

Consultations à propos du projet pilote sur la conavigation comme moyen d'assister la clientèle dans son utilisation des services en ligne

Édition 2022



Rédaction

Francis Bernier

Mise en page

Nathalie Bilodeau

Révision

Sylvie Émond

Graphisme

Martin Bussières

Production

Direction générale des communications

Date de production

Mars 2024

Ce document est disponible sur notre site Web :

retraitequebec.gouv.qc.ca

Le contenu de cette publication peut être reproduit en tout ou en partie,
  condition de mentionner la source.

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

demandestatistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-97158-0 (PDF)

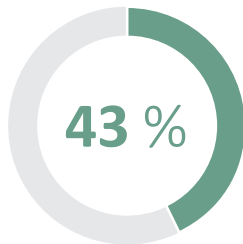
  Retraite Québec

Table des matières

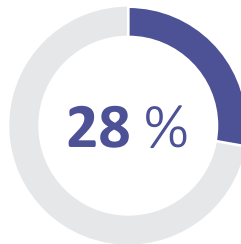
Faits saillants	4
Introduction	5
Méthodologie en bref	6
Profil des répondantes et répondants – Volet clientèle	7
Résultats – Questionnaire à l'intention du personnel	8
Besoins d'assistance numérique	8
Étapes de l'acceptation par la clientèle	9
Utilité de la conavigation	10
Résultats – Sondage adressé à la clientèle	12
Satisfaction à l'égard de la séance de conavigation	12
Résultats – Groupes de discussion formés d'employées et employés	13
Préparation pour le projet pilote	13
Expérimentation de la conavigation	13
Avenir de la conavigation	15
Conclusion	18
Annexe I Méthodologie	19
Questionnaire à l'intention du personnel qui a fait partie du projet pilote	19
Sondage adressé à la clientèle	20
Groupes de discussion formés des employées et employés qui ont fait partie du projet pilote	21
Annexe II Questionnaire et procédure – Volet employées et employés	22
Annexe III Synthèse des réponses au questionnaire – Volet employées et employés	26
Annexe IV Synthèse des réponses au questionnaire – Volet clientèle	34
Annexe V Guide de discussion	38
Annexe VI Étapes menant à une séance de conavigation	42

Faits saillants

Parmi les appels auxquels ont répondu les préposées et préposés qui ont participé au projet pilote sur la conavigation :



concernaient un **formulaire** à remplir ou une demande;



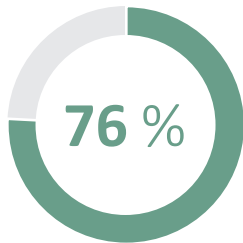
étaient en lien avec **clicSÉCUR**;

la conavigation n'a **pas pu être offerte** pour



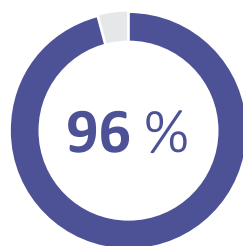
des appels, car la cliente ou le client utilisait une tablette ou un téléphone cellulaire.

Parmi l'ensemble des appels pour lesquels la conavigation a été offerte,



des clientes et clients l'ont **acceptée**.

Dans



de ces cas, le consentement à **partager l'écran** a aussi été obtenu.

En ce qui concerne les appels ayant donné lieu à une séance de conavigation, les préposées et préposés sont tout à fait d'accord pour dire que :



dans **75 %** des cas, la clientèle était **à l'aise d'utiliser** la conavigation;



dans **65 %** des cas, la **séance** de conavigation **a été utile** pour assister la cliente ou le client;



dans **59 %** des cas, la **séance** de conavigation a permis de **résoudre la situation**.

Parmi les personnes qui ont répondu au sondage :



toutes se sont dites **très ou assez satisfaites** de l'accompagnement qu'elles ont reçu durant la séance de conavigation;

97 % ont dit que la séance de conavigation **a été utile**;

97 % ont affirmé **être à l'aise** avec le fait d'utiliser la conavigation.

Selon les préposées et préposés qui ont participé aux groupes de discussion :



le principal irritant a été la **complexité** de la procédure de connexion;



la conavigation n'était **pas utile** dans **tous** les cas;



la personne qui appelait pour obtenir de l'aide devait être **intéressée** par la conavigation pour que cela soit **bénéfique**.

Introduction

Actuellement, l'assistance offerte pour les services numériques consiste surtout en des échanges téléphoniques entre la cliente ou le client et un membre du personnel, qui ne voit pas ce que la personne fait à l'écran. Malgré une excellente connaissance des outils numériques, le personnel n'est pas toujours en mesure de bien accompagner la clientèle dans ce contexte. Afin d'améliorer la situation, Retraite Québec a mis en place un projet pilote qui fait appel à la technologie de conavigation.

Cette technologie vise principalement la clientèle qui est moins à l'aise avec l'utilisation des services en ligne. Elle remplit donc ici le double objectif d'assister la clientèle dans sa démarche et de servir de levier pour améliorer les habiletés numériques des clientes et clients afin de les rendre plus autonomes. Enfin, son apport sur le plan visuel et ses plus grandes possibilités en matière de soutien numérique offriraient au personnel de la Direction des relations avec la clientèle (DRC) plus de possibilités d'améliorer l'expérience client.

Dans le cadre de ce projet pilote, les commentaires du personnel et de la clientèle qui ont utilisé la conavigation ont permis de dresser une liste des avantages et des inconvénients de cette technologie. Trois types de collecte d'information ont été retenus. D'abord, les employées et employés qui ont fait partie du projet pilote ont dû remplir un questionnaire pour chaque appel reçu dans le cadre du service de soutien aux internautes. Ce questionnaire a permis de recueillir de l'information notamment sur la proportion d'appels auxquels la conavigation pouvait s'appliquer, sur l'acceptation de la clientèle ainsi que sur les problèmes rencontrés. Les clientes et clients qui ont utilisé la conavigation ont ensuite été invités à répondre à un sondage sur leur satisfaction. Enfin, des groupes de discussion formés des membres du personnel ont aussi été mis en place afin d'échanger davantage à propos des commentaires sur leur expérience. Le présent rapport rend compte des résultats de ces trois collectes.

Méthodologie en bref

Moyens de collecte



Questionnaire à l'intention du personnel qui offre le soutien aux internautes et qui a fait partie du projet pilote

Population cible



Tout le **personnel** qui **a répondu** à des appels de soutien aux internautes et qui **a fait partie** du projet pilote

Comment



Questionnaire Web

Quand



Du 16 septembre
au 25 novembre 2022

Combien

672

questionnaires remplis

Moyens de collecte



Sondage adressé aux clientes et clients qui ont participé à une séance de conavigation

Population cible



Ensemble des **clientes** et **clients** qui ont participé à une séance de conavigation pendant la période visée

Comment



Sondage Web

Quand



Du 16 septembre
au 25 novembre 2022

Combien

37

personnes répondantes
(taux de réponse de 13 %)

Moyens de collecte



Groupes de discussion formés des employées et employés qui ont pris part au projet pilote

Population cible



Ensemble des **employées** et **employés** qui ont pris part au projet pilote sur la conavigation

Comment



Rencontres de groupe
virtuelles

Quand



25 novembre
et 6 décembre 2022

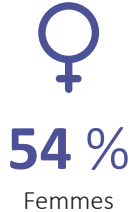
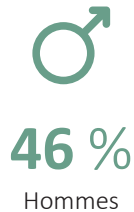
Combien

14

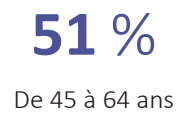
personnes rencontrées

Profil des répondantes et répondants – Volet clientèle

Sexe

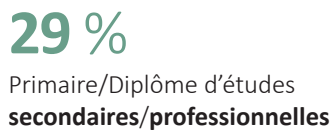


Âge

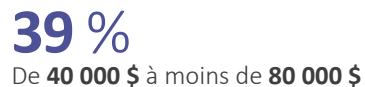


Ces données concernent les **37 personnes** qui ont répondu au sondage adressé à la clientèle.

Niveau de scolarité



Revenu annuel avant impôts



Niveau d'aisance en informatique



Résultats – Questionnaire à l'intention du personnel

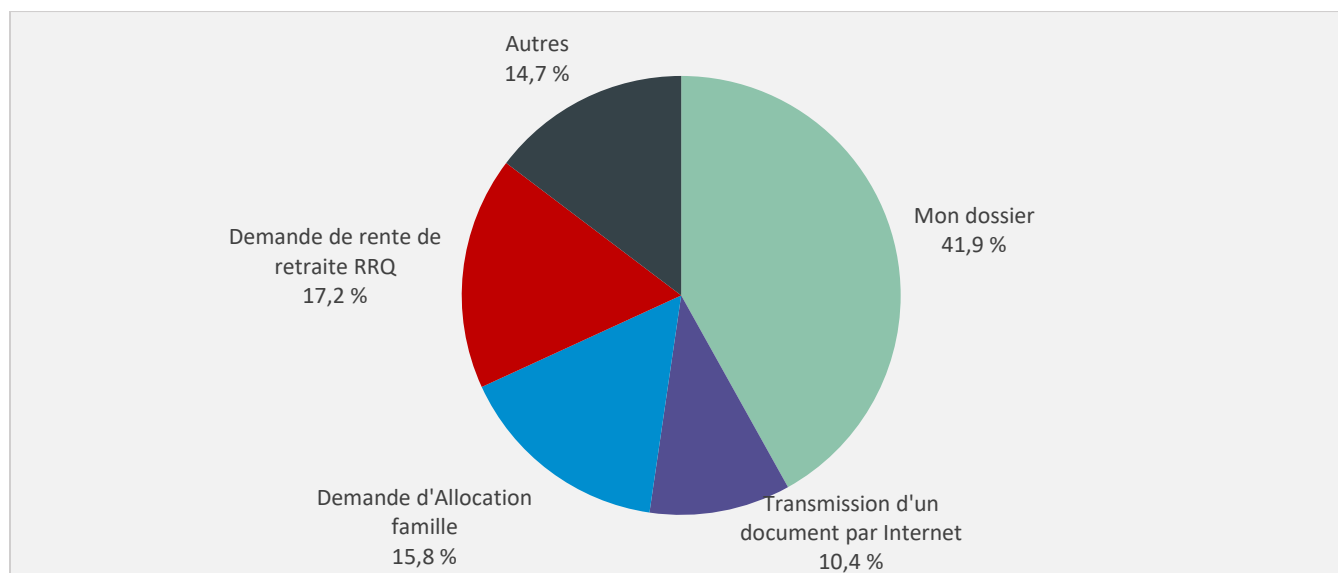
Besoins d'assistance numérique

Pour chaque appel de soutien aux internautes, le personnel qui faisait partie du projet pilote devait répondre à un questionnaire. Ce dernier servait aussi de procédure à suivre pour offrir une séance de conavigation si toutes les conditions étaient remplies. L'employée ou l'employé pouvait cesser de remplir le questionnaire à différents moments, en fonction des réponses aux questions. Ainsi, plusieurs réponses ont été obtenues pour les premières questions, mais beaucoup moins pour celles vers la fin du questionnaire.

