : ceux qui ont communiqué avec le service du RQAP par téléphone, n : 1026)



■ Insatisfait ou très insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

Une satisfaction perfectible

Avec autant de prestataires qui contactent le RQAP par téléphone, on peut comprendre que la facilité à obtenir la ligne téléphonique peut poser problème à l'occasion. C'est d'ailleurs pourquoi le taux d'insatisfaction atteint 10 %, ce qui est assez élevé comparativement aux autres dimensions mesurées dans ce sondage. La proportion de clients très satisfaits n'est que de 37 %. Bref, cette dimension est possiblement perfectible.

Il y a un groupe qui se distingue particulièrement par son niveau d'insatisfaction plus élevé par rapport à cette dimension et c'est le groupe des prestataires qui vivent à l'extérieur des grandes régions urbaines de Montréal et Québec. Leur taux d'insatisfaction est de 13 %. On a vu plus tôt que ces groupes utilisent moins Internet et les autres moyens de communication et sont donc probablement plus dépendants de la facilité d'accès par téléphone aux services.

Attente en ligne au téléphone

Q6. « Combien de temps avez-vous dû attendre avant de parler à quelqu'un? »

Q7. « Quel délai maximal jugez-vous raisonnable d'attendre au téléphone avant de parler à quelqu'un? »

(Base : ceux qui ont communiqué par téléphone avec le service du RQAP)

	Temps d'attente (n:979)		Délai maximal raisonnable (n:1030)	
	%	Cumulatif	%	Cumulatif
■ Aucune attente	5	5	2	2
■ Moins de 2 minutes	20	25	10	12
■ 3-5 minutes	36	61	52	64
■ 6-10 minutes	17	78	23	87
■ 11-15 minutes	9	87	9	96
■ Plus de 15 minutes	13	100	4	100
Moyenne	9,2 minutes		7,1 minutes	

L'attente en ligne est encore trop longue

La satisfaction plus faible que l'on observe à la question précédente s'explique vraisemblablement par les résultats sur les temps d'attente déclarés. Les prestataires qui ont contacté le RQAP par téléphone ont dit avoir attendu en ligne en moyenne 9,2 minutes alors qu'en moyenne les gens trouvent qu'un délai d'attente raisonnable ne devrait pas dépasser 7,1 minutes.

On voit dans le tableau ci-contre que la majorité des clients s'attendent à un temps d'attente qui devrait se situer entre trois et cinq minutes et qu'au total pour presque les deux tiers des clients, ce temps d'attente ne devrait pas dépasser cinq minutes. C'est à peu près ce qui s'est passé pour les gens qui ont appelé.

Toutefois, 22 % des prestataires qui ont appelé disent avoir attendu en ligne plus de 10 minutes et 13 % plus de 15 minutes. C'est plus élevé que les attentes des clients.

Présentement, le temps d'attente excède cinq minutes pour 39 % des clients.

Bref, les temps d'attente actuels sont pour plusieurs au-delà de ce à quoi les clients s'attendent et c'est vraisemblablement ce qui explique la proportion assez élevée d'insatisfaits pour cette dimension.

Attentes en ligne au téléphone - Suite

Proportion de gens qui ont attendu plus longtemps que le délai maximal qu'ils jugent acceptable.

(Base : ceux qui ont communiqué par téléphone avec le service du RQAP; n:979)

Délai maximal acceptable	% qui ont attendu plus longtemps
■ Aucune attente	62
■ Moins de 2 minutes	49
■ 3-5 minutes	27
■ 6-10 minutes	25
■ 11-15 minutes	18
■ Plus de 15 minutes	15
<hr/>	
■ Ensemble des clients qui ont attendu plus que leur maximum	28

Plus du quart ont attendu en ligne un délai qui se situe au-delà de ce qu'ils jugent raisonnable

Bien sûr, parmi les gens qui ne veulent pas du tout attendre, la proportion de ceux qui ont attendu plus longtemps que ce qu'ils jugent raisonnable est élevée, à 62 %. Toutefois, il s'agit d'une attente irréaliste qu'aucun service ne peut offrir. Cependant, même parmi ceux qui sont prêts à attendre plus de 15 minutes, 15 % ont attendu un délai qui leur semble trop long.

Parmi les gens qui ne veulent pas attendre deux minutes ou plus près de la moitié ont attendu plus longtemps que ce qu'ils espéraient et même parmi ceux qui sont prêts à attendre entre 3 et 10 minutes, le quart ont attendu plus longtemps que ce qu'ils jugent raisonnable.

Bref, les données vues sous cet angle comme sous l'angle de la page précédente confirment que les temps d'attente en ligne sont plus longs qu'une bonne partie de la clientèle souhaiterait.

Améliorations suggérées pour l'accès aux services téléphoniques

Q26a. « Qu'est-ce que le personnel du RQAP devrait faire pour améliorer l'accès aux services téléphoniques? »

(Base : tous)

(Total des deux mentions, améliorations suggérées par plus de 5 répondants)

Améliorations	(n:1202) %
■ Ajouter du personnel/plus de téléphonistes	19
■ Diminuer le temps d'attente/répondre plus rapidement	12
■ Augmenter les heures d'ouverture des services	3
■ Meilleure formation des employés/rehausser la compétence des téléphonistes	2
■ Être informé sur le temps d'attente/système de boîte vocale	1
■ Avoir accès à une réceptionniste plutôt qu'à une machine	1
■ Augmenter le nombre de lignes téléphoniques	1
■ Avoir un agent attiré à un dossier/éviter les transferts d'appels/meilleur suivi	1
■ Engager du personnel bilingue/anglais-français	0,5

Note 1 : Les répondants pouvaient mentionner deux améliorations, de sorte que le total excède 100 %.

Note 2 : Il s'agit d'une question ouverte pour laquelle aucun choix de réponse n'était proposé aux répondants.

La liste complète des suggestions est présentée à la page 78 des tableaux détaillés

On s'attend à une augmentation des ressources pour les services téléphoniques

La clientèle s'attend à ce qu'on ajoute encore plus de personnel pour faciliter l'accès aux services téléphoniques. Comme on vient de le voir, les temps d'attente sont généralement jugés trop longs et le niveau de satisfaction sur cette dimension est perfectible. En conséquence, il n'est pas du tout surprenant qu'on demande d'ajouter plus de téléphonistes pour réduire le temps d'attente et répondre plus rapidement aux clients.

Il est à noter que cette question sur la façon d'améliorer les services téléphoniques n'a pas été posée seulement aux gens qui sont insatisfaits de ces services mais à l'ensemble de toutes les personnes interrogées. Sur cette base, le fait que presque 20 % des clients disent qu'il faut ajouter des téléphonistes et qu'un autre 12 % disent qu'il est impératif de répondre plus rapidement est assez révélateur.

Heures d'ouverture du service du RQAP

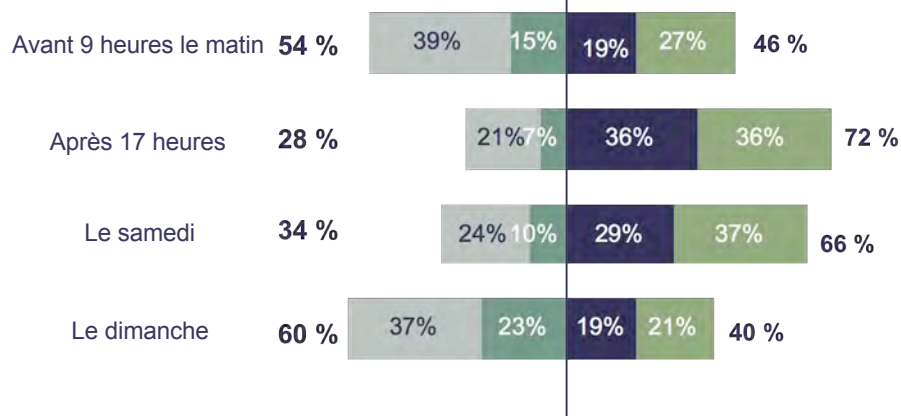
Q21. « Êtes-vous satisfait(e) des heures d'ouverture du service RQAP? »

(Base : tous, n : 1192)



Q22 à Q25. « Considérez-vous très important, important, peu important ou pas du tout important que le service soit ouvert...? »

(Base : tous)



Peu important
 Pas du tout important
 Très important
 Important

Très peu de gens sont insatisfaits des heures d'ouverture actuelles

Ainsi, seulement 2 % des gens interrogés ont dit ne pas être satisfaits des heures actuelles alors que 88 % s'en sont dits satisfaits et 10 % avouent ne pas les connaître. Si l'on excluait ces 10 %, on trouverait que 98 % de ceux qui se sont prononcés sont satisfaits des heures d'ouverture du RQAP.

Priorité au soir et au samedi

Parmi les quatre plages horaires investiguées, il est assez évident que ce sont les deux choix à prioriser si l'on doit choisir entre les plages horaires. Dans les deux cas, ce sont au moins les deux tiers des clients qui ont dit qu'il était important ou très important de maintenir ces plages horaires alors que dans les deux autres cas, c'est plutôt une minorité. Ceci dit, dans la mesure où le niveau de service actuel, en termes de temps d'attente pour obtenir la ligne, est déjà problématique, la réduction des plages horaires de service peut difficilement être envisagée sans une compensation parallèle du niveau de ressources au cours des plages de service.



Chapitre 2

Accueil et attitude du personnel du RQAP

Accueil et attitude du personnel du RQAP

Q8 à Q10. « Êtes-vous...? »

De la courtoisie et du respect démontrés la dernière fois que vous avez appelé
(Base : ceux qui ont téléphoné, n : 1028)



De l'attention apportée et de la compréhension de vos besoins la dernière fois que vous avez appelé
(Base : ceux qui ont téléphoné, n : 1032)



De la confidentialité et de la protection des renseignements personnels de votre dossier en général
(Base : tous, n : 1147)



Une évaluation extrêmement positive

La clientèle qui a communiqué par téléphone avec le RQAP est très positive à l'endroit de la prestation de services offerte par le personnel. En ce qui concerne la courtoisie, seulement 1 % des gens se sont dits insatisfaits alors que 70 % se sont dits très satisfaits. De même, en ce qui a trait à l'attention et à la compréhension démontrée par les agents au téléphone, seulement 4 % se sont dits insatisfaits contre 62 % de très satisfaits.

Le niveau de satisfaction en ce qui concerne la protection des renseignements personnels et la confidentialité est tout aussi grande avec seulement 1 % de clients insatisfaits, une proportion tout à fait négligeable, et 64 % de très satisfaits. Cette question, contrairement aux deux précédentes, est posée à tous les répondants et non seulement à ceux qui ont communiqué par téléphone avec le RQAP.

On doit noter qu'en ce qui concerne l'attention portée au client et la compréhension de ses besoins, le niveau de satisfaction est cependant un peu moins élevé pour les non-francophones que pour les francophones : 47 % seulement des anglophones se sont dits très satisfaits comparativement à 63 % des francophones.

Il en va de même au niveau de la protection des renseignements personnels dont les francophones sont plus nombreux (65 %) à se dire très satisfaits que les anglophones (51 %).

Les femmes sont aussi plus totalement satisfaites de la confidentialité et protection des renseignements personnels que les hommes (68 % vs 58 %).

Améliorations suggérées au niveau de l'attitude ou du comportement du personnel du RQAP

Q11a. « Qu'est-ce que le personnel du RQAP devrait améliorer pour augmenter votre satisfaction au niveau de son attitude ou de son comportement? »

(Base : ceux qui sont insatisfaits de l'un ou l'autre des trois éléments présentés à la page précédente)

(Total des deux mentions, améliorations suggérées par au moins trois répondants)

Améliorations	(n:52) %
■ Plus compétent/Faire moins d'erreur	29
■ Service plus personnalisé/Agent attiré à un dossier	17
■ Connaître davantage ses dossiers/Donner plus d'information	15
■ Plus d'empathie/D'écoute	10
■ Plus patient, courtois/Moins intransigeant	10
■ Meilleur suivi/Faire retour d'appel	8

Des attentes diversifiées

Nous avons demandé aux personnes qui se sont dites insatisfaites de l'un ou l'autre des aspects évalués à la page précédente qu'est-ce que le personnel du RQAP devrait améliorer pour augmenter leur satisfaction à ce niveau. Il faut d'abord bien comprendre que seulement 4 % des personnes interrogées (52 répondants) se sont dites insatisfaites de l'un ou l'autre de ces aspects.

On voit aussi à l'examen du tableau ci-contre que les différentes suggestions sont assez diversifiées. D'une part, certains peuvent avoir été insatisfaits parce qu'ils ont vécu des problèmes particuliers à leur dossier. Ils voudraient donc un personnel plus compétent qui fait moins d'erreurs. C'est le cas de 29 % de ceux qui ont été interrogés ici, mais, sur la base de l'ensemble des prestataires, ils représentent à peine 1 % du total (29 % de 4 %).

