

Sondage sur la satisfaction à l'égard du délai de réponse pour les demandes de rente de conjoint survivant à la Régie (2014)



Rédaction

Roxanne Brousseau

Collaboration

Lyne Des Groseilliers

Louise Guilbault

Mise en page

Nathalie Cloutier

Production

Direction des communications

Date de parution

Avril 2015

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

www.rrq.gouv.qc.ca.

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

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Régie des rentes du Québec

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

statistiques@rrq.gouv.qc.ca

Dépôt légal

1^{er} trimestre 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN

978-2-550-72150-5 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2015

Table des matières

Faits saillants	5
Introduction	7
La méthodologie statistique abrégée	7
1. La satisfaction	8
1.1. La satisfaction générale à l'égard des services de la Régie	8
1.2. La satisfaction à l'égard du délai de réponse	9
2. Le délai réel, le délai perçu et le délai attendu	11
2.1. Les demandes envoyées par courrier	11
2.2. Les demandes transmises par Internet	12
3. La satisfaction à l'égard du délai de réponse selon les délais réel et perçu	13
3.1. Les demandes envoyées par courrier	14
3.2. Les demandes transmises par Internet	15
4. Les conjoints de fait	18
5. Les communications avec la Régie	19
6. Le choix du mode d'envoi de la demande	20
6.1. Les demandes envoyées par courrier	20
6.2. Les demandes transmises par Internet	22
6.3. La transmission de la réponse par Internet	22
7. Les commentaires généraux sur la façon dont les services ont été rendus	23
Conclusion	24
Annexe 1 La méthodologie statistique détaillée	26
Annexe 2 Le questionnaire	32

Liste des tableaux

Tableau 1	Raisons d'insatisfaction de la demande	9
Tableau 2	Répartition des clients selon le délai attendu, le délai réel et le délai tel qu'il a été perçu – Demande courrier, en excluant les conjoints de fait	12
Tableau 3	Répartition des clients selon le délai attendu, le délai réel et le délai tel qu'il a été perçu – Demandes courrier	12
Tableau 4	Répartition des clients selon le délai attendu, le délai réel et le délai tel qu'il a été perçu – Demandes Internet, en excluant les conjoints de fait	13
Tableau 5	Répartition des clients selon le délai attendu, le délai réel et le délai tel qu'il a été perçu – Demandes Internet	13
Tableau 6	Clients très ou assez satisfaits du délai de réponse selon le délai perçu – Demandes courrier	15
Tableau 7	Raisons du désaccord avec un des aspects du service à la clientèle	18
Tableau 8	Délai que la Régie devrait respecter avant de téléphoner	19

Tableau 9	Raisons les plus fréquemment évoquées par les personnes qui ont envoyé elles-mêmes leur demande par courrier et qui connaissent l'existence du service par Internet.....	21
Tableau 10	Raisons qui auraient amené les clients à choisir Internet pour transmettre leur demande, parmi les personnes qui ont envoyé elles-mêmes leur demande par courrier et qui connaissaient l'existence du service par Internet ..	21
Tableau 11	Raisons pour lesquelles les clients ne souhaitent pas recevoir la réponse de la Régie par Internet.....	23
Tableau 12	Commentaires sur la façon dont les services ont été rendus selon le mode d'envoi de la demande	23

Liste des graphiques

Graphique 1	Satisfaction générale à l'égard des services, selon le mode d'envoi	8
Graphique 2	Pourcentage de clients très ou assez satisfaits, selon le mode d'envoi et la décision de la Régie	8
Graphique 3	Satisfaction à l'égard du délai de réponse, selon le mode d'envoi	9
Graphique 4	Satisfaction à l'égard du délai de réponse, selon diverses caractéristiques – Demandes courrier	10
Graphique 5	Satisfaction à l'égard du délai de réponse, selon diverses caractéristiques – Demandes Internet	10
Graphique 6	Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai réel – Demandes courrier.....	14
Graphique 7	Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai perçu – Demandes courrier.....	14
Graphique 8	Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai attendu – Demandes courrier.....	15
Graphique 9	Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai réel – Demandes Internet.....	16
Graphique 10	Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai perçu – Demandes Internet.....	16
Graphique 11	Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai attendu – Demandes Internet.....	17
Graphique 12	Opinion des conjoints de fait sur divers aspects du service à la clientèle	18
Graphique 13	Proportions de clients ayant téléphoné ou écrit à la Régie pour s'informer de l'état de leur demande, selon diverses caractéristiques	19
Graphique 14	Mode d'envoi en fonction de la personne qui a fait la demande	20
Graphique 15	Proportion de clients intéressés à recevoir la réponse de la Régie par Internet, selon diverses caractéristiques	22

Faits saillants

- La population visée par le sondage est l'ensemble des personnes qui ont reçu une réponse à leur demande de rente de conjoint survivant, entre le 23 mars et le 18 mai 2014. Par souci de délicatesse, les individus dont le conjoint était décédé depuis moins de deux mois n'ont pas été appelés.
- La collecte de données a été faite par téléphone entre le 28 mai et le 9 juin 2014 par la firme SOM Recherches et Sondages. Un total de 1 054 entrevues ont été menées (555 parmi les personnes qui ont envoyé leur demande par courrier et 499 parmi celles qui l'ont transmise par Internet). Le taux de réponse est de 51,8 %.

La satisfaction

- Environ 86 % des clients qui ont envoyé leur demande par courrier et près de 90 % de ceux l'ayant transmise par Internet sont satisfaits des services de la Régie.
- Les clients ayant transmis leur demande par Internet sont plus satisfaits du délai de réponse de la Régie (94 %) que les clients ayant envoyé leur demande par courrier (82 %).

Les délais réel, perçu et attendu

Pour les demandes envoyées par courrier (sauf celles des conjoints de fait) :

- La majorité des demandes ont été traitées dans un délai d'un peu plus de deux mois.
- Lorsque le délai de réponse est court, les clients ont l'impression que celui-ci est plus court qu'il ne l'est en réalité (pour 23 % des répondants, le délai perçu est de 39 jours ou moins, alors que seulement 3 % des demandes ont été traitées dans un tel délai). L'inverse se produit pour les plus longs délais (20 % des répondants pensent avoir attendu plus de 91 jours, alors qu'ils ne sont que 13 % en réalité).
- Environ 40 % des clients s'attendaient à un délai de 39 jours ou moins (délai habituel selon la *Déclaration de services aux citoyens* [DSC]) avant de recevoir une réponse, et 25 % ne savaient pas à quoi s'attendre.
- De façon générale, au moment de faire leur demande, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai plus court que le délai réel.

Pour les demandes transmises par Internet (sauf celles des conjoints de fait) :

- Près de 80 % des demandes ont été traitées dans un délai d'un mois (30 jours ou moins).
- Lorsque le délai de réponse est rapide (30 jours ou moins), les clients ont l'impression d'avoir attendu plus longtemps que le délai réel.
- Seulement 2 % des clients prévoyaient attendre 13 jours ou moins (délai habituel selon la DSC) et 36 % n'avaient aucune attente.
- De façon générale, on ne note pas de différence entre le délai attendu et le délai réel.

La satisfaction à l'égard du délai de réponse selon les délais réel et perçu

- Pour les demandes envoyées par courrier, les clients qui ont eu l'impression que le délai a atteint 91 jours ou plus sont moins satisfaits du délai de réponse.
- Pour les demandes transmises par Internet, 94 % des clients sont satisfaits des délais de réponse. Toutefois, il y a plus d'insatisfaction parmi les clients pour lesquels le délai perçu est de 71 jours ou plus.

Les conjoints de fait

- Seulement 67 % des conjoints de fait faisant partie de l'échantillon se souviennent d'avoir reçu un appel de la Régie leur demandant des renseignements. Pourtant, ils ont tous été joints.
- Plus de 90 % des clients ayant eu à prouver qu'ils étaient conjoints de fait sont d'accord pour dire que l'employé de la Régie les a aidés à identifier les bons documents, qu'il s'est adressé à eux avec courtoisie et qu'il s'est exprimé clairement.
- Moins de gens sont tout à fait en accord avec le fait qu'il a été facile d'obtenir les preuves demandées par la Régie (50 %) et que les démarches à propos de ces preuves se sont bien déroulées (63 %).

Les communications avec la Régie

- Plus du tiers des clients (37 %) ont mentionné avoir téléphoné ou écrit à la Régie pour connaître l'état de leur demande.
- Presque la moitié des clients (48,9 %) sont d'avis que la Régie ne devrait pas attendre un certain temps après le décès pour téléphoner. Parmi les personnes qui croient au contraire qu'il est préférable d'attendre, la majorité suggère un délai supérieur à trois semaines.

Le mode d'envoi de la demande

- Seulement le tiers des clients (34 %) ont fait eux-mêmes leur demande de rente de conjoint survivant. Parmi ceux-ci, 70 % ont transmis leur demande par courrier et 30 % l'ont fait par Internet.

Pour les demandes envoyées par courrier :

- Plusieurs clients (63 %) savaient qu'il était possible de transmettre leur demande par Internet.
- Les principales raisons des clients pour ne pas avoir utilisé Internet pour faire leur demande sont qu'ils n'ont pas accès à Internet et qu'ils ne s'y connaissent pas assez bien.
- Le quart des clients disent spontanément qu'un délai de réponse plus rapide aurait pu les faire changer de mode d'envoi, tandis qu'une même proportion dit que rien n'aurait pu les faire changer d'idée.
- S'ils avaient su que le délai serait plus court, près de la moitié (48 %) des clients ayant envoyé leur demande par courrier affirment qu'ils auraient plutôt choisi Internet comme mode d'envoi.

Pour les demandes transmises par Internet :

- La facilité des démarches et le fait de vouloir une réponse plus rapidement sont les principales raisons évoquées par les personnes qui ont utilisé Internet.
- Peu importe le mode d'envoi, un peu moins du tiers des clients (30 %) se sont dit intéressés à recevoir la réponse de la Régie par Internet.
- Les personnes qui ont affirmé ne pas être intéressées à recevoir la réponse de la Régie par Internet ont donné les raisons suivantes : ne pas avoir les outils nécessaires, ne pas être à l'aise avec Internet et ne pas l'utiliser.

Les commentaires généraux sur la qualité des services

- Environ la moitié des participants ont émis un commentaire à la fin du sondage. La grande majorité des commentaires sont positifs.

Introduction

Au cours des années 2000, plusieurs sondages sur les attentes des clients à l'égard des délais de traitement ont été réalisés. Depuis ce temps, la Régie des rentes du Québec a apporté plusieurs nouveautés à sa prestation de services en misant sur l'automatisation de ses services, par exemple les services transactionnels disponibles sur son site Web et la mise en place de la réponse vocale interactive.

Puisque la prestation de services de la Régie a énormément évolué au cours des dernières années, celle-ci souhaite en connaître davantage sur les attentes de ses clients au sujet des délais de traitement. Les renseignements recueillis seront considérés au moment de la prochaine mise à jour des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC).

Dans la définition de ces nouveaux engagements, la Régie souhaite favoriser la juste qualité dans toute la prestation de services. Autrement dit, la qualité de chacun des services ne doit pas excéder les attentes de la clientèle ni la capacité de la Régie, sans quoi cela risquerait de priver la Régie des ressources nécessaires pour assurer la qualité de tous les services. Dans ce souci d'efficience, il est malgré tout important pour la Régie de maintenir la satisfaction de ses clients.

Un premier sondage a été réalisé au printemps 2014 auprès de personnes qui avaient fait une demande de rente de retraite par courrier à la Régie¹. Le deuxième service visé par cette mise à jour des connaissances sur les attentes des clients à l'égard des délais de traitement est la rente de conjoint survivant. Dans la DSC, deux engagements touchent cette rente : un engagement pour les demandes Internet et un autre pour toutes les demandes, peu importe le mode de transmission (par courrier, en personne ou par Internet).