Il fallait tout d'abord vérifier si la cliente ou le client était francophone et si cette personne communiquait avec Retraite Québec à propos de l'Allocation famille ou du Régime de rentes du Québec. Pour 92 % des 672 appels consignés, ces deux critères étaient respectés.

Le graphique 1 montre que pour un peu plus de deux appels sur cinq, le besoin d'assistance numérique concernait le service en ligne Mon dossier.

Graphique 1 – Pour quel service en ligne l'assistance numérique est-elle nécessaire? (n = 606)



Les employées et employés devaient préciser en quelques mots le besoin de la clientèle. Les réponses ont ensuite été regroupées par thèmes, et « obtenir de l'aide pour remplir un formulaire » s'est révélé le principal besoin (43 %). Le tableau 1 présente les trois principaux besoins. Une liste plus détaillée est disponible à l'annexe III (Q2).

Tableau 1 – Principaux besoins d’assistance de la clientèle

Besoins	% (n = 606)
Remplir un formulaire ou faire une demande	43,4
Utiliser clicSÉCUR (créer le compte ou résoudre un problème d’accès)	28,1
Transmettre un document par Internet	11,7

Les membres du personnel devaient ensuite juger si la conavigation pouvait répondre au besoin exprimé par la cliente ou le client. Selon ces personnes, cela a été le cas pour 73 % des appels. Quant aux autres appels, il a été déterminé que la conavigation n’était pas utile pour les principales raisons suivantes :

- La question ne nécessitait aucun soutien aux internautes, notamment parce que les explications verbales suffisaient (38 %).
- Plusieurs personnes devaient être dirigées vers un autre organisme (35 %), car il s’agissait d’un problème d’identification.

La liste complète est disponible à l’annexe III (Q3a).

Un autre critère pour pouvoir bénéficier d’une séance de conavigation était de ne pas utiliser un téléphone cellulaire ni une tablette. La solution utilisée pour le projet pilote ne permettait pas leur usage. À cette étape, l’option de la conavigation a dû être abandonnée pour 35 % des appels.

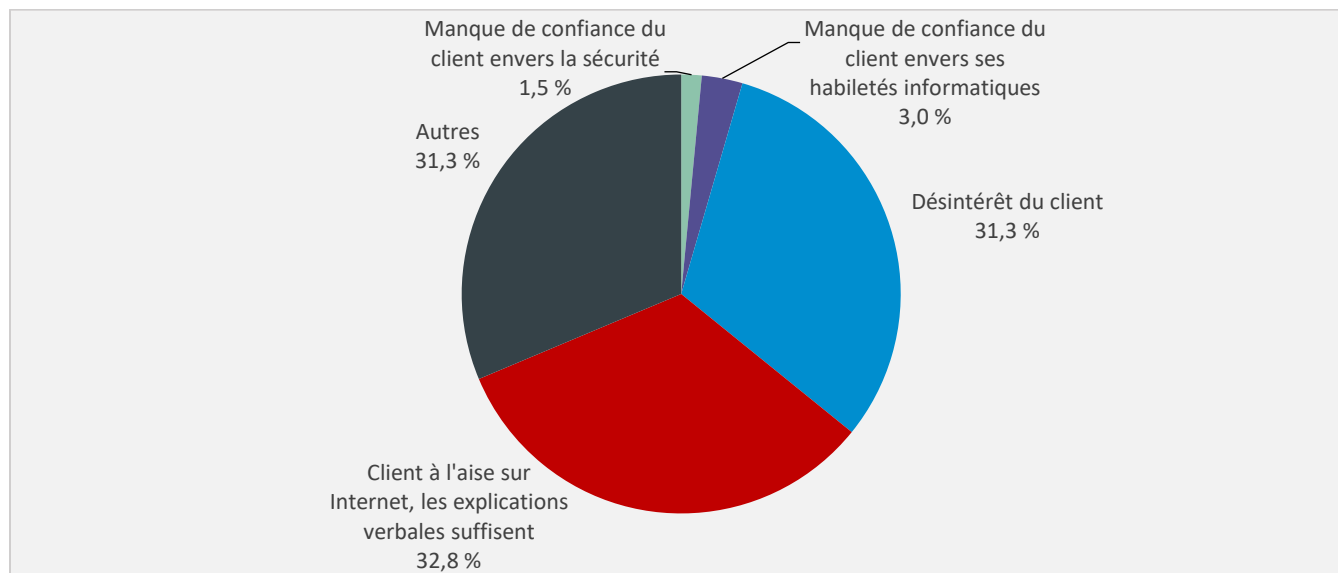
Étapes de l’acceptation par la clientèle

Pour les 285 appels qui répondaient à l’ensemble des critères, le personnel a proposé la conavigation. Il devait alors lire à la cliente ou au client les consignes suivantes au sujet de la conavigation et des objectifs du projet pilote :

- Retraite Québec teste actuellement la conavigation, qui me permettrait de vous aider à utiliser un service en ligne et à naviguer dans le site Web.
- Elle consiste à partager en temps réel le contenu des onglets de votre navigateur Web avec moi.

Pour plus des trois quarts de ces appels (76 %), la cliente ou le client a accepté la conavigation. Le graphique 2 présente les principales raisons de refus.

Graphique 2 – Pour quelle raison la clientèle a-t-elle refusé la séance de conavigation? (n = 67)



Avant le début de la séance de conavigation, la cliente ou le client devait prendre connaissance de la demande de consentement suivante :

En cliquant sur le bouton « confirmer » ci-dessous :

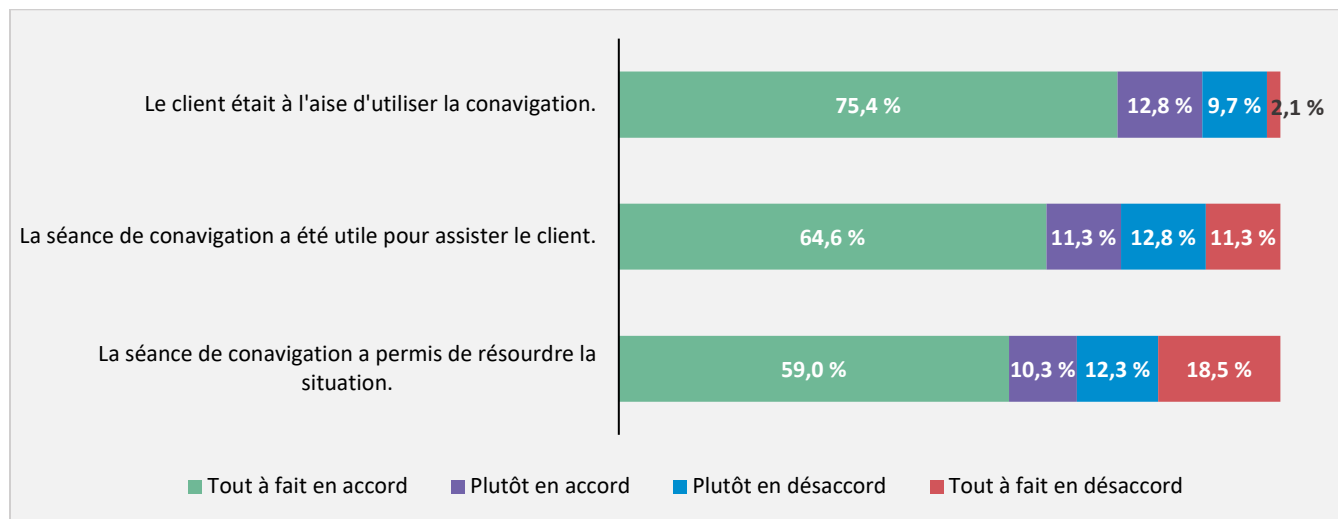
- Je consens à partager le contenu des onglets actifs dans mon navigateur Web.
- Je comprends que l'employé de Retraite Québec ne sera pas en mesure de saisir des renseignements ni de prendre le contrôle de mon navigateur Web ou de mon appareil électronique.
- Je comprends que toutes les précautions ont été prises pour assurer la sécurité de mes données personnelles et qu'aucun enregistrement vidéo ne sera conservé à la suite de la séance de conavigation.
- Je comprends que je peux mettre fin à la séance de conavigation à tout moment si je le désire et que malgré ce choix, le soutien téléphonique en cours se poursuivra.

Le consentement de la cliente ou du client a été obtenu pour 96 % des appels qui répondaient aux différents critères pour lesquels la conavigation avait été acceptée au préalable. Le schéma de l'annexe VI illustre toutes les étapes et tous les critères d'exclusion qui ont mené aux 200 appels ayant donné lieu à une séance de conavigation. Cette dernière a été complétée pour 64 % des 200 appels encore admissibles. Plus de la moitié des séances qui n'ont pas été complétées ont été interrompues en raison d'un problème informatique (59 %). Parmi ces séances interrompues, près d'une sur cinq l'a été parce que la cliente ou le client a rencontré des difficultés, comme un manque d'aisance en informatique. La liste complète des raisons est disponible à l'annexe III (Q6a).

Utilité de la conavigation

Le personnel est d'accord pour dire que pour 88 % des appels qui ont donné lieu à une séance de conavigation, les clientes et clients étaient à l'aise d'utiliser cette méthode (graphique 3). Il considère aussi que pour 31 % des appels, cette technologie n'a pas permis de résoudre la situation.

Graphique 3 – Niveau d'accord des membres du personnel avec certains énoncés concernant l'utilisation de la conavigation pour chacun de leurs appels (n = 195)



En ce qui a trait aux appels pour lesquels la séance de conavigation a été utile, 83 % des employées et employés affirment que les explications ont pu être données plus facilement à la clientèle. De plus, 66 % disent qu'il a été plus facile de comprendre le problème. À l'inverse, les problèmes de partage ou de connexion (18 appels) et les difficultés rencontrées par les clientes et clients (18 appels) sont les principales raisons pour lesquelles la conavigation n'a pas été utile. L'ensemble des commentaires à ces questions est disponible à l'annexe III (Q8b1 et Q8b2).

