

Sondage 2015 sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du délai de réponse du service de courriel



Rédaction

Chantale Thibault
Francis Bernier

Collaboration

Lyne Des Groseilliers

Mise en page

France Lantin

Production

Direction des communications

Date de parution

Janvier 2016

Note au lecteur

Ce sondage a été réalisé par la Régie des rentes du Québec en 2015. Depuis le 1^{er} janvier 2016, la Régie des rentes du Québec et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances sont regroupées en un seul organisme nommé Retraite Québec.

Ce document est disponible sur notre site Web :

www.retraitequebec.gouv.qc.ca

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

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9
statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal

1^{er} trimestre 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN

978-2-550-74941-7 (PDF)

© Retraite Québec, 2016

Table des matières

Faits saillants	4
Introduction	6
Méthodologie abrégée.....	7
1. Le portrait des répondants.....	8
2. La satisfaction	10
3. Les délais.....	10
4. L'engagement de service	12
5. La satisfaction selon les délais	12
6. Les démarches par courriel	15
Conclusion	17
Annexe 1 Méthodologie détaillée.....	18
Annexe 2 Questionnaire	21

Liste des tableaux

Tableau 1 : Le portrait sociodémographique des répondants.....	8
Tableau 2 : Caractéristiques de la population visée et des répondants selon quelques variables d'intérêt	9
Tableau 3 : Répartition des répondants selon le délai attendu, le délai réel, le délai perçu et le délai pour lequel ils sont prêts à attendre	11
Tableau 4 : Raisons pour lesquelles les répondants ont envoyé un courriel à la Régie.....	15

Liste des graphiques

Graphique 1 : Satisfaction des répondants à l'égard du service de courriel de la Régie.....	10
Graphique 2 : Satisfaction des répondants à l'égard du délai de réponse, selon le délai réel	12
Graphique 3 : Satisfaction des répondants à l'égard du délai de réponse, selon le délai perçu	13
Graphique 4 : Satisfaction des répondants à l'égard du délai de réponse, selon le délai attendu .	13
Graphique 5 : Satisfaction des répondants à l'égard du délai de réponse, selon le délai pour lequel ils sont prêts à attendre.....	14

Faits saillants

Méthodologie abrégée

- La collecte des données s'est déroulée du 15 mai au 31 juillet 2015 auprès des clients qui ont reçu, entre le 4 mai et le 17 juillet 2015, une réponse au courriel qu'ils ont envoyé à la Régie des rentes du Québec et qui s'en souviennent.
- Un total de 628 personnes ont répondu au sondage pour un taux de réponse de 39,7 %.

Le portrait des répondants

- La plupart des répondants (76 %) sont âgés de 50 ans ou plus.
- La plupart des répondants (72 %) ont un niveau de scolarité élevé (formation collégiale ou universitaire).
- Les répondants sont très à l'aise avec Internet, puisque la plupart font des transactions bancaires (86 %) ou des achats en ligne (67 %).

La satisfaction

- 84 % des répondants sont satisfaits des communications qu'ils ont eues par courriel avec la Régie.
- 91 % des répondants sont satisfaits du temps que la Régie a pris pour répondre à leur courriel.

Les délais

- Globalement, les distributions du délai attendu, du délai pour lequel les répondants sont prêts à attendre et du délai perçu se ressemblent beaucoup.
 - 71 % des répondants s'attendent à recevoir une réponse dans un délai de 3 jours ou moins.
 - 74 % sont prêts à attendre 3 jours ou moins avant de recevoir une réponse.
 - 69 % ont perçu le délai de réponse comme étant de 3 jours ou moins.
- La distribution des délais réels de réponse est plutôt à l'opposé de celle des autres types de délais.
 - 70 % des répondants ont dans les faits été répondu dans un délai plus long, soit 4 jours ou plus.
- L'engagement actuel de répondre aux courriels en 2 jours ouvrables ou moins répond aux attentes de la majorité des répondants (57 %).
 - Près de la moitié des répondants sont même prêts à attendre plus longtemps.
- Les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 2 jours ou moins ont une perception assez juste du délai de réponse.
- Les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 3 jours ou plus ont généralement perçu le délai de réponse comme étant plus court.

L'engagement de service

- 40 % des répondants savent que la Régie s'engage à répondre dans un délai de 2 jours ouvrables aux courriels qu'elle reçoit.
- La connaissance de l'engagement a une influence sur le délai de réponse attendu. En effet, 71 % des répondants qui connaissent l'engagement de la Régie s'attendent à recevoir une réponse dans un délai qui correspond à la cible fixée par la Régie (2 jours ou moins) comparativement à 47 % chez ceux qui ne le connaissent pas.

La satisfaction selon les délais

- Le taux de satisfaction est élevé peu importe le délai réel de réponse. Il est de 97 % pour un délai réel de 2 jours ou moins, 93 % pour un délai de 3 ou 4 jours et de 88 % pour un délai de réponse de 5 jours ou plus.
- Le taux de satisfaction est très élevé pour les répondants qui perçoivent le délai comme étant de 2 jours ou moins (98 %) ou de 3 à 4 jours (91 %). Lorsque le délai est perçu comme étant de 5 jours ou plus, la proportion d'insatisfaits augmente considérablement (32 %).

Les démarches par courriel

- Les répondants ont envoyé un courriel à la Régie principalement pour obtenir une information à propos de leur dossier personnel ou pour obtenir une information qu'ils n'ont pas trouvée sur le site Web de la Régie.
- Après avoir reçu une réponse au courriel qu'ils ont envoyé à la Régie, 42 % des répondants ont consulté leur dossier en ligne pour obtenir de l'information sur leur dossier et 35 % ont communiqué avec la Régie, la plupart l'ayant fait par téléphone (72 %).
- S'ils écrivaient un courriel pour avoir de l'information sur leur dossier personnel, 70 % des répondants préféreraient que la Régie leur réponde par une alerte envoyée par courriel qui les inviterait à consulter la réponse de la Régie dans *Mon dossier*, alors que 30 % préféreraient une réponse par téléphone.

Introduction

La Régie des rentes du Québec souhaite actualiser sa connaissance des attentes de ses clients au sujet des délais de traitement de ses services. Cela lui permettra de faire une mise à jour les engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC).