D'autres, également peu nombreux si on les ramène sur le total des répondants, souhaiteraient un service plus personnalisé. Ils voudraient que la personne à qui ils parlent connaisse bien leur dossier personnel, à la limite qu'elle y soit attirée et en mesure de donner un service plus personnalisé et plus d'information spécifiquement adaptée à leur situation. C'est une exigence de service difficilement compatible avec le niveau de demande actuel compte tenu des ressources. Dans le même esprit, d'autres voudraient plus d'empathie et d'écoute, ce qui va aussi dans le sens d'un service plus personnalisé mais sans en avoir l'exigence de connaissance immédiate du dossier de la personne qui appelle.



Améliorations suggérées au niveau de l'attitude ou du comportement du personnel du RQAP - Suite

Bref, certains des prestataires ont des attentes de service, au niveau des renseignements téléphoniques, qui vont probablement au-delà d'un niveau de service qu'il est possible d'offrir. Encore une fois cependant, ce n'est pas sur cette dimension que se galvanisent les problèmes de qualité de services puisque la plupart des prestataires sont satisfaits.



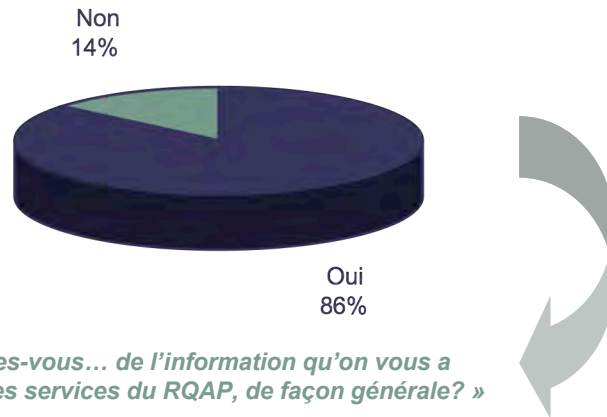
Chapitre 3

Information dispensée

Information sur les services offerts par le RQAP

Q13. « Avez-vous déjà obtenu de l'information sur les services offerts par le RQAP en général, que ce soit par téléphone, par la poste, par Internet, par une brochure ou un dépliant ou autrement? »

(Base : tous, n : 1 194)



Q14. « Êtes-vous... de l'information qu'on vous a donnée sur les services du RQAP, de façon générale? »

(n : 1 030)



■ Insatisfait ou très insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

La plupart disent avoir déjà obtenu de l'information sur les services offerts par le RQAP en général

De fait, seulement 14 % des clients disent n'avoir jamais obtenu de telles informations.

Les francophones sont plus nombreux à dire ne pas avoir obtenu d'informations sur le RQAP en général que les anglophones (15 % vs 3 %). C'est aussi le cas des hommes par rapport aux femmes (18 % vs 11 %).

Finalement, plus on est scolarisé, plus on dit avoir déjà obtenu de l'information sur le RQAP en général. La proportion passe de 74 % chez ceux qui n'ont pas dépassé le secondaire 3 pour monter jusqu'à 92 % chez ceux qui ont une formation universitaire.

On est bien satisfait de l'information reçue

Il y a peu de clients (seulement 4 %) qui se disent insatisfaits de l'information reçue sur les services du RQAP en général. La proportion de très satisfaits est moins de 50 %.

Il n'y a pas de différence significative selon les descripteurs sociodémographiques.

Information sur les services offerts par le RQAP - Suite

Q15 et Q16. « Y a-t-il des sujets sur lesquels vous auriez aimé avoir plus d'information? Lesquels? »

(Total des deux mentions, sujets mentionnés par au moins cinq répondants)

(Base : ceux qui ont reçu de l'information générale sur le RQAP)

	(n:1024) %
■ Proportion de l'ensemble des clients qui auraient aimé obtenir plus d'information	24 %
Sujets	(n: 244)
■ Les méthodes de calcul/comment sont établis les versements	14
■ Partage du congé parental entre les conjoints	12
■ Information sur les modalités pour faire une demande au RAQP	9
■ Information concernant le père/congé de paternité	8
■ Procédure détaillée pour effectuer des opérations par Internet	7
■ Plus d'information sur le droit aux congés parentaux (nombre de semaines et pourcentage du salaire)	7
■ Procédures pour les grossesses rapprochées	6
■ Délai de traitement/date du premier versement	5
■ Quand faire la demande/dates limites d'inscription	5
■ L'équité salariale	4
■ Retrait préventif/CSST	3
■ Information pour les travailleurs autonomes	3
■ Information sur les montants à déclarer	2
■ Congé parental lors d'adoption	2
■ Taux d'imposition sur les prestations	2

Note : Tous les sujets mentionnés par plus de trois répondants. Liste complète à la page 50 des tableaux de résultats détaillés

Même parmi ceux qui ont reçu de l'information, le quart aurait aimé en obtenir plus

C'est probablement ce qui explique que même s'il y a peu d'insatisfaction, il y a peu de clients aussi qui se disent très satisfaits. Ce sont surtout les plus scolarisés (32 % pour ceux qui ont une formation universitaire) et les femmes (26 %) qui auraient aimé obtenir plus d'information encore malgré que déjà ces deux groupes ont reçu de l'information générale sur le régime en plus grande proportion que leur contrepartie respective. Ils ont reçu plus d'information mais en veulent encore plus.

Sur une foule de sujets parfois assez techniques

Il y a plusieurs sujets bien précis sur lesquels on aurait aimé obtenir plus d'information et certains de ces sujets sont un peu techniques et demandent des explications détaillées. Par exemple, la méthode de calcul pour établir le montant des versements ou des prestations est un sujet qui en préoccupe plusieurs. De même, l'information concernant le partage des congés parentaux et les modalités pour le père versus la mère est un sujet qui mérite plus d'explications selon un certain nombre de clients. On aimerait aussi plus d'information sur tout ce qui concerne les délais comme, par exemple, les délais de traitement, les délais avant d'avoir son premier chèque, les dates limites pour s'inscrire en fonction du moment de congé, du nombre de semaines à travailler pour avoir droit aux prestations, etc. Bref, comme le montre la liste ci-contre, il y a plusieurs sujets qui préoccupent un certain nombre de clients et souvent ces sujets sont très pointus.



Information sur les services offerts par le RQAP - Suite

Probablement qu'une bonne partie de cette information pourrait se retrouver sur le site Internet mais, compte tenu du niveau de détail recherché, cela nécessiterait un site très complet.

Aussi, compte tenu du niveau de sophistication de certaines de ces informations, il faut s'attendre à ce que le service téléphonique continue d'être fortement sollicité par des gens qui voudront vérifier comment la réglementation générale va s'appliquer dans leur cas spécifique, les situations de travail aujourd'hui étant extrêmement diversifiées et souvent très particulières.

Information verbale ou écrite

Q18 à Q20. « Êtes-vous...? »

De la clarté du langage utilisé par le personnel du RQAP la dernière fois que vous avez appelé
(Base : ceux qui ont téléphoné, n : 1032)



De la clarté des lettres ou autres documents que vous avez reçus du personnel du RQAP
(Base : tous, n : 1197)



De la clarté et de la simplicité des formulaires utilisés pour remplir votre demande de prestation
(Base : tous, n : 1180)



Des réserves seulement au niveau du formulaire de demande de prestations

L'évaluation des clients par rapport à la clarté du langage utilisé par le personnel lorsqu'on appelle de même que la clarté du langage utilisé dans les documents écrits qu'ils ont reçus est très bonne avec dans les deux cas moins de 5 % d'insatisfaits et plus de 50 % de très satisfaits. Compte tenu de la complexité de certaines situations et du caractère technique d'une partie de la réglementation, c'est une excellente performance.

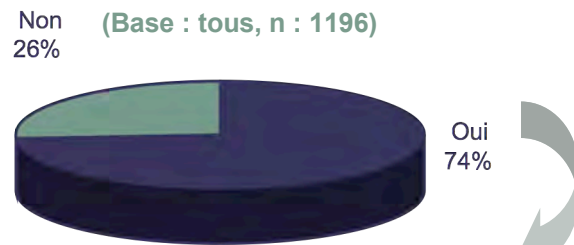
La situation n'est pas mauvaise mais pas aussi bonne dans le cas du formulaire utilisé pour la demande de prestation. Dans ce cas, la proportion d'insatisfaits atteint 8 % et la proportion de clients très satisfaits est inférieure à 40 %. C'est loin d'être dramatique mais c'est une moins bonne performance que pour les deux premiers des éléments.

On doit noter aussi que dans le cas de la clarté du langage utilisé par le personnel du RQAP le niveau de satisfaction est un peu moindre dans le cas des anglophones que des francophones : 61 % des francophones sont très satisfaits contre 41 % des anglophones. C'est d'ailleurs exactement la même situation en ce qui concerne les documents écrits : 52 % des francophones sont très satisfaits contre 37 % des anglophones, une proportion significativement inférieure.

Il n'y a toutefois pas de différence significative entre les deux groupes linguistiques en ce qui concerne les formulaires eux-mêmes.

Information par téléphone lors du traitement de la demande de prestation

Q46. « Avez-vous demandé des informations par téléphone lors du traitement de votre demande de prestation? »



Q47. « En général, êtes-vous... des informations que vous avez reçues? »



Q48a. « Pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas été satisfait(e)? »

(Total des deux mentions, principales raisons)

Raisons	(n : 39) %
■ Contradiction dans les réponses/erreurs/information insuffisante	51
■ N'a pas eu l'information demandée/incompétence	28
■ Manque d'empathie	8
■ Insatisfait de la décision	5

Note : Toutes les réponses données par au moins 2 répondants

Les trois quarts des clients ont demandé des informations par téléphone lors du traitement de leur demande de prestation

Encore là, cette statistique explique sans doute la pression importante qui s'exerce sur le service des renseignements téléphoniques.

Les femmes (77 %) ont plus tendance que les hommes (70 %) à demander des informations téléphoniques à cette étape mais les autres variables démographiques ne montrent pas d'écarts significatifs.

On est bien satisfait des informations reçues

Avec moins de 5 % d'insatisfaits et presque 60 % de très satisfaits, la performance est très bonne à ce niveau. Encore une fois, compte tenu du volume et du caractère souvent complexe des situations, c'est une bonne performance. Là aussi cependant comme pour l'ensemble des indicateurs de même nature, la satisfaction est un peu moins grande dans le cas des anglophones (seulement 40 % de très satisfaits) que des francophones (59 % de très satisfaits).

De façon générale donc, on l'a vu à quelques reprises, on réussit un peu moins bien dans les communications en anglais qu'en français.

Des problèmes sur le fond

Pour les quelques répondants qui sont insatisfaits, il est plutôt rare que l'insatisfaction se situe au niveau de la forme (clarté des informations, langage utilisé, courtoisie, etc.). Le plus souvent, le problème, du point de vue des clients, est plutôt au niveau du fond (information exacte et suffisante).



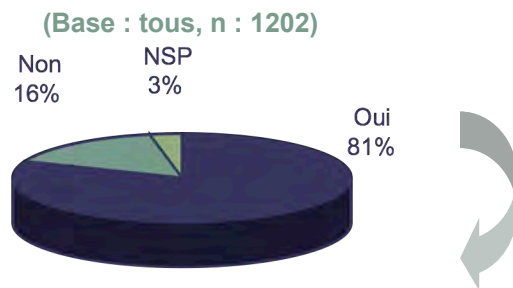
Information par téléphone lors du traitement de la demande de prestation - Suite

Il y a eu des erreurs dans le traitement de leur dossier ou des contradictions dans les réponses ou les informations qu'ils ont reçues ou encore on n'a pas fourni l'information demandée ou pas en quantité suffisante.

Rappelons encore là cependant que moins de 4 % des clients se sont dits insatisfaits des informations reçues.

Explications entourant la décision à la suite de la demande de prestation

Q50. « Avez-vous reçu des avis de décision de la part du personnel du RQAP concernant votre demande de prestation? »



Q51. « Êtes-vous... des explications transmises par le personnel du RQAP concernant ces décisions? »



Q52a. « Pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas été satisfait(e)? »

(Total des deux mentions, principales raisons)

Raisons	(n : 43) %
■ Manque de clarté/en désaccord avec la décision	28
■ Erreur de traitement	19
■ Incompétence/contradiction	14
■ Pas assez publicisé/manque d'information	12
■ Incohérence dans les montants (pas comme prévu, varie d'une période à l'autre, ...)	9
■ Retard/Délais trop longs	7
■ Pas de réponse à ses questions	7

Note : Toutes les réponses données par plus de 2 répondants

Plus de 80 % des clients disent qu'ils se souviennent avoir reçu un avis de décision de la part du personnel du RQAP concernant leur demande de prestation

Si l'on exclut les 3 % qui disent ne pas s'en souvenir, la proportion monte à 84 %.

On est bien satisfait des explications transmises concernant les décisions

La proportion de clients insatisfaits est inférieure à 5 % et la proportion de clients très satisfaits est de 55 %.