Ainsi, un sondage a été mené auprès des clients qui ont reçu une réponse de la Régie à la suite d'une demande de rente de conjoint survivant afin de mesurer leurs attentes concernant les délais de traitement. Il visait les clients qui ont transmis leur demande soit par courrier, soit par Internet. L'objectif est de connaître le niveau de satisfaction des clients selon leur perception du délai et de comparer cette dernière avec le délai réel de traitement. Une analyse statistique des données recueillies est présentée dans ce document, qui vise à faire ressortir le délai limite à ne pas dépasser pour assurer la satisfaction des clients. D'autres résultats mettent en évidence les raisons pour lesquelles les clients n'ont pas choisi de faire leur demande par Internet, les éléments qui auraient pu les amener à utiliser ce mode d'envoi, ainsi que leur degré d'intérêt à recevoir la réponse de la Régie par Internet.

La méthodologie statistique abrégée

Le questionnaire a été rédigé par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative en collaboration avec la Vice-présidence aux services à la clientèle.

La population visée est l'ensemble des personnes qui ont reçu une réponse à leur demande de rente de conjoint survivant entre le 23 mars et le 18 mai 2014. Par souci de délicatesse, les individus dont le conjoint était décédé depuis moins de deux mois n'ont pas été appelés.

Les délais réels présentés dans ce rapport peuvent différer des délais calculés par la Régie pour une période équivalente, étant donné les particularités de l'échantillon utilisé (par exemple, le fait que le sondage soit limité aux clients de moins de 80 ans).

¹ Sondage sur la satisfaction à l'égard du délai de réponse pour les demandes de rente de retraite faites par courrier (2014)

La Régie a remis à la firme SOM un échantillon initial de 2 410 personnes, stratifié selon le mode d'envoi de la demande (courrier ou Internet) et la catégorie de délais de réponse. La firme de collecte a recueilli les données par téléphone entre le 28 mai et le 9 juin 2014. Un total de 1 054 entrevues ont été réalisées (555 parmi les personnes qui ont utilisé le courrier et 499 parmi celles qui ont utilisé Internet). La durée moyenne des entrevues est de 8 minutes et le taux de réponse est de 51,8 %.

La période de sélection de l'échantillon (du 23 mars au 18 mai 2014) n'est pas représentative d'une situation « normale » de traitement. En effet, les délais y sont plus longs que ceux observés en moyenne au cours de la période de référence (du 18 mars 2013 au 18 mai 2014). Une telle situation était recherchée pour tenter d'obtenir une proportion intéressante de personnes ayant attendu longtemps et d'être ainsi en mesure d'évaluer le délai limite conduisant à l'insatisfaction de la clientèle. Elle entraîne cependant un problème de représentativité de l'échantillon pour certains des résultats du sondage. Des avis à cet effet sont donc placés à différents endroits dans le texte.

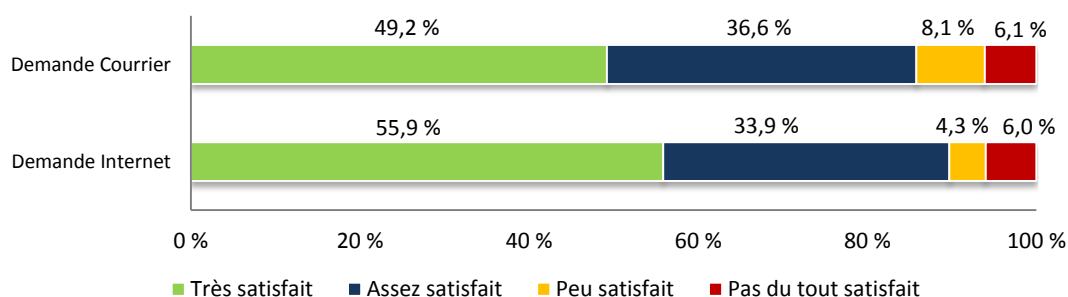
L'annexe 1 présente une description plus détaillée de la méthodologie.

1. La satisfaction

1.1. La satisfaction générale à l'égard des services de la Régie

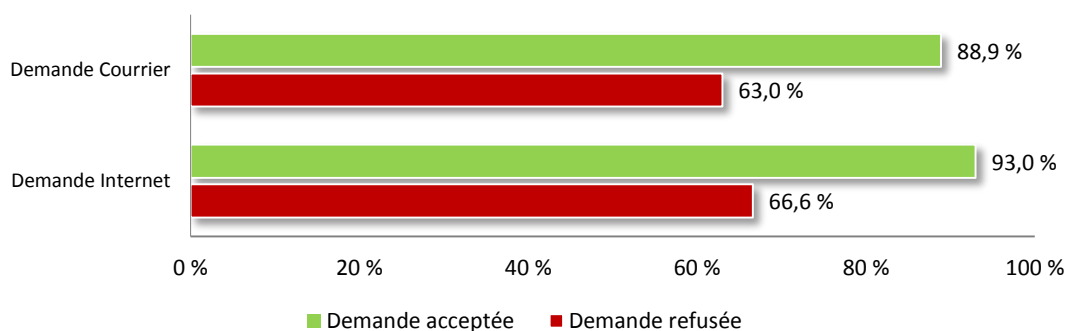
Selon le graphique 1, environ 86 % des clients qui ont envoyé leur demande de rente de conjoint survivant par courrier et près de 90 % de ceux l'ayant transmise par Internet sont satisfaits des services de la Régie.

Graphique 1 Satisfaction générale à l'égard des services, selon le mode d'envoi



Peu importe le mode d'envoi de la demande, les répondants dont la demande de rente de conjoint survivant a été refusée sont moins satisfaits.

Graphique 2 Pourcentage de clients très ou assez satisfaits, selon le mode d'envoi et la décision de la Régie



Il n'est pas étonnant que le pourcentage de clients satisfaits soit plus faible chez ceux dont la demande a été refusée; on peut supposer que l'insatisfaction est en partie causée par le refus plutôt que par la qualité du service.

On note une plus grande insatisfaction chez les clients qui ont envoyé leur demande par courrier dont le délai de traitement a été de plus de 90 jours. Parmi cette clientèle en particulier, près du quart des répondants se sont dit peu ou pas du tout satisfaits des services de la Régie. Ces résultats ne sont pas surprenants puisque pour répondre à ces demandes, la Régie a pris en moyenne 170 jours et même plus d'un an dans certains cas.

Quant aux demandes transmises par Internet, le délai de réponse n'influence pas la satisfaction générale. Rappelons tout de même que pour ces demandes, les délais sont plus courts que pour les demandes faites par courrier.

Peu importe le moyen utilisé pour transmettre la demande, la principale cause d'insatisfaction est un montant de rente insuffisant aux yeux du client. Pour les demandes transmises par courrier, le délai dans le traitement de la demande est la raison qui arrive en seconde position, alors que c'est plutôt l'insatisfaction vis-à-vis la décision rendue pour les demandes transmises par Internet.

Tableau 1 Raisons d'insatisfaction de la demande

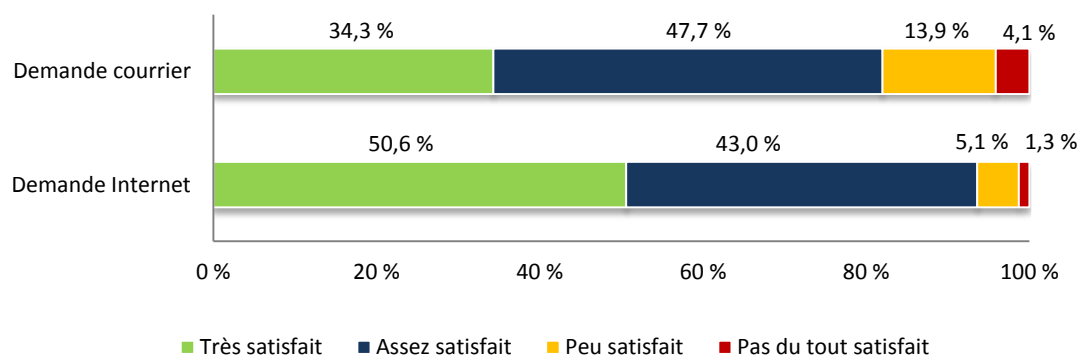
	Demandes courrier	Demandes Internet
Montant de rente insuffisant	34,2 %	43,0 %
Délais de traitement de la demande	27,0 %	15,6 %
Insatisfaction relativement à la décision rendue	19,2 %	34,0 %
Complexité des procédures	15,8 %	9,4 %
Autres	15,9 %	7,4 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

1.2. La satisfaction à l'égard du délai de réponse

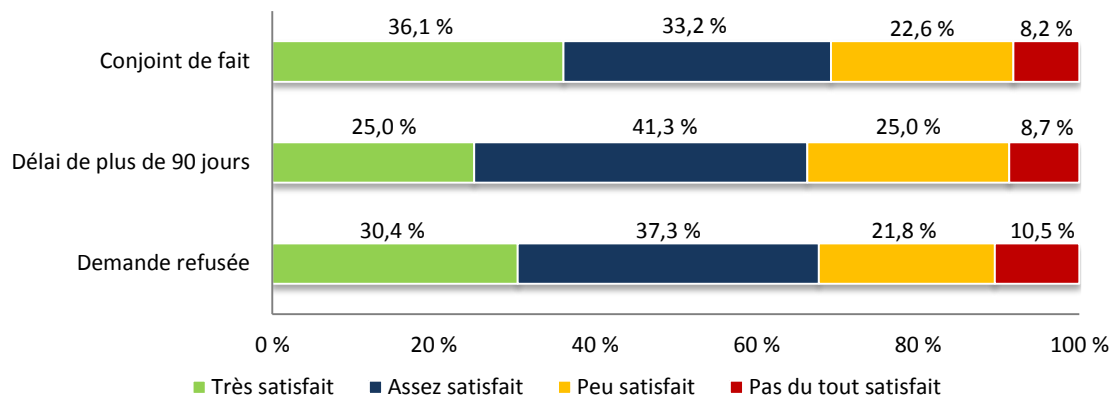
Les clients ayant transmis leur demande par Internet sont significativement plus satisfaits du délai de réponse de la Régie que les clients ayant envoyé leur demande par courrier. En effet, environ 94 % des répondants qui ont utilisé Internet se disent très ou assez satisfaits du délai de réponse contre 82 % pour ceux ayant utilisé le courrier.

Graphique 3 Satisfaction à l'égard du délai de réponse, selon le mode d'envoi



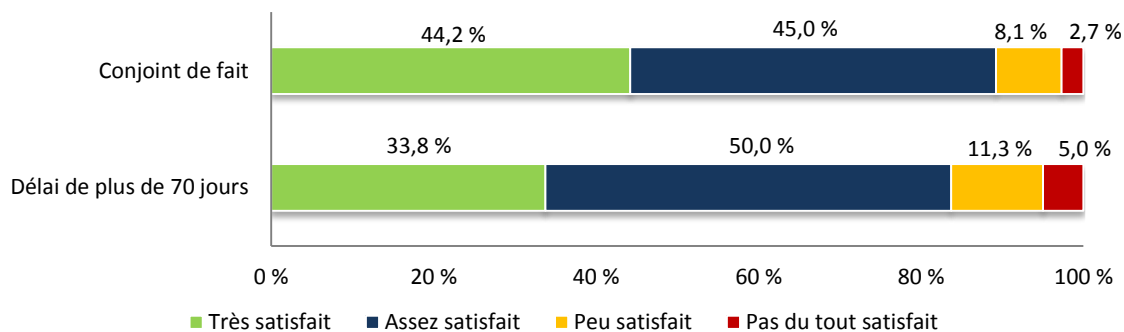
Le graphique 4 présente le taux de satisfaction de différents groupes de répondants ayant envoyé leur demande par courrier. On note que la satisfaction est significativement plus faible chez ces personnes.

Graphique 4 Satisfaction à l'égard du délai de réponse, selon diverses caractéristiques – Demandes courrier



Le refus de la demande n'influence pas la satisfaction à l'égard du délai de réponse pour les répondants qui ont fait leur demande par Internet, contrairement à ceux qui ont envoyé une demande par courrier. Le graphique 5 montre les résultats pour les groupes qui sont moins satisfaits du délai.