Pour définir ces nouveaux engagements, l'orientation privilégiée par la Régie est de favoriser la juste qualité dans toute sa 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 à rendre ses services, afin de ne pas priver la Régie des ressources nécessaires pour assurer la qualité de tous les services. Dans ce souci d'efficacité, la Régie reconnaît l'importance de maintenir la satisfaction de ses clients.

Au cours de la dernière année, plusieurs sondages sur les délais de traitement ont été réalisés, notamment sur la rente de retraite, la rente de conjoint survivant de même que sur le service téléphonique. C'est maintenant au tour du service de réponse aux demandes acheminées à la Régie par courriel de faire l'objet d'un sondage pour mettre à jour la connaissance des attentes des clients au regard des délais de réponse. Il faut savoir que, dans la DSC, la Régie s'engage à répondre à un courriel dans un délai de 2 jours ouvrables.

Un sondage a donc été réalisé auprès des clients ayant reçu une réponse de la Régie après l'envoi d'un courriel, afin de mesurer leurs attentes au regard du délai de réponse. L'objectif de ce sondage est de **connaître le niveau de satisfaction des clients à l'égard du délai de réponse** et de le **comparer avec le délai réel**. Une analyse statistique de ces données suggérera un délai qui assure la satisfaction des clients tout en étant conforme à leurs attentes.

D'autres résultats renseigneront aussi la Régie sur les raisons pour lesquelles les clients lui ont envoyé un courriel, leur comportement après avoir reçu une réponse ainsi que le moyen qu'ils préfèrent pour obtenir une réponse à une demande d'information sur leur dossier personnel.

Méthodologie abrégée

La population de sondage est composée de l'ensemble des clients qui ont reçu, entre le 4 mai et le 17 juillet 2015, une réponse au courriel qu'ils ont envoyé à la Régie et qui s'en souviennent. Seuls les courriels répondus par la Direction des renseignements sont considérés dans cette étude¹.

La collecte des données s'est déroulée du 15 mai au 31 juillet 2015 et a été effectuée par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative à l'aide de l'outil de sondage en ligne LimeSurvey. Le questionnaire a ainsi été envoyé par courriel aux clients et a été administré en français ou en anglais, au choix du répondant.

Le questionnaire de 18 questions a été rédigé par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative en collaboration avec la Direction des renseignements.

Un total de 628 personnes ont répondu au sondage et le taux de réponse est de 39,7 %².

Aucune pondération n'a été effectuée dans l'analyse de ce sondage. Les résultats présentés dans ce document reflètent l'opinion des répondants seulement et ne peuvent pas servir à tirer des conclusions pour l'ensemble de la population communiquant par courriel avec la Régie.

Une description plus détaillée de la méthodologie est présentée à l'annexe 1.

1. Les courriels qui ont été répondus par les unités de la Régie autres que la Direction des renseignements sont exclus de cette étude.

2. Les répondants qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une réponse de la Régie sont exclus du calcul du taux de réponse.

1. Le portrait des répondants

Les tableaux suivants présentent les caractéristiques des répondants au sondage. Le premier tableau concerne les variables sociodémographiques telles que fournies par les répondants avec le questionnaire du sondage. Ces informations ne sont malheureusement pas disponibles dans l'entrepôt de données de la Régie pour la population cible. Par conséquent, il est impossible de comparer ces résultats avec ceux de la population cible afin d'en apprécier la représentativité.

- La plupart des répondants au sondage sont âgés de 50 ans ou plus (76 %).
- Les répondants ont généralement un niveau de scolarité élevé, puisque 72 % d'entre eux ont une formation collégiale ou universitaire.
- Les répondants sont aussi très à l'aise avec Internet, puisque la plupart font des transactions bancaires (86 %) ou des achats en ligne (67 %).

Tableau 1 : Le portrait sociodémographique des répondants

Variables	RRQ
Sexe	
Hommes	43,8 %
Femmes	56,2 %
Âge	
Moins de 30 ans	4,4 %
30 à 39 ans	8,4 %
40 à 49 ans	11,5 %
50 à 59 ans	20,5 %
60 ans et plus	55,2 %
Scolarité	
Primaire	0,6 %
Secondaire/formation professionnelle	27,2 %
Collégiale/formation technique	32,0 %
Universitaire	40,2 %
Langue parlée à la maison	
Français	80,5 %
Anglais	13,3 %
Autre	6,2 %
Langue du questionnaire	
Français	85,7 %
Anglais	14,3 %
Utilisation d'Internet pour ...	
... des transactions bancaires	86,3 %
... faire des achats en ligne	67,3 %

Le tableau 2 présente une comparaison entre la population visée et les répondants pour quelques variables administratives d'intérêt. Les distributions des variables ne présentent pas de différences notables sauf pour le code de loi où les clients qui ont écrit un courriel à la Régie concernant le programme RRQ sont surreprésentés chez les répondants et qu'à l'inverse, ceux qui ont écrit sur le SAE sont sous-représentés. Ce débalancement ne pose toutefois pas de problème dans l'interprétation des résultats, puisqu'une analyse plus approfondie des données révèle que les taux de satisfaction sont relativement semblables pour les deux groupes (RRQ et SAE) et que les distributions selon le délai réel de réponse des répondants sont aussi relativement semblables à celles de la population pour les deux groupes.

Tableau 2 : Caractéristiques de la population visée et des répondants selon quelques variables d'intérêt

Variables	Population visée	Répondants
Code de loi		
RRQ	60,3 %	76,0 %
SAE	31,3 %	17,6 %
WEB	8,5 %	6,3 %
Délai de réponse (en jours calendrier)		
Une journée ou moins	15,3 %	14,8 %
2 jours	7,4 %	5,6 %
3 jours	11,0 %	9,9 %
4 jours	18,3 %	19,8 %
5 jours ou plus	48,0 %	50,0 %
Objet du courriel		
Dossier personnel	29,3 %	26,9 %
Endroit sur le site Web à partir duquel le client a écrit le courriel		
Transaction WEB	68,7 %	65,8 %

La proportion de 50 % des gens qui ont dû attendre 5 jours ou plus pour avoir une réponse peut sembler surprenante, surtout lorsqu'on sait que pour l'ensemble des courriels traités en 2014, 95 % des gens ont reçu une réponse en 2 jours ouvrables ou moins³. Cela s'explique par la décision prise par la Régie d'allonger volontairement les délais dans le cadre du sondage, afin de pouvoir analyser l'effet sur la satisfaction d'un délai plus long que celui qui prévaut habituellement. Le portrait présenté dans ce tableau correspond donc à la période du sondage et ne reflète aucunement la prestation de service normale de la Régie.