Comme pour plusieurs autres catégories de communication, les anglophones sont moins totalement satisfaits (42 % de très satisfaits vs 56 % pour les francophones).

C'est essentiellement parce qu'on n'a pas obtenu ce qu'on espérait

Lorsqu'on est insatisfait des informations transmises par le personnel concernant les décisions, on le voit par les réponses données par les répondants, c'est probablement que la demande a été rejetée ou encore qu'on n'a pas obtenu tous les montants qu'on espérait. On se dit en effet en désaccord avec la décision rendue, que les arguments pour les expliquer manquent de clarté, qu'il y a eu des erreurs au niveau du traitement de son dossier, que les personnes responsables sont incompétentes et se contredisent, qu'on ne répond pas à leurs questions ou qu'il y a incohérence dans les montants versés et ce à quoi le client s'attendait. On voit donc que fondamentalement, on a de la difficulté à accepter la décision rendue et qu'on en discute les fondements.



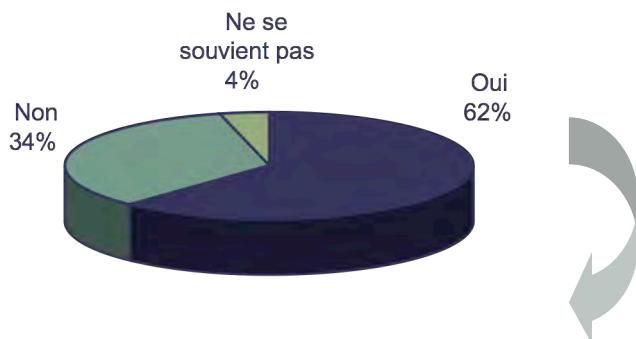
Explications entourant la décision à la suite de la demande de prestation - Suite

Sauf pour les 7 % qui disent que les délais de réponse ont été trop longs, on voit donc que c'est plus là aussi une question de fond que de forme.

Délai de réponse aux demandes d'information

Q62. « Lors d'une demande d'information pour laquelle le personnel ne pouvait pas répondre immédiatement, vous a-t-on informé(e) du délai qu'il faudrait pour répondre à cette demande d'information? »

(Base : ceux à qui s'est arrivé; n:608)



Q63. « Êtes-vous... de la façon dont on a respecté le délai que l'on vous avait mentionné? »

(n : 373)



■ Insatisfait ou très insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

On informe souvent (mais pas toujours) le client du délai qu'il faudra pour répondre à sa demande d'information

Dans le cas de ceux à qui c'est arrivé de demander une information à laquelle le préposé ne pouvait répondre immédiatement, soit environ la moitié des clients sondés, dans cinq cas sur huit, on a indiqué le délai qu'il faudrait pour répondre.

Par contre, lorsqu'on le fait, on respecte assez bien les délais indiqués

En effet, seulement 3 % des clients sont insatisfaits de la façon dont on a respecté le délai mentionné et les autres se répartissent grosso modo moitié/moitié entre ceux qui sont très satisfaits et ceux qui sont satisfaits.

Il n'y a pas d'écarts significatifs entre les différents segments démographiques.

Délai de réponse aux demandes d'information - Suite

Q64. « Êtes-vous... de la rapidité avec laquelle on a traité votre demande d'information la dernière fois? »

(Base : tous, n : 1183)



Insatisfait ou très insatisfait
 Très satisfait
 Satisfait

Q65. « Quel délai vous paraîtrait raisonnable pour donner une réponse à votre demande d'information? »

(Base : tous, n : 1174)

	%	Cumulatif
■ Même journée	4	4
■ 1 jour	27	31
■ 2 jours	15	46
■ 3-4 jours	9	55
■ 5 jours	25	80
■ 6-10 jours	15	95
■ Plus de 10 jours	5	100

Moyenne : 4,4 jours

On traite assez rapidement les demandes d'information

Seulement 5 % des clients se sont dits insatisfaits de la rapidité avec laquelle on a traité leur demande d'information alors que la majorité (54 %) se disent très satisfaits.

Les personnes qui n'ont pas atteint le secondaire 5 se disent généralement moins satisfaites. De plus, on retrouve plus de personnes insatisfaites parmi les femmes (7 %) que parmi les hommes (3 %).

80 % des clients s'attendent à obtenir une réponse en cinq jours ou moins

On peut comprendre que le délai auquel on s'attend pour obtenir une réponse dépend sans doute de la nature de l'information qu'on demande. De façon générale, on s'attend en moyenne à obtenir une réponse dans un délai de 4,4 jours.

Il y a relativement peu de gens (seulement 4 %) qui s'attendent à obtenir une réponse dans la journée même mais déjà, 31 % considèrent qu'on devrait leur répondre dans les 24 heures. Il y en a même plus de la moitié (55 %) qui s'attendent à ce qu'on leur réponde en 4 jours ou moins.

Malgré les délais relativement rapides auxquels on s'attend pour une proportion non négligeable de la clientèle, rappelons que présentement 95 % des clients sont satisfaits des délais. On doit donc le plus souvent rencontrer ces attentes.



Chapitre 4

Demande de prestation

Assistance pour effectuer la demande de prestation

Q55. « Avez-vous été assisté(e) par le personnel du RQAP pour faire votre demande de prestation? »

(Base : tous, n : 1193)



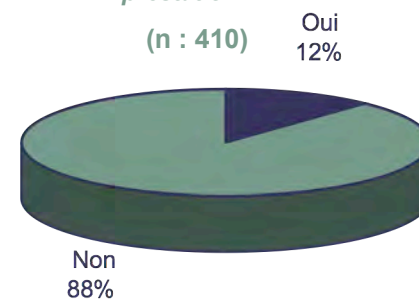
Q56. « Êtes-vous... de l'assistance que l'on vous a donnée pour faire votre demande de prestation? »

(n : 786)



Q59. « Auriez-vous souhaité être assisté(e) pour faire votre demande de prestation? »

(n : 410)



Q57a. « Pour quelle(s) raison(s) vous n'êtes pas satisfait(e)? »

(Total des deux mentions, principales raisons)

Raisons	(n : 16) %
■ Manque de compétence du personnel/Incapable de fournir des informations justes	38
■ A reçu une mauvaise information/contradiction	25
■ Manque de courtoisie/de diplomatie	19

Note : Toutes les raisons données par plus de 2 répondants

Assistance pour effectuer la demande de prestation - Suite

Les deux tiers des clients ont été assistés par le personnel pour faire leur demande de prestation

Dans le cas des femmes, la proportion est plus grande (71 % vs 59 %) et elle est plus grande encore lorsqu'elles ont profité du programme de retrait préventif offert par la CSST; la proportion de femmes assistées atteint dans ce cas 78 %.

Ceux qui ont été assistés sont bien satisfaits de l'aide reçue

C'est en effet l'une des notes de satisfaction les plus élevées dans cette étude avec seulement 2 % de clients insatisfaits contre 70 % de clients qui se disent très satisfaits. Comme pour les autres aspects de communication, les francophones sont plus pleinement satisfaits que les anglophones (71 % vs 57 % de très satisfaits).

De façon générale aussi les personnes les moins scolarisées (qui nécessitent probablement plus d'assistance) sont un peu moins satisfaites que les plus scolarisés.

Les motifs d'insatisfaction indiqués sont à considérer avec circonspection

En effet, il faut bien prendre en compte que compte tenu du très haut niveau de satisfaction, il n'y a que 16 répondants au sondage qui se sont dits insatisfaits de sorte que les résultats sur les motifs d'insatisfaction à ce niveau sont à considérer avec circonspection.

La plupart de ceux qui n'ont pas reçu d'aide n'en souhaitaient pas non plus

En effet, tout près de 90 % de ceux qui n'ont pas reçu d'aide du personnel du RQAP n'en souhaitaient pas. Il ne reste en fait que 12 % de ceux qui n'en n'ont pas reçue, donc 4 % du total des clients, qui auraient souhaité de l'aide sans l'obtenir.

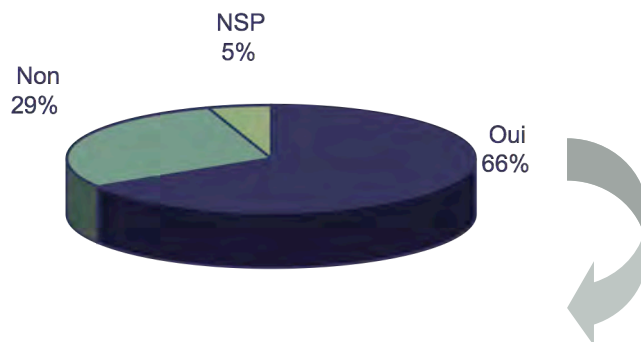
Il s'agit, dans ce cas aussi, surtout des clients les moins scolarisés.

Il y a donc une attention particulière à porter pour s'assurer d'offrir le niveau d'assistance requise pour les gens moins scolarisés.

Traitement de la demande de prestation

Q60. « La dernière fois que vous avez fait une demande de prestation, avez-vous obtenu de l'information sur les étapes de traitement de votre demande? »

(Base : tous, n : 1201)



Q61. « Êtes-vous... de la façon dont on a respecté ces étapes? »

(n : 794)



■ Insatisfait ou très insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

Les deux tiers se souviennent avoir reçu de l'information sur les étapes du traitement de leur demande

Par ailleurs, 5 % ne se souviennent pas s'ils ont ou non reçu ce type d'information et 29 % disent que non.

Il n'y a pas d'écart significatif selon les segments de clientèles.

Les gens qui ont été informés des étapes sont bien satisfaits de la façon dont on les a respectés

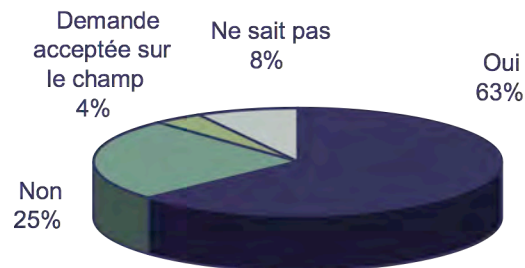
Il n'y a qu'une personne sur 100 qui se dit insatisfaite du respect des étapes annoncées alors que la majorité (56 %) sont très satisfaites.

Il n'y a pas de groupes sociodémographiques où l'on retrouve une proportion significativement supérieure de clients insatisfaits.

Traitement de la demande de prestation - Suite

Q66. « Vous a-t-on informé(e) du délai qu'il faudrait pour répondre à votre demande de prestation? »

(Base : tous, n : 1202)



Q67. « Êtes-vous... de la façon dont on a respecté le délai que l'on vous avait mentionné? »

(n : 761)



■ Insatisfait ou très insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

La plupart des clients sont informés des délais requis pour répondre à leurs demandes de prestation

En effet, cinq clients sur huit disent qu'on les a informés des délais qu'il faudrait pour répondre à leur demande de prestation et un autre 4 % disent que leur demande a été acceptée sur-le-champ. Aussi, 8 % ne se souviennent pas si on les a informés des délais de sorte qu'au total, il en reste le quart qui disent ne pas avoir été informés de ces délais.

Et on est bien satisfait de la façon dont on les a respectés

En effet, comme pour la plupart des autres mesures de satisfaction, on retrouve moins de 5 % de clients insatisfaits et une majorité (53 %) de clients très satisfaits.

Il n'y a pas de groupes démographiques pour lesquels on observe des proportions significativement supérieures de clients insatisfaits. Par contre, il y a certains groupes où la proportion de clients très satisfaits est significativement moindre incluant :

- les non-francophones (36 %);
- les moins de 25 ans (40 %);
- les femmes qui ont profité d'un programme de retrait préventif offert par la CSST (49 %).

Traitement de la demande de prestation - Suite

Q68. « Êtes-vous... de la rapidité avec laquelle on a traité votre demande de prestation la dernière fois? »

(Base : tous, n : 1197)



Insatisfait ou très insatisfait Très satisfait Satisfait

Q69. « Quel délai vous paraîtrait raisonnable pour donner une réponse comme quoi vous êtes admissible ou non? »

(Base : tous, n : 1185)

	%	Cumulatif
■ 1 jour	12	12
■ 2 jours	9	21
■ 3-4 jours	9	30
■ 5 jours	41	71
■ 6-10 jours	23	94
■ Plus de 10 jours	6	100

Moyenne : 6,0 jours

On est assez satisfait aussi de la rapidité avec laquelle on a traité les demandes

Même si cette fois-ci la proportion d'insatisfaits est supérieure à 5 % (7 % dont 2 % de très insatisfaits) et donc que le niveau de satisfaction n'est pas tout à fait aussi grand que pour la plupart des autres indicateurs de cette étude, il demeure que la moitié se sont dits très satisfaits et que la proportion d'insatisfaits est nettement inférieure à 10 % de sorte que la situation demeure très bonne.