Graphique 5 Satisfaction à l'égard du délai de réponse, selon diverses caractéristiques – Demandes Internet



2. Le délai réel, le délai perçu et le délai attendu

Cette section met en évidence les différences entre le délai réel, tel qu'il est enregistré dans les bases de données de la Régie, le délai perçu et le délai attendu par le demandeur pour le traitement des demandes de rente de conjoint survivant. Les deux derniers types de délais sont mesurés par les questions suivantes :

- À partir du moment où votre demande a été transmise, selon vous, combien de temps la Régie a-t-elle pris pour y répondre? (délai perçu)
- Au moment où votre demande a été transmise, combien de temps pensiez-vous devoir attendre avant de recevoir une réponse de la Régie? (délai attendu)

2.1. Les demandes envoyées par courrier

Dans la *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage à répondre aux demandes de rente de conjoint survivant, sauf celles des conjoints de fait, dans un délai maximal de 90 jours. La DSC fait également état d'un délai habituel (délai de réponse observé l'année précédente pour 75 % des demandes) de 39 jours.

Le tableau 2 présente les résultats associés aux trois types de délais pour les demandes envoyées par courrier, en excluant les conjoints de fait.

Plus du tiers (40 %) des clients s'attendaient à un délai de 39 jours ou moins avant de recevoir une réponse, ce qui correspond au délai habituel selon la *Déclaration de services aux citoyens*. Le quart (25 %) d'entre eux ne savaient pas à quoi s'attendre concernant le délai de réponse (« Ne sait pas » ou « N'avait aucune attente »). En moyenne, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai de 54 jours.

Dans les faits, la majorité des demandes envoyées par courrier ont été traitées en un peu plus de 2 mois (entre 61 et 70 jours). Notons que seulement 5 % des demandes étudiées n'ont pu être traitées à l'intérieur du délai maximal de 90 jours précisé dans la DSC.

Près du quart des clients (23 %) ont perçu le délai de réponse à leur demande comme étant de 39 jours ou moins, alors que dans les faits, seulement 3 % des demandes ont été traitées dans un tel délai. Inversement, pour certains clients, le délai perçu est plus élevé que le délai réel : 20 % pensent avoir attendu plus de 91 jours, alors qu'ils ne sont que 5 % en réalité dans cette situation. Une petite proportion des répondants (10 %) a été incapable de se prononcer sur le temps que la Régie a pris pour répondre à leur demande. Le délai perçu moyen est donc de 61 jours. Notons que puisque le délai perçu est corrélé avec le délai réel, celui-ci est possiblement surestimé par rapport au délai que l'on aurait obtenu si le sondage s'était déroulé dans une période plus représentative du délai de traitement habituel.

De façon générale, au moment de faire leur demande, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai plus court que le délai réel. On peut donc conclure que durant la période étudiée, la Régie n'a pas satisfait aux attentes des clients, mais a respecté les engagements énoncés dans la DSC.

À titre informatif, le tableau 3 présente les résultats pour l'ensemble des demandes envoyées par courrier (y compris celles des conjoints de fait). Ces résultats sont sensiblement les mêmes que ceux ne comprenant pas les demandes qui proviennent de conjoints de fait. Par contre, la proportion de demandes qui ont été traitées dans un délai supérieur à 90 jours (engagements de la DSC) est considérablement plus élevée lorsque l'on considère les conjoints de fait.

Tableau 2 Répartition des clients selon le délai attendu, le délai réel et le délai tel qu'il a été perçu – Demande courrier, en excluant les conjoints de fait

Délai	Délai attendu	Délai réel	Délai perçu
39 jours ou moins	39,8 %	3,1 %	23,4 %
Entre 40 et 50 jours	5,6 %	1,4 %	9,6 %
Entre 51 et 60 jours	2,1 %	17,6 %	2,1 %
Entre 61 et 70 jours	13,6 %	65,8 %	33,4 %
Entre 71 et 80 jours	–	6,0 %	0,2 %
Entre 81 et 90 jours	0,3 %	1,2 %	0,6 %
91 jours et plus	13,1 %	4,9 %	20,2 %
N'avait aucune attente	13,6 %	s. o.	s. o.
NSP/NRP	11,8 %	s. o.	10,4 %
Moyenne	54,4 jours	67,4 jours	60,6 jours

Tableau 3 Répartition des clients selon le délai attendu, le délai réel et le délai tel qu'il a été perçu – Demandes courrier

Délai	Délai attendu	Délai réel	Délai perçu
39 jours ou moins	37,7 %	2,9 %	24,4 %
Entre 40 et 50 jours	5,6 %	1,6 %	9,1 %
Entre 51 et 60 jours	2,0 %	15,6 %	2,1 %
Entre 61 et 70 jours	13,5 %	56,7 %	30,2 %
Entre 71 et 80 jours	–	6,3 %	0,1 %
Entre 81 et 90 jours	0,5 %	3,1 %	0,5 %
91 jours et plus	14,4 %	13,9 %	23,1 %
N'avait aucune attente	14,1 %	s. o.	s. o.
NSP/NRP	12,2 %	s. o.	10,4 %
Moyenne	56,0 jours	78,2 jours	64,9 jours

2.2. Les demandes transmises par Internet

La *Déclaration de services aux citoyens* contient aussi un engagement particulier pour les demandes de rente de conjoint survivant transmises par Internet. Encore une fois, l'engagement ne concerne pas les conjoints de fait. Le délai maximal prévu pour les demandes transmises par Internet est de 70 jours, alors que le délai habituel est de 13 jours.

Le tableau 4 présente les résultats associés aux trois types de délais pour les demandes transmises par Internet, en excluant les conjoints de fait.

Contrairement aux personnes qui ont fait leur demande par courrier, parmi les clients ayant présenté une demande par Internet, seulement 2 % environ s'attendaient à ce que la Régie réponde dans le délai habituel énoncé dans la *Déclaration de service aux citoyens*, soit 13 jours ou moins. Notons que pour près de la moitié des clients (49,0 %) le délai attendu était de 21 à 70 jours, alors que 36 % n'avaient aucune attente (y compris ceux ayant répondu « Ne sait pas »). En moyenne, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai de 45 jours.

Plus de 80 % des demandes par Internet ont été traitées dans un délai d'un mois (30 jours et moins). Notons que 7 % des demandes n'ont pu être traitées à l'intérieur du délai maximal de 70 jours précisé dans la DSC.

Lorsque le délai de réponse est rapide (30 jours et moins), les clients ont tendance à surestimer le délai, c'est-à-dire que le délai perçu est plus élevé que le délai réel. Certains répondants

(16 %) ont été incapables de se prononcer sur le temps de réponse de la Régie à leur demande. Ainsi, le délai perçu moyen est de 37 jours.

Pour cette clientèle, il y a une nette différence entre le délai attendu et le délai réel. La Régie a donc réussi à surpasser les attentes des clients ayant fait une demande par Internet même si, pour l'échantillon étudié, les engagements de la DSC ne sont pas respectés.

À titre informatif, le tableau 5 présente les résultats pour l'ensemble des demandes par Internet (y compris celles des conjoints de fait). C'est pour les délais réels que l'on remarque une plus grande différence, puisque la moyenne passe de 26 jours à 44 jours lorsque l'on considère les conjoints de fait. Encore une fois, la proportion de demandes qui ont été traitées dans un délai supérieur à 70 jours (engagements énoncés dans la DSC) est considérablement plus élevée lorsque l'on tient compte des conjoints de fait.

Tableau 4 Répartition des clients selon le délai attendu, le délai réel et le délai tel qu'il a été perçu – Demandes Internet, en excluant les conjoints de fait

Délai	Délai attendu	Délai réel	Délai perçu
13 jours ou moins	1,5 %	29,8 %	5,0 %
Entre 14 et 20 jours	5,7 %	31,3 %	11,4 %
Entre 21 et 30 jours	28,0 %	19,3 %	42,4 %
Entre 31 et 70 jours	20,4 %	13,0 %	21,3 %
71 jours et plus	8,4 %	6,6 %	4,3 %
N'avait aucune attente	19,8 %	s. o.	s. o.
NSP/NRP	16,3 %	s. o.	15,7 %
Moyenne	45,3 jours	26,3 jours	36,5 jours

Tableau 5 Répartition des clients selon le délai attendu, le délai réel et le délai tel qu'il a été perçu – Demandes Internet

Délai	Délai attendu	Délai réel	Délai perçu
13 jours ou moins	1,3 %	21,9 %	4,7 %
Entre 14 et 20 jours	6,2 %	22,6 %	11,3 %
Entre 21 et 30 jours	26,8 %	14,6 %	39,3 %
Entre 31 et 70 jours	21,2 %	25,7 %	21,3 %
71 jours et plus	11,1 %	15,3 %	8,4 %
N'avait aucune attente	19,0 %	s. o.	s. o.
NSP/NRP	14,6 %	s. o.	15,1 %
Moyenne	49,2 jours	43,7 jours	42,6 jours

3. La satisfaction à l'égard du délai de réponse selon les délais réel et perçu

De manière générale, les clients ayant transmis leur demande par Internet sont plus satisfaits du temps de réponse de la Régie que ceux ayant envoyé leur demande par courrier. En effet, pour les demandes par Internet, 94 % des clients se disent très ou assez satisfaits du délai de réponse, alors que cette proportion est de 82 % pour ceux ayant envoyé leur demande par courrier.

Toutefois, les délais étant nettement plus courts pour les demandes par Internet que pour les demandes envoyées par courrier, il est pertinent de se demander si c'est le délai ou le mode d'envoi qui influence la satisfaction. Une analyse complémentaire a permis de déterminer que même pour des délais semblables, les clients ayant fait leur demande par Internet sont toujours plus satisfaits du délai de réponse de la Régie que les clients ayant envoyé leur demande par courrier. Le mode d'envoi lui-même semble donc contribuer à la satisfaction de la clientèle.

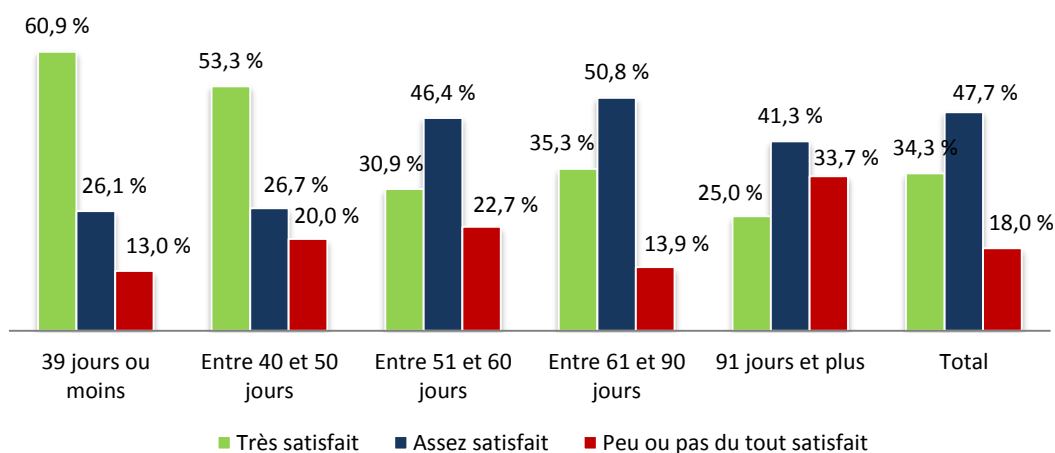
3.1. Les demandes envoyées par courrier

Pour les demandes envoyées par courrier, la majorité des clients sont très ou assez satisfaits du temps que la Régie a pris pour leur répondre (environ 34 % et 48 % respectivement).