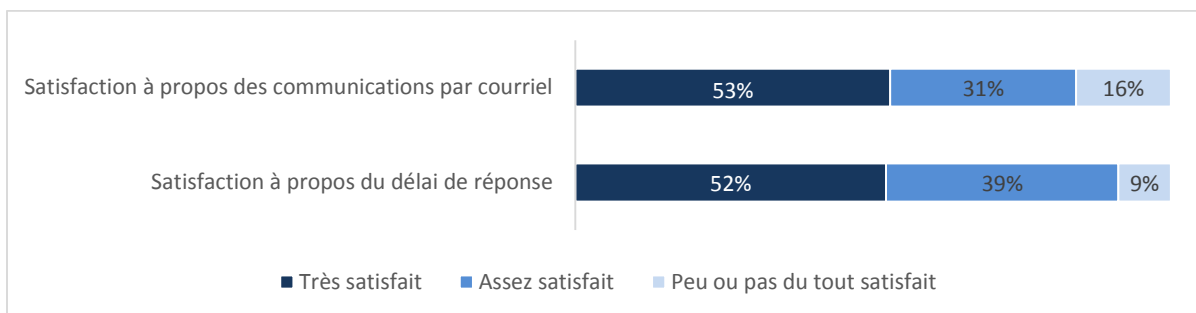
3. Régie des rentes du Québec, *Rapport annuel de gestion 2014*, page 72.

2. La satisfaction

Le graphique ci-dessous montre que la plupart des répondants sont satisfaits du service qu'ils ont reçu de la Régie.

- Une proportion de 84 % des répondants sont satisfaits des communications qu'ils ont eues par courriel avec la Régie.
- Une proportion de 91 % des répondants sont satisfaits du temps que la Régie a pris pour répondre à leur courriel.

Graphique 1 : Satisfaction des répondants à l'égard du service de courriel de la Régie



Les principales raisons mentionnées par les répondants pour expliquer leur insatisfaction sont les suivantes :

- La réponse obtenue ne répondait pas à la question posée (35 %).
- La réponse reçue n'était pas celle qui était attendue : il était demandé au client de rappeler à la Régie parce qu'elle ne répond pas par courriel à des questions sur le dossier personnel (26 %).
- Le délai de réponse n'a pas été respecté (12 %).
- La réponse était trop simple, trop générale (11 %).

3. Les délais

L'analyse des résultats du sondage fait intervenir plusieurs types de délai. Les différents types de délai sont les suivants :

- Le *délai réel* est calculé à partir des dates disponibles dans l'entrepôt de données de la Régie. Il correspond au nombre de jours calendrier écoulés entre la date de réception du courriel du client à la Régie et la date où la Régie lui a envoyé une réponse. Le nombre de jours est calculé en divisant le nombre d'heures par 24 et en arrondissant ce résultat à l'entier près.
- Le *délai perçu* est mesuré par la question « Selon vous, combien de temps la Régie a-t-elle pris pour répondre à votre courriel? »
- Le *délai attendu* est mesuré par la question « Au moment où vous avez envoyé votre courriel, combien de temps pensiez-vous devoir attendre avant de recevoir une réponse de la Régie? »
- Le *délai pour lequel les répondants sont prêts à attendre* est mesuré par la question « Lorsque vous envoyez un courriel à la Régie, combien de temps êtes-vous prêt à attendre avant que la Régie vous réponde? »

Le tableau 3 présente les résultats concernant les quatre types de délai.

Tableau 3 : Répartition des répondants selon le délai attendu, le délai réel, le délai perçu et le délai pour lequel ils sont prêts à attendre

Nombre de jours	Délai attendu	Délai réel	Délai perçu	Délai prêt à attendre
Une journée ou moins	22,4 %	14,8 %	23,6 %	21,5 %
2 jours	34,4 %	5,6 %	28,6 %	32,0 %
3 jours	13,9 %	9,9 %	16,9 %	20,5 %
4 jours	4,5 %	19,8 %	8,9 %	7,5 %
5 jours	7,3 %	10,5 %	5,4 %	9,9 %
6 jours ou plus	9,7 %	39,5 %	9,4 %	8,6 %
Je ne sais pas (délai attendu) / Je ne me souviens plus (délai perçu)	7,8 %	-	7,2	-
Moyenne	2,7 jours	4,4 jours	2,7 jours	2,8 jours

Note : Il faut rappeler que pendant la période de collecte, les délais de réponse aux courriels ont volontairement été allongés par la Régie afin de connaître la satisfaction des clients au regard de délais de réponse plus longs que le délai habituel.

Globalement, les distributions du délai attendu, du délai pour lequel les répondants sont prêts à attendre et du délai perçu se ressemblent beaucoup.

- Une proportion de 71 % de répondants s'attendent à recevoir une réponse dans un délai de 3 jours ou moins, 74 % sont prêts à attendre 3 jours ou moins avant de recevoir une réponse et 69 % ont perçu le délai de réponse comme étant de 3 jours ou moins.

La distribution des délais réels de réponse est plutôt à l'opposé de celle des autres types de délai.

- Une proportion de 70 % de répondants ont dans les faits été répondu dans un délai plus long, soit 4 jours ou plus.

L'engagement actuel de répondre aux courriels en 2 jours ouvrables ou moins répond aux attentes de la majorité des répondants (57 %).

- Près de la moitié des répondants sont même prêts à attendre plus longtemps.

Il y a également un lien intéressant à faire ressortir entre le délai réel de réponse et le délai tel qu'il a été perçu par les répondants.

- Les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 2 jours ou moins ont une perception assez juste du délai de réponse, puisque parmi ceux-ci seulement 12 % l'ont perçu comme étant plus long et 6 % ne s'en souviennent pas.
- Les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 3 jours ou plus ont généralement perçu le délai de réponse comme étant plus court.
 - Chez les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 3 ou 4 jours, 59 % l'ont perçu plus court, 26 % ont vu juste, seulement 7 % l'ont perçu plus long et 9 % ne s'en souviennent pas.
 - Chez les répondants qui ont reçu une réponse dans un délai de 5 jours ou plus, 68 % l'ont perçu plus court, 25 % ont vu juste et 7 % ne s'en souviennent pas.