Les insatisfaits se concentrent surtout parmi les plus jeunes (11 % d'insatisfaits parmi les moins de 25 ans) et les personnes relativement peu scolarisées (21 % pour ceux qui ont un secondaire 4 et 13 % pour ceux qui ont un secondaire 5). Nous n'avons pas de question sur le revenu mais compte tenu de ces caractéristiques démographiques, on peut penser que se sont des individus à plus faibles revenus qui peuvent plus difficilement se permettre des périodes où ils n'ont pas d'entrées régulières d'argent alors qu'ils sont en attente du début des prestations ou tout au moins d'une réponse leur indiquant sur quoi ils pourront exactement compter.

Cinq jours apparaît un délai normal au plus grand nombre

Ainsi, au total, plus de 70 % des clients s'attendent à une réponse à l'intérieur d'un délai d'une semaine ou cinq jours ouvrables et 94 % s'attendent à une réponse en dedans de dix jours.

Il y a par contre certains clients qui ont des attentes plus grandes dont 12 % qui voudraient une réponse en 24 heures et, au total, 21 % qui espèrent une réponse dans les 48 heures.



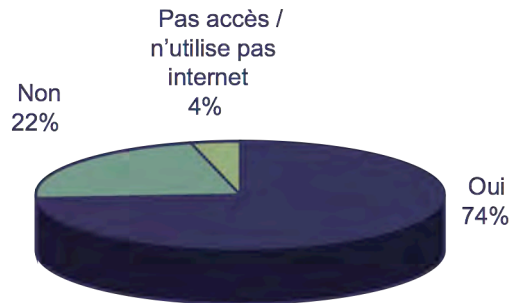
Chapitre 5

Site Internet du RQAP

Obtention d'information sur le site Internet du RQAP

Q28. « Avez-vous consulté le site Internet pour obtenir de l'information? »

(Base : tous, n : 1200)



Q29. « Êtes-vous... de l'information que vous avez trouvée sur Internet? »

(n : 880)



Insatisfait ou très insatisfait
 Très satisfait
 Satisfait

Presque les trois quarts des gens ont consulté le site Internet pour obtenir de l'information sur le RQAP

C'est beaucoup surtout si on tient compte que 86 % des clients ont aussi consulté le service des renseignements téléphoniques.

La proportion qui ont consulté le site Internet du RQAP est plus élevée dans les grandes régions urbaines de Montréal et Québec (près de 80 %) que dans les autres régions du Québec (67 %).

Aussi, comme c'est assez normal, plus les gens sont scolarisés plus ils ont tendance à avoir consulté le site Internet. La proportion n'est que de un peu moins de 45 % parmi ceux qui n'ont pas atteint le secondaire 5 mais monte ensuite progressivement jusqu'à 87 % chez ceux qui ont une formation universitaire.

Ce sont davantage les 30-34 ans qui ont consulté le site Internet du RQAP (79 %).

Le site Internet est donc très consulté malgré le fait que les gens téléphonent aussi et plus encore par certains groupes plus scolarisés et plus urbanisés.

On est généralement satisfait de l'information qu'on y a trouvée

Cette fois la proportion d'insatisfaits est supérieure à 5 % mais demeure nettement en deçà de 10 %. De même, la proportion de très satisfaits n'atteint pas dans le cas de cet indicateur le seuil de 50 %, contrairement à la plupart des autres mesures de satisfaction mais au total, avec 93 % de clients satisfaits, la situation est bonne.



Obtention d'information sur le site Internet du RQAP - Suite

On n'observe aucune relation significative entre la satisfaction et les descripteurs démographiques. Toutefois, comme pour pratiquement toutes les autres mesures de satisfaction, celle-ci est très étroitement corrélée à la satisfaction globale.

Demande de prestation par Internet

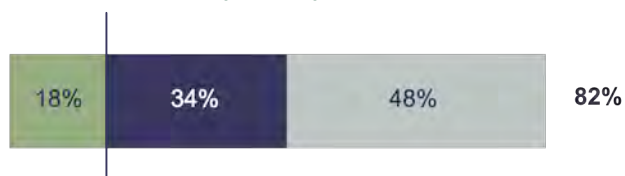
Q30. « Avez-vous déjà fait une demande de prestation du RQAP sur Internet? »

(Base : ceux qui savent utiliser Internet, n : 1140)



Q31. « Êtes-vous... de la simplicité ou de la facilité d'utilisation du formulaire de demande de prestation disponible sur Internet? »

(n : 671)



■ Insatisfait ou très insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

Internet est largement utilisé pour les demandes de prestation

Mentionnons tout d'abord que les résultats présentés ici excluent 5 % de répondants qui ont plutôt dit ne rien connaître à Internet, ne pas savoir l'utiliser (d'où 1 140 répondants seulement).

Tout près de 60 % de ceux qui restent (soit 55 % de tous les répondants) disent avoir déjà fait une demande de prestation du RQAP sur Internet. Il ne s'agit pas nécessairement de la demande la plus récente cependant.

Exactement comme à la section précédente, les mêmes groupes se démarquent quant à une utilisation accrue d'Internet pour faire leur demande de prestation, parmi ceux qui savent l'utiliser :

- les résidents des grands centres urbains de Montréal et Québec (respectivement 64 % et 70 %); plus que les résidents des régions (52 %);
- les personnes les plus scolarisées (moins de 40 % pour ceux qui n'ont pas atteint le secondaire 5 comparativement à 69 % pour ceux qui ont une formation universitaire);
- les 30-34 ans (67 %).

Bref, comme pour la consultation du site de façon plus générale, les groupes plus scolarisés et plus urbanisés utilisent davantage ce mode de transaction.

On est insatisfait de la simplicité et facilité d'utilisation du formulaire en ligne

Avec presque 20 % de clients insatisfaits parmi ceux qui ont déjà fait une demande de prestation en ligne, la situation est plus problématique que pour toutes les autres dimensions de satisfaction évaluées dans le cadre de cette étude.



Demande de prestation par Internet - Suite

L'insatisfaction est assez généralisée à tous les groupes, quel que soit leur âge, leur provenance, leur langue ou leur niveau de scolarité.

C'est très clairement un aspect qu'il faut améliorer.

Consultation du dossier sur Internet

Q32. « Avez-vous déjà consulté votre dossier sur Internet? »

(Base : ceux qui savent utiliser Internet, n : 1149)



Q33. « Êtes-vous... de la consultation de votre dossier sur Internet? »

(n : 573)



■ Insatisfait ou très insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

Pratiquement la moitié des clients ont déjà consulté leur dossier sur Internet

En fait, ce sont la moitié de ceux qui savent utiliser Internet qui ont déjà consulté leur dossier sur le site Internet du RQAP, soit pas beaucoup moins que la moitié du total puisque presque tout le monde sait utiliser Internet parmi les clients du RQAP. Ce sont encore une fois les mêmes groupes, plus urbains, plus scolarisés et d'âge médian qui ont utilisé cette ressource en plus grande proportion :

- 67 % pour les résidents de la RMR de Québec;
- 61 % pour ceux qui ont une scolarité universitaire;
- 56 % pour les 30-39 ans.

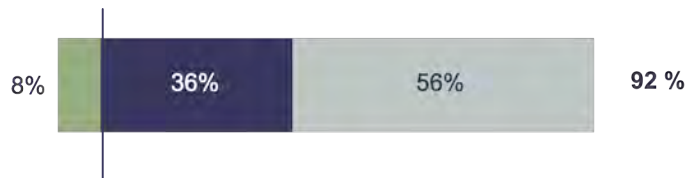
On est assez satisfait de la situation dans ce cas

Par rapport à l'ensemble des mesures de satisfaction prises dans le cadre de cette étude, cet élément se retrouve à un niveau moyen. La proportion d'insatisfaits, à 8 %, est l'une des quelques proportions d'insatisfaits qui dépassent les 5 % mais elle demeure en-deçà de 10 % et donc bien moins problématique que le 18 % observé à la page précédente. De plus, la proportion de clients très satisfaits se situe toujours à 1 sur 2. Il y a donc une certaine proportion de clients insatisfaits et la situation est donc perfectible.

Convivialité du site

Q34. « De façon générale, êtes-vous... de la convivialité (simplicité et facilité d'utilisation) du site Internet? »

(Base : ceux qui ont navigué sur le site, n : 928)



Insatisfait ou très insatisfait
 Très satisfait
 Satisfait

Q35. « Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas été satisfait(e)? »

(Total des deux mentions, principales raisons)

Raisons	(n : 72) %
■ Manque de convivialité/navigation compliquée	35
■ Difficultés techniques/problème de téléchargement	19
■ Problème avec le formulaire : questions pas claires/mot de passe	17
■ Information pas claire, difficile à comprendre	11
■ Incompatible avec son ordinateur	11
■ Manque d'information/imprécis	11

Un niveau de satisfaction correct

Encore là, ce sont 8 % des clients qui se sont dits insatisfaits de la convivialité du site Internet, soit une proportion plus élevée que pour la plupart des autres indicateurs de satisfaction de cette étude mais qui demeure inférieure à 10 %.

Par contre, il n'y a que 36 % des gens qui se sont dits très satisfaits, ce qui est moins élevé que pour la plupart des autres éléments mesurés.

En somme, le niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du site est bon mais sans plus.

Les insatisfaits trouvent le site compliqué et difficile d'utilisation

Dans les commentaires explicatifs des clients qui se sont dits insatisfaits de l'utilisation du site Internet, le mot compliqué revient souvent. On dit qu'il est compliqué de faire telle ou telle chose, que l'information demandée est compliquée, qu'on ne comprend pas exactement ce qu'on veut et on revient avec la question des problèmes liés au formulaire de demande par Internet.

Bref, le site Web du RQAP mériterait probablement qu'on fasse des tests d'ergonomie plus poussés auprès de sa clientèle.



Chapitre 6

Satisfaction globale à l'égard du service du personnel du RQAP

Satisfaction globale à l'égard du service du personnel du RQAP

Q70. « De façon tout à fait générale, êtes-vous... des services que vous avez reçus du personnel du RQAP? »

(Base : tous, n : 1196)



■ Insatisfait ou très insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

De façon générale, on est très satisfait du service reçu du RQAP

Seulement 1 % des clients se sont dits insatisfaits des services reçus. De plus, une large majorité (57 %) des clients se disent très satisfaits.

Ultimement, il semble bien que, soit en raison de la qualité du service ou des avantages que l'on retire du régime, on en arrive à oublier les petites contrariétés que l'on peut vivre à l'occasion au niveau du site Internet ou de l'accessibilité téléphonique par exemple. Ultimement, les clients sont très satisfaits.

Selon les descripteurs sociodémographiques, le seul qui montre une corrélation significative avec le niveau de satisfaction est la scolarité : les personnes très peu scolarisées (qui n'ont pas atteint le secondaire 5) sont un peu moins satisfaites.

Il reste que les insatisfaits aussi bien parmi ce groupe que dans l'ensemble, sont tout à fait marginaux.

Lorsqu'on interroge ces 17 répondants insatisfaits, il n'y a que 4 raisons qui sont données par plus d'un répondant pour expliquer son insatisfaction :

- les délais dans le traitement de sa demande (7 répondants);
- l'incompétence du personnel et les incohérences dans les informations reçues (4 répondants);
- le manque d'information (3 répondants);
- le support Internet et téléphonique insuffisant (3 répondants).

Satisfaction globale à l'égard du service du personnel du RQAP - Suite

Q73a. « En terminant, avez-vous d'autres commentaires ou suggestions pour permettre au RQAP d'améliorer ses services? »

(Base : tous)

(Total des deux mentions)

A) Commentaires sur la prestation de services	(n:1202) %
■ Simplifier l'accès au site Web/améliorer service Internet/convivialité	9
■ Réduction du délai de traitement/respect des délais	7
■ Réduire le temps d'attente au téléphone/favoriser l'accessibilité	7
■ Fournir de manière plus exhaustive les informations quant au programme	3
■ Une plus grande clarté dans le processus/règlement des dossiers	2
■ Compétence et cohérence dans les informations reçues du personnel	2
■ Faire plus de publicité/mieux informer sur les programmes	2
■ Fournir de l'information aux employeurs/facilitation des démarches	1
■ Offrir un meilleur service en langue anglaise	1
■ Assurer un meilleur suivi	1
B) Commentaires sur le régime	
■ Octroi de montants plus substantiels/période de couverture plus longue	4
■ Devancer la période de demande de prestation	2
■ Ajuster le calcul selon la réalité économique des demandeurs	1
■ Offrir plus de flexibilité dans le choix des modalités du régime	1

Note : Toutes les réponses données pour plus de 5 répondants. La liste complète est à la page 193 des tableaux détaillés de résultats

Des commentaires qui résument assez bien l'ensemble des résultats

L'ensemble des commentaires qui ont été apportés par les répondants pour permettre au RQAP d'améliorer ses services résument assez bien l'ensemble des résultats de cette étude. Les trois premiers concernent les trois dimensions qui sont apparues un peu plus problématiques dans le cadre de cette étude soit :

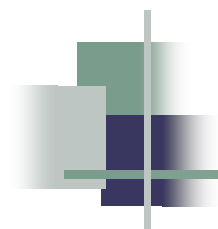
- la convivialité du site Web;
- l'accessibilité téléphonique;
- les délais.