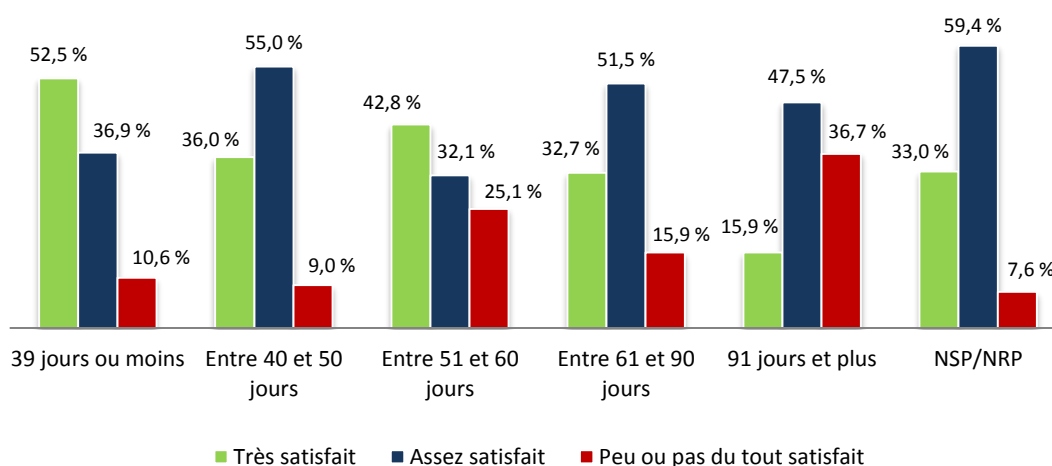
Les clients pour qui le délai réel de réponse (graphique 6) a été de 91 jours ou plus sont moins satisfaits du délai (34 % sont peu ou pas du tout satisfaits). Inversement, les clients qui ont reçu une réponse rapide (39 jours ou moins) sont plus nombreux à se dire très satisfaits. On remarque les mêmes tendances pour le délai perçu (graphique 7).

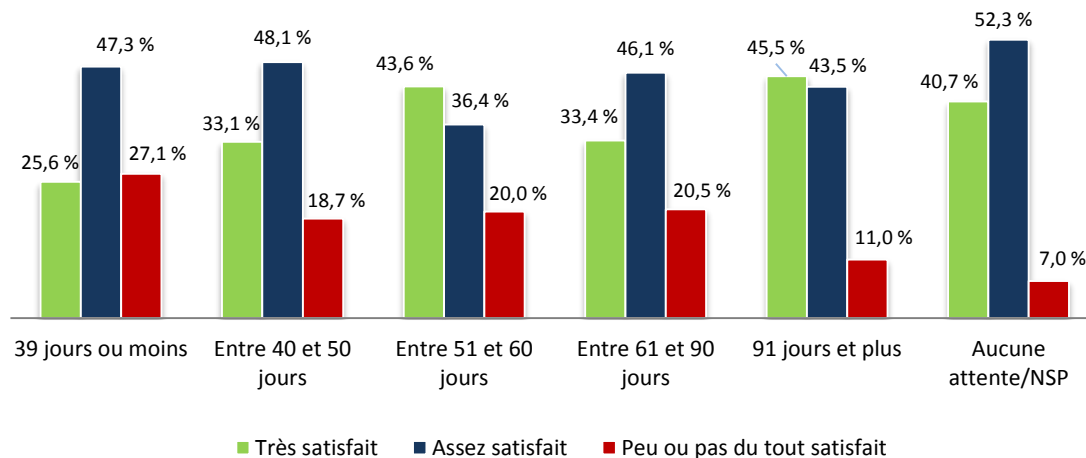
Pour ce qui est du délai attendu, le graphique 8 montre que les clients qui s'attendaient à un délai plus long (91 jours ou plus) sont plus satisfaits. Il en est de même pour ceux qui n'avaient aucune attente. En contrepartie, les clients qui s'attendaient à un délai plus court sont moins satisfaits, car de façon générale, le délai réel a dépassé le délai attendu.

Graphique 6 Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai réel – Demandes courrier



Graphique 7 Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai perçu – Demandes courrier



Graphique 8 Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai attendu – Demandes courrier

Actuellement, le délai maximal que la Régie s'engage à respecter dans la DSC est de 90 jours pour les demandes par courrier. Il est intéressant d'analyser l'effet possible d'une modification de ce délai sur la satisfaction à l'égard du délai de réponse. Ainsi, on remarque, au tableau 6, qu'il y a une baisse de la satisfaction lorsque le délai perçu augmente. Une réduction du délai maximal énoncé dans la DSC entraînerait donc une augmentation de la satisfaction. Toutefois, les efforts que la Régie aurait à déployer pour respecter un tel engagement seraient considérables et sans doute démesurés par rapport à l'effet positif attendu sur la satisfaction. D'un autre côté, il est difficile d'évaluer l'impact d'une augmentation du délai maximal étant donné le peu de répondants ayant un délai supérieur à 90 jours. Ainsi, sur la base des résultats obtenus, aucune modification à l'engagement de la DSC n'est suggérée.

Tableau 6 Clients très ou assez satisfaits du délai de réponse selon le délai perçu – Demandes courrier

Délai perçu	Nombre cumulé d'individus	Satisfaction
1 mois ou moins	129	91,8 %
2 mois ou moins	375	88,6 %
3 mois ou moins	495	84,1 %
4 mois ou moins	514	83,6 %

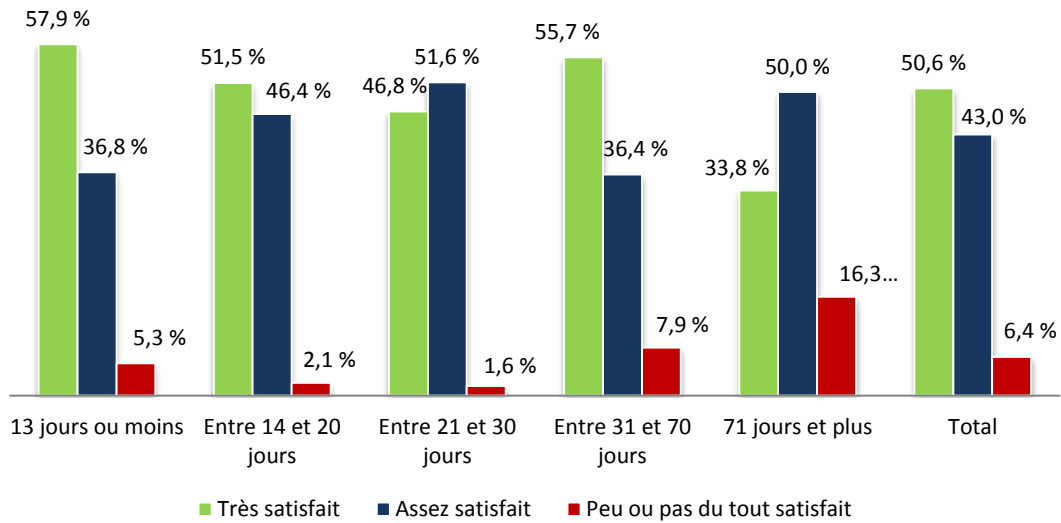
3.2. Les demandes transmises par Internet

Pour les demandes transmises par Internet, la grande majorité des clients sont satisfaits du délai de réponse de la Régie (graphique 9). Seulement 6 % se sont dit peu ou pas du tout satisfaits. Cette proportion est plus élevée chez ceux pour qui le délai de réponse a été de 71 jours ou plus.

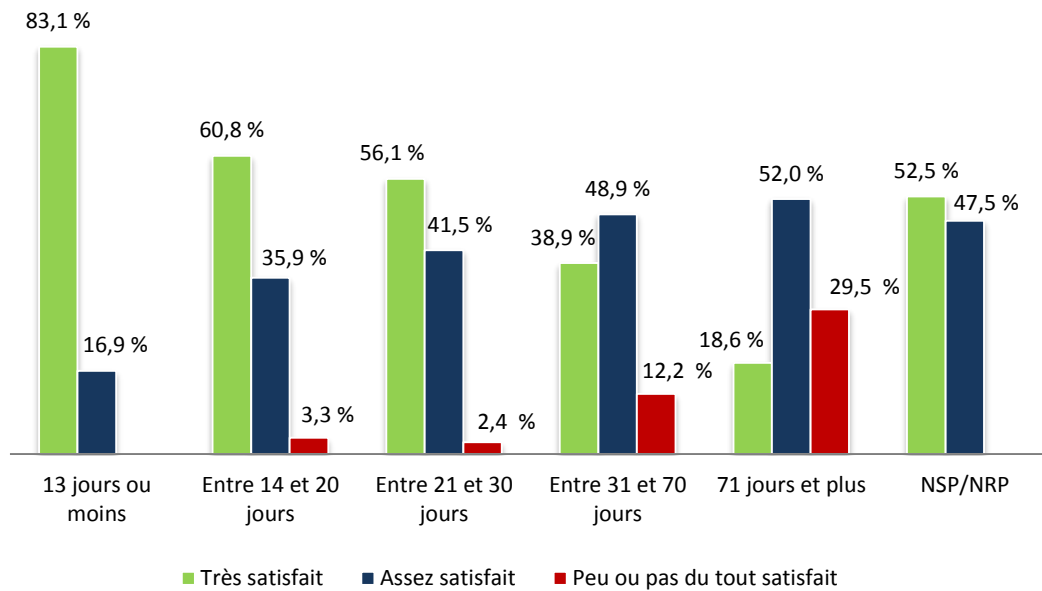
Pour ce qui est de la perception des clients, la proportion de clients insatisfaits est de 12 % lorsque le délai perçu est de 31 à 70 jours et de 30 % quand ce délai atteint 71 jours ou plus. Aussi, tous les clients qui ne savaient pas combien de temps la Régie a pris pour répondre à leur demande sont satisfaits du délai de réponse (graphique 10).

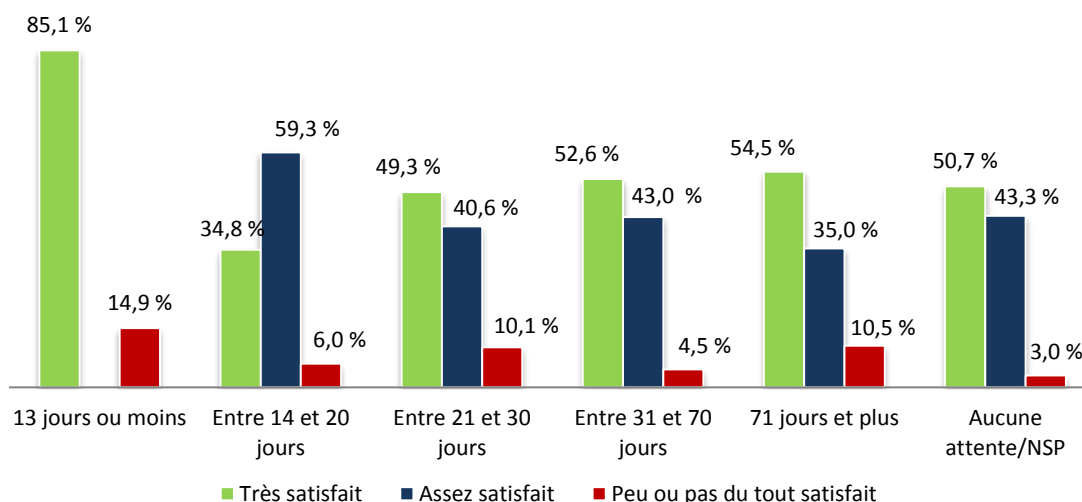
Le délai attendu ne semble pas affecter la satisfaction des clients pour les demandes transmises par Internet (graphique 11).

Graphique 9 Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai réel – Demandes Internet



Graphique 10 Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai perçu – Demandes Internet



Graphique 11 Satisfaction à l'égard du délai de réponse selon le délai attendu – Demandes Internet

En ce qui concerne les demandes transmises par Internet, le délai perçu est inférieur ou égal à un mois pour une grande majorité de clients (70 %). Il est donc difficile de tirer des conclusions sur l'effet des délais plus longs sur la satisfaction. Par contre, comme il a été vu au graphique 10, une augmentation du délai maximal risque d'entraîner une augmentation importante de l'insatisfaction. À l'inverse, la réduction du délai maximal de 70 jours énoncé dans la DSC n'aurait aucun effet bénéfique sur la satisfaction (tableau 7). Il ne semble donc pas souhaitable, sur la base de ces résultats, de modifier l'engagement actuel de la Régie.