En ce qui concerne les appels n'ayant pas permis de résoudre la situation, les principales raisons évoquées par le personnel sont les problèmes techniques (24 appels) et les difficultés de la cliente ou du client, notamment son manque d'aisance avec Internet (13 appels). L'ensemble des commentaires est disponible à l'annexe III (Q8c1).

Afin d'aider le personnel qui faisait partie du projet pilote, la Direction des relations avec la clientèle¹ avait mis en place une équipe de soutien vers laquelle il pouvait se tourner en cas de difficultés. Très peu d'appels ont nécessité une communication avec cette équipe (2 %). L'aide demandée concernait principalement des problèmes techniques. La liste complète est disponible à l'annexe III (Q7a).

À la fin des appels, les employées et employés pouvaient ajouter des commentaires pour décrire leur expérience. Il y a eu des commentaires pour 164 appels. Les principales observations sont les suivantes :

- L'appel s'est bien déroulé, la conavigation a été utile, et la clientèle est satisfaite. (39 appels)
- La cliente ou le client utilisait du matériel inadéquat (appareil incompatible, cellulaire, ordinateur pour le travail, etc.). (30 appels)
- La cliente ou le client était à l'aise avec Internet, et des explications verbales ont suffi. (25 appels)
- Il y a eu un problème d'identification (clicSÉCUR, personne dirigée ailleurs, etc.). (20 appels)

L'ensemble des commentaires est disponible à l'annexe III (Q9).

1. Elle est devenue la Direction générale des relations avec la clientèle et du développement des compétences le 1^{er} février 2023.

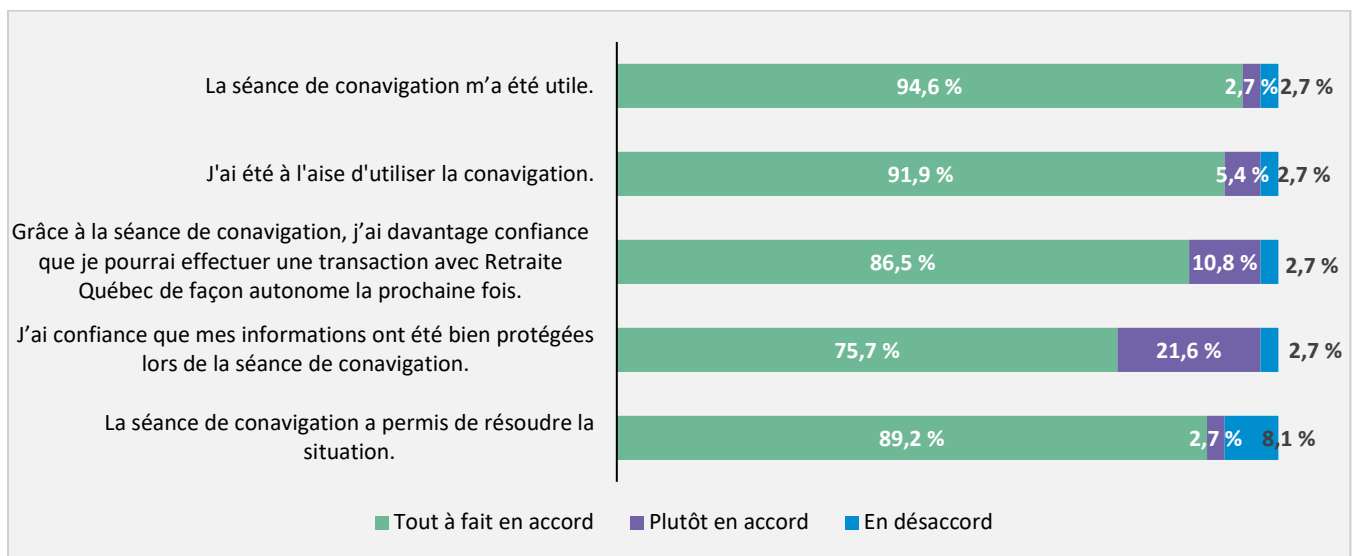
Résultats – Sondage adressé à la clientèle

Satisfaction à l'égard de la séance de conavigation

Après la séance de conavigation, les clientes et clients étaient invités à se rendre sur Internet pour répondre à un sondage. Seulement 37 personnes l'ont fait. Parmi elles, 97 % se sont dites très satisfaites de l'accompagnement reçu lors de la séance de conavigation, et 3 % sont assez satisfaites. De plus, elles ont toutes trouvé qu'il était très (89 %) ou assez facile (11 %) de comprendre ce qu'était la conavigation.

Le graphique 4 montre que dans l'ensemble, l'expérience de conavigation des répondantes et répondants a été très positive.

Graphique 4 – Niveau d'accord des répondantes et répondants avec certains énoncés concernant l'utilisation de la conavigation (n = 37)



Les trois quarts des personnes qui ont trouvé la séance de conavigation utile disent qu'il leur a été plus facile de comprendre les consignes de l'employée ou employé de Retraite Québec. De plus, près des deux tiers (64 %) précisent qu'il était plus facile d'expliquer le problème. Les autres raisons qui expliquent l'utilité de la séance sont présentées à l'annexe IV (Q4c1).

Résultats – Groupes de discussion formés d’employées et employés

Préparation pour le projet pilote

Il aurait été apprécié de s’exercer davantage.

Les personnes qui ont participé au projet pilote considèrent qu’elles comprenaient bien le projet. Elles ont eu une formation qui incluait notamment des jeux de rôle permettant d’expérimenter la conavigation, autant du point de vue des préposées et préposés que de celui de la clientèle. Bien que la majorité se sentait relativement prête, plusieurs auraient aimé s’exercer un peu plus longtemps avant de commencer. La procédure de connexion est la notion que les personnes participantes auraient aimé maîtriser davantage puisqu’elle comprenait plusieurs étapes. La stratégie suivante aurait pu être proposée pour améliorer l’accompagnement : répondre à des appels une journée ou deux pour tester l’outil et refaire ensuite une séance de formation pour échanger sur les problèmes rencontrés et avoir ainsi des idées pour les régler.

« J’aurais peut-être pris un peu plus de pratique sur les tentatives de connexion. »

« Comme tout projet pilote, on a eu de l’accompagnement et des ajustements à faire, ce qui est normal. »

Quelques employées et employés ont mentionné bien comprendre les enjeux d’un projet pilote. Ces personnes savaient que des difficultés surviendraient au fil de l’expérimentation, que tout ne serait pas parfait dès le départ. Leur apprentissage s’est fait progressivement, au fil de l’utilisation.

Expérimentation de la conavigation

La procédure de connexion était très lourde.

Tout le monde s’entend pour dire que la procédure de connexion était complexe². Parce que celle-ci comptait plusieurs étapes, la clientèle devait travailler fort avant de pouvoir obtenir de l’aide. Durant cette procédure, les préposées et préposés ne pouvaient pas voir l’écran de la personne et ne savaient donc pas ce qu’elle faisait. L’accompagnement devenait difficile à cette étape. La cliente ou le client devait choisir l’écran à partager. Il s’avérait parfois difficile de bien guider la personne pour qu’elle partage la bonne fenêtre, car il était bien précisé que les préposées et préposés ne devaient voir que la fenêtre du site Web de Retraite Québec et aucune autre. La cliente ou le client n’était pas toujours en mesure de choisir la bonne fenêtre. L’outil de conavigation ouvrait plusieurs fenêtres, et la personne n’arrivait pas à trouver celle qu’elle devait partager. Ainsi, il fallait parfois recommencer le processus de connexion plus d’une fois, car lorsque la cliente ou le client choisissait la mauvaise fenêtre, la procédure de connexion devait être reprise au complet. Une des conséquences de cette complexité était l’allongement des appels. Il aurait été plus simple et plus rapide que la procédure n’exige qu’un clic de la part de la cliente ou du client.

« Il y avait trop d’options pour le client. »

La procédure de connexion aurait pu être mieux documentée. Une participante mentionne d’ailleurs avoir fait un test avec son ordinateur afin de voir toutes les étapes avant la connexion. À l’aide de captures d’écran, elle a pu créer un visuel et après, elle était très à l’aise pour guider la clientèle à cette étape. Elle aurait d’ailleurs aimé que la procédure soit accompagnée d’images pour permettre de mieux comprendre ce que la clientèle voit. Bien que cette préposée ait reçu la formation, le délai entre celle-ci et sa première

« Ce qui a manqué le plus, c’est le visuel de ce que voyait le client avant d’accepter la conavigation. »

2. Au moment de la mise en place du projet pilote, les responsables de la cellule d’innovation savaient que la procédure de connexion de l’outil sélectionné était complexe. L’outil répondait quand même aux exigences de l’expérimentation. Si Retraite Québec décide d’implanter officiellement la conavigation, la procédure de connexion de l’outil devra être simple.

séance de conavigation a été long, de sorte qu'elle n'avait plus en tête les notions apprises. Un participant mentionne quant à lui que cela aurait aussi pu être une vidéo explicative des étapes de connexion ou une marche à suivre plus détaillée, étape par étape.

Après la connexion, tout se passait généralement bien.

En excluant l'étape de connexion, les participantes et participants considèrent que la procédure était facile à suivre. L'étape du consentement aurait cependant pu être un peu plus courte, car le personnel avait parfois l'impression que les clientes et clients ne l'écoutaient plus. Il ne faudrait toutefois pas que la confidentialité soit négligée.

« Le temps de s'adapter à l'outil, de trouver l'information, de guider le client pour se connecter; ça n'a pas pris beaucoup de temps pour vraiment pouvoir s'adapter. »

Après l'étape de connexion, peu de difficultés ont été rencontrées. D'ailleurs, il n'a fallu que de quelques appels avant que les préposées et préposés se sentent à l'aise avec la conavigation. Bien entendu, de nombreuses situations qui n'avaient pas été expérimentées en formation sont survenues lors des « vrais » appels. Une plateforme d'échange entre préposées et préposés avait été créée afin que les membres du personnel puissent s'entraider. Cette initiative a

« Le groupe Teams a été très très aidant. »

été très appréciée. Les participantes et participants se sont montrés très dynamiques, et il y avait toujours quelqu'un pour répondre rapidement aux questions. Cette plateforme a donc été très utile.