De plus, 8 % des répondants ne savent pas à quel délai s'attendre pour recevoir une réponse et 7 % ne se souviennent plus du temps que la Régie a pris pour leur répondre. Dans ces deux groupes, près des deux tiers des répondants (respectivement 63 % et 67 %) ont été répondu dans un délai de 3 jours ou plus.

4. L'engagement de service

Pour ce qui est de la connaissance de l'engagement de la Régie au regard du service de courriel, 40 % des répondants savent que la Régie s'engage à répondre dans un délai de 2 jours ouvrables aux courriels qu'elle reçoit.

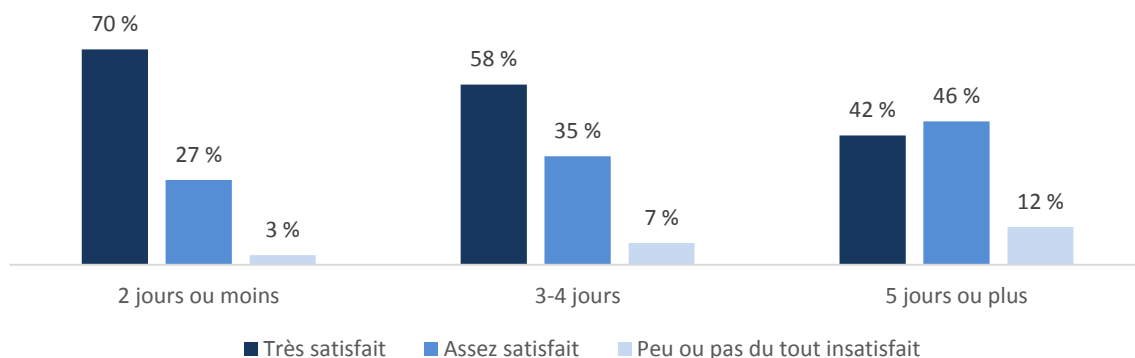
La connaissance de l'engagement a une influence sur le délai de réponse attendu. En effet, 71 % des répondants qui connaissent l'engagement de la Régie s'attendent à recevoir une réponse dans un délai qui correspond à la cible fixée par la Régie (2 jours ou moins) comparativement à 47 % chez ceux qui ne le connaissent pas.

5. La satisfaction selon les délais

Un des objectifs du sondage est de voir comment varie la satisfaction en fonction des différents types de délai. Les graphiques suivants présentent les résultats de ces analyses.

Satisfaction selon le délai réel

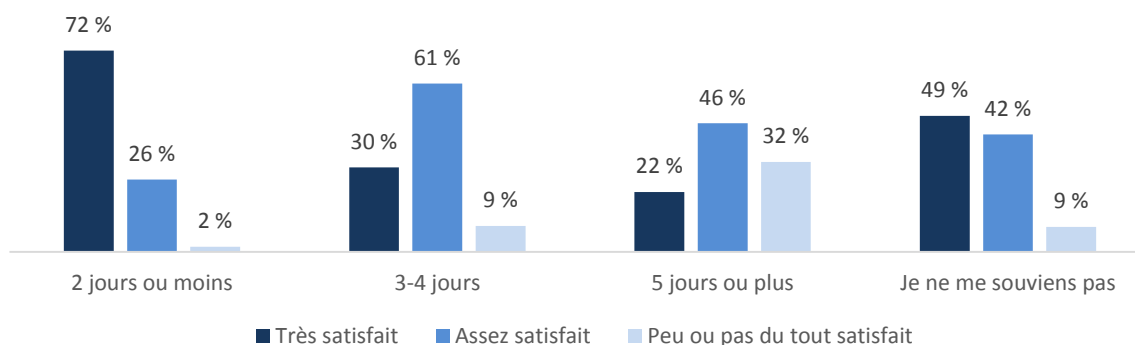
Graphique 2 : Satisfaction des répondants à l'égard du délai de réponse, selon le délai réel



- La proportion de répondants très satisfaits diminue lorsque le délai de réponse augmente, passant de 70 % pour un délai de 2 jours ou moins à 42 % pour un délai de 5 jours ou plus. La proportion de répondants assez satisfaits quant à elle augmente avec le délai réel.
- Malgré tout, le taux de satisfaction est élevé peu importe le délai de réponse. Il est de 97 % pour un délai de 2 jours ou moins, 93 % pour un délai de 3 ou 4 jours et de 88 % pour un délai de réponse de 5 jours ou plus.
- À l'inverse, la proportion de répondants assez satisfaits augmente lorsque le délai augmente passant de 27 % pour un délai de 2 jours ou moins à 46 % pour un délai de 5 jours ou plus.

Satisfaction selon le délai perçu

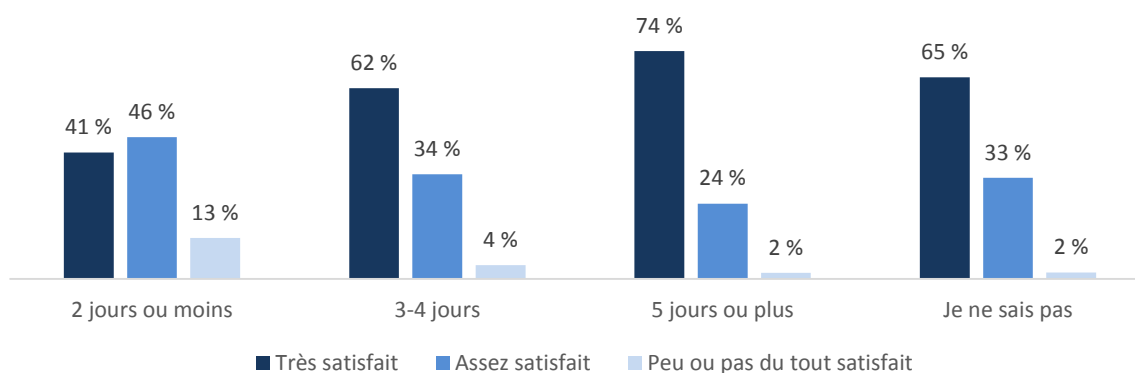
Graphique 3 : Satisfaction des répondants à l'égard du délai de réponse, selon le délai perçu