Tableau 7 Clients très ou assez satisfaits du délai de réponse selon le délai perçu – Demandes Internet

Délai perçu	Nombre cumulé d'individus	Satisfaction
1 mois ou moins	347	98,1 %
2 mois ou moins	444	95,7 %
3 mois ou moins	471	95,3 %
4 mois ou moins	476	94,8 %

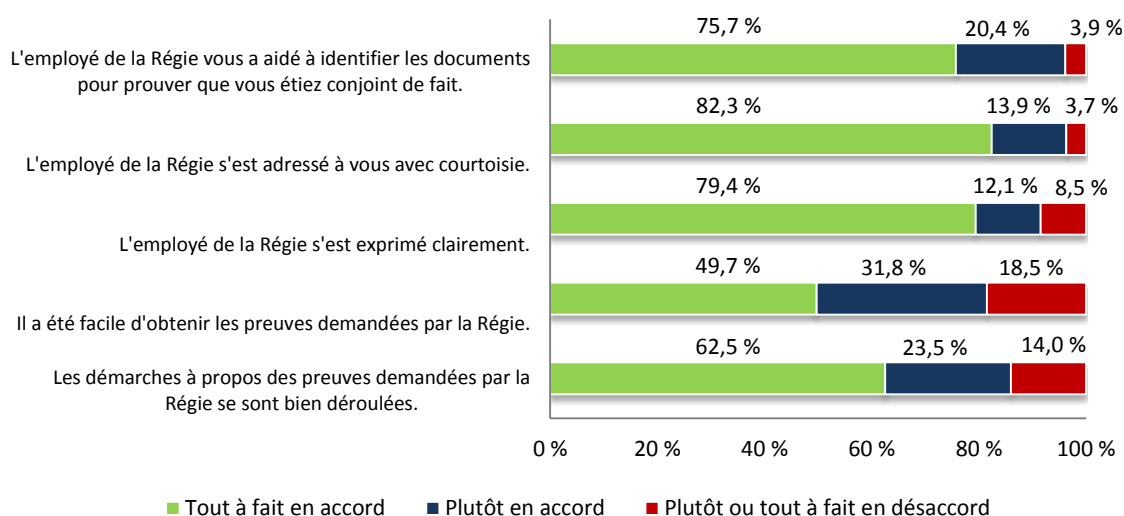
4. Les conjoints de fait

Puisque le traitement des dossiers est particulier lorsqu'il s'agit de conjoints de fait, quelques questions supplémentaires ont été posées à cette clientèle afin d'évaluer sa satisfaction envers le service.

Parmi tous les conjoints de fait faisant partie de l'échantillon avec lesquels la Régie est entrée en communication, seulement 67 % se souvenaient d'avoir reçu un appel de la Régie leur demandant des renseignements supplémentaires à propos de leur demande de rente de conjoint survivant. Le graphique 12 présente les divers aspects du service à la clientèle à propos desquels les conjoints de fait ont été sondés.

Les résultats sont très bons pour tous les aspects qui touchent plus précisément les employés de la Régie. En effet, plus de 90 % des clients ayant eu à prouver qu'ils étaient conjoints de fait sont d'accord (tout à fait ou plutôt d'accord) pour dire que l'employé de la Régie les a aidés à identifier les bons documents, qu'il s'est adressé à eux avec courtoisie et qu'il s'est exprimé clairement. Par contre, moins de clients sont prêts à dire qu'ils sont tout à fait en accord avec les énoncés suivants : « Il a été facile d'obtenir les preuves demandées par la Régie » et « Les démarches à propos des preuves demandées par la Régie se sont bien déroulées ».

Graphique 12 Opinion des conjoints de fait sur divers aspects du service à la clientèle



Pour les clients ayant mentionné leur désaccord avec un ou plusieurs des énoncés du graphique 12, une question supplémentaire était posée afin de connaître les raisons de ce désaccord. La majorité des réponses concernait la complexité des démarches à faire pour prouver qu'ils étaient bien conjoints de fait.

Tableau 7 Raisons du désaccord avec un des aspects du service à la clientèle

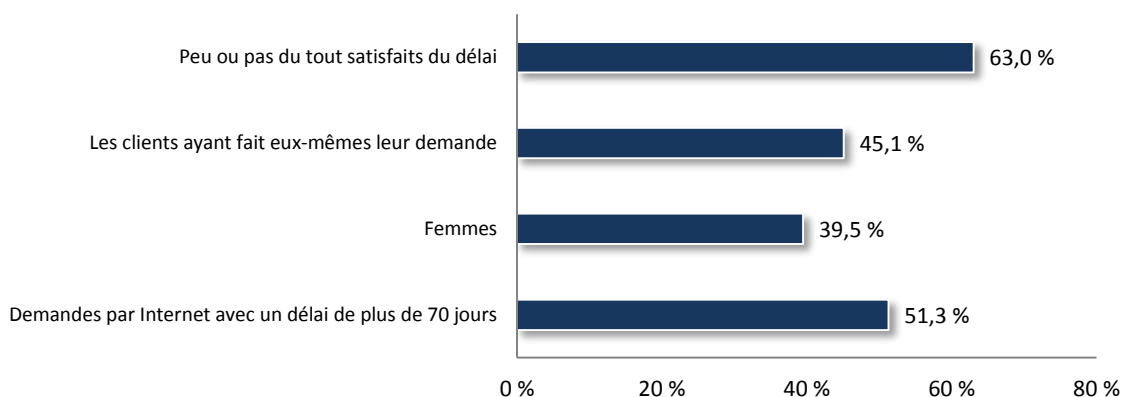
Les preuves demandées par la Régie ont été compliquées à obtenir.	93,2 %
Les délais dans le processus sont longs.	6,8 %
La communication entre le client et l'employé a été difficile.	6,6 %
Autres	14,0 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

5. Les communications avec la Régie

Plus du tiers des clients (37 %) ont mentionné avoir téléphoné ou écrit à la Régie pour vérifier l'état de leur demande. Les clients ayant envoyé leur demande par courrier sont plus nombreux que ceux ayant transmis leur demande par Internet à avoir fait de telles démarches (45 % contre 25 %). Le graphique 13 montre les groupes comptant la plus grande proportion de répondants qui ont téléphoné ou écrit à la Régie pour s'informer sur l'état de leur demande.

Graphique 13 Proportions de clients ayant téléphoné ou écrit à la Régie pour s'informer de l'état de leur demande, selon diverses caractéristiques



Une autre question portait plutôt sur les appels de la Régie. En effet, celle-ci a parfois besoin de communiquer avec le conjoint de la personne décédée pour obtenir des renseignements additionnels au sujet de sa demande. Toutefois, elle attend habituellement un certain temps avant de faire ces appels, question de respecter le deuil du conjoint. La moitié des clients (49 %) sont cependant d'avis que la Régie devrait téléphoner aux clients sans délai (tableau 9).

On a demandé, à ceux qui pensaient que la Régie devrait attendre un certain temps, quel serait le bon délai à respecter avant de téléphoner. Seulement 4 % suggèrent un délai de moins de 2 semaines (14 jours ou moins). Une proportion de 13 % propose un délai de 3 à 4 semaines (de 22 à 30 jours), 10 % recommandent de 1 à 2 mois (de 31 à 61 jours) et pour 7 %, le délai idéal serait de plus de 2 mois (62 jours ou plus). Notons que 14 % des clients n'avaient pas d'opinion sur le sujet.

Tableau 8 Délai que la Régie devrait respecter avant de téléphoner

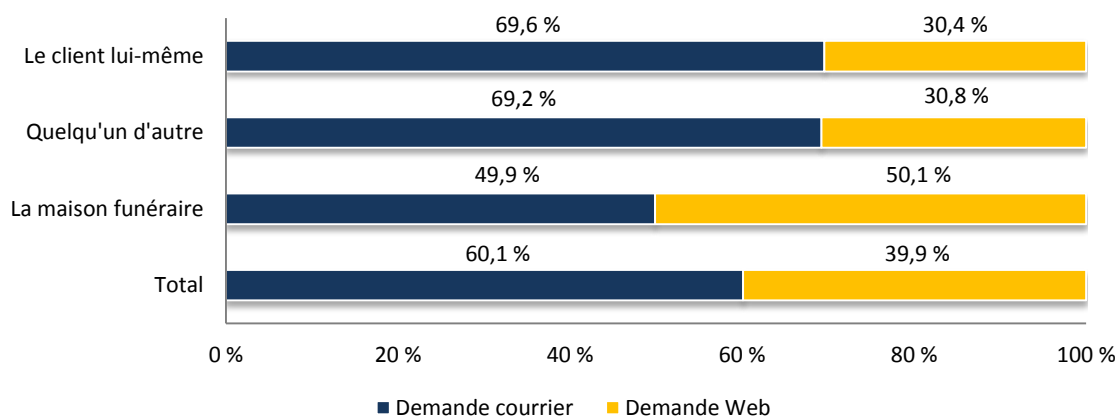
La Régie ne devrait pas attendre avant de téléphoner.	49,0 %
14 jours ou moins	4,2 %
De 15 à 21 jours	3,0 %
De 22 à 30 jours	13,1 %
De 31 à 61 jours	9,5 %
62 jours ou plus	7,7 %
Ne sait pas	13,6 %

6. Le choix du mode d'envoi de la demande

La rente de conjoint survivant peut être transmise de deux façons : soit par courrier, soit par Internet à partir du site Web de la Régie. Il est intéressant d'analyser ce qui a influencé le choix d'un mode plutôt que l'autre.

Seulement le tiers des clients (34 %) ont fait eux-mêmes leur demande de rente de conjoint survivant, alors que dans 17 % des cas, c'est plutôt quelqu'un d'autre qui l'a fait (parent ou ami). Pour 50 % des clients, la demande a été faite par la maison funéraire. Le graphique 14 montre que lorsque c'est un client ou un proche de celui-ci qui fait la demande, le courrier est privilégié. Par contre, les maisons funéraires ne semblent pas favoriser un mode en particulier. En effet, les proportions de demandes par courrier et par Internet sont égales.

Graphique 14 Mode d'envoi en fonction de la personne qui a fait la demande



Puisqu'il est intéressant de savoir ce qui a influencé le choix du mode d'envoi, les prochains résultats concernent seulement les personnes qui ont fait elles-mêmes leur demande, car ni la maison funéraire² ni l'un des proches du conjoint ayant fait la demande n'ont été interrogés lors de ce sondage.

6.1. Les demandes envoyées par courrier

Plusieurs clients (63 %) ayant envoyé leur demande par courrier savaient qu'il aurait été possible de le faire par Internet.

Quand on leur a demandé pourquoi ils n'ont pas utilisé Internet, ces clients ont surtout répondu qu'ils n'ont pas accès à Internet et qu'ils ne s'y connaissent pas assez. Les autres raisons sont énumérées au tableau 10.

Pourtant, parmi ces clients, il y a des utilisateurs d'Internet. En effet, 67 % d'entre eux utilisent Internet au moins une fois par semaine, 84 % consultent divers sites Web et 58 % font des transactions bancaires par Internet. Toutefois, seulement 20 % font des achats en ligne.

2. Ce sujet a cependant été traité en 2012 lors du *Sondage auprès des maisons funéraires sur la demande de prestations de survivants*, qui a été mené auprès des maisons funéraires et qui portait sur la demande de prestations de survivants.

Tableau 9 Raisons les plus fréquemment évoquées par les personnes qui ont envoyé elles-mêmes leur demande par courrier et qui connaissent l'existence du service par Internet

Raisons	Proportion
N'a pas accès à Internet	31,6 %
Ne connaît pas assez Internet	27,1 %
Craintes par rapport à la sécurité	10,5 %
Plus simple avec le formulaire papier	9,0 %
Avait déjà le formulaire papier	5,3 %
Préfère le papier (sans précision)	4,5 %
Autre	20,3 %
Ne sait pas	7,5 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Lorsqu'on leur demande ce qui les aurait amenés à choisir Internet pour faire leur demande, 24 % des répondants mentionnent « un délai de réponse plus rapide ». Il faut souligner que dans la *Déclaration de services aux citoyens*, le délai de traitement est justement plus rapide pour les demandes transmises par Internet. Il y a donc lieu de croire que ces clients n'étaient pas au courant de l'engagement de la Régie à ce sujet.