Les délais comme tels ne sont pas un aspect pour lequel il y a une proportion particulièrement élevée d'insatisfaits mais c'est sans aucun doute un aspect très sensible lorsqu'on parle de revenus de remplacement au salaire.

La quatrième dimension qui revient le plus souvent dans les commentaires, (le montant de la prestation et sa période de versement) n'est pas une caractéristique qui est rattachée à la qualité de la prestation de service, ce qui n'empêche pas les répondants bien sûr d'avoir des attentes à ce niveau. Nous présentons séparément les commentaires qui portent sur le régime comme tel (partie du bas) plutôt que sur la prestation de services (partie du haut).

Les deux éléments suivants sont liés : on voudrait de l'information plus complète et plus claire sur le programme et la façon dont celui-ci s'applique dans leur cas spécifique.

Notons aussi qu'au total, 59 % des clients n'ont fait aucune suggestion spécifique ce qui en laisse tout de même plus de 40 % qui en ont fait.



Chapitre 7

**Aisance à utiliser les produits technologiques
et Internet**

Aisance à utiliser les produits technologiques

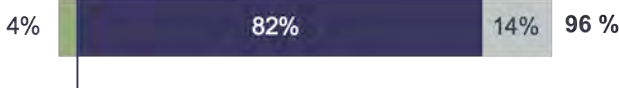
Q37 à Q40. « Êtes-vous en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou en désaccord avec les énoncés suivants ? »

(Base : tous)

De façon générale, vous vous sentez à l'aise avec les produits technologiques (n : 1201)



Vous assimilez facilement les fonctions des produits technologiques que vous utilisez (n : 1200)



Vous vous sentez capable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe (n : 1199)



Vous essayez d'éviter de vous retrouver dans des situations où vous devez utiliser un produit technologique (n : 1198)*



Plutôt en désaccord ou en désaccord En accord Plutôt en accord

* Échelle inversée pour la dernière affirmation

Les clients disent se sentir bien à l'aise avec les produits technologiques

Ainsi, seulement 4 % des clients se disent en désaccord avec les deux premières affirmations sur leur aisance à utiliser des produits technologiques. À l'inverse, 82 % se disent en accord et 14 % plutôt d'accord pour un total de 96 %.

Quant à la troisième affirmation, la proportion de gens en désaccord n'est que de 8 % contre pratiquement les trois quarts des clients qui se disent d'accord et 19 % plutôt d'accord pour un total de 92 %. On voit donc que généralement les clients se sentent ou tout au moins se disent bien à l'aise avec les produits technologiques sauf exception.

La dernière affirmation, dont l'échelle est en réalité inversée, fait exception : dans ce cas, 20 % sont d'accord (14 %) ou plutôt d'accord (6 %) pour dire qu'ils essaient d'éviter de se retrouver dans une situation où ils doivent utiliser des produits technologiques. À notre avis, il est probable que la formulation indirectement négative de la question affecte les résultats et explique l'écart entre les résultats à cette question et ceux des trois questions précédentes.

De façon générale, pour les quatre questions, les hommes affirment plus catégoriquement leur aisance à utiliser des produits technologiques que les femmes. Il en va généralement de même pour les personnes les plus scolarisées par rapport aux moins scolarisées même si les écarts ne sont pas toujours statistiquement significatifs.

Habilités à utiliser Internet

Q41 à Q44. « Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi si vos habiletés sont...? »

(Base : ceux qui ont déjà utilisé Internet)

Utiliser Internet (n : 1170)



Utiliser les techniques de recherche sur le Web (n : 1169)



Aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet (n : 1161)



Trouver ce que vous cherchez sur le Web (n : 1171)



Extrêmement faibles ou plutôt faibles Extrêmement bonnes Plutôt bonnes

Conséquemment, on se dit assez à l'aise sur Internet

Sauf, pour un 10 % de clients qui avouent avoir des compétences limitées (extrêmement faibles ou plutôt faibles) en ce qui concerne l'utilisation d'Internet en général (items 1, 2 et 4) on voit que les clients se disent plutôt à l'aise avec Internet. Même si ce n'est que de 26 % à 38 % qui disent que leurs habiletés dans ce domaine sont extrêmement bonnes, la majorité considèrent que leurs habiletés sont plutôt bonnes de sorte qu'au total pour ces trois items, environ 90 % des gens disent se sentir à l'aise.

L'item 3 fait exception alors que 25 % des personnes ont dit que leurs compétences étaient faibles lorsque vient le temps de dépanner quelqu'un d'autre. Cette affirmation est de nature différente et suppose en effet un niveau d'aisance plus grand que pour utiliser Internet en général ou pour y rechercher des informations. Dépanner les autres utilisateurs suppose qu'on se situe à un niveau d'habileté au delà de la moyenne mais même à cela, la proportion qui sont de cet avis, à 75 % au total, est encore élevée.

La clientèle du RQAP se considère donc très généralement plus à l'aise avec Internet que le reste de la population; du moins c'est la perception des répondants.



Chapitre 8

Importance et priorisation des éléments de satisfaction

Importance et priorisation des éléments de satisfaction

Approche

Cette section vise à établir une hiérarchie parmi les éléments mesurés. On vise ainsi à comprendre l'importance relative des différents éléments susceptibles de générer de l'insatisfaction au sein de la clientèle. Le niveau d'importance de chaque élément n'a pas été mesuré directement dans le questionnaire. Cela aurait trop allongé le questionnaire et aurait irrité beaucoup les répondants. Nous avons donc procédé par détermination de l'importance déduite.

Pour ce faire, nous avons passé en revue toutes les questions du questionnaire et nous avons identifié toutes les situations susceptibles d'expliquer l'insatisfaction manifestée par certains clients de façon générale. Ainsi, dans le questionnaire, nous avons identifié toutes les questions pouvant théoriquement avoir un impact sur la satisfaction globale et nous les avons rendues dichotomiques : situation présente ou non présente. Un élément susceptible d'avoir un impact sur l'insatisfaction globale est, par exemple, de se dire insatisfait ou très insatisfait d'une dimension en particulier ou encore de donner une réponse négative à une question comme « Vous a-t-on informé(e) du délai qu'il faudrait pour répondre à votre demande de prestation? » ou encore une réponse positive à une question telle que « Y a-t-il des sujets sur lesquels vous auriez aimé avoir plus d'information? »

Dans tous les cas, la question a été rendue dichotomique c'est-à-dire que cette situation potentiellement problématique pour le client est présente ou non. Les pourcentages ainsi obtenus sont toutefois un peu différents des pourcentages présentés préalablement dans le rapport parce qu'ils sont basés sur l'ensemble des répondants.

Par exemple, les pourcentages présentés plus tôt dans le rapport pour les clients qui sont insatisfaits de la facilité avec laquelle ils ont obtenu la ligne téléphonique ne sont basés que sur les gens qui ont communiqué avec le service du RQAP par téléphone. Dans le cas présent, ce pourcentage est ramené sur l'ensemble de la clientèle sondée puisque la difficulté à obtenir la ligne téléphonique n'est pas un facteur explicatif de l'insatisfaction manifestée par ceux qui n'ont pas communiqué de cette façon avec le service.

Par la suite, nous avons mis en corrélation chacun des facteurs potentiellement explicatifs ainsi créés avec la variable de satisfaction globale, elle aussi rendue dichotomique entre les clients qui se disent insatisfaits et ceux qui se disent satisfaits.

La mesure de corrélation retenue entre les deux facteurs est le V de Cramer, qui est analogue à un coefficient de corrélation, mais plus adapté au type d'échelle de mesure utilisé ici. On trouvera en annexe des explications additionnelles sur la méthode d'analyse utilisée.

Importance et priorisation des éléments de satisfaction - Suite

Cette approche générale nous permet donc d'identifier quels sont les facteurs potentiellement explicatifs qui sont les plus corrélés avec le niveau de satisfaction/insatisfaction globale exprimé par les clients. L'hypothèse sous-jacente ici est que si la corrélation est forte entre un facteur potentiellement explicatif et le niveau global de satisfaction, ce facteur explicatif est plus important, c'est-à-dire qu'il est plus relié au niveau global de satisfaction exprimé et peut donc contribuer davantage à son explication.

Résultats

Les résultats détaillés de cette approche sont présentés dans les pages qui suivent. Notons tout d'abord que le niveau global d'insatisfaction (insatisfait ou très insatisfait) des services reçus dans leur ensemble n'est que de 1,5 %, soit seulement 18 répondants au sondage. Cette proportion très petite amène certaines limites à l'interprétation des résultats. En effet, le principe de base qui sous-tend ce type d'analyse est que la variable est considérée importante si ce sont essentiellement les mêmes individus qui sont insatisfaits au niveau global que pour la variable mesurée. Par exemple, s'il se trouve que 18 personnes sont insatisfaites d'un élément donné et que ce sont les mêmes 18 personnes qui sont aussi insatisfaites globalement, on présume que c'est un facteur explicatif important dans la logique de cette analyse.

En particulier, il faut aussi, pour qu'un facteur soit fortement corrélé avec le niveau global d'insatisfaction, que le nombre de gens qui correspond à la modalité testée soit assez près du nombre de gens insatisfaits. Par exemple, beaucoup de gens se disent insatisfaits du formulaire Internet de demande de prestation. Ce sont 18 % de ceux qui l'ont utilisé, soit 10 % du total des clients. Cependant, ce facteur ne peut pas, par définition même, être un facteur explicatif important puisque si c'était quelque chose de très important pour expliquer la satisfaction globale il y aurait nécessairement plus de gens insatisfaits.

En d'autres termes, s'il y a, par exemple, 20 % de gens qui sont insatisfaits d'un élément et que c'est un élément très important pour expliquer la satisfaction globale, il faut nécessairement qu'il y ait une bonne proportion d'insatisfaits au niveau global aussi.

Si le niveau d'insatisfaction globale était important, par exemple, de l'ordre de 20 % (240 répondants) on comprend que si l'on retrouvait les mêmes 240 répondants insatisfaits de quelque chose ou ayant vécu une occasion de frustration qui est la même pour tous ces gens, il serait difficile de penser que c'est un hasard que ce soit les mêmes 240 personnes qui se disent insatisfaites au niveau global.

Avec un petit nombre de répondants, c'est moins évident. En particulier, les tests de ce genre (V de Cramer) imposent généralement des limites de tailles d'échantillons minimales que nous avons un peu relaxées ici pour pouvoir effectuer les tests malgré la petite proportion de clients insatisfaits. Comme les résultats sont interprétés sur une base relative, (importance relative des facteurs explicatifs) la méthode est plus robuste, mais il reste qu'elle a ses limites ici étant donné le petit nombre finalement de clients insatisfaits qu'il devient alors très difficile de caractériser.

Aux fins de présentation des résultats, nous regroupons les variables potentiellement explicatives en trois groupes. Le premier groupe sont les variables que nous qualifierons de fortement associées à la satisfaction globale. Elles ont des V de Cramer (analogue à un coefficient de corrélation, rappelons-le) qui se situent entre ,364 et ,332. Ce sont clairement les quatre variables les plus corrélées avec le niveau global de satisfaction.

Le deuxième groupe est constitué des variables que nous appelons modérément associées avec la satisfaction globale. Ce deuxième groupe comporte cinq variables dont les V de Cramer varient entre ,183 et ,276.

Importance et priorisation des éléments de satisfaction - Suite

Finalement, le troisième groupe est constitué de toutes les autres variables et nous les qualifions de peu associées à la satisfaction globale car dans tous ces cas, le V de Cramer est inférieur à ,15 et donc la corrélation est assez faible. Sur les 27 variables retenues dans cette analyse, les deux tiers, soit 18, tombent dans cette dernière catégorie.

Les facteurs explicatifs les plus fortement corrélés

Il y a seulement quatre variables explicatives qui ont atteint un niveau de corrélation avec la satisfaction globale qui est supérieur à ,3 et toutes les quatre ont trait à la relation entre le client et l'agent du RQAP (voir tableau suivant).

On voit que l'interaction entre le client et le personnel du RQAP qui dispense les services semble importante. Toute la question de la relation d'aide entre le préposé et le client qui comprend des éléments tels que l'information fournie par téléphone lors du traitement de la demande, la clarté du langage utilisé, l'aide apportée pour faire la demande et pour bien comprendre les besoins du client sont en fait différentes facettes de cette relation client/fournisseur qui est la dimension centrale reliée au niveau global de satisfaction. Heureusement, tous ces facteurs sont très bien évalués avec de faibles proportions d'insatisfaits dans chaque cas et c'est sans doute finalement ce qui fait que le niveau global de satisfaction est très élevé.