- La proportion de répondants très satisfaits diminue lorsque le délai de réponse augmente, passant de 72 % pour un délai de 2 jours ou moins à 22 % pour un délai de 5 jours ou plus.
- La proportion de répondants assez satisfaits est variable selon le délai perçu, passant de 26 % pour un délai perçu de 2 jours ou moins à 61 % pour un délai perçu de 3 ou 4 jours et à 46 % pour un délai perçu 5 jours ou plus.
- Le taux de satisfaction est élevé pour les répondants qui perçoivent le délai comme étant de 2 jours ou moins (98 %) ou de 3 à 4 jours (91 %).
- Lorsque le délai est perçu comme étant de 5 jours ou plus, la proportion d'insatisfaits augmente considérablement (32 %).
- La proportion d'insatisfaits est assez faible chez les répondants qui ne se souviennent pas du temps que la Régie a pris pour répondre à leur courriel. Il faut rappeler qu'ils représentent 7 % de l'ensemble.

Satisfaction selon le délai attendu

Graphique 4 : Satisfaction des répondants à l'égard du délai de réponse, selon le délai attendu

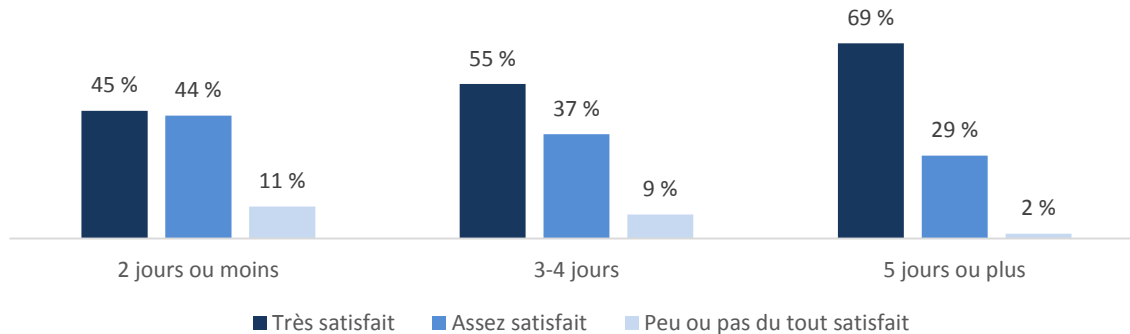


- Les répondants qui s'attendaient à un délai de 2 jours ou moins sont moins nombreux que les autres à être très satisfaits du délai de réponse. Dans les faits, 80 % de ceux-ci ont été répondus dans un délai plus long que celui attendu, soit 3 jours ou plus.
- Une proportion de 74 % de ceux qui s'attendaient à un délai de réponse de 5 jours ou plus sont très satisfaits.

- Ces résultats font ressortir que la satisfaction au regard du délai de réponse dépend des attentes initiales des répondants.
- La proportion d'insatisfaits est faible chez les répondants qui ne savent pas combien de temps ils pensaient devoir attendre avant de recevoir une réponse. Il faut rappeler qu'ils représentent 8 % de l'ensemble.

Satisfaction selon le délai pour lequel les répondants sont prêts à attendre

Graphique 5 : Satisfaction des répondants à l'égard du délai de réponse, selon le délai pour lequel ils sont prêts à attendre



- Les répondants qui se disent prêts à attendre pendant 2 jours ou moins sont moins nombreux que les autres à être très satisfaits du délai de réponse. Dans les faits, 75 % d'entre eux ont été répondus dans un délai plus long, soit 3 jours ou plus.
- Une proportion de 69 % des répondants qui sont prêts à attendre 5 jours ou plus pour avoir une réponse sont très satisfaits du délai de réponse.
- Comme dans le graphique précédent sur le délai attendu, la satisfaction au regard du délai de réponse dépend aussi des attentes initiales des répondants.

6. Les démarches par courriel

Les raisons pour écrire un courriel à la Régie

Les répondants ont envoyé un courriel à la Régie principalement pour obtenir une information à propos de leur dossier personnel ou pour obtenir une information qu'ils n'ont pas trouvée sur notre site Web. Le tableau ci-dessous donne le détail des raisons fournies.

Tableau 4 : Raisons pour lesquelles les répondants ont envoyé un courriel à la Régie

Raisons	Proportion
Je voulais obtenir une information à propos de mon dossier personnel ou y apporter un changement.	41,3 %
Je n'ai pas trouvé l'information que je cherchais sur le site Web.	27,5 %
L'information trouvée sur le site Web ne répondait pas complètement à mes besoins.	20,7 %
J'ai rencontré des difficultés dans l'utilisation d'un service en ligne.	8,7 %
Je voulais obtenir une information sans avoir à chercher sur le site Web.	6,6 %
J'ai téléphoné à la Régie et je n'ai pas pu parler à un préposé.	6,1 %
L'information que j'ai obtenue en parlant à un préposé ne répondait pas complètement à mes besoins.	2,7 %
Le service téléphonique de la Régie était fermé.	3,5 %
Autres	8,4 %

Malgré le fait que le site Web précise de n'utiliser le courriel seulement **s'il ne concerne pas** leur dossier personnel, quatre personnes sur dix l'utilisent quand même dans ce but. Cette mauvaise utilisation du courriel entraîne des efforts supplémentaires pour le personnel qui doit quand même répondre au courriel en dirigeant les gens vers le service en ligne *Mon dossier* ou encore vers le téléphone. Cela entraîne également une insatisfaction des clients qui sont déçus d'avoir à téléphoner plutôt que de recevoir une réponse par le moyen qu'ils avaient choisi.

Comportement après avoir reçu la réponse de la Régie

Après avoir reçu une réponse au courriel qu'ils ont envoyé à la Régie :

- 42 % des répondants ont consulté leur dossier en ligne pour obtenir de l'information sur leur dossier.
- 35 % ont communiqué avec la Régie et parmi ceux-ci, 72 % l'ont fait par téléphone et 19 % par courriel.

Parmi les 42 % des répondants qui ont consulté leur dossier en ligne après avoir reçu une réponse de la Régie, un peu plus du tiers (35 %) avaient écrit à la Régie au sujet de leur dossier personnel. Cette proportion est de 20 % chez ceux qui n'ont pas consulté *Mon dossier*.