Les autres raisons les plus fréquemment mentionnées sont les suivantes : avoir de meilleures connaissances informatiques (12 %), avoir de l'aide (8 %) et la simplicité de la démarche (7 %). Une proportion de 24 % des répondants affirme que rien ne les aurait fait changer d'idée.

Tableau 10 Raisons qui auraient amené les clients à choisir Internet pour transmettre leur demande, parmi les personnes qui ont envoyé elles-mêmes leur demande par courrier et qui connaissaient l'existence du service par Internet

Raisons	Proportion
Un délai de réponse plus rapide	24,2 %
Rien	23,7 %
Avoir de meilleures connaissances informatiques	12,2 %
Avoir de l'aide	8,1 %
Que les démarches soient simples	6,6 %
Avoir confiance en la sécurité du site	5,0 %
L'obligation de la faire par Internet	3,2 %
Autre	6,5 %
Ne sait pas	16,3 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Une question particulière était posée à tous les clients ayant envoyé leur demande par courrier, peu importe qui avait fait la demande :

L'utilisation d'Internet pour faire une demande de rente de conjoint survivant permet d'obtenir une réponse plus rapidement. Si vous l'aviez su, est-ce que cela vous aurait amené à choisir Internet pour faire votre demande?

Près de la moitié (48 %) des clients ayant envoyé leur demande par courrier affirment qu'ils auraient choisi Internet s'ils avaient su que le délai serait plus court. Sans grande surprise, cette proportion est plus élevée chez les clients moins âgés (57 % pour les moins de 60 ans), chez les clients qui sont peu satisfaits du délai de réponse de la Régie (67 %) et parmi les utilisateurs d'Internet :

- Au moins une fois par semaine (57,6 %);
- Pour faire des transactions bancaires (61,1 %).

6.2. Les demandes transmises par Internet

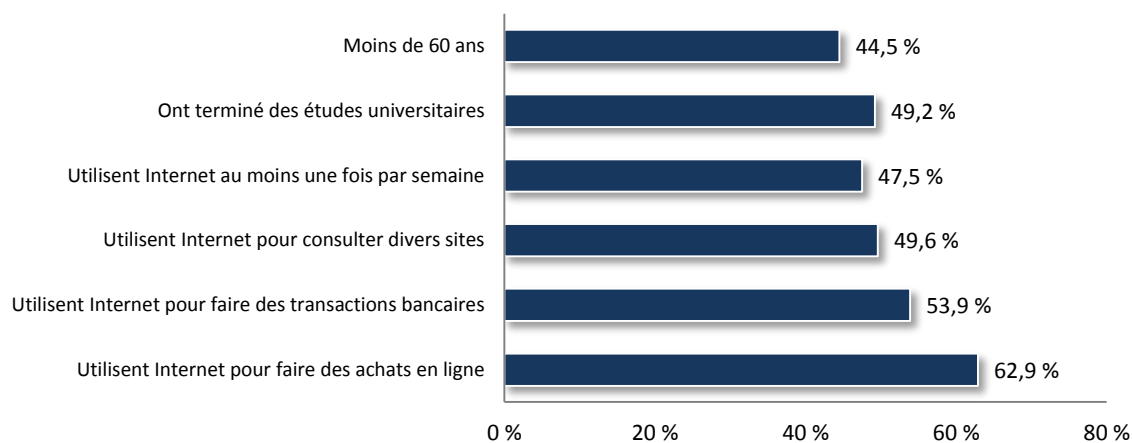
Il est intéressant de connaître les raisons pour lesquelles les clients ayant transmis eux-mêmes leur demande ont choisi de le faire par Internet.

La facilité des démarches (40 %) et le fait de vouloir une réponse plus rapidement (19 %) sont les principales raisons évoquées. Notons que plusieurs clients (21 %) ont mentionné ne pas avoir fait leur demande par Internet malgré ce qui est inscrit dans les dossiers de la Régie.

6.3. La transmission de la réponse par Internet

Peu importe le mode d'envoi de leur demande, tous les clients se sont fait poser une question pour savoir s'ils auraient été intéressés à recevoir la réponse de la Régie par Internet, à l'aide d'un moyen sécurisé. Un peu moins du tiers des clients (30 %) se sont dit intéressés. Toutefois, le graphique 15 montre que certains types de clients seraient plus favorables à l'idée que d'autres.

Graphique 15 Proportion de clients intéressés à recevoir la réponse de la Régie par Internet, selon diverses caractéristiques



Sans surprise, les raisons les plus fréquentes pour lesquelles les clients ne souhaitent pas recevoir la réponse de la Régie par Internet sont les suivantes : ne pas avoir les outils nécessaires (pas d'Internet, pas d'ordinateur) (44 %), ne pas être à l'aise avec Internet (17 %) et ne pas utiliser Internet (15 %).

Tableau 11 Raisons pour lesquelles les clients ne souhaitent pas recevoir la réponse de la Régie par Internet

Raisons	Proportion
N'a pas les outils nécessaires (pas d'Internet, pas d'ordinateur)	44,3 %
N'est pas à l'aise avec Internet	16,8 %
Utilise peu ou pas Internet	14,5 %
Préfère recevoir un document papier	10,0 %
Ce n'est pas assez sécuritaire	6,5 %
N'est pas intéressé (sans précision)	4,7 %
Préfère parler à quelqu'un (par téléphone, en personne)	4,6 %
Autre	6,3 %

Note Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

7. Les commentaires généraux sur la façon dont les services ont été rendus

À la fin de l'entrevue téléphonique, les participants avaient la possibilité de formuler des commentaires généraux sur la façon dont les services ont été rendus. Environ la moitié des participants ont donné leur opinion. La grande majorité des commentaires sont positifs, comme le démontre le tableau 13. Les clients ayant envoyé leur demande par courrier ont été plus nombreux à émettre un commentaire à propos des délais de traitement de leur demande.

Tableau 12 Commentaires sur la façon dont les services ont été rendus selon le mode d'envoi de la demande

Commentaires	Demandes courrier	Demandes Internet
Satisfait (sans précision)	45,6 %	51,5 %
Délais dans le traitement du dossier	20,1 %	6,2 %
Manque d'information	8,6 %	8,2 %
Rapidité de traitement de la demande	7,8 %	12,4 %
Bonne attitude du personnel (courtoisie, aide)	8,9 %	6,3 %
Insatisfait du résultat (montant, refus)	3,5 %	5,8 %
Qualité des informations reçues	4,6 %	3,5 %
Complexité des démarches	3,2 %	5,5 %
Insatisfait (sans précision)	4,2 %	2,3 %
Autre	13,1 %	13,7 %

Note Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Conclusion

Globalement, on constate que 87 % des clients sont satisfaits du délai de réponse de la Régie à la suite de leur demande de rente de conjoint survivant. Le taux de satisfaction demeure élevé même si les délais mentionnés dans la DSC au moment du sondage, soit moins de 40 jours pour les demandes par courrier et moins de 14 jours pour les demandes par Internet (moyenne de l'année 2013), ont été respectés pour seulement 3 % des demandes envoyées par courrier et 22 % des demandes Internet.

Les clients qui ont fait une demande par Internet sont globalement plus satisfaits que ceux qui ont envoyé une demande par courrier, notamment parce que les délais sont généralement moins longs par Internet. En effet, pour les demandes envoyées par courrier, le délai attendu par le client est généralement moins long que le délai réel, alors que pour les demandes transmises par Internet, le délai attendu est assez semblable au délai réel.

Toutefois, pour des délais égaux, le constat est toujours vrai : les clients ayant fait une demande par Internet sont toujours plus satisfaits que les autres. Une des explications réside dans l'écart entre les attentes des clients et leur perception du service. Ainsi, au moment de faire leur demande, près de 60 % des clients s'attendaient à recevoir une réponse dans 70 jours ou moins, quel que soit le moyen d'envoi. Or, ce délai a été dépassé pour 15 % des demandes par Internet, mais seulement 8 % des gens ont perçu le délai comme étant supérieur à 70 jours. Par contre, 23 % des demandes par courrier ont été traitées en plus de 70 jours, mais 23 % des clients ont eu l'impression d'attendre plus de 90 jours.

Ces résultats confirment l'importance de s'intéresser au délai perçu, car c'est en fait ce dernier et non le délai réel qui a la plus forte influence sur la satisfaction. De plus, la perception des clients n'est pas toujours juste : les demandeurs surestiment généralement les délais réels plus courts et sous-estiment les délais réels plus longs.

Pour les demandes envoyées par courrier, l'insatisfaction des clients à l'égard du délai de réponse est plus élevée lorsque le délai perçu atteint 91 jours (37 %). Quant aux demandes transmises par Internet, c'est lorsque le délai perçu est de 71 jours ou plus que l'on trouve une plus grande proportion de clients insatisfaits du délai de réponse, soit 30 %.

Au cours de la période visée par ce sondage et pour l'échantillon étudié, les engagements actuels qui sont énoncés dans la DSC quant au délai de réponse pour les demandes de rente de conjoint survivant, à savoir 90 jours maximum pour les demandes envoyées par courrier et 70 jours pour les demandes Internet, n'ont pas été atteints pour les demandes transmises par Internet. Pour les demandes envoyées par courrier, les délais observés ne satisfont pas non plus aux attentes des clients. Cela n'est pas le cas pour les demandes transmises par Internet.

Le traitement des dossiers étant particulier pour les conjoints de fait, il est intéressant de constater que les personnes qui se souviennent d'avoir reçu un appel de la Régie sont d'accord pour dire que l'employé leur a fourni un bon service. Par contre, moins de clients sont tout à fait d'accord pour dire qu'il a été facile d'obtenir les preuves demandées par la Régie et que les démarches concernant ces preuves se sont bien déroulées.

Plus du tiers des clients ont mentionné avoir téléphoné ou écrit à la Régie pour connaître l'état de leur demande. Par ailleurs, quatre clients sur dix sont d'avis que la Régie devrait attendre un certain temps après le décès avant de téléphoner si elle a besoin d'information supplémentaire pour traiter la demande. Parmi ceux-ci, la majorité affirme qu'un délai supérieur à trois semaines serait souhaitable.

Les actions possibles pour augmenter la proportion de demandes faites par Internet restent assez limitées. Près du quart des clients ayant envoyé leur demande par courrier mentionnent que rien ne les aurait incités à choisir Internet. On peut cependant penser que l'utilisation d'Internet pourrait augmenter lorsque ce mode d'envoi sera davantage ancré dans les habitudes des Québécois plus âgés. D'un autre côté, près de la moitié des clients ayant envoyé leur demande par courrier aurait choisi Internet s'ils avaient su que la réponse de la Régie serait plus rapide. Il s'agit donc d'un engagement à mettre en valeur auprès de la clientèle.

Les thanatologues ont fait la moitié des demandes et seulement la moitié de celles-ci ont été transmises par Internet. Mais encore une fois, les moyens d'augmenter ce pourcentage sont restreints. En effet, un sondage réalisé en 2012 auprès des maisons funéraires révèle que la principale raison pour laquelle les thanatologues ne font pas les demandes de prestations de survivants par Internet est le manque de familiarité avec l'utilisation d'Internet.

Finalement, les clients ne semblent pas très ouverts à recevoir la réponse de la Régie par Internet à l'aide d'un moyen sécurisé. En effet, seulement le tiers d'entre eux se disent intéressés. Pour les autres, le fait de ne pas avoir d'ordinateur ou d'accès à Internet et le fait de ne pas être à l'aise avec l'informatique sont les raisons les plus souvent évoquées pour expliquer leur manque d'intérêt.

Annexe 1 La méthodologie statistique détaillée

La population échantillonnée et la base de sondage

La population visée est l'ensemble des personnes qui ont reçu une réponse à leur demande de rente de conjoint survivant, entre le 23 mars et le 18 mai 2014. Par souci de délicatesse, les individus dont le conjoint était décédé depuis moins de deux mois n'ont pas été joints.