Les personnes qui ont participé au projet pilote n'ont donc pas vraiment eu de surprises au cours de l'expérimentation. En effet, puisqu'elles font partie de l'équipe de soutien aux internautes, elles connaissent bien les outils numériques. Elles possèdent les connaissances suffisantes pour guider les gens sans avoir nécessairement besoin de voir ce qu'ils font. Au cours de plusieurs appels, les explications verbales du personnel ont suffi pour dénouer l'impasse. La conavigation n'a donc pas été nécessaire. La clientèle pouvait ensuite poursuivre sa démarche de façon autonome. La conavigation devient par contre très utile quand les difficultés sont plus

« Pour les gens qui étaient plus à l'aise, j'avais un dilemme éthique, car j'avais l'impression de leur faire perdre leur temps et de les utiliser comme cobayes pour la conavigation si je ne sentais pas que j'en avais besoin avec eux. »

« J'ai pu amener des clients là [sur les pages informationnelles] grâce à l'outil de conavigation, ce que je n'aurais pas essayé en temps normal. »

importantes. Elle permet de repérer plus rapidement le problème et de mieux guider la clientèle en suivant ce qu'elle fait à l'écran. C'est donc un outil qui peut être très pratique pour l'aider. Un participant a aussi mentionné que la conavigation permettait d'explorer davantage avec la cliente ou le client l'information qui se trouve sur le site informationnel de Retraite Québec. Cette partie du site contient tellement de sections qu'il est impossible de guider la clientèle « à l'aveugle ».

Les appels avec conavigation sont plus longs.

Comme il a été mentionné précédemment, les appels avec conavigation sont plus longs. La procédure de connexion, qui demandait du temps, en est une raison, mais il y en a une autre. Pour les besoins du projet pilote, il avait été autorisé, exceptionnellement, de guider les clientes et clients pour l'ensemble de leur démarche. Autrement dit, la préposée ou le préposé pouvait rester en ligne jusqu'à ce que la démarche soit terminée, quelle qu'elle soit. Des membres du personnel ont donc suivi cette consigne, allant même jusqu'à offrir un accompagnement pour la création d'un compte clicSÉCUR, alors qu'il faut généralement diriger la clientèle vers un autre organisme. Dans la majorité des cas, il a fallu de longues minutes pour bien guider la cliente ou le client à travers toutes les étapes de création du compte. Une participante considère que si la conavigation est mise en place et que l'accompagnement complet est maintenu, cela va aller à l'encontre de décisions antérieures qui autorisent le personnel à répondre seulement aux questions, sans guider la clientèle d'un bout à l'autre de la démarche. Ces décisions visaient justement à limiter la durée des appels. Il serait donc incohérent

« Faire une demande de rente de retraite au complet, normalement, ce n'est pas encouragé parce que ce sont des appels trop longs. »

d'autoriser qu'une demande de retraite puisse être remplie durant une séance de conavigation, mais que cela soit impossible lorsque l'assistance se fait seulement par téléphone.

L'utilité est variable.

Les préposées et préposés qui ont participé aux groupes de discussion ont des avis partagés quant à l'utilité d'accompagner la clientèle pour l'ensemble de sa démarche. Les personnes favorables pensent qu'en offrant un accompagnement complet, on évitera presque à coup sûr des appels ultérieurs, car la clientèle sera certaine d'avoir exécuté les bonnes actions. En effet, une personne qui n'est pas accompagnée et qui se heurte à un autre problème plus loin dans sa démarche rappellera. Avec un formulaire papier, la personne peut voir l'ensemble du formulaire et appeler juste une fois pour poser ses questions, mais cela n'est pas possible

« Des fois, ça peut être bon de prendre les 20-25 minutes là et éviter des appels par la suite. »

« On a le sentiment de devoir les soutenir un peu plus. »

avec un formulaire Web. D'autre part, certaines personnes qui ont participé aux groupes de discussion ont affirmé qu'il était parfois difficile de donner seulement les grandes lignes à la clientèle. En voyant l'écran de la cliente ou du client, elles avaient le sentiment de devoir aller plus loin dans l'aide fournie.

« La conavigation s'applique à tout le monde. »

Les opinions divergent parfois quant à l'utilité de la conavigation selon le type de clientèle. Des préposées et préposés considèrent que la séance se passait bien avec la clientèle à l'aise avec Internet. D'autres jugent que c'était au contraire plus facile avec les gens moins à l'aise, car ils écoutaient davantage et suivaient les instructions. La clientèle à l'aise voulait aller vite et n'écoutait pas les consignes. D'autres affirment que l'accompagnement est beaucoup moins long pour les gens à l'aise avec le numérique, car ils exécutent les actions rapidement au fil des explications de la préposée ou du préposé. Pour ces personnes, les explications verbales suffisent souvent. Pour la clientèle moins à l'aise, les appels sont plus longs et plus ardu, car il faut plus d'explications.

Pour certaines personnes, l'expérience a été limitée.

Quelques raisons principales viennent expliquer pourquoi certaines personnes ont fait moins de séances de conavigation. Le projet pilote était réservé aux appels en français, de sorte que les préposées et préposés qui répondaient aussi à des appels en anglais ont eu moins d'occasions d'expérimenter la conavigation. D'autre part, dans le cas de plusieurs appels, la clientèle utilisait un téléphone ou une tablette pour effectuer sa démarche en ligne, et ces deux appareils n'étaient pas supportés par

« Ça ne correspondait pas : soit c'était une tablette, soit c'était un cellulaire, soit c'étaient des appels en anglais. »

la technologie utilisée pour le projet pilote. Si ces appareils avaient été supportés, la conavigation aurait pu être utilisée pour un plus grand nombre d'appels. Enfin, plusieurs appels concernaient des problèmes avec l'accès à Mon dossier ou la création d'un compte clicSÉCUR. La navigation n'était pas un outil d'aide très utile dans ces cas-là. Puis, lorsque le problème était résolu, la clientèle était capable de poursuivre ses démarches de façon autonome.

Avenir de la conavigation

C'est un service à offrir, mais avec un certain encadrement.

« La conavigation devrait être utilisée seulement pour des cas très spécifiques. »

« L'agent devrait l'utiliser à bon escient. »

La majorité des personnes rencontrées croit que la conavigation pourrait être un service utile à Retraite Québec. Cette technologie permet de rassurer beaucoup la clientèle. Il faudrait toutefois encadrer son utilisation, c'est-à-dire bien identifier les situations où la conavigation est pertinente pour aider la clientèle. Les limites de l'accompagnement devront être précisées clairement, car avec la conavigation, les gens risquent de demander que la préposée ou le préposé reste en ligne pour toute la démarche. Les appels pourraient alors devenir très longs. Il faudrait déterminer le temps que le personnel peut passer à accompagner les

gens pour éviter cette situation. Il est aussi suggéré de ne pas rendre la conavigation obligatoire. Il faut plutôt laisser au personnel le choix de l'utiliser ou non en fonction de ce qu'il croit être le plus efficace.

Certaines personnes justifient leur idée d'offrir le service de conavigation en disant que de plus en plus de clientes et clients qui approchent de la retraite ou qui viennent de la prendre utilisent Internet sans toutefois être très à l'aise avec l'informatique. Le service de conavigation peut devenir intéressant pour cette clientèle plus âgée. Il est plus difficile de bien diriger ces personnes uniquement avec des explications verbales. Cependant, quelques participantes et participants ont une opinion contraire et considèrent que les gens sont de plus en plus à l'aise avec l'informatique et donc, que la conavigation ne serait pas très utile pour aider la clientèle. Une participante ajoute que le coût de mise en place pourrait s'avérer élevé s'il n'est pas certain que cette solution pourra aider un grand nombre de personnes.

« C'est un complément au soutien internaute. »

Sans considérer que cet outil est essentiel pour offrir un bon service, les employées et employés démontrent un certain intérêt. Il peut s'avérer utile dans certaines situations. Le personnel n'aurait donc pas de réticence à ajouter cette technologie

« Je n'ai pas nécessairement besoin de voir ce que lui [le client] voit pour être capable de l'aider. »

à son arsenal, surtout si le volume d'appels permet d'offrir assez de séances de conavigation pour rester à l'aise avec l'outil. Il n'en demeure pas moins qu'étant donné leurs connaissances, les préposées et préposés n'ont pas besoin de voir ce que la cliente ou le

« Si on réussissait à mettre en place un outil plus simple d'utilisation, je le proposerais définitivement. »

client fait. Il leur est possible de guider la clientèle quand même. Toutes et tous sont toutefois d'accord pour dire que pour proposer davantage la conavigation à la clientèle, il faudrait que l'outil soit simple.

C'est une équipe spécialisée qui devrait offrir ce service.

Le personnel rencontré est d'avis que si la conavigation est mise en place dans l'organisation, il n'est pas utile que l'ensemble des préposées et préposés soit formé pour faire des séances de conavigation. Les personnes choisies devront d'abord avoir de l'intérêt, mais aussi certaines compétences en informatique. Il pourrait d'ailleurs s'agir des membres de l'équipe de soutien aux internautes, voire d'un plus petit groupe dans cette équipe. En effet, si les personnes font peu de séances, elles pourraient devenir moins à l'aise avec l'outil. Si l'utilisation de cette méthode est limitée à un nombre

« Si l'employé a de l'intérêt à vouloir l'apprendre pour l'utiliser oui, mais pas l'imposer. Vraiment que ce soit sur une base volontaire. »

« Avoir une équipe plus restreinte, mais qui serait spécialisée là-dedans. »

restreint de personnes, elles auront plus d'occasions de l'utiliser et pourront donc perfectionner leur approche. Cependant, il faudra s'assurer que les personnes de cette équipe auront les connaissances nécessaires pour répondre aux questions, peu importe le secteur d'activité. Il y aura donc un travail d'aiguillage à faire en ce sens.

Bien que la clientèle n'aime généralement pas se faire diriger vers un autre membre du personnel davantage capable de l'aider, on considère qu'elle serait contente d'être prise en charge et d'obtenir de l'aide pour résoudre son problème. Il ne faudrait toutefois pas qu'elle soit redirigée plusieurs fois. On devra considérer cet aspect si une structure est mise en place.

La clientèle doit démontrer de l'intérêt.

« L'intérêt du client est une plus-value. S'il ne veut rien savoir, il ne veut rien savoir. »

Un autre point soulevé a été que la clientèle doit démontrer un minimum d'intérêt pour que la conavigation soit utile. Elle doit accepter de faire la démarche par Internet et vouloir comprendre la manière d'y arriver. Bref, cet outil peut être adapté aux personnes qui veulent apprendre à faire des démarches en ligne. Les clientes et clients qui ne manifestent aucun intérêt veulent une réponse rapide

afin de pouvoir raccrocher sans trop tarder. La conavigation n'est pas appropriée dans ces cas.

Quelques personnes qui ont participé au projet pilote considèrent que la conavigation ne favorise pas l'autonomie de la clientèle, alors que la méthode traditionnelle permet de la développer davantage. D'autres ont toutefois une opinion contraire et justifient leur position par le fait que la conavigation leur permet aussi d'apprendre à la clientèle à utiliser Mon dossier en lui montrant où se trouvent certaines informations dont elle pourrait avoir besoin. De cette façon, on espère qu'elle pourra trouver l'information seule la prochaine fois.