Réponse à un courriel portant sur le dossier personnel

Indépendamment de la raison du courriel qui les a amenés à être interrogés dans le cadre du sondage, les répondants devaient indiquer par quel moyen ils auraient souhaité obtenir une réponse s'ils écrivaient un courriel pour avoir de l'information sur leur dossier personnel. Ainsi, 70 % des répondants préféreraient que la Régie leur réponde au moyen d'une alerte envoyée par courriel, qui les inviterait à consulter la réponse de la Régie dans *Mon dossier*, alors que 30 % préféreraient le téléphone.

Commentaires et suggestions

Les répondants avaient la possibilité de formuler des commentaires ou des suggestions qui permettraient à la Régie d'améliorer ses services par courriel. Les principaux éléments mentionnés sont les suivants :

- Le service est satisfaisant (35 %).
- Une réponse plus claire, plus précise et plus détaillée aurait été souhaitée (11 %).
- Une réponse plus rapide qui respecte les délais aurait été appréciée (6 %).
- La Régie devrait communiquer par le service en ligne *Mon dossier* si ce n'est pas possible d'échanger des renseignements personnels par courriel (5 %).
- Il devrait être permis de communiquer des renseignements personnels par courriel (4 %).
- Les répondants devraient pouvoir parler à quelqu'un ou avoir dans le courriel le nom d'une personne à qui téléphoner (4 %).

Quelques autres commentaires uniques ont également été faits au sujet des services par courriel.

Plusieurs commentaires différents ont également été faits au sujet des autres services de la Régie, mais aucun n'a été formulé par plus de 4 % des répondants.

Conclusion

Dans l'ensemble, les clients sont satisfaits des communications qu'ils ont eues avec la Régie par courriel de même que du temps que la Régie a pris pour répondre à leur courriel.

Pour ce qui est du délai de réponse, plus de 7 répondants sur 10 s'attendent à avoir une réponse dans un délai de 3 jours ou moins, et une même proportion est prête à attendre jusqu'à 3 jours pour avoir une réponse. Aussi, **plus de 9 répondants sur 10 sont satisfaits du délai de réponse** que celui-ci ait été perçu ou ait réellement été de 3 ou 4 jours. Le sondage a aussi révélé que lorsque le délai de réponse est de 3 jours ou plus, celui-ci est généralement perçu de façon juste ou plus court par les répondants. À la lumière de ces résultats, une réflexion pourrait être faite afin d'évaluer la possibilité **d'augmenter l'engagement de réponse à un courriel** dans la *Déclaration de services aux citoyens* à **3 jours plutôt que 2 jours**.

Près de la moitié des répondants ont envoyé un courriel à la Régie parce qu'ils n'ont pas trouvé l'information qu'ils cherchaient sur le site Web ou encore parce que l'information qu'ils avaient trouvée ne répondait pas complètement à leurs besoins. Ce résultat indique que **certaines améliorations pourraient être apportées au site Web de la Régie**.

En terminant, les répondants qui écriraient à la Régie pour avoir de l'information sur leur dossier personnel préféreraient recevoir une réponse par une **alerte courriel qui les inviterait à consulter la réponse dans le service en ligne *Mon dossier*** dans une proportion de 70 %, alors que 30 % préféreraient le téléphone. Les répondants montrent donc une ouverture certaine à l'envoi d'une alerte référant à *Mon dossier*. Quelques répondants ont aussi spontanément mentionné dans les commentaires et les suggestions que la **Régie devrait utiliser *Mon dossier* pour échanger des renseignements personnels** si ce n'est pas possible de le faire par courriel. Cette avenue mérite d'être considérée par la Régie d'autant plus que :

- plusieurs répondants (42 %) ont eu par eux-mêmes le réflexe d'aller consulter leur dossier en ligne après avoir reçu une réponse à leur courriel et que parmi ceux-ci, plus du tiers avaient écrit un courriel à la Régie concernant leur dossier personnel;
- environ 30 % des répondants ont écrit un courriel à la Régie pour demander des informations sur leur dossier personnel, et ce, malgré le fait que le site Web de la Régie mentionne clairement de ne pas utiliser le courriel pour des renseignements personnels.

Annexe 1 Méthodologie détaillée

La population de sondage, la base de sondage et le plan de sondage

La population de sondage est composée de l'ensemble des clients qui ont reçu une réponse au courriel qu'ils ont envoyé à la Régie entre le 4 mai et le 17 juillet 2015 et qui s'en souviennent. Pendant la période de collecte, les délais de réponse aux courriels ont été volontairement allongés par la Direction des renseignements afin de connaître la satisfaction des clients au regard de délais de réponse plus longs que le délai habituel inscrit dans *Déclaration de services aux citoyens*, qui est de 2 jours ouvrables. Il faut savoir également que seuls les courriels répondus par la Direction des renseignements sont considérés dans cette étude⁴.

La base de sondage utilisée est la banque de diffusion des données administratives de la Régie. Un programme FileMaker a été conçu par la Direction des renseignements afin de lier les informations des banques de données de la Régie avec celles provenant de la boîte courriel de la Régie dans le but d'obtenir l'adresse courriel des clients. Cette adresse a été utilisée pour envoyer le questionnaire aux clients.

Le plan de sondage retenu pour réaliser cette étude est le recensement. Ainsi, tous les clients qui ont reçu une réponse au courriel qu'ils ont envoyé pendant la période visée par le sondage sont ciblés pour la collecte des données. Aucun échantillon n'a donc été tiré pour réaliser ce sondage.

Le questionnaire

Le questionnaire est composé de 18 questions qui abordent les sujets suivants :

- la satisfaction au regard du service et du délai de réponse;
- le délai de réponse perçu, le délai attendu et le délai pendant lequel le client est prêt à attendre;
- la connaissance de l'engagement de la Régie au regard du délai de réponse;
- les raisons pour écrire un courriel;
- la préférence du moyen pour recevoir une réponse à un courriel comportant des données personnelles.

L'informatisation du questionnaire a été faite par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative (DSAQ) à l'aide du logiciel de sondage en ligne LimeSurvey.

Le questionnaire détaillé ainsi que les fréquences obtenues à chacune des questions sont présentés à l'annexe 2.