Habituellement, les personnes âgées de plus de 80 ans sont exclues des sondages. En effet, c'est souvent une personne de leur entourage qui fait la demande et, par conséquent, elles ne peuvent pas répondre facilement à certaines questions. Le contexte spécial de la rente de conjoint survivant fait en sorte qu'une grande proportion de la population cible fait partie de cette catégorie (29 % sont âgées de 80 ans et plus, dont 4 % qui ont plus de 90 ans). Il a donc été décidé de n'exclure que les personnes âgées de 90 ans ou plus. Finalement, les personnes demeurant à l'extérieur du Québec ont aussi été exclues.

Diverses tables de l'entrepôt de données ont été utilisées pour constituer la base de sondage : demandes de prestations, prestations, historique des interventions et inscription de la clientèle.

Les délais réels présentés dans ce rapport peuvent différer des délais calculés par la Régie pour une période équivalente, étant donné les particularités de l'échantillon utilisé (par exemple, le fait que ce dernier comprenne seulement des clients de moins de 90 ans).

Le plan d'échantillonnage et la taille de l'échantillon

Étant donné que des statistiques doivent être estimées pour chacun des deux modes d'envoi (courrier et Internet), la stratification devait en tenir compte. De plus, comme le délai de réponse calculé avec les données administratives de la Régie est connu pour chaque demande reçue, il était essentiel de considérer également cette information dans la stratification. En effet, on doit s'assurer de sonder des clients ayant vécu des courts et des longs délais de réponse.

Puisqu'il y avait peu de gens dans chacune des strates pour la période visée, toutes les strates ont été recensées, à l'exception de la strate 4, qui était plus volumineuse. Pour cette strate, un échantillon de 450 personnes a été tiré aléatoirement. Le tableau A1 présente la répartition de la population échantillonnée selon les deux variables de stratification.

Tableau A1 Répartition de la population échantillonnée

Mode d'envoi de la demande	Délai de réponse	Code de strate	Population échantillonnée
Courrier	39 jours ou moins	1	42
	Entre 40 et 50 jours	2	23
	Entre 51 et 60 jours	3	226
	Entre 61 et 70 jours	4	821
	Entre 71 et 80 jours	5	91
	Entre 81 et 90 jours	6	45
	Plus de 90 jours	7	201
	Sous-total		1 449
Internet	13 jours ou moins	8	210
	Entre 14 et 20 jours	9	217
	Entre 21 et 30 jours	10	140
	Entre 31 et 70 jours	11	247
	Plus de 70 jours	12	147
	Sous-total		961
Total			2 410

Le questionnaire

À la suite des rencontres avec les responsables du dossier à la Vice-présidence du service à la clientèle (VPSC) afin de connaître leurs besoins à l'égard de ce sondage, la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative a rédigé le questionnaire, puis la VPSC l'a commenté. Celui-ci a ensuite été modifié en conséquence. L'annexe 2 contient le questionnaire.

Le prétest

Le questionnaire a été prétesté auprès de 15 répondants francophones et de 5 répondants anglophones le 26 mai 2014. Plusieurs modifications ont été apportées à la suite du prétest.

- Une note a été ajoutée à l'introduction puisque certains répondants confondaient la prestation de décès et la rente de conjoint survivant.
- À la question 7, « Par souci de délicatesse... » a été ajouté pour clarifier la question.
- À la question 18a, un saut de question a été ajouté pour ceux qui répondent « Rien ».
- Quelques sauts de questions ont été modifiés.

Étant donné ces changements, il a été décidé de ne pas conserver les entrevues de prétest pour l'analyse.

Les résultats de la collecte de données

La collecte de données au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur a eu lieu entre le 28 mai et le 9 juin 2014. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais au choix du répondant. Jusqu'à 23 appels ont été faits pour tenter de joindre les individus faisant partie de l'échantillon. À l'issue de la période de collecte, la durée moyenne des entrevues a été établie à huit minutes. Les résultats de la collecte de données sont présentés au tableau A2.

Au total, 1 054 individus ont accepté de participer au sondage et ont répondu au questionnaire. Le taux de réponse est de 51,8 %.

Tableau A2 Résultats de la collecte de données

Résultats	Nombre
Échantillon de départ	2 039
Admissibilité inconnue (C)	472
Avec numéros de téléphone invalides	63
Refus du ménage	38
Autres langues	46
Répondeur/ligne occupée/pas de réponse	
Inconnu à ce numéro/déménagé	118
Non admissibles	180
Autres	27
Non admissibles (D) : décès	2
Non-répondants admissibles (A)	511
Entrevues incomplètes	15
Refus de la personne	301
Répondants sélectionnés non disponibles	78
Incapacité	117
Entrevues complétées (E)	1 054
Taux d'admissibilité = taux AD = $(E + A)/(E + A + D)$	99,9 %
Taux de réponse = $E/(A + E + \text{taux AD} \times C)$	51,8 %

Il a été décidé de classer le groupe « Incapacité » dans la catégorie des non-répondants admissibles, alors que ces personnes entrent habituellement dans la catégorie « non admissibles ». En effet, la grande majorité de ces cas sont des répondants âgés de plus de 80 ans qui étaient incapables de répondre au sondage, mais qui faisaient quand même partie de la population visée. D'ailleurs, à la vue de ces résultats, on a convenu de ne plus communiquer avec cette population lors de prochains sondages, même lorsqu'elle représente un nombre important de bénéficiaires.

La pondération

La pondération est utilisée pour s'assurer que les réponses des répondants reflètent la population qu'ils représentent. Bien que, pour 11 des 12 strates, toute la population ait constitué l'échantillon de ce sondage, seule une partie de cet échantillon y a répondu. Alors, pour que les réponses des 1 054 répondants reflètent la population représentée, un poids a été associé à chacun. Les données ont été pondérées en fonction du délai de réponse réel et du mode d'envoi de la demande.

Les strates sont celles qui ont été utilisées dans le plan d'échantillonnage. Le tableau A4 présente le nombre de répondants pour chacune des strates, ainsi que la valeur des poids qui y sont associés.

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

Tableau A3 Nombre de répondants et valeur des poids

Mode d'envoi de la demande	Délai de réponse	Code de strate	Répondants	Poids
Courrier	39 jours ou moins	1	23	1,83
	Entre 40 et 50 jours	2	15	1,53
	Entre 51 et 60 jours	3	112	2,02
	Entre 61 et 70 jours	4	228	3,60
	Entre 71 et 80 jours	5	43	2,12
	Entre 81 et 90 jours	6	27	1,67
	Plus de 90 jours	7	107	1,88
Internet	13 jours ou moins	8	117	1,79
	Entre 14 et 20 jours	9	97	2,24
	Entre 21 et 30 jours	10	65	2,16
	Entre 31 et 70 jours	11	140	1,76
	Plus de 70 jours	12	80	1,84

Le tableau A5 donne le profil des personnes qui ont reçu une réponse à leur demande de rente de conjoint survivant, entre le 23 mars et le 18 mai 2014, selon diverses caractéristiques sociodémographiques.

Tableau A5 Portrait de la population visée selon diverses caractéristiques sociodémographiques

Caractéristiques		Nombre	Répartition pondérée (%)
Sexe	Hommes	291	26,7
	Femmes	763	73,3
Âge lors de la demande	Moins de 60 ans	280	24,4
	De 60 à 69 ans	286	27,1
	De 70 à 79 ans	330	32,7
	De 80 à 89 ans	158	15,8
Statut de la demande	Acceptée	919	87,2
	Refusée	135	12,8
Région métropolitaine de recensement (RMR)*	Québec	74	7,1
	Montréal	426	40,2
	Ailleurs au Québec	554	52,7
Langue parlée le plus souvent à la maison	Français	943	89,7
	Anglais	83	7,8
	Autre	23	2,1
	Sans réponse	5	0,4
Revenu personnel avant impôt en 2013	15 000 \$ ou moins	277	26,3
	Entre 15 000 \$ et 30 000 \$	345	33,5
	Entre 30 000 \$ et 45 000 \$	140	13,0
	Entre 45 000 \$ et 60 000 \$	93	8,5
	Entre 60 000 \$ et 75 000 \$	37	3,3
	Plus de 75 000 \$	35	3,0
	Sans réponse	127	12,3
Plus haut niveau de scolarité complété	Primaire	213	21,5
	Secondaire	471	44,0
	Collégial	158	14,5
	Universitaire	193	18,3
	Sans réponse	127	1,8
Fréquence d'utilisation d'Internet	Au moins une fois par semaine	670	58,2
	Moins d'une fois par semaine	64	6,6
	Rarement	16	2,2
	Jamais	427	32,6
	Sans réponse	4	0,3

L'inférence

Afin de savoir si les résultats obtenus lors du sondage peuvent être inférés à toute l'année, il est pertinent de comparer les deux populations. Bien qu'il n'y ait pas beaucoup de différence entre les deux populations sur le plan du sexe, de l'âge et de l'acceptation de la demande (tableau A6), on note des différences très marquées en ce qui concerne les délais de traitement. En effet, pendant la période du 23 mars au 18 mai 2014, les délais de réponse aux demandes de rente de conjoint survivant ont été plus longs qu'à l'habitude. Ainsi, les résultats du sondage quant au délai de réponse ne sont valides que pour cette période.

Tableau A6 Comparaison entre les populations du sondage et de référence

Mode d'envoi de la demande		Population du sondage 23 mars – 18 mai 2014		Population de référence 18 mars 2013 – 18 mai 2014	
		N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Courrier	39 jours ou moins	42	2,8	2 213	24,3
	Entre 40 et 50 jours	23	1,5	1 542	16,9
	Entre 51 et 60 jours	226	15,0	2 275	25,0
	Entre 61 et 70 jours	881	58,4	1 507	16,5
	Entre 71 et 80 jours	91	6,0	365	4,0
	Entre 81 et 90 jours	45	3,0	245	2,7
	Plus de 90 jours	201	1,3	965	10,6
	Moyenne	79,4 jours		66,1 jours	
Internet	13 jours ou moins	210	21,6	4 536	53,2
	Entre 14 et 20 jours	217	22,4	1 021	12,0
	Entre 21 et 30 jours	140	14,4	1 010	11,8
	Entre 31 et 70 jours	257	26,5	1 263	14,8
	Plus de 70 jours	147	15,1	703	8,2
	Moyenne	47,6 jours		28,5 jours	
Courrier	Hommes	439	29,1	2 618	28,7
	Femmes	1 070	70,9	6 494	71,3
Internet	Hommes	298	30,7	2 476	29,0
	Femmes	673	69,3	6 057	71,0
Courrier	Moins de 60 ans	243	16,1	1 602	17,6
	60-69 ans	361	23,9	2 174	23,9
	70-79 ans	508	33,7	2 910	31,9
	80-89 ans	397	26,3	2 426	26,6
Internet	Moins de 60 ans	239	24,6	1 672	19,6
	60-69 ans	212	21,8	2 069	24,3
	70-79 ans	269	27,7	2 661	31,2
	80-89 ans	251	25,9	2 131	25,0
Courrier	Demande acceptée	1 226	81,3	7 527	82,6
	Demande refusée	283	18,8	1 585	17,4
Internet	Demande acceptée	808	83,2	7 266	85,2
	Demande refusée	163	16,8	1 267	14,9

Les erreurs dues à l'échantillonnage

La marge d'erreur est une mesure de l'erreur d'échantillonnage utilisée dans le sondage. Bien qu'un recensement ait été effectué, on peut poser l'hypothèse que les répondants représentent un échantillon aléatoire de la population cible et ainsi calculer les marges d'erreur. Il est à noter que ces dernières sont calculées pour un seuil de confiance de 95 % et qu'elles tiennent compte du facteur de réduction de la marge d'erreur attribuable à la taille finie des groupes sondés.

Pour les 1 054 répondants, on estime à 2,5 % la marge d'erreur maximale pour une proportion, et le seuil de confiance est établi à 95 %.

Le test statistique chi carré a permis de vérifier la présence de différences significatives dans les résultats pour un seuil de signification statistique de 5 %. Ainsi, lorsqu'une différence est significative, elle est mentionnée dans le texte.