Facteurs modérément associés

Il y a cinq facteurs qui sans être aussi critiques que ceux que nous venons d'explorer sont modérément associés au taux global de satisfaction.

Deux concernent en fait un peu la même dimension de la relation client/fournisseur soit la courtoisie et le respect démontrés par le personnel au téléphone et l'information que le client peut recevoir sur l'ensemble des services du RQAP.

Il y en a deux autres qui concernent plutôt la rapidité d'exécution que ce soit pour le traitement des demandes de prestation ou d'information.

Enfin, la dernière dimension a trait à l'accessibilité téléphonique. Fort heureusement, c'est déjà une dimension dont le niveau de corrélation est inférieur à ,2 car c'était l'une des dimensions problématiques identifiées par l'étude en termes de satisfaction de la clientèle.

Il est fort intéressant de constater que les résultats de cette analyse rejoignent de très près les motifs mentionnés par ceux qui se sont dits insatisfaits globalement pour expliquer leur position. Ainsi, les questions de délais de traitement, de qualité de l'information (information suffisante et non contradictoire) et, dans une moindre mesure, l'accessibilité aux services téléphoniques sont au centre des préoccupations des clients.

En termes d'importance, tout cela est subordonné à la qualité du contact, de l'interrelation entre le client et le représentant du Ministère mais cette dimension, à l'heure actuelle, est très rarement problématique fort heureusement.

Importance et priorisation des éléments de satisfaction - Suite

Liste des éléments explicatifs de la satisfaction globale en ordre décroissant d'importance

Rang	Numéro de la question	Question	Modalités testées	V de Cramer	% ayant manifesté de l'insatisfaction
Fortement associées					
1	47	Informations reçues par téléphone lors du traitement de la demande de prestation	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,364	3,2
2	18	Clarté du langage utilisé par le personnel du RQAP, au téléphone	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,359	1,7
3	56	Assistance reçue pour faire la demande de prestation	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,344	1,3
4	9	Attention apportée et compréhension des besoins par le personnel du RQAP, au téléphone	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,332	3,8
Modérément associées					
5	64	Rapidité avec laquelle on a traité la demande d'information	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,276	5,3
6	8	Courtoisie et respect démontré par le personnel du RQAP, au téléphone	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,252	1,1
7	68	Rapidité avec laquelle on a traité la demande de prestation	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,218	6,5
8	14	Information reçue sur les services du RQAP	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,206	3,3
9	5	Facilité à obtenir la ligne téléphonique	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,183	8,6
Peu associées					
10	20	Clarté et simplicité des formulaires utilisés pour remplir la demande de prestation	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,141	8,0
11	31	Simplicité ou facilité d'utilisation du formulaire de demande de prestation sur Internet	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,139	10,2
12	63	Façon dont le délai de réponse a été respecté lors d'une demande d'information à laquelle le personnel ne pouvait pas répondre immédiatement	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,125	1,0
13	15	Aurait aimé avoir plus d'information sur certains sujets	Oui	,125	20,3
14	51	Explications transmises par le personnel du RQAP concernant les avis de décision	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,124	3,6
15	59	Aurait souhaité être assisté(e) pour faire la demande de prestation mais ne l'a pas été	Oui	,116	3,9
16	34	Convivialité du site Internet	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,113	6,0

Importance et priorisation des éléments de satisfaction - Suite

Liste des éléments explicatifs de la satisfaction globale en ordre décroissant d'importance (suite)

Rang	Numéro de la question	Question	Modalités testées	V de Cramer	% ayant manifesté de l'insatisfaction
Peu associées					
17	67	Façon dont le délai de réponse à la demande de prestation a été respecté	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,107	2,7
18	62	A été informé du délai de réponse lors d'une demande d'information à laquelle le personnel ne pouvait pas répondre immédiatement	Non	,106	17,5
19	29	Information trouvée sur le site Internet	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,100	4,8
20	10	Confidentialité et protection des renseignements personnels	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,088	0,5
21	19	Clarté des lettres ou autres documents reçus du personnel du RQAP	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,077	4,2
22	60	A obtenu de l'information sur les étapes de traitement de la demande de prestation	Non	,072	29,0
23	66	A été informé du délai de réponse à la demande de prestation	Non	,056	24,8
24	21	Satisfait(e) des heures d'ouverture du service du RQAP	Non	,041	1,5
25	33	Consultation de son dossier sur Internet	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,012	3,7
26	61	Façon dont les étapes de traitement de la demande de prestation ont été respectées	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	,011	0,7
27	13	A obtenu de l'information sur les services offerts par le RQAP	Non	,009	13,6



Chapitre 9

Synthèse de l'importance et de la satisfaction

Synthèse de l'importance et de la satisfaction

Le diagramme de la page suivante permet d'apprécier en même temps le niveau d'importance tel que mesuré dans la section précédente par le V de Cramer et la proportion d'insatisfaits pour les différentes questions de l'enquête portant sur des mesures de satisfaction de la clientèle.

Ainsi, plus un élément apparaît à droite sur le graphique, plus il est important dans l'explication du niveau global d'insatisfaction (V de Cramer élevé). En même temps, plus un élément se situe au haut, plus on observe un niveau d'insatisfaction élevé. Théoriquement donc, les éléments les plus importants à travailler sont ceux qui se trouvent dans le coin supérieur droit.

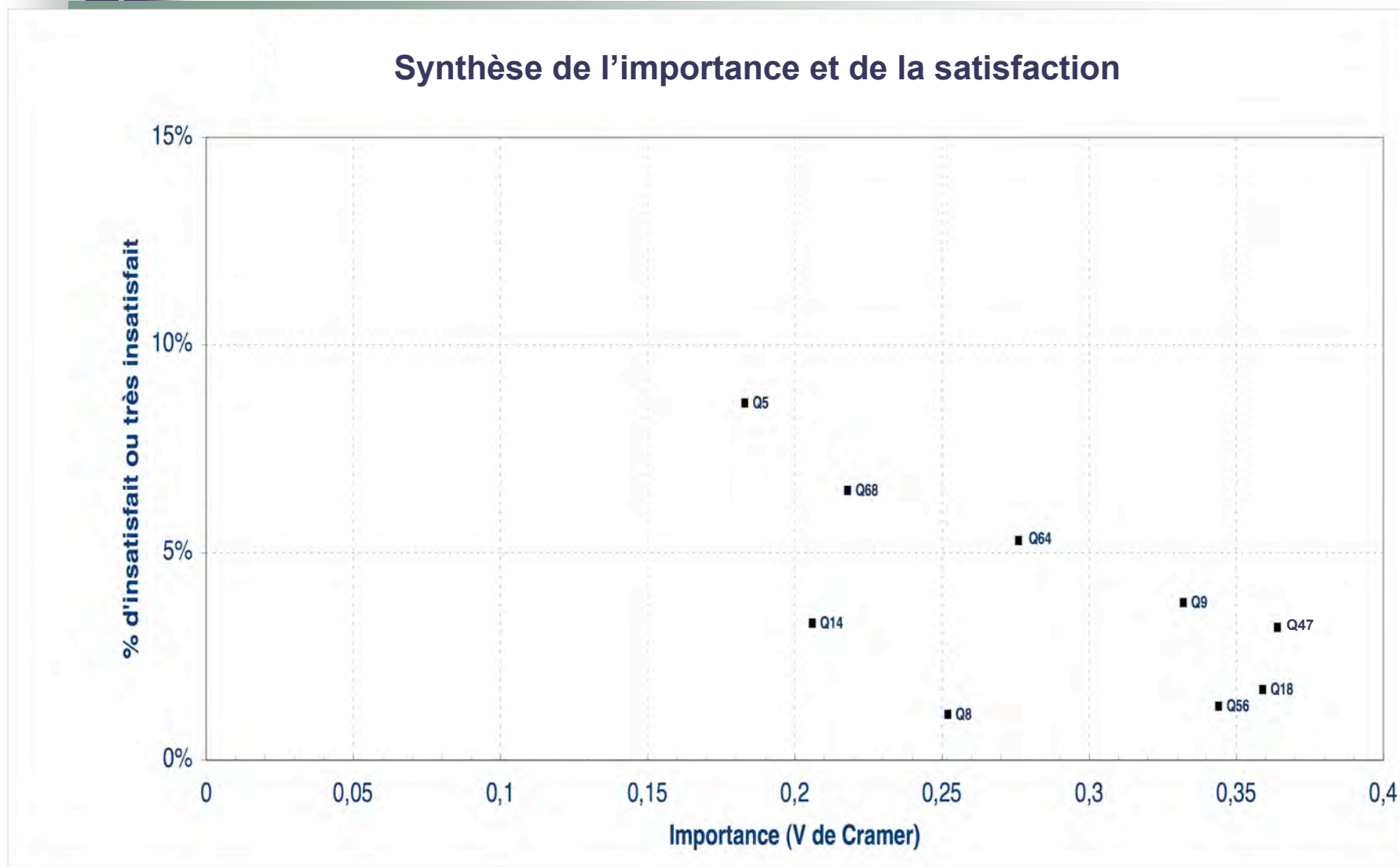
Pour les fins d'illustration, nous n'avons retenu que les neuf variables qui montrent une corrélation au moins modérée avec la satisfaction globale.

Parmi celle-ci, la facilité à obtenir la ligne téléphonique (Q5) est celle pour laquelle on observe le plus haut niveau d'insatisfaction : 8,6 % du total de tous les clients (qu'ils aient ou non contacté le RQAP par téléphone) se disent insatisfaits de cette dimension et c'est donc sans doute un élément à travailler.

Les deux autres dimensions pour lesquelles on observe des taux d'insatisfaction supérieurs à 5 % sont la rapidité avec laquelle on a traité la demande de prestation (Q68) (6,5 % de tous les clients s'en disent insatisfaits) et la rapidité avec laquelle on traite les demandes d'information (Q64) (qui insatisfait 5,3 % des clients).

Encore là donc, il ressort très clairement que la question de la rapidité d'exécution (pour le traitement des demandes d'information de prestation) et l'accessibilité aux services téléphoniques sont des éléments prioritaires à considérer pour continuer l'amélioration de la prestation de services en plus bien sûr de l'attention personnalisée à porter aux clients (Q9 et Q47) dimension dont peu de clients se disent insatisfaits mais à laquelle on est bien sensible.

Synthèse de l'importance et de la satisfaction - Suite



Synthèse de l'importance et de la satisfaction - Suite

Légende - questions de satisfaction présentées dans le graphique

Q5	Facilité à obtenir la ligne téléphonique
Q8	Courtoisie et respect démontré par le personnel du RQAP, au téléphone
Q9	Attention apportée et compréhension des besoins par le personnel du RQAP, au téléphone
Q14	Information reçue sur les services du RQAP
Q18	Clarté du langage utilisé par le personnel du RQAP, au téléphone
Q47	Informations reçues par téléphone lors du traitement de la demande de prestation
Q56	Assistance reçue pour faire la demande de prestation
Q64	Rapidité avec laquelle on a traité la demande d'information
Q68	Rapidité avec laquelle on a traité la demande de prestation

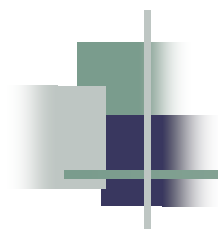


Conclusions



Conclusions

- Avec presque 99 % de clients satisfaits incluant 57 % de très satisfaits, on peut dire que le niveau de satisfaction à l'endroit des services du RQAP est excellent.
- Ceci dit, il y a quand même quelques aspects perfectibles à la prestation de services et plus particulièrement :
 - l'accessibilité aux services téléphoniques;
 - la prestation Web et plus particulièrement encore le formulaire de demande de prestation sur le Web;
 - la quantité d'informations disponibles et son accessibilité.
- Néanmoins, ce ne sont pas les dimensions les plus critiques pour l'évaluation de la qualité du service par les clients. Les dimensions les plus critiques sont :
 - la qualité du contact entre les clients et les employés, particulièrement ceux des services téléphoniques;
 - les délais
- Heureusement, sur ces dimensions, on réussit très bien, d'où l'excellent niveau de satisfaction globale de la clientèle.
- Par contre, à plus long terme, il ne faut pas perdre de vue que la clientèle est jeune (presque par définition puisque ce sont des parents de jeunes enfants) et qu'elle est plus scolarisée que la moyenne de la population.
- Elle se dit aussi très à l'aise avec les produits technologiques et elle est friande d'informations.
- Dans ce contexte, la prestation électronique sur Internet prendra probablement encore plus d'importance au cours des prochaines années surtout si on tient compte de la complexité des situations de travail dans le monde d'aujourd'hui.
- Aussi et parallèlement, une prestation électronique plus performante pourrait être un moyen de désengorger les services téléphoniques. Si cette accessibilité se dégrade, elle pourrait aussi entraîner une baisse de la satisfaction générale.



Annexe 1

Méthodologie détaillée

Méthodologie

Objectif

- L'objectif de cette annexe est de réunir les informations utiles sur le déroulement de l'enquête téléphonique. Pour ce faire, nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.
- L'objectif général de l'étude est d'évaluer la satisfaction de la clientèle du RQAP et d'identifier des pistes d'amélioration de la prestation de services.