La collecte des données, le taux de réponse et le taux de validité

La collecte des données s'est déroulée du 15 mai au 31 juillet 2015 et a été effectuée par la DSAQ à l'aide de l'outil de sondage en ligne LimeSurvey. Le questionnaire a ainsi été envoyé par courriel aux clients et a été présenté en français ou en anglais, au choix du répondant.

Afin de maximiser les chances que le client se souvienne du service qu'il a reçu de la Régie au sujet du courriel qu'il a envoyé, et puisque la banque de données des courriels de la Régie est mise à jour hebdomadairement, les invitations à répondre au sondage ont été envoyées chaque semaine aux

4. Les courriels qui ont été répondus par les unités de la Régie autres que la Direction des renseignements sont exclus de cette étude.

clients qui ont reçu une réponse de la Régie dans la semaine précédente. Chaque semaine, un rappel était aussi envoyé aux clients dont l'invitation avait été envoyée la semaine précédente et qui n'avaient pas encore répondu au sondage.

Il a été convenu avec la Direction des renseignements de fixer l'objectif du délai de réponse aux courriels à 5 jours au début de la collecte et de le diminuer au fur et à mesure que la collecte avançait jusqu'à ce qu'il atteigne 2 jours, soit l'engagement actuel de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution de l'objectif du délai de réponse pendant la période de collecte de même que la répartition hebdomadaire des clients qui ont reçu une invitation à répondre au sondage selon la semaine où ils ont reçu leur réponse de la Régie.

Tableau 1 : Nombre de clients qui ont reçu une invitation à répondre au sondage par semaine

Date d'envoi des réponses de la Régie aux courriels des clients	Objectif du délai de réponse (jours)	Nombre de clients qui ont reçu une invitation à répondre au sondage
Du 4 au 8 mai	5	53
Du 11 au 15 mai	5	143
Du 18 au 22 mai	5	84
Du 25 au 29 mai	4	182
	(à partir du 27 mai)	
Du 1 ^{er} au 5 juin	4	156
Du 8 au 12 juin	4	170
Du 15 au 19 juin	3	187
Du 22 au 26 juin	3	113
Du 29 juin au 3 juillet	2	212
Du 6 au 10 juillet	2	173
Du 13 au 17 juillet	2	142
Total	-	1 615

Au total, le nombre de clients dans la base de sondage est de 1 615, et parmi ceux-ci, 628 ont répondu au sondage. Le taux de réponse de ce sondage est de 39,7 %⁵.

Le taux d'admissibilité représente la proportion de répondants se souvenant d'avoir reçu une réponse de la Régie parmi l'ensemble des répondants. Cette proportion est de 94,7 % dans ce sondage, ce qui est assez élevé et ne cause pas de problème dans l'interprétation des résultats. Il est à noter que l'analyse des données administratives des courriels montre que, parmi les quelque 5 % de répondants qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une réponse de la Régie, près des trois quart ont reçu leur réponse dans un délai de plus de 3 jours.

Le traitement des données

Non-réponse partielle

La non-réponse partielle a aussi été analysée. La non-réponse est dite partielle lorsque seulement une partie d'un questionnaire a été remplie. Il est habituel de considérer qu'un taux de non-réponse partielle inférieur à 5 % ne pose pas de problème dans l'interprétation des résultats. La non-réponse à chaque question a été évaluée et elle est inférieure à 5 % pour toutes les questions sauf pour l'âge où elle est à peine plus élevée, soit 6 %.

5. Les répondants qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une réponse de la Régie sont exclus du calcul du taux de réponse.

Pondération

Aucune pondération n'a été effectuée, puisque les délais de réponse ont volontairement été allongés pour la période de collecte de sorte que les délais de réponse aux courriels et la satisfaction ne correspondent pas à la situation habituelle. Ainsi, les résultats apparaissant dans ce document ne reflètent que l'opinion des répondants du sondage.

Annexe 2 Questionnaire

Sondage sur le service par courriel de la Régie des rentes du Québec

Texte du courriel d'invitation :

Madame,
Monsieur,

La Régie des rentes du Québec effectue actuellement un sondage auprès des clients qui ont communiqué dernièrement avec elle par courriel. Elle désire ainsi connaître leur opinion sur les services reçus.

Selon les renseignements dont nous disposons, vous nous avez envoyé un courriel au cours des dernières semaines. Nous vous invitons donc à répondre à un court sondage de quelques minutes. Votre opinion est essentielle, car elle nous aide à améliorer notre service. Nous vous assurons que vos réponses seront traitées de façon confidentielle.

Nous vous remercions à l'avance de votre participation.

Christine Lebel
Directrice des renseignements
Régie des rentes du Québec
Place de la Cité
2600, boul. Laurier
Québec (Québec) G1V 4T3
www.rrq.gouv.qc.ca

[Accéder au sondage](#)

- Q1. Vous souvenez-vous d'avoir reçu une réponse récemment au courriel que vous avez envoyé à la Régie? (n=663)
- 1=Oui
 - 2=Non. Terminer
- 94,7 % Oui
- 5,3 % Non. Terminer

Si Q1=2

Merci pour votre intérêt, mais malheureusement vous n'êtes pas admissible au sondage.

- Q2. Dans l'ensemble, à propos des communications par courriel que vous avez eues avec la Régie des rentes du Québec, diriez-vous que vous êtes...? (n=628)
- 52,9 % Très satisfait
 - 31,2 % Assez satisfait
 - 10,3 % Peu satisfait
 - 5,6 % Pas du tout satisfait
- Q3. À propos du temps que la Régie a pris pour répondre à votre courriel, diriez-vous que vous êtes...? (n=628)
- 52,2 % Très satisfait
 - 39,0 % Assez satisfait
 - 7,0 % Peu satisfait
 - 1,8 % Pas du tout satisfait

Si Q2= 3,4

- Q4. Pourquoi avez-vous mentionné que vous étiez peu ou pas du tout satisfait des communications par courriel que vous avez eues avec la Régie? (n=99)
- 35,4 % La réponse obtenue ne répondait pas à la question posée, la réponse était inadéquate.
 - 11,1 % La réponse était trop simple, trop générale.
 - 26,3 % Pas eu de réponse car il s'agissait d'informations personnelles, il a été dit de téléphoner à la Régie.
 - 12,2 % Le délai de réponse n'a pas été respecté.
 - 5,1 % À quoi sert le service courriel si la régie ne peut pas répondre aux questions.
 - 3,0 % Une erreur dans le dossier n'est pas corrigée.
 - 15,2 % Autres