Annexe 2 Le questionnaire

Sondage sur les délais de traitement de la rente de conjoint survivant

RRQ

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'intervieweur 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'intervieweur 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'intervieweur 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 tous 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, puis-je parler à... (Au besoin, sujet : Satisfaction en rapport avec les services offerts par la Régie des rentes du Québec)
->>putech	
Q_inputtech	q#envoi=input(413,1) et q#condition1=input(423,1)
->>SEL	
Q_envoi	*Complétée par échantillon* 1=web 2=courrier
Q_condition1	*Complétée par échantillon* 1=Oui 2=Non

Q_SEL

Bonjour, bonsoir, je suis... de la firme de recherche SOM. Nous avons été mandatés par la Régie des rentes du Québec pour faire une étude auprès des personnes qui ont fait une demande de rente de conjoint survivant au cours des derniers mois. La Régie aimerait connaître votre opinion sur le service que vous avez reçu. Nous aimerions vous poser quelques questions à ce sujet. (Au besoin : environ 8 minutes)

(Au besoin : Vous pouvez répondre au sondage même si vous n'avez pas rempli vous-même le formulaire ou si vous avez reçu une réponse négative de la part de la Régie.)

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

Au cours des derniers mois, avez-vous reçu une lettre de ((g **réponse**)) de la Régie pour votre demande de rente de conjoint survivant? * Note à l'intervieweur : on fait référence à la lettre de réponse finale, celle qui mentionne si la demande est refusée ou acceptée, ainsi que le montant de la rente.

* Note :

- Il ne faut pas confondre avec la prestation de décès de 2 500 \$ pour aider à payer les frais funéraires.

- Il se peut aussi que les démarches remontent à un certain temps (plus d'un an dans certains cas)*.

1=*Oui

2=*Non (remerciez, terminez)->sortie

9=*NSP/NRP (remerciez, terminez, classez refus)->SEL

Q_1 Dans l'ensemble, à propos des services que vous avez reçus de la Régie des rentes du Québec pour votre demande de rente de conjoint survivant, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e)?

1=Très->3

2=Assez->3

3=Peu

4=Pas du tout

9=*NSP/NRP->3

Q_2a

Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous <1> satisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>

96=*Aucune autre->3

99=*NSP/NRP->3

Q_3

À propos du ((s temps)) que la Régie a pris pour répondre à votre demande, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e)?

1=Très

2=Assez

3=Peu

4=Pas du tout

9=*NSP/NRP

- Q_4a À partir du moment où votre demande a été transmise, selon vous, ((g **COMBIEN DE TEMPS LA RÉGIE A-T-ELLE PRIS**)) pour y répondre?
Insistez pour une réponse, même approximative, on ne cherche pas une réponse précise, mais plutôt un délai perçu.
- * Notez l'unité de mesure.
- 1=*Jours
2=*Semaines
3=*Mois
8=*Ne sait pas/ne se souvient pas->5a
9=*Refus->5a
- Q_4b ((F blue Notez le nombre de <4a>))
- Q_5a Au moment où votre demande a été transmise, ((g **COMBIEN DE TEMPS PENSIEZ-VOUS DEVOIR ATTENDRE**)) avant de recevoir une réponse de la Régie?
* Notez l'unité de mesure.
- 1=*Jours
2=*Semaines
3=*Mois
7=*N'avait aucune attente à l'égard du délai de réponse->6
8=*Ne sait pas/ne se souvient pas->6
9=*Refus->6
- Q_5b ((F blue Notez le nombre de <5a>))
- Q_6 Est-ce vous-même, la maison funéraire ou quelqu'un d'autre qui a transmis votre demande de rente de conjoint survivant?
- 1=*L'a fait elle/lui-même
2=*Quelqu'un d'autre l'a fait pour elle/lui
3=*La maison funéraire l'a fait pour elle/lui
9=*NSP/NRP
- Q_7 La Régie a parfois besoin de communiquer avec le conjoint de la personne décédée pour avoir des renseignements additionnels au sujet de sa demande. Par souci de délicatesse, croyez-vous qu'il est souhaitable que la Régie attende un certain temps après le décès avant de le faire?
- 1=*Oui
2=*Non->cal9
9=*NSP/NRP->cal9
- Q_8a Combien de temps après le décès pensez-vous que la Régie devrait attendre pour le faire?
* Notez l'unité de mesure.
- 1=*Jours
2=*Semaines
3=*Mois
8=*Ne sait pas->cal9
9=*Refus->cal9
- Q_8b ((F blue Notez le nombre de <8a>))

/*Pour les conjoints de fait acceptés et s'il y a une intervention « letcon » au dossier, poser Q9 à Q11*/

Q_sical9 si q#condition1=1->9
->>12

Q_9 Dans les jours suivant votre demande, est-ce que la Régie vous a téléphoné pour obtenir d'autres renseignements au sujet de votre demande de rente de conjoint survivant?

1=*Oui
2=*Non->12
9=*NSP/NRP->12

/*si Q9=1: */

Q_10A Dites-moi si vous êtes tout à fait en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés que je vais vous lire au sujet de l'appel téléphonique que vous avez reçu de la Régie.

L'employé de la Régie vous a ((g aidé)) à identifier les documents que vous deviez fournir pour prouver que vous étiez conjoint(e) de fait.

1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Tout à fait en désaccord
9=*NSP/NRP

Q_10B L'employé de la Régie s'est adressé à vous avec courtoisie.

Q_10C L'employé de la Régie s'est exprimé clairement.

Q_10D Dites-moi maintenant si vous êtes tout à fait en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les deux énoncés suivants :

Il a été facile pour vous d'obtenir les preuves demandées par la Régie (Au besoin : pour prouver que vous étiez conjoint(e) de fait).

1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Tout à fait en désaccord
9=*NSP/NRP

Q_10E De façon générale, les démarches à propos des preuves demandées par la Régie se sont bien déroulées (Au besoin : pour prouver que vous étiez conjoint(e) de fait).

/*Si plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec un des éléments précédents*/

Q_sical11a si q#10A=3,4 ou q#10B=3,4 ou q#10C=3,4 ou q#10D=3,4 ou q#10E=3,4->11a

->>12

Q_11a Vous avez mentionné être en désaccord avec un ou plusieurs des éléments précédents, pouvez-vous en donner les raisons? *Acceptez * *2 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre->12
99=*NSP/NRP->12

Q_12 En attendant la réponse à votre demande de rente de conjoint survivant, avez-vous téléphoné ou écrit à la Régie pour connaître l'évolution de votre demande?

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

/*Si demande Internet et si Q6=1, poser Q13*/

Q_sical13 si q#envoi=1 et q#6=1->13
->>14

Q_13 Pour quelle raison principale avez-vous choisi de faire votre demande par Internet? Était-ce...?

1=Parce que vous vouliez obtenir une réponse plus rapidement
2=Parce que c'était plus facile pour vous
90=Ou pour une autre raison <précisez>
97=*Dit ne pas avoir fait sa demande par Internet
99=*NSP/NRP

Q_14 Auriez-vous été intéressé à ce que la Régie vous transmette la réponse à votre demande par Internet, à l'aide d'un moyen sécurisé?

1=*Oui->cal16
2=*Non
9=*NSP/NRP->cal16

/*si Q14=2*/

Q_15a Pour quelle(s) raison(s) n'auriez-vous pas été intéressé? *Acceptez * *2 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre->cal16
99=*NSP/NRP->cal16

/*Si demande courrier, passer à Q16, autrement passer à Q20a*/

Q_sical16 si q#envoi=2->16
->>20a

Q_16 Saviez-vous qu'il est possible de transmettre votre demande de rente de conjoint survivant par Internet à partir du site Web de la Régie?

1=*Oui
2=*Non/NSP/NRP->19

/*Si Q6=1, poser Q17a et Q18a, autrement passer à Q19*/

Q_sical17a si q#6=1->17a
->>cal19

- Q_17a Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas utilisé Internet pour transmettre votre demande de rente de conjoint survivant? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99
- 1=*N'a pas accès à Internet
 2=*N'est pas assez familier avec Internet
 3=*Parce que c'est plus simple avec le formulaire papier
 4=*A essayé, mais cela n'a pas fonctionné
 5=*Crainces face à la sécurité
 6=*Le thanatologue (maison funéraire) ou quelqu'un d'autre a fait la demande
 90=*Autre <précisez>
 96=*Aucune autre->cal18a
 99=*NSP/NRP->cal18a
- Q_sical18a si q#17a\$=1,6->cal19
 ->>18a
- Q_18a Qu'est-ce qui aurait pu vous amener à choisir Internet pour faire votre demande? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99,95
- 1=*Que les démarches soient simples
 2=*Un délai de réponse plus rapide/pour aller plus vite
 3=*Avoir de meilleures connaissances informatiques
 4=*Avoir confiance en la sécurité du site
 5=*Avoir accès à Internet
 6=*Avoir de l'aide
 7=*Lorsque les formulaires papier n'existeront plus
 90=*Autre <précisez>
 95=*Rien->cal19
 96=*Aucune autre->cal19
 99=*NSP/NRP->cal19
- Q_sical19 si q#18a\$=2,95->20a
 ->>19
- Q_19 L'utilisation d'Internet pour faire une demande de rente de conjoint survivant permet d'obtenir une réponse de la Régie plus rapidement. Si vous l'aviez su, est-ce que cela vous aurait amené à choisir Internet pour faire votre demande?
- 1=*Oui
 2=*Non
 9=*NSP/NRP
- Q_20a Maintenant, j'aimerais savoir si vous avez des commentaires à formuler sur la façon dont les services vous ont été rendus concernant votre demande de rente de conjoint survivant. *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99,95
- 90=*Autre <précisez>
 95=*Non, aucun commentaire->21
 96=*Aucun autre->21
 99=*NSP/NRP->21

Q_21 J'ai presque terminé. Je tiens à vous remercier du temps que vous m'avez consacré jusqu'à maintenant; votre collaboration est grandement appréciée. Nous allons maintenant terminer avec quelques questions d'ordre sociodémographique.

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? * Lire au besoin*

- 1=*Primaire (7 ans ou moins)
- 2=*Secondaire – DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans)
- 3=*Collégial – DEC de formation préuniversitaire, de formation technique, certificat (CEP), attestation (AEC)
- 4=*Universitaire
- 9=*NSP/NRP

Q_22 Dans quelle catégorie situez-vous votre revenu personnel avant impôt pour l'année 2013? *Vous pouvez accepter une réponse spontanée ou interrompre lorsque vous avez la réponse. Mettre la borne dans la catégorie inférieure.

- 1=15 000 \$ ou moins
- 2=15 000 \$ à 30 000 \$
- 3=30 000 \$ à 45 000 \$
- 4=45 000 \$ à 60 000 \$
- 5=60 000 \$ à 75 000 \$
- 6=Plus de 75 000 \$
- 99=*NSP/NRP

Q_23 Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

- 1=Français
- 2=Anglais
- 3=Autre
- 9=*NSP/NRP

/*Note Ne pas poser Q24 ni Q25 si Q17=1*/

Q_sical24 si q#17a\$=1->FIN
->>24

Q_24 À quelle fréquence utilisez-vous Internet?

- 1=Au moins une fois par semaine
- 2=Moins d'une fois par semaine
- 4=Jamais->FIN
- 3=*Rarement
- 9=*NSP/NRP->FIN

Q_25a Utilisez-vous Internet pour...?

Consulter divers sites Internet

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

Q_25b Faire des transactions bancaires

Q_25c Faire des achats en ligne

->>FIN

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

Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante.

Nous sommes mandatés par la Régie des rentes du Québec pour effectuer un sondage auprès des personnes qui ont effectué une demande de rente de conjoint survivant récemment. Nous souhaitons obtenir votre opinion sur les services que la Régie vous a offerts.

Nous cherchons à connaître votre opinion. Votre participation est volontaire. Les renseignements que vous nous fournirez demeureront confidentiels.

Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

Je n'ai pas accès à votre dossier. C'est la Régie des rentes du Québec qui nous a fourni vos coordonnées.

Pour valider la légitimité de notre démarche, vous pouvez joindre le service des renseignements téléphoniques de la Régie au 1-800-463-5185.

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

2=*Continuez

Q_FIN Voilà, c'est terminé, je vous remercie beaucoup de votre collaboration!