« [Avec la conavigation] J'essayais souvent de faire avancer le client dans sa réticence à naviguer dans son dossier. »

La clientèle pourrait faire obstacle à l'utilisation de la conavigation si elle perçoit cette technologie comme une intrusion. Toutefois, puisque la majorité des gens qui se sont fait proposer la conavigation ont accepté, cela ne semble pas être un réel enjeu. Enfin, la longueur des appels pourrait aussi représenter un frein, mais si les préposées et préposés en avisent la clientèle, cette dernière pourrait faire le choix éclairé d'accepter ou non.

Il faut que ce soit possible avec tous les appareils.

Un autre élément mentionné pour que la conavigation soit un outil intéressant est qu'elle puisse être utilisée même avec un téléphone cellulaire ou une tablette. Les personnes participantes ont précisé que si cela avait été possible pendant le projet pilote, la conavigation aurait pu être utilisée pour de nombreux autres appels. Il faut aussi que l'on puisse s'en servir pour les appels en anglais.

« Beaucoup de gens utilisent les cellulaires et les tablettes. »

Conclusion

Les consultations effectuées dans le cadre du projet pilote sur la conavigation visaient à évaluer la pertinence pour Retraite Québec de développer ce nouveau service, la réaction de la clientèle par rapport à ce dernier ainsi que les besoins du personnel et les répercussions sur son travail.

Les résultats montrent que pour les appels qui répondaient aux critères, c'est-à-dire, pour le Régime de rentes du Québec ou l'Allocation famille, les appels en français qui n'étaient pas acheminés avec une tablette ou un téléphone cellulaire, les trois quarts des clientes et clients ont accepté d'utiliser la conavigation. Une infime partie n'a pas consenti à partager son écran. Le tiers des séances ont toutefois dû être interrompues, principalement en raison de problèmes informatiques.

Les préposées et préposés qui ont participé au projet pilote considèrent que dans la majorité des cas, la séance de conavigation a été utile pour assister la clientèle et résoudre la situation. Cette façon de faire permet notamment de donner des explications plus facilement aux clientes et clients.

Selon le personnel participant, le principal irritant a été la complexité de la procédure de connexion, principalement pour la clientèle. Il s'agit toutefois d'une situation propre à l'outil utilisé. Les préposées et préposés espèrent que l'outil qui sera choisi, advenant la mise en place de la conavigation, permettra de se connecter facilement.

Dans les groupes de discussion, les employées et employés rencontrés ont fait ressortir quelques points importants à considérer si Retraite Québec décide d'aller de l'avant avec la conavigation :

- La conavigation est utile dans certaines situations seulement; il faudrait donc encadrer son usage.
- La clientèle doit démontrer de l'intérêt pour que la conavigation soit pertinente.
- Tous les appareils (téléphones cellulaires, tablettes ou ordinateurs) doivent être supportés par la technologie.
- Il serait préférable de mettre en place une équipe spécialisée plutôt que d'étendre l'utilisation de la conavigation à l'ensemble du personnel du centre d'appels.

Du côté de la clientèle, presque toutes les personnes qui ont répondu au sondage sont très satisfaites de l'accompagnement reçu. La majorité d'entre elles sont d'accord pour dire que la séance a été utile et a permis de résoudre leur problème.

Ces résultats fournissent à l'organisation de l'information qui lui permettra d'évaluer la possibilité de mettre en place la conavigation. Bien entendu, ce ne sont pas les seules données considérées dans la réflexion, mais ils reflètent les points de vue de la clientèle et du personnel qui l'utiliseraient.

Annexe I

Méthodologie

Trois moyens de collecte ont été utilisés pour recueillir des commentaires dans le cadre du projet pilote sur la conavigation :

- un questionnaire à l'intention du personnel qui a fait partie du projet pilote;
- un sondage adressé à la clientèle qui a participé à une séance de conavigation;
- des groupes de discussion formés d'employées et employés qui ont pris part au projet pilote.

Questionnaire à l'intention du personnel qui a fait partie du projet pilote

Population cible

Tous les appels de soutien aux internautes que le personnel faisant partie du projet pilote recevait.

Base de sondage

Les employées et employés ont commencé à remplir 672 questionnaires au total.

Questionnaire

Le questionnaire a été rédigé conjointement par la cellule d'innovation de la conavigation et la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative (DSAQ). La DRC a fourni toutes les instructions sur la procédure d'utilisation de l'outil de conavigation, qui faisait aussi partie du questionnaire. Ce dernier servait également de procédure pour guider le personnel à travers les différentes étapes de la conavigation. Il comprenait 32 questions.

Le questionnaire est présenté à l'annexe II.

Collecte de données

La collecte de données s'est déroulée du 16 septembre au 25 novembre 2022. Elle a été réalisée avec l'outil de sondage en ligne LimeSurvey. Théoriquement, un questionnaire a été rempli pour tous les appels visés.

Pondération

Puisqu'il s'agit d'un recensement, aucune mesure de correction ne devait être appliquée. Les résultats présentés dans ce rapport concernent donc les appels visés.

Limites

Il arrive que les données recueillies à une étape du questionnaire ne concordent pas avec celles collectées à une autre étape. Voici quelques explications possibles :

- Des problèmes techniques sont survenus, et le questionnaire est devenu inaccessible après un certain temps d'inactivité (pendant la séance de conavigation).
- Le personnel peut avoir oublié de commencer à remplir le questionnaire lors de certains appels ou il peut avoir commencé à le remplir, mais oublié de le terminer.

Méthode d'analyse

L'analyse se résume au calcul des proportions d'appels pour chacune des questions, présentées sous forme de tableaux ou de graphiques.

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

Sondage adressé à la clientèle

Population cible

L'ensemble des clientes et clients qui ont participé à une séance de conavigation pendant la période visée.

Base de sondage

Le personnel devait inviter les clientes et clients à répondre au sondage après la séance de conavigation. La cellule d'innovation a établi que 280 séances de conavigation ont été réalisées pendant la période visée. Il s'agit donc du nombre de clientes et clients qui devaient être invités à répondre au sondage. Ce nombre ne coïncide toutefois pas avec le nombre de questionnaires à l'intention du personnel, car certains questionnaires n'ont pu être remplis, comme il a été mentionné précédemment.

Questionnaire

Le questionnaire a été rédigé conjointement par la cellule d'innovation de la conavigation et la DSAQ. Il comprenait 17 questions.

Le questionnaire est présenté à l'annexe IV.

Collecte de données

La collecte de données s'est déroulée du 16 septembre au 25 novembre 2022. Elle a été réalisée avec l'outil de sondage en ligne LimeSurvey. Au total, 37 personnes ont répondu au sondage. Le taux de réponse est de 13,2 %.

Pondération

Puisqu'aucune pondération n'a été appliquée aux résultats, ceux-ci ne reflètent que l'opinion des répondantes et répondants et ne sont associés à aucune marge d'erreur. Ils ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la clientèle qui a participé à une séance de conavigation.

Méthode d'analyse

L'analyse se résume au calcul des proportions d'appels à chacune des questions, présentées sous forme de tableaux ou de graphiques. Des analyses croisées seront présentées si des différences marquées sont observables.

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

Groupes de discussion formés des employées et employés qui ont fait partie du projet pilote

Personnel ciblé

Ensemble des employées et employés qui ont fait partie du projet pilote sur la conavigation.

Guide de discussion

Puisqu'il s'agissait de groupes de discussion, le questionnaire utilisé, appelé *Guide de discussion*, a servi d'aide-mémoire pour s'assurer que les thèmes prévus étaient abordés. Les questions sont de type « ouvertes » afin de favoriser les réponses détaillées et les échanges entre les participantes et participants. Rédigé par la DSAQ en collaboration avec la cellule d'innovation sur la conavigation, le guide abordait les sujets suivants :

- la préparation pour le projet pilote;
- l'expérimentation;
- l'avenir de la conavigation.

Le *Guide de discussion* est présenté à l'annexe V.

Collecte de données

Trois groupes de discussion se sont réunis en visioconférence sur Teams entre le 25 novembre et le 6 décembre 2022. Les rencontres ont duré entre 45 et 90 minutes chacune environ. Au total, 14 membres du personnel ont fait partie de ces groupes. Les participantes et participants ont été répartis selon le nombre de séances de conavigation effectuées afin que les groupes soient similaires.

Francis Bernier de la DSAQ a assuré l'animation des groupes.

Méthode d'analyse

Puisqu'il s'agit de groupes de discussion, aucune statistique n'a été produite. Ce document décrit les propos des participantes et participants.

Annexe II

Questionnaire et procédure – Volet employées et employés

Page 1

Text1. La conavigation peut être proposée au client qui respecte les critères suivants :

- Il est francophone.
- Il communique avec Retraite Québec à propos de l'**Allocation famille** ou du **Régime de rentes du Québec**.

Q0. Est-ce que le client répond aux critères?

1. Oui
2. Non

Fin0. Le client ne répond pas aux critères.

- *Offrir une assistance numérique sans l'aide de la conavigation.*
- *Appuyer sur « Suivant » pour terminer le questionnaire.*

Text1. Le client répond aux critères.

Informez le client que des questions vont lui être posées dans le but de :

- *cerner la situation (ou problématique);*
- *lui proposer la meilleure solution qui répond à son besoin.*

Page 2

Text2. Demander au client de décrire la problématique. Répondre aux questions suivantes. Ne pas hésiter à demander des précisions au client.

Q1. Pour quel service en ligne le client a-t-il besoin d'assistance numérique?

1. Mon dossier
2. Transmettre un document par Internet
3. Dépôt direct au Canada
4. Demande d'Allocation famille
5. Changement de fréquence des versements
6. Changement de situation conjugale
7. Demande de rente de retraite RRQ
8. Demande de prestations de survivants
9. Demande de retenue d'impôt RRQ
10. CalculAide
11. SimulR
12. SimulRetraite
13. Autres, précisez :

Q2. Indiquer en quelques mots le besoin d'assistance du client. Ne pas inscrire de renseignements personnels afin que la confidentialité des réponses soit préservée.

Précisez :

Q3. Croyez-vous que la conavigation pourrait aider à répondre au besoin du client?

1. Oui
2. Non

Page 3 (Si Q3 = Non)

Q3a. Pour quelle raison la conavigation ne pourrait pas aider à répondre au besoin du client?

1. Précisez :

Fin1. Fin du questionnaire – Offrir une assistance numérique sans l'aide de la conavigation.