Q5. Selon vous, combien de temps la Régie a-t-elle pris pour répondre à votre courriel? (n=628)

- 5,6 % Moins d'un jour
- 18,0 % 1 jour
- 28,6 % 2 jours
- 16,9 % 3 jours
- 8,9 % 4 jours
- 5,4 % 5 jours
- 2,9 % 6 jours
- 6,5 % 7 jours ou plus
- 7,2 % Je ne me souviens plus

Q6. Au moment où vous avez envoyé votre courriel, combien de temps pensiez-vous devoir attendre avant de recevoir une réponse de la Régie? (n=628)

- 3,0 % Moins d'un jour
- 19,4 % 1 jour
- 34,4 % 2 jours
- 13,9 % 3 jours
- 4,5 % 4 jours
- 7,3 % 5 jours
- 0,8 % 6 jours
- 8,9 % 7 jours ou plus
- 7,8 % Je ne sais pas

Q7. Lorsque vous envoyez un courriel à la Régie, combien de temps êtes-vous prêt à attendre avant que la Régie vous réponde? (n=628)

- 3,5 % Moins d'un jour
- 18,0 % 1 jour
- 32,0 % 2 jours
- 20,5 % 3 jours
- 7,5 % 4 jours
- 9,9 % 5 jours
- 2,5 % 6 jours
- 6,1 % 7 jours ou plus

Q8. Saviez-vous que la Régie s'engage à répondre dans un délai de 2 jours ouvrables aux courriels qu'elle reçoit? (n=626)

- 39,9 % Oui
- 60,1 % Non

Q9. Pourquoi avez-vous envoyé un courriel à la Régie? (plusieurs choix possibles) (n=622)

- 27,5 % Je n'ai pas trouvé l'information que je cherchais sur le site Web.
- 6,6 % Je voulais obtenir une information sans avoir à chercher sur le site Web.
- 20,7 % L'information trouvée sur le site Web ne répondait pas complètement à mes besoins.
- 8,7 % J'ai rencontré des difficultés dans l'utilisation d'un service en ligne.
- 6,1 % J'ai téléphoné à la Régie et je n'ai pas pu parler à un préposé.
- 2,7 % L'information que j'ai obtenue en parlant à un préposé ne répondait pas complètement à mes besoins.
- 3,5 % Le service téléphonique de la Régie était fermé.
- 41,3 % Je voulais obtenir une information à propos de mon dossier personnel ou y apporter un changement.
Autres, précisez :
 - Recevoir un formulaire (3)
 - Faire une demande pour recevoir une rente (7)
- 8,4 %
 - Obtenir de l'information (11)
 - Information pour les ententes internationales (4)
 - Préfère communiquer par courriel (5)
 - Autres (21)

Q10. Après avoir reçu une réponse à votre courriel, avez-vous : (en rotation)

a) consulté votre dossier en ligne (Mon dossier) pour obtenir de l'information sur votre dossier? (n=622)

- 42,4 % Oui
- 57,6 % Non

b) communiqué avec la Régie? (n=621)

- 35,3 % Oui
- 64,7 % Non

Si Q10b=1

Q11. Par quel moyen avez-vous communiqué avec la Régie? (n=219)

- 19,2 % Par courriel
- 72,2 % Par téléphone
- 8,7 % Autres, précisez :
 - Courriel et téléphone (6)
 - Poste (4)
 - Internet (2)
 - Fax (2)
 - En personne (1)

Q12. Si vous écriviez un courriel pour avoir de l'information sur votre dossier personnel, préféreriez-vous que la Régie vous réponde... (rotation) (n=618)

- 30,3 % ...par téléphone (le service téléphonique est offert du lundi au vendredi de 8 h à 17 h).
- 69,7 % ...par une alerte envoyée par courriel qui vous inviterait à consulter la réponse dans Mon dossier.

Q13. Avez-vous des commentaires ou des suggestions qui permettraient à la Régie d'améliorer ses services par courriel? (n=254)

- 34,7 % Satisfait du service
- 6,3 % Réponse aux courriels plus rapide, respecter les délais
- 11,0 % Avoir une réponse plus claire, plus précise, plus détaillée
- 4,7 % Communiquer par Mon Dossier pour les renseignements personnels si c'est impossible par courriel
- 4,3 % Pouvoir communiquer les renseignements personnels par courriel
- 1,2 % Mieux expliquer l'information qui peut être échangée par courriel
- 3,9 % Avoir l'option de parler à quelqu'un, un nom en référence dans le courriel pour téléphoner
- 6,3 % Autres commentaires concernant le service par courriel
- 2,8 % Le traitement des demandes est long (autres que courriels)
- 3,9 % Faciliter l'accès du dossier en ligne
- 2,0 % Rendre le dossier en ligne accessible pour les gens à l'extérieur du pays
- 22,1 % Autres commentaires

En terminant, voici quelques questions qui serviront uniquement à des fins statistiques :

Q14. Utilisez-vous Internet pour...?

a) Faire des transactions bancaires (n=611)

- 86,3 % Oui
- 13,7 % Non

b) Faire des achats en ligne (n=611)

- 67,3 % Oui
- 32,7 % Non

Q15. Quelle est votre année de naissance? (n=591)

- 4,4 % Moins de 30 ans
- 8,4 % 30 à 39 ans
- 11,5 % 40 à 49 ans
- 20,5 % 50 à 59 ans
- 55,2 % 60 ans et plus

Q16. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? (n=610)

- 0,6 % Primaire
- 27,2 % Secondaire (incluant la formation professionnelle)
- 32,0 % Collégial (incluant la formation technique)
- 40,2 % Universitaire

Q17. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

80,5 % Français

13,3 % Anglais

6,2 % Autre

Q18. Vous êtes ...

43,8 % Homme

56,2 % Femme

La Régie des rentes du Québec vous remercie de votre participation au sondage. Votre collaboration est précieuse et grandement appréciée.

Lien cliquable *Mon dossier* :

Mon dossier est un service en ligne accessible en tout temps qui vous permet de consulter et de mettre à jour votre dossier à la Régie.