Plan de sondage

Population cible

- Québécois qui se sont inscrits pour la première fois au Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) entre le 1er octobre 2006 et le moment de la construction de l'échantillon à la fin de mai 2007.

Base de sondage

- L'échantillon initial a été tiré des fichiers administratifs de gestion du programme et donc fourni par le Ministère.
- Comme il s'agit d'un échantillon nominatif, celui-ci a été traité en conformité avec les prescriptions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Plan d'échantillonnage

- L'échantillon initial était un échantillon stratifié proportionnel selon le sexe des prestataires.

Méthodologie - Suite

Questionnaire

- Le questionnaire a été élaboré par le requérant, puis révisé et programmé par SOM. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais au choix du répondant. La durée moyenne d'entrevue est de 13 minutes.
- Le questionnaire a été testé auprès de 21 répondants le 5 juin 2007. Ces 21 entrevues n'ont pas été conservées pour l'analyse finale. La version finale du questionnaire est présentée à l'annexe 2.

Collecte

Période de collecte

- Du 7 juin au 2 juillet 2007.

Mode d'entrevue

- Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
- Gestion informatisée des numéros de téléphone.
- Jusqu'à 20 appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes échantillonnées.

Résultats des appels (les résultats détaillés sont présentés à la page suivante)

- Taux de non-réponse 15 %
- Taux de refus 10 %
- **Taux de réponse 75 %**

- Le taux de réponse à l'enquête téléphonique établit dans quelle mesure on a pu rejoindre les prestataires pour lesquels nous avons un numéro de téléphone valide, et les convaincre de participer.
- Dans le cas présent, on sait que tous les prestataires échantillonnés font réellement partis de la population cible. Le taux de réponse net à l'enquête peut donc s'établir à 71,6 % soit 1 202 répondants plus 6 inéligibles et 21 répondants au prétest sur un échantillon total utilisé de 1 716 numéros. Il est à noter qu'on a utilisé seulement un sous-échantillon aléatoire de l'échantillon initialement fourni, de façon à maximiser le taux de réponse.
- Le taux de réponse brut (71,6 %) correspondrait à la définition plus usuelle au Ministère.

Résultats administratifs détaillés

Sondage sur le régime québécois d'assurance parentale (RQAP)

Entrevues réalisées du 7 juin au 2 juillet 2007

Ensemble

Estimation du taux de réponse de l'ARIM*		Taux de réponse estimé par SOM		
A.	Échantillon de départ	1695	J. Numéros non joints (C1+C2+D1)	10
B.	Mauvais numéros	58	K. Numéros joints (A-J)	1685
	Hors service	52	L. Numéros joints inutilisables (B)	58
	Résidentiel	2	M. Numéros joints utilisables (K-L)	1627
	Hors strate	0	N. Estimation du nombre de numéros non joints utilisables (JxM/K)	10
	Télécopieur	1	P. Estimation du nombre total de numéros utilisables (M+N)	1637
	Cellulaire	2		
	Duplicata	1		
C.	Non-réponse	43		
C1.	Pas de réponse	9		
C2.	Ligne occupée	0		
D.	Répondeur	33	Non-réponse estimée (%) (D+G+N+F)/P	15,0 %
D1.	Ligne en dérangement	1	Refus (%) ((G1+G2+G3)/P)	10,3 %
E.	Unité rejointe non répondante	372		
F.	Incapacité, maladie, prob. de langage	1	TRE (I+I1+I2)/P	74,7 %
G.	Répondant sélectionné pas disponible	202		
G1.	Refus du ménage	18		
G2.	Refus de la personne	146		
G3.	Incomplet	5		
H.	Unité rejointe répondante	1222		
I.	Autres langues	14		
I1.	Non-admissibles	6		
I2.	Entrevues complétées	1202		
Taux de réponse de l'ARIM = H/(C+E+H)		74,6 %		

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros utilisables parmi les non-joints que parmi ceux qui ont été joints.

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing

Méthodologie - Suite

Pondération et traitement

- L'échantillon final a d'abord été comparé à l'échantillon initial (et donc indirectement à la population sondée) du point de vue de l'âge, du sexe et de la répartition régionale.
- Aucun écart significatif n'ayant été observé (ce qui n'est pas surprenant compte tenu de l'excellent taux de réponse), les données n'ont pas été pondérées.
- Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB.
- Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut toutes les variables pertinentes à l'analyse des résultats.

Marge d'erreur

- La marge d'erreur d'échantillonnage maximale, au niveau de confiance de 95 %, pour les pourcentages établis sur la base de l'ensemble des 1 202 répondants est de 2,8 %.

Méthodologie - Suite

- Elle s'établit comme suit selon la proportion estimée :

Marge d'erreur selon la proportion estimée (au niveau de confiance de 95 %)

		Ensemble
Nombre d'entrevues		1 202
Proportion :		
	99 % ou 1 %	±0,6%
	95 % ou 5 %	±1,2%
	90 % ou 10 %	±1,7%
	80 % ou 20 %	±2,3%
	70 % ou 30 %	±2,6%
	60 % ou 40 %	±2,8%
	50 % (marge maximale)	±2,8%

Méthodologie - Suite

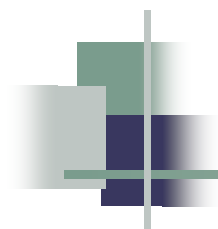
Explications sur l'approche pour la hiérarchisation des éléments de satisfaction

- Pour la préparation du chapitre 8 de ce rapport sur l'importance relative des différents éléments de satisfaction, nous avons mesuré le niveau d'association de chacun des éléments avec le niveau de satisfaction globale de la façon suivante. Tout d'abord, nous avons rendu dichotomique la satisfaction globale : d'une part, tous ceux qui ont manifesté de l'insatisfaction (insatisfait ou très insatisfait) et d'autre part, tous les autres. Par la suite, nous avons identifié dans le questionnaire toutes les questions qui fournissaient de l'information susceptible d'expliquer cette insatisfaction. En particulier, nous avons bien sûr retenu toutes les variables de satisfaction comme telles, plus toutes les autres questions qui, sans être mesurées sur une échelle de satisfaction, peuvent néanmoins contribuer à expliquer cette insatisfaction, par exemple, à la question « *Vous a-t-on informé(e) du délai qu'il faudrait pour répondre à votre demande de prestation?* », une réponse négative est susceptible de contribuer à expliquer l'insatisfaction globale.
- Pour toutes ces variables explicatives, nous avons également adopté une approche dichotomique c'est-à-dire que nous avons testé une modalité susceptible de générer de l'insatisfaction, par exemple, une réponse « oui » à la question « *Y a-t-il des sujets sur lesquels vous auriez aimé avoir plus d'information?* » ou une réponse « non » à la question « *Vous a-t-on informé(e) du délai qu'il faudrait pour répondre à votre demande de prestation?* » vs tous les autres répondants. Les modalités testées sont présentées dans les tableaux du chapitre 8. Par la suite, nous avons mesuré la corrélation entre la variable ainsi reconstruite et le niveau global de satisfaction a été rendu dichotomique comme précédemment expliqué.
- En bref, on cherche ainsi à mesurer qu'est-ce qui explique le mieux l'insatisfaction globale. On identifie, parmi l'ensemble des répondants, ceux qui se sont dits globalement insatisfaits puis, on a rendu dichotomiques toutes les variables pour identifier des modalités susceptibles d'expliquer cette insatisfaction. Par la suite, le V de Cramer est utilisé pour mesurer le niveau de corrélation entre ces deux variables, ce qui nous permet d'obtenir une mesure du « pouvoir explicatif » de chacun des éléments mesurés. L'hypothèse sous-jacente ici est qu'un élément plus fortement corrélé avec l'insatisfaction globale a vraisemblablement plus d'impact sur la satisfaction globale et est donc considéré comme un facteur plus important qu'un autre.
- L'utilisation du V de Cramer est utile étant donné la nature la plupart du temps qualitative des variables explicatives utilisées d'une part et d'autre part, parce que le V de Cramer, tout comme la corrélation, s'inscrit sur une échelle normalisée de 0 à 1, une échelle plus universellement compréhensible pour une mesure d'association.

Méthodologie - Suite

Explications sur l'approche pour la hiérarchisation des éléments de satisfaction (suite)

- Par ailleurs, cette approche permet de prendre en considération tous les répondants pour chacun des facteurs évalués. En effet, pour chacun des facteurs, on calcule la proportion de gens ayant manifesté de l'insatisfaction par rapport à l'ensemble de tous les répondants. Il est possible que certains éléments montrent de fortes proportions de clients insatisfaits mais pour des questions qui ne s'adressaient qu'à des sous-groupes vraiment restreints de répondants. Dans ce cas, par rapport à l'ensemble de la clientèle, la proportion de gens insatisfaits devient moindre et a donc moins de chance d'être un puissant facteur explicatif de l'insatisfaction de la clientèle dans son ensemble.



Annexe 2

Questionnaire



SONDAGE SUR LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE (RQAP)

QUESTIONNAIRE

/*

Légende

texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'interviewer lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'interviewer lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'interviewer que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque <u>tous</u> les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Sical, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.

*/

Q_Bi Bonjour, bonsoir, pourrais-je parler à Madame/Monsieur... s'il vous plaît?

Bonjour/Bonsoir. Je suis... de la maison de recherche SOM. Nous réalisons actuellement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) une étude de satisfaction auprès de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP).

Nous vous assurons que toutes les informations que vous transmettez au cours de cet entretien téléphonique, seront confidentielles et qu'elles ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude. Pouvons-nous faire l'entrevue maintenant? (Au besoin : 12 – 15 minutes) (Prendre rendez-vous au besoin)

->>DATE
Q_DATE *Bonjour/Bonsoir. Je suis... de la maison de recherche SOM. Nous réalisons actuellement pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) une étude de satisfaction auprès de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP).

Nous vous assurons que toutes les informations que vous transmettez au cours de cet entretien téléphonique, seront confidentielles et qu'elles ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude. Pouvons-nous faire l'entrevue maintenant? (Au besoin : 12 – 15 minutes) (Prendre rendez-vous au besoin)*

Selon les fichiers administratifs, vous vous êtes inscrit(e) pour la première fois au Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) entre octobre 2006 et aujourd'hui. Est-ce exact?

1=*Oui->Txt1
2=*Non->expli
9=*NSP/NRP->Txt1

Q_EXPLI Comment expliquez-vous que nous ayons une inscription pour vous entre octobre 2006 et aujourd'hui?

90=*Explication <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_1NEL Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) nous avait transmis des renseignements pour vous rejoindre. Cependant, nous ne pouvons plus poursuivre cette entrevue téléphonique parce que notre étude ne porte que sur les personnes qui se sont inscrites le 1er octobre 2006 ou après. Merci quand même et bonne fin de journée.

2=*Continuez->Sortie

Q_TXT1 Tout au long de notre entretien téléphonique, nous utiliserons l'abréviation RQAP pour désigner le Régime québécois d'assurance parentale.

2=*Continuez

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES*/

Q_1 Commençons par les moyens que vous avez utilisés pour communiquer avec le service du RQAP. Que ce soit pour obtenir de l'information, faire une demande de prestation ou un suivi de votre dossier ou pour tout autre motif, avez-vous communiqué avec le RQAP...

Par téléphone? **Format matriciel*

1=**Oui*
2=**Non*
9=**NSP/NRP*

Q_2 Par la poste? **Format matriciel*

Q_3 Par Internet? **Format matriciel*

Q_4 Par courriel? **Format matriciel*

/*Note : Questions 5 à 9 pour ceux qui ont téléphoné*/

Q_SICAL5 Si Q#1=2,9->10
->>5

Q_5 Êtes-vous... de la facilité avec laquelle vous avez obtenu la ligne téléphonique la dernière fois que vous avez appelé?

1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=**NSP/NRP*

Q_6 Combien de temps avez-vous dû attendre avant de parler à quelqu'un?
Temps exprimé en minutes

*0 : Aucun
999 :NSP/NRP*

—

Q_7 Quel délai maximal jugez-vous raisonnable d'attendre au téléphone avant de parler à quelqu'un? **Délai exprimé en minutes**

*0 : Aucun
999 :NSP/NRP*

—

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*ACCUEIL OFFERT PAR NOTRE PERSONNEL*/

Q_8 Parlons maintenant de l'accueil offert par le personnel. Êtes-vous... de la courtoisie et du respect démontrés par le personnel du RQAP la dernière fois que vous avez appelé?

1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP

Q_9 Êtes-vous... de l'attention apportée et de la compréhension de vos besoins (empathie) de la part du personnel du RQAP la dernière fois que vous avez appelé?

1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP

Q_10 (Êtes-vous...)
de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels de votre dossier en général?