Page 3 (Si Q3 = Oui)

Text3. La technologie de conavigation testée actuellement ne fonctionne pas sur les appareils suivants :

Cellulaire et tablette

Q4. Le client utilise-t-il l'un de ces appareils pour naviguer dans Internet?

1. Oui

2. Non

Page 4 (Si Q4 = Oui)

Fin2. Fin du questionnaire – La conavigation n'est pas possible sur ce type d'appareil. Offrir une assistance numérique sans l'aide de la conavigation.

Page 4 (Si Q4 = Non)

Text4. Proposer la séance de conavigation en prenant soin d'indiquer au client les informations suivantes :

- *Retraite Québec teste actuellement la conavigation, qui me permettrait de vous aider à utiliser un service en ligne et à naviguer dans le site Web.*
- *Elle consiste à partager en temps réel le contenu des onglets de votre navigateur Web avec moi.*

Fournir ces informations au client, s'il en fait la demande :

- *Tout au long de la séance de conavigation, vous garderez le contrôle de votre navigateur Web. En aucun temps, je ne serai en mesure de voir autre chose que votre navigateur Web, de changer de page Web, de saisir des informations, ni de soumettre votre demande à votre place.*
- *Retraite Québec assurera toutes les précautions pour assurer la sécurité de vos données personnelles et aucun enregistrement vidéo ne sera conservé à la suite de la séance.*
- *Vous serez en mesure de mettre fin à la séance de conavigation à tout moment, si vous le désirez.*

Q5. Est-ce que le client a accepté la séance de conavigation?

1. Oui

2. Non

Page 5 (Si Q5 = Non)

Q5a. Pour quelle raison le client a-t-il refusé la séance de conavigation?

1. Manque de confiance du client envers la sécurité

2. Manque de confiance du client envers ses habiletés informatiques

3. Désintérêt du client

9. Autre, précisez

Fin3. Fin du questionnaire – Offrir une assistance numérique sans l'aide de la conavigation.

Page 5 (Si Q5 = Oui)

Text5

1. *Expliquer la démarche de branchement pour le client :*

Dans le bas de la page, cliquer sur le lien de conavigation. Puis, dans la nouvelle page qui se présente, cliquer sur le bouton bleu « service de conavigation ».

Service de conavigation 

Avis aux personnes handicapées

Text6. Prendre connaissance, avec le client, de la demande de consentement qui s’affichera à son écran, tout en lui lisant à voix haute le texte suivant :

Consentement à la conavigation

En cliquant sur le bouton « confirmer » ci-dessous :

- Je consens à partager le contenu des onglets actifs dans mon navigateur Web.
- Je comprends que l’employé de Retraite Québec ne sera pas en mesure de saisir des renseignements ni de prendre le contrôle de mon navigateur Web ou de mon appareil électronique.
- Je comprends que toutes les précautions ont été prises pour assurer la sécurité de mes données personnelles et qu’aucun enregistrement vidéo ne sera conservé à la suite de la séance de conavigation.
- Je comprends que je peux mettre fin à la séance de conavigation à tout moment si je le désire et que malgré ce choix, le soutien téléphonique en cours sera maintenu.

L’inviter à confirmer son consentement en cliquant sur le bouton à l’écran.

Voir FAQ au besoin

Q5b. Est-ce que le client a donné son consentement?

1. Oui
2. Non

Fin4. Fin du questionnaire – Offrir une assistance numérique sans l’aide de la conavigation.

Text7.

Vous brancher à l’aide du lien fourni dans la FQA.

Procéder à la séance de conavigation :

a. La séance a été menée jusqu’à la fin :

- Inviter le client à répondre à un court sondage Web (moins de 5 minutes) : Retraite Québec souhaite en savoir davantage sur votre expérience de conavigation dans un court sondage, dont le lien apparaîtra avant de quitter la séance. Vos réponses resteront confidentielles et en y répondant, vous nous aiderez à déterminer si ce type de soutien pourrait être utile et apprécié par notre clientèle.
- Terminer l’appel avec le client, puis inscrire la raison « Pas prêt – Sondage » dans votre téléphone virtuel.
- Remplir le sondage avant votre prochain appel.

b. La séance n’a pas été menée jusqu’à la fin :

- Passer directement à la question 6.

N.B. : S’il s’agit d’un problème technique, faire une seconde tentative avant de passer à la question 6.

Q6. Est-ce que la séance de conavigation a été menée jusqu'à la fin?

1. Oui
2. Non

Page 6 (Si Q6 = Non)

Q6a. Pour quelles raisons la séance n'a-t-elle pas été menée jusqu'à la fin?

1. Désintérêt du client
2. Manque de confiance du client envers la sécurité
3. Bogue ou autre problème informatique
9. Autres, précisez :

Text8. Offrir une assistance numérique sans l'aide de la conavigation. Après avoir terminé l'appel avec le client, inscrire la raison « Pas prêt – Sondage » dans votre téléphone virtuel, puis remplir le sondage avant votre prochain appel.

Page 7 (pour toutes les situations)

Q7. Au cours de l'appel, avez-vous communiqué avec l'équipe de soutien?

1. Oui
2. Non

Si Q7 = oui

Q7a. Pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'équipe de soutien?

Précisez :

Q8. Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec les énoncés suivants.

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
1. Le client semblait à l'aise d'utiliser la conavigation.				
2. La séance de conavigation a été utile pour assister le client.				
3. La séance de conavigation a permis de résoudre la situation.				

Si Q8_2 = en accord

Q8b1. De quelle façon la séance a-t-elle été utile (plusieurs réponses possibles)?

1. Il est plus facile de comprendre le problème rencontré.
2. Il est plus facile de donner des explications au client.
90. Autres, précisez :

Si Q8_2 = en désaccord

Q8b2. Pour quelles raisons la séance de conavigation n'a-t-elle pas été utile? Ne pas inscrire de renseignements personnels afin que la confidentialité des réponses soit préservée.

Si Q8_3 = en désaccord

Q8c1. Qu'est-ce qui a empêché de résoudre la situation?

Q9. Commentaires additionnels sur cet appel

Question ouverte

Fin du sondage – Bouton « Soumettre »

Page 8

Merci d'avoir répondu au questionnaire. N'oubliez pas de remettre votre téléphone virtuel en mode « Prêt ».

Annexe III

Synthèse des réponses au questionnaire – Volet employées et employés

Quelques points de méthodologie...

- Le questionnaire a servi de procédure aux employées et employés afin de les aider à offrir une assistance au moyen de la conavigation.
- La population visée était constituée des clientes et clients qui, selon le personnel, pouvaient bénéficier de la conavigation.
- Les préposées et préposés ont commencé à remplir **672 questionnaires** au total.
- La collecte s’est déroulée du 16 septembre au 25 novembre 2022. Elle a été réalisée à l’aide du logiciel de sondage en ligne LimeSurvey.
- Il est à noter que la somme des pourcentages dans les tableaux peut parfois être différente de 100 % en raison de l’arrondissement des nombres.

Résultats

Q0	Est-ce que le client répond aux critères? (n = 672) 92,0 % Oui 8,0 % Non → Fin du questionnaire (non admissible)
Q1	Si Q0 = Oui Pour quel service en ligne le client a-t-il besoin d’assistance numérique? (n = 606) 41,9 % Mon dossier 10,4 % Transmettre un document par Internet 0,5 % Dépôt direct au Canada 15,8 % Demande d’Allocation famille 0,0 % Changement de fréquence des versements 4,5 % Changement de situation conjugale 17,2 % Demande de rente de retraite RRQ 3,0 % Demande de prestations de survivants 0,8 % Demande de retenue d’impôt RRQ 0,0 % CalculAide 0,2 % SimulR 0,3 % SimulRetraite

	1,7 % ClicSÉCUR 5,9 % Autre, précisez : • Modification du temps de garde d'un enfant (5) • Obtenir un formulaire (3) • Demande de rente d'invalidité (2) • Remboursement (2) • Changement de garde (2) • Suivi d'une demande (2) • Demande de révision • Dépôt direct • Navigation sur le site Web • Information sur la rente d'invalidité • Notification • Rapport médical dans le site • Retenue d'impôt • Revenu manquant Revenu Québec • Revenu hors Canada • Simulation d'une rente de retraite • Simulation d'une rente de retraite sans utiliser SimulR/SimulRetraite
Q2	Si Q0 = Oui Indiquer en quelques mots le besoin d'assistance du client (plusieurs réponses possibles). (n = 606) 17,8 % Aide pour remplir un formulaire ou faire une demande dans Mon dossier 1,5 % Aide pour remplir un formulaire ou faire une demande en ligne non personnalisée 5,3 % Aide pour remplir un formulaire ou faire une demande en ligne (sans précision du mode) 18,8 % Aide pour remplir un formulaire ou faire une demande (sans précision) 5,1 % Aide pour trouver un formulaire 2,5 % Suivi d'un dossier ou d'une demande 7,1 % Aide pour trouver un document ou une information dans Mon dossier 2,2 % Changement dans Mon dossier (compte bancaire, retenue d'impôt, etc.) 28,1 % ClicSÉCUR (création d'un compte ou problème d'identification/d'accès) 11,7 % Aide pour transmettre un document par Internet 2,3 % Besoin d'information ou d'explications 1,8 % Autres
Q3	Si Q0 = Oui Croyez-vous que la conavigation pourrait aider à répondre au besoin du client? (n = 605) 73,1 % Oui 26,9 % Non

Q3a	Si Q3 = Non Pour quelle raison la conavigation ne pourrait pas aider à répondre au besoin du client? (n = 162) 35,2 % Problème d'identification (problème de connexion, données d'identité incorrectes, doit communiquer avec Revenu Québec, Services Québec ou Service Canada) 37,7 % Question qui ne nécessite aucun soutien aux internautes (mauvais choix dans le système de réponse vocale interactive (RVI), explications verbales suffisantes ou question informationnelle) 6,2 % Information qui ne se trouve pas en ligne ou démarche qui ne peut pas se faire en ligne 6,8 % Confidentialité 9,3 % Problèmes techniques (cellulaire, tablette, client au travail, demande pour une autre personne, etc.) 4,9 % Autres
Q4	Si Q3 = Oui Le client utilise-t-il l'un de ces appareils pour naviguer dans Internet? (n = 441) 35,4 % Oui 64,6 % Non
Q5	Si Q4 = Non Est-ce que le client a accepté la séance de conavigation? (n = 285) 76,1 % Oui 23,9 % Non
Q5a	Si Q5 = non Pour quelle raison le client a-t-il refusé la séance de conavigation? (n = 67) 1,5 % Manque de confiance du client envers la sécurité 3,0 % Manque de confiance du client envers ses habiletés informatiques 31,3 % Désintérêt du client 32,8 % Client à l'aise sur Internet, les explications verbales suffisent 31,3 % Autres, précisez : • Manque de temps (3) • Dirigé vers Services Québec (2) • Client au travail (2) • Client anglophone • Déjà un suivi avec sa conjointe • Est au travail et n'a pas son avis de cotisation pour créer son compte • Identification non réussie • N'avait pas son appareil • Pas de connexion Internet

	• Ordinateur pas à jour • Dirigé vers Service Canada • Appel pour une autre personne • A perdu ses accès clicSÉCUR • Doit créer son compte en premier; a besoin d'être guidée • A trouvé elle-même pourquoi il y avait un problème (doit contacter Revenu Québec) • N'a pas son avis de cotisation • Veut que je fasse le calcul de la rente de retraite
Q5b	Si Q5 = Oui Est-ce que le client a donné son consentement? (n = 208) 96,2 % Oui 3,8 % Non
Q6	Si Q5b = Oui Est-ce que la séance de conavigation a été menée jusqu'à la fin? (n = 200) 64,0 % Oui 36,0 % Non
Q6a	Si Q6 = Non Pour quelles raisons la séance n'a-t-elle pas été menée jusqu'à la fin? (n = 70) 5,7 % Désintérêt du client 1,4 % Manque de confiance du client envers la sécurité 58,6 % Bogue ou autre problème informatique 18,6 % Difficultés rencontrées par le client (pas à l'aise ou perte de partage) 7,1 % Équipement inadéquat (appareil, navigateur, etc.) 11,4 % Autres, précisez : • Problème d'identification; dirigé vers Revenu Québec et Services Québec (2) • Demande pour une autre personne • N'avait pas encore numérisé les documents et doit rappeler • A voulu refaire la demande avec sa conjointe puisqu'il souhaitait qu'elle soit la bénéficiaire; disait qu'il pourrait être autonome pour le faire; interruption de la communication téléphonique • Oubli du mot de passe clicSÉCUR • Problème résolu • Erreur de prénom
Q7	Si Q6 = Oui Au cours de l'appel, avez-vous communiqué avec l'équipe de soutien? (n = 584) 2,4 % Oui 97,6 % Non

Q7a	Si Q7 = Oui Pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'équipe de soutien? (n = 14) • Le client a eu accès à son dossier avec sa tablette Apple auparavant, mais il ne l'a plus aujourd'hui : demande d'information à l'équipe! • Le client affirmait qu'on lui demandait des questions de sécurité qu'il n'avait pas choisies lorsqu'il avait créé son compte. • Le client exigeait une solution à ses problèmes d'accès avec sa tablette aux outils habituellement disponibles. • J'ai bien constaté que la cliente ne peut corriger le NAS de la personne décédée. Je ne sais pas comment le faire moi non plus... • Je ne me rappelais plus par où passer pour rafraichir la session. • Je ne trouvais pas l'endroit pour signaler un bogue et résoudre le problème. • Je voulais vérifier un point : un client ne peut pas accéder à Mon dossier avec un compte clicSÉCUR Entreprise. • La cliente ne parvenait pas à me partager son formulaire en PDF lorsqu'elle sélectionnait « fenêtre ». J'ai demandé à l'équipe des conavigateurs si c'était normal. • Le client recevait tous les messages en anglais durant la conavigation et il était sur le site. • Pour savoir quoi faire, le client partage son écran malgré le fait qu'on lui a bien dit au départ de ne pas le faire et de partager juste un onglet. • L'erreur de connexion a été résolue rapidement. Merci. • Le membre du personnel voulait confirmer les navigateurs compatibles. • Le membre du personnel voulait de l'aide pour un partage qui s'annule automatiquement. • Un message d'erreur empêche la connexion avec l'ordinateur du client.
Q8_1	Si Q5b = Oui Veillez indiquer votre niveau d'accord avec les énoncés suivants. Le client semblait à l'aise d'utiliser la conavigation. (n = 195) 75,4 % Tout à fait en accord 12,8 % Plutôt en accord 9,7 % Plutôt en désaccord 2,1 % Tout à fait en désaccord
Q8_2	La séance de conavigation a été utile pour assister le client. (n = 195) 64,6 % Tout à fait en accord 11,3 % Plutôt en accord 12,8 % Plutôt en désaccord 11,3 % Tout à fait en désaccord
Q8_3	La séance de conavigation a permis de résoudre la situation. (n = 195) 59,0 % Tout à fait en accord 10,3 % Plutôt en accord 12,3 % Plutôt en désaccord 18,5 % Tout à fait en désaccord

Q8b1	Si Q8_2 = Tout à fait ou plutôt en accord De quelle façon la séance a-t-elle été utile (plusieurs réponses possibles)? (n = 148) 65,5 % Il est plus facile de comprendre le problème. 83,1 % Il est plus facile de donner des explications au client. 12,2 % Autres, précisez : • Il est plus facile de guider le client. (9) • L'information est trouvée plus rapidement. (4) • Le client est rassuré. (3) • La session s'est terminée. • Le client est satisfait du temps consacré et des outils qui s'offrent à lui.
Q8b2	Si Q8_2 = Tout à fait ou plutôt en désaccord Pour quelles raisons la séance de conavigation n'a-t-elle pas été utile? (n = 47) • Le client rencontrait des difficultés (pas à l'aise avec Internet, n'arrive pas à partager la bonne page, etc.). (18) • Le partage/la connexion avec l'ordinateur du client n'a pas été possible. (18) • Le matériel du client était inadéquat (appareil, navigateur, etc.). (3) • Le message « Internet limité » est apparu. • Le consentement de la personne concernée par les données à partager était impossible au moment de l'appel, et il n'y en avait aucun au dossier. • Nous n'avons pas pu résoudre le problème. • Le renseignement demandé pouvait être fourni sans conavigation. • Un problème technique est survenu (Message WebRTC). • La cliente a retrouvé le document avant qu'on ne commence la conavigation. • Bien que j'aie pu conduire le client jusqu'à la porte de Mon dossier, la majorité de ses questions concernaient la création de son compte clicSÉCUR et la façon de retrouver l'avis de cotisation pour accéder à Mon dossier. • [REDACTED]
Q8c1	Si Q8_3 = Tout à fait ou plutôt en désaccord Qu'est-ce qui a empêché de résoudre la situation? (n = 60) • Un problème technique est survenu (connexion, bogue, aucun partage, mauvaise connexion Internet, etc.). (24) • Le client a des difficultés (pas à l'aise avec Internet, n'arrive pas à partager la bonne page, etc.). (13) • Le matériel est inadéquat (appareil, navigateur, etc.). (8) • Le document était introuvable sur l'ordinateur de la cliente. • Il fallait respecter la confidentialité. (2) • Le client a été dirigé vers Services Québec ou Revenu Québec (identifiant, mot de passe, etc.). (6) • Je ne sais pas. Je n'ai pas pu parler avec les conavigateurs. • J'ai fermé Teams, mais rien. • La cliente a trouvé le relevé de participation. • [REDACTED] Elle faisait des essais et erreurs qui annulaient les bonnes opérations. • Il y avait un problème de compréhension de la langue du client.

	• [REDACTED]
Q9	Si Q0 = Oui Commentaires additionnels sur cet appel (n = 164) • L'appel s'est bien déroulé, la conavigation a été utile, le client est satisfait. (39) • Le client avait du matériel inadéquat (incompatible, cellulaire, ordinateur pour son travail, etc.). (30) • Le client est à l'aise, et des explications verbales ont été suffisantes. (25) • Il y a eu un problème d'identification (clicSÉCUR, dirigé ailleurs, etc.). (20) • Le client était peu à l'aise avec l'informatique. (12) • Les appels étaient longs (principalement avec les clients peu habiles). (7) • Prendre note que cet appel était un transfert d'un autre préposé. • La conavigation a été proposée, mais le client a refusé. • Le client était déjà dans Mon dossier et a trouvé rapidement le formulaire. • Puisque la cliente utilisait nos services en ligne, elle a dû demander le service aux internautes... mais elle n'avait pas besoin d'un guide d'utilisation du système. Elle avait besoin d'information sur son dossier par rapport aux années de simulations de la rente. • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • Le client utilisait un ordinateur avec Chrome. • Le temps a manqué. • La cliente demande qu'on lui transmette les documents à son adresse courriel. Elle est frustrée de ne pas pouvoir recevoir ses infos de cette façon malgré un avis qui indique que ce n'est pas sécuritaire. • Malheureusement, la cliente n'était pas en mesure d'essayer la conavigation avec moi par manque de temps. Elle ne désirait pas non plus rappeler plus tard. [REDACTED] • [REDACTED] • Le client n'a jamais fait référence à Mon dossier ou à aucun besoin d'assistance. Il voulait seulement connaître l'état de son dossier. • Malgré la consigne de ne pas partager l'écran pendant l'inscription de données confidentielles, le client voulait autoriser le partage quand même. Pour accéder à Mon dossier, il devient pratiquement inutile d'offrir la conavigation. • Le client n'était pas prêt, et les documents n'étaient pas numérisés ni transférés dans son ordinateur. Je l'ai invité à nous rappeler quand ce serait fait. [REDACTED] • J'ai pris la décision d'aider la cliente à trouver le formulaire et de lui demander de nous rappeler une fois le formulaire rempli et sauvegardé. Nous pourrions ensuite lui expliquer comment nous l'envoyer en ligne avec l'outil de téléversement, [REDACTED] • [REDACTED] Je n'ai pas cru bon de la surcharger pour l'instant. • Le client est très persévérant. • Le client a complété un formulaire enregistré, mais il ne le retrouve pas sur son ordi. • J'ai voulu aider la cliente à remplir le formulaire. Toutefois, à la question « Êtes-vous un citoyen canadien? », elle m'a répondu « Oui », mais ne savait pas depuis quelle date. On ne pouvait donc pas passer à l'étape suivante. • Le client a été invité à remplir le sondage.