1=*Très satisfait(e)
2=*Satisfait(e)
3=*Insatisfait(e)
4=*Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP

/*Note : **Pour ceux qui sont insatisfaits en Q8, Q9 ou Q10*/**

Q_SICAL11 Si Q#8=3,4 ou Q#9=3,4 ou Q#10=3,4->11a
->>13

Q_11A Qu'est-ce que le personnel du RQAP devrait améliorer pour augmenter votre satisfaction au niveau de son attitude ou de son comportement?
Acceptez *2 mentions, sortie=96,99,95

90=*Autre <précisez>
95=*Aucun->13
96=*Aucun autre->13
99=*NSP/NRP->13

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION*/

Q_13 Nous allons maintenant vous poser quelques questions concernant l'accessibilité à l'information.

Avez-vous déjà obtenu de l'information sur les services offerts par le RQAP en général, que ce soit par téléphone, par la poste, par Internet, par une brochure ou un dépliant ou autrement?

1=*Oui
2=*Non->cal18
9=*NSP/NRP->cal18

Q_14 Êtes-vous... de l'information qu'on vous a donnée sur les services du RQAP, de façon générale?

1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
8=*NAP/N'en a pas eu
9=*NSP/NRP

Q_15 Y a-t-il des sujets sur lesquels vous auriez aimé avoir plus d'information?

1=*Oui
2=*Non->cal18
9=*NSP/NRP->cal18

Q_16a Lesquels? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->cal18
99=*NSP/NRP->cal18

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_SICAL18
->>18

Si Q#1=2,9->19

Q_18 Êtes-vous... de la clarté du langage utilisé par le personnel du RQAP la dernière fois que vous avez appelé (Mots utilisés / Clarté des explications / Réponses claires et faciles à comprendre)?

1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP

Q_19 (Êtes-vous...) de la clarté des lettres ou autres documents que vous avez reçus du personnel du RQAP?

1=*Très satisfait(e)
2=*Satisfait(e)
3=*Insatisfait(e)
4=*Très insatisfait(e)
8=*NAP/N'a pas reçu de lettres ou de documents
9=*NSP/NRP

Q_20 (Êtes-vous...)
De la clarté et de la simplicité des formulaires utilisés pour remplir votre demande de prestation (*appréciation globale si plusieurs demandes*)?

1=*Très satisfait(e)
2=*Satisfait(e)
3=*Insatisfait(e)
4=*Très insatisfait(e)
8=*NAP/N'en a pas complété
9=*NSP/NRP

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*LORS DE VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE*/

Q_21 Êtes-vous satisfait(e) des heures d'ouverture du service du RQAP?
1=*Oui
2=*Non
8=*Ne connaît pas les heures d'ouverture
9=*NSP/NRP

/*Rotation Q22 à Q25*/

Q_inrot22 rotation=q#22, q#23, q#24, q#25 (après=q#26a)

Q_22 (Les heures d'ouverture du service du RQAP sont du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et les samedis et dimanches de 10 heures à 17 heures.)
Considérez-vous très important, important, peu important ou pas du tout important que le service soit ouvert...

Avant 9 heures le matin? *Format matriciel

1=Très important
2=Important
3=Peu important
4=Pas du tout important
9=*NSP/NRP

Q_23 Après 17 heures? *Format matriciel

Q_24 Le samedi? *Format matriciel

Q_25 Le dimanche? *Format matriciel

Q_26A Qu'est-ce que le personnel du RQAP devrait faire pour améliorer l'accès aux services téléphoniques? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99,95

90=*Autre <précisez>
95=*Aucun->28
96=*Aucun autre->28
99=*NSP/NRP->28

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*LORS DE VOTRE CONSULTATION DE NOS SITES INTERNET*/

- Q_28 Nous allons maintenant vous poser quelques questions sur le site Internet du RQAP.
Avez-vous consulté le site Internet pour obtenir de l'information?
- 1=*Oui
2=*Non->30
8=*N'a pas accès à Internet/N'utilise pas Internet->37
9=*NSP/NRP->30
- Q_29 Êtes-vous... de l'information que vous avez trouvée sur Internet?
- 1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP
- Q_30 Avez-vous déjà fait une demande de prestation du RQAP sur Internet?
- 1=*Oui
2=*Non->32
9=*NSP/NRP->32
- Q_31 Êtes-vous... de la simplicité ou de la facilité d'utilisation du formulaire de demande de prestation disponible sur Internet?
- 1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP
- Q_32 Avez-vous déjà consulté votre dossier sur Internet?
- 1=*Oui
2=*Non->cal34
9=*NSP/NRP->cal34
- Q_33 Êtes-vous... de la consultation de votre dossier sur Internet?
- 1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
8=*NAP
9=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_SICAL34
->>37

Si Q#28=1 ou Q#30=1 ou Q#32=1->34

Q_34 De façon générale, êtes-vous... de la convivialité (simplicité et facilité d'utilisation) du site Internet?

1=Très satisfait(e)->37
2=Satisfait(e)->37
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP->37

Q_35A Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas été satisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->37
99=*NSP/NRP->37

Q_37 Je vais vous poser quelques questions sur les produits technologiques, comme le guichet automatique, le magnétoscope, l'ordinateur, par exemple. Êtes-vous en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou en désaccord avec les énoncés suivants :

De façon générale, vous vous sentez à l'aise avec les produits technologiques? *Format matriciel

4=*En accord
3=*Plutôt en accord
2=*Plutôt en désaccord
1=*En désaccord
9=*NSP/NRP

Q_38 Vous assimilez facilement les fonctions des produits technologiques que vous utilisez? *Format matriciel

Q_39 Vous vous sentez capable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe? *Format matriciel

Q_40 Vous essayez d'éviter de vous retrouver dans des situations où vous devez utiliser un produit technologique? *Format matriciel

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

- Q_41 Nous allons vous poser des questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi si vos habiletés sont extrêmement bonnes, plutôt bonnes, plutôt faibles ou extrêmement faibles :
- Utiliser Internet?
- 1=*Extrêmement faibles
 2=*Plutôt faibles
 3=*Plutôt bonnes
 4=*Extrêmement bonnes
 8=*Ne connaît rien à Internet/Jamais utilisé->cal46
 9=*NSP/NRP
- Q_42 Utiliser les techniques de recherche sur le Web?
- Q_43 Aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet?
- Q_44 Trouver ce que vous cherchez sur le Web?
- Q_45 Avez-vous accès à Internet pour faire des transactions personnelles (exemple: compléter des formulaires avec des renseignements personnels ou faire des achats à des fins personnelles sur Internet) que ce soit à partir de votre domicile ou d'ailleurs (École / Travail / Parents / Bibliothèque / Café Internet / Etc.)?
- 1=*Oui
 2=*Non
 9=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*LORS DU TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE DE PRESTATION*/

Q_SICAL46
->>46

Si Q#1=2,9->50

Q_46 Les prochaines questions portent sur le traitement de votre demande de prestation.
Avez-vous demandé des informations par téléphone lors du traitement de votre demande de prestation?

1=*Oui
2=*Non->50
9=*NSP/NRP->50

Q_47 En général, êtes-vous... des informations que vous avez reçues?

1=Très satisfait(e)->50
2=Satisfait(e)->50
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP->50

Q_48A Pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas été satisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->50
99=*NSP/NRP->50

Q_50 Avez-vous reçu des avis de décision de la part du personnel du RQAP concernant votre demande de prestation?

1=*Oui
2=*Non->55
9=*NSP/NRP->55

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

- Q_51 Êtes-vous... des explications transmises par le personnel du RQAP concernant ces décisions?
- 1=Très satisfait(e)->55
 2=Satisfait(e)->55
 3=Insatisfait(e)
 4=Très insatisfait(e)
 9=*NSP/NRP->55
- Q_52a Pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas été satisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99
- 90=*Autre <précisez>
 96=*Aucun autre->55
 99=*NSP/NRP->55
- Q_55 Avez-vous été assisté(e) par le personnel du RQAP pour faire votre demande de prestation?
- 1=*Oui
 2=*Non->59
 9=*NSP/NRP->59
- Q_56 Êtes-vous... de l'assistance que l'on vous a donnée pour faire votre demande de prestation?
- 1=Très satisfait(e)->60
 2=Satisfait(e)->60
 3=Insatisfait(e)
 4=Très insatisfait(e)
 9=*NSP/NRP->60
- Q_57a Pour quelle(s) raison(s) vous n'êtes pas satisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99
- 90=*Autre <précisez>
 96=*Aucun autre->60
 99=*NSP/NRP->60
- Q_59 Auriez-vous souhaité être assisté(e) pour faire votre demande de prestation?
- 1=*Oui
 2=*Non
 9=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

- Q_60 La dernière fois, que vous avez fait une demande de prestation, avez-vous obtenu de l'information sur les étapes de traitement de votre demande?
- 1=*Oui
2=*Non->62
9=*NSP/NRP->62
- Q_61 Êtes-vous... de la façon dont on a respecté ces étapes?
- 1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP
- Q_62 Lors d'une demande d'information pour laquelle le personnel ne pouvait pas répondre immédiatement, vous a-t-on informé(e) du délai qu'il faudrait pour répondre à cette demande d'information?
- 1=*Oui
2=*Non->64
8=*NAP (Ce n'est pas arrivé)->64
9=*NSP/NRP->64
- Q_63 Êtes-vous... de la façon dont on a respecté le délai que l'on vous avait mentionné?
- 1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP
- Q_64 Êtes-vous... de la rapidité avec laquelle on a traité votre demande d'information la dernière fois?
- 1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ***...*** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; ***->*** ou ***->>*** : signifie : passez à la question...; ***1=, 1=*** : Question à choix multiples; ***1=, 2=*** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

- Q_65 Quel délai vous paraîtrait raisonnable pour donner une réponse à votre demande d'information?
- 1=*Jours
2=*Semaines
9=*NSP/NRP->66
- Q_65un (Entrez le nombre de <65>)
- *999 :NSP/NRP*
- _____
- Q_66 Vous a-t-on informé(e) du délai qu'il faudrait pour répondre à votre DEMANDE DE PRESTATION?
- 1=*Oui
2=*Non->68
3=*Demande refusée sur le champ->68
4=*Demande acceptée sur le champ->68
9=*NSP/NRP->68
- Q_67 Êtes-vous... de la façon dont on a respecté le délai que l'on vous avait mentionné?
- 1=Très satisfait(e)
2=Satisfait(e)
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP
- Q_68 (Êtes-vous...) de la rapidité avec laquelle on a traité votre demande de prestation la dernière fois?
- 1=*Très satisfait(e)
2=*Satisfait(e)
3=*Insatisfait(e)
4=*Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP
- Q_69 Quel délai vous paraîtrait raisonnable pour donner une réponse comme quoi vous êtes admissible ou non?
- 1=*Jours
2=*Semaines
9=*NSP/NRP->70
- Q_69un (Entrez le nombre de <69>)
- *999 :NSP/NRP*
- _____

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ***...*** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; ***->*** ou ***->>*** : signifie : passez à la question...; ***1=, 1=*** : Question à choix multiples; ***1=, 2=*** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*SATISFACTION GÉNÉRALE*/

- Q_70 De façon tout à fait générale, êtes-vous... des services que vous avez reçus du personnel du RQAP?
- 1=Très satisfait(e)->73a
2=Satisfait(e)->73a
3=Insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP->73a
- Q_71a Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99
- 90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->73a
99=*NSP/NRP->73a
- Q_73a En terminant, avez-vous d'autres commentaires ou suggestions pour permettre au RQAP d'améliorer ses services ? Autrement dit, qu'est-ce que le RQAP pourrait faire pour que vous soyez plus satisfait(e) des services que vous recevez? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99,95
- 90=*Autre <précisez>
95=*Aucun->75
96=*Aucun autre->75
99=*NSP/NRP->75

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*PROFIL DÉMOGRAPHIQUE*/

Q_75 Quel est votre plus haut niveau de scolarité atteint jusqu'à présent? *Une seule réponse possible. Lire au besoin*

- 1=*Primaire
- 2=*Secondaire 1 ou 2
- 3=*Secondaire 3
- 4=*Secondaire 4
- 5=*Secondaire 5
- 6=*Formation professionnelle
- 7=*Formation collégiale
- 8=*Formation universitaire
- 90=*Autre <précisez>
- 99=*NSP/NRP

Q_SEXE (Notez le sexe)

- 1=*Homme->Fin
- 2=*Femme

Q_76 Avez-vous profité du programme de retrait préventif offert par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) (programme Maternité sans danger)?

- 1=*Oui
- 2=*Non/N'y avait pas droit
- 9=*NSP/NRP

Q_FIN Voilà. C'est terminé. C'est le ((G **ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)**)) qui nous avait transmis des renseignements pour vous joindre. Nous vous remercions sincèrement de votre collaboration. Bonne fin de journée

***informations
Projet=RQAPNBK
Fichier=fRQAPNBK
Reseau=serveur1:p07165NBK:
Pages=pmrachel:pr07165NBK:pw07165a:
Ineligibles=oui

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/