- La difficulté rencontrée est le partage d'écran : le choix entre tout l'écran, toute la fenêtre ou tout l'onglet. Les clients ne voient pas à quel endroit il faut aller. On a fait une deuxième tentative, et cela a bien fonctionné.
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- Le client n'avait pas certaines informations pour compléter la demande. Je l'ai aidé à la sauvegarder pour y revenir plus tard.
- J'ai été déconnecté du Speakylink; la session s'est terminée sans aucun avertissement! Et le client n'était pas à l'aise de se rebrancher avec moi.
- Le client était à l'aise avec le Web, donc cela a été beaucoup plus facile.
- Nous avons préalablement fait la même démarche en compagnie de sa conjointe. Il m'a demandé de rester avec lui juste en cas.
- J'ai été capable d'utiliser Safari. Le client a donné son autorisation et j'ai eu le partage d'écran!
- J'ai accompagné le client pour qu'il fasse sa demande de rente de retraite dans son dossier en ligne. SVP, est-ce possible de mettre les préférences de communication après la transmission de la demande de rente de retraite? Les clients qui sont moins habiles et même les clients plus à l'aise arrêtent de faire leur demande à cette étape. Ils pensent que la demande est transmise à Retraite Québec et malheureusement, ils ne sont pas très contents! (J'ai eu au moins 4 ou 5 clients mécontents depuis le début du projet).
- C'est beaucoup plus facile de guider le client pour qu'il fasse sa demande de rente de retraite. Cependant, je constate que les clients arrêtent de compléter la demande de rente de retraite une fois rendus aux préférences de communication. Ils pensent que c'est terminé! TRÈS IMPORTANT : mettre les préférences de communication après la transmission de la demande de rente de retraite si possible. Merci.
- Il peut être difficile d'expliquer à un client comment se rendre à une page d'information sur le site Web. Dans ces pages, on doit repérer la plupart des liens directement dans le texte, plutôt que dans un index ou un onglet. Ça décourage les préposés d'utiliser cette ressource dans la méthode habituelle, sans conavigation, car cela ajoute une complexité énorme : il faut d'abord trouver soi-même les liens. C'est compliqué de se repérer, même pour nous. Il faut dire au client où cliquer alors qu'il y a beaucoup de pages et de sous-liens à repérer. De plus, puisque les informations sont variées, on n'acquiert jamais l'expérience pour retrouver une rubrique précise et le chemin à suivre ni pour identifier les pièges de navigation qui peuvent se présenter au client.
- Oui, j'aurais pu demander au client d'utiliser la conavigation simplement pour tester le tout, mais cela aurait été plus long et n'aurait servi à rien.
- J'ai donc posté les formulaires requis à la cliente.
- Nous avons pu terminer sa demande de rente de retraite malgré tout (en vitesse).
- J'ai oublié de lui demander de remplir le formulaire de satisfaction.

Annexe IV

Synthèse des réponses au questionnaire – Volet clientèle

Quelques points de méthodologie...

- La population visée comprenait les clientes et clients de Retraite Québec **qui ont participé à une séance de conavigation**. Après la séance, les préposées et préposés invitaient la clientèle à répondre à un sondage sur Internet en la dirigeant vers le lien pour y accéder. Durant la période visée, selon les données fournies par la cellule d'innovation, 280 séances ont été réalisées.
- Au total, **37 personnes** ont répondu au sondage. Le taux de réponse est de 13,2 %.
- La collecte de données s'est déroulée du 16 septembre au 25 novembre 2022. Elle a été réalisée à l'aide du logiciel de sondage en ligne LimeSurvey.
- Les résultats présentés dans ce document représentent les réponses des répondantes et répondants. Ils **ne peuvent pas être généralisés** d'aucune façon à l'ensemble de la clientèle qui a participé à une séance de conavigation.
- Il est à noter que la somme des pourcentages dans les tableaux peut parfois être différente de 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Résultats

Q1	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou satisfaite de l'accompagnement reçu lors de la séance de conavigation? (n = 37) 97,3 % Très satisfait 2,7 % Assez satisfait 0,0 % Peu satisfait 0,0 % Pas du tout satisfait
Q1a	Si Q1 = Peu ou pas du tout satisfait Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait ou satisfaite? (n = 0)
Q2	Dans quelle mesure a-t-il été facile de comprendre ce qu'était la conavigation? (n = 37) 89,2 % Très facile 10,8 % Plutôt facile 0,0 % Plutôt difficile 0,0 % Très difficile

Q2a	Si Q2 = Plutôt ou très difficile Comment les explications de ce qu'est la conavigation pourraient-elles être améliorées pour faciliter la compréhension? (n = 0)
Q3_1	Veillez indiquer votre niveau d'accord avec les énoncés suivants. J'ai été à l'aise d'utiliser la conavigation. (n = 37) 91,9 % Tout à fait en accord 5,4 % Plutôt en accord 0,0 % Plutôt en désaccord 2,7 % Tout à fait en désaccord
Q3_2	Grâce à la séance de conavigation, j'ai davantage confiance que je pourrai effectuer une transaction avec Retraite Québec de façon autonome la prochaine fois. (n = 37) 86,5 % Tout à fait en accord 10,8 % Plutôt en accord 0,0 % Plutôt en désaccord 2,7 % Tout à fait en désaccord
Q3_3	La séance de conavigation m'a été utile. (n = 37) 94,6 % Tout à fait en accord 2,7 % Plutôt en accord 0,0 % Plutôt en désaccord 2,7 % Tout à fait en désaccord
Q3_4	La séance de conavigation a permis de résoudre la situation. (n = 37) 89,2 % Tout à fait en accord 2,7 % Plutôt en accord 2,7 % Plutôt en désaccord 5,4 % Tout à fait en désaccord
Q3_5	J'ai confiance que mes informations ont été bien protégées lors de la séance de conavigation. (n = 37) 75,7 % Tout à fait en accord 21,6 % Plutôt en accord 0,0 % Plutôt en désaccord 2,7 % Tout à fait en désaccord

Q4a	Si Q3_1 = Plutôt ou tout à fait en désaccord Pour quelles raisons n'étiez-vous pas à l'aise d'utiliser ce moyen? (n = 0)
Q4c1	Si Q3_3 = Tout à fait ou plutôt en accord De quelle façon la séance a-t-elle été utile (plusieurs réponses possibles)? (n = 36) 63,9 % Il est plus facile d'expliquer le problème. 75,0 % Il est plus facile de comprendre les consignes fournies par l'employée ou l'employé de Retraite Québec. 13,9 % Autres, précisez : • J'ai obtenu de l'assistance pour compléter le formulaire de prestation de décès. • Pour ma demande de retraite en ligne, l'employée de Retraite Québec m'a tenu la main du début à la fin avec patience, courtoisie et des explications très claires. • La préposée est une très bonne pédagogue! • On m'a aidé à résoudre un problème technique difficile à régler pour une personne non experte. • Ça nous rassure qu'on fait bien les choses.
Q4c2	Si Q3_3 = Plutôt ou tout à fait en désaccord Pour quelles raisons la séance de conavigation n'a-t-elle pas été utile? (n = 0)
Q4e	Si Q3_5 = Plutôt ou tout à fait en désaccord Pour quelles raisons n'avez-vous pas confiance que vos informations ont été bien protégées lors de la séance de conavigation? (n = 0)
Q5	De façon générale, comment qualifiez-vous votre niveau d'aisance avec l'informatique? (n = 37) 48,7 % Très à l'aise 35,1 % Assez à l'aise 16,2 % Peu à l'aise 0,0 % Pas du tout à l'aise
S1	Dans quel groupe d'âge vous situez-vous? (n = 37) 2,7 % Moins de 25 ans 2,7 % Entre 25 et 34 ans 18,9 % Entre 35 et 44 ans 2,7 % Entre 45 et 54 ans 48,7 % Entre 55 et 64 ans 21,6 % Entre 65 et 74 ans 2,7 % 75 ans ou plus 0,0 % Je préfère ne pas répondre.

S2	Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? (n = 36) 0,0 % Primaire 27,8 % Secondaire (y compris la formation professionnelle) 33,3 % Collégial ou cégep (y compris la formation technique) 36,1 % Universitaire 2,8 % Je préfère ne pas répondre.
S3	Dans quelle catégorie se situe votre revenu personnel avant impôts pour l'année 2021? (n = 37) 5,4 % Moins de 20 000 \$ 16,2 % De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$ 18,9 % De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$ 13,5 % De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$ 18,9 % De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$ 10,8 % Plus de 100 000 \$ 16,2 % Je préfère ne pas répondre.
S4	À quel genre vous identifiez-vous? (n = 37) 46,0 % Masculin 54,1 % Féminin 0,0 % Autre 0,0 % Je préfère ne pas répondre.

Annexe V

Guide de discussion

Employées et employés qui ont fait peu de conavigation (25 novembre) (durée planifiée : 60 minutes)

Introduction (10 min)

- Mot de bienvenue et remerciements pour leur participation
- Explication des objectifs de la rencontre

Au cours des deux derniers mois, vous avez participé au projet pilote sur la conavigation. Vous ne l'avez pas tous expérimenté de la même façon, et la rencontre d'aujourd'hui vise à recueillir vos impressions sur ce que vous avez vécu, la préparation, les avantages, les inconvénients, etc.

Aujourd'hui, vous êtes des participants qui avez fait peu de séances de conavigation.

- Rôles de l'animateur et des participants et des accompagnateurs?
- Déroulement de la rencontre (durée, enregistrement, observateurs, etc.)
- Questions des participants
- Tour de table – Présentation des participants

1. Préparation pour le projet pilote (10 minutes)

- Quand vous avez décidé de vous impliquer dans le projet pilote, est-ce que la tâche à faire (ce que ça impliquait) était claire? Expliquer.
- Certains d'entre vous ont mentionné dans le sondage qu'ils ne se sentaient pas totalement prêts au départ. Qu'est-ce qui faisait que vous ne vous sentiez pas prêts?
 - Qu'est-ce qui vous préoccupait le plus?
 - Pour ceux qui se sentaient prêts : qu'est-ce qui faisait que vous vous sentiez prêts?

2. Expérimentation (15 minutes)

- Vous avez finalement fait peu de séances de conavigation. Qu'est-ce qui explique cette situation? (ne se sentait pas bien préparé (trop compliqué), difficulté à voir les occasions, n'y pensait pas, pas le temps, autres attributions, etc.).
 - Creuser les raisons, si nécessaire.
 - Est-ce en raison de votre sentiment de « pas prêt »? De vos préoccupations?
 - Qu'est-ce qui aurait pu venir à l'esprit pour en faire plus?
- Avec l'expérience que vous avez, que pensez-vous du service de conavigation?
- Concernant l'outil utilisé, Speakylink, qu'en pensez-vous?
 - Avantages
 - Inconvénients

- Maintenant que vous l’avez expérimenté, est-ce que vous aviez eu suffisamment d’information sur le projet avant de vous porter volontaire?
 - Si non, qu’auriez-vous aimé savoir de plus?
 - Maintenant que vous savez plus ce que c’est, vous porteriez-vous volontaire de nouveau? Pourquoi?
- Comment votre appréciation de l’expérience aurait pu être améliorée?
Info pour l’animateur :
 - Pour ce groupe, la moyenne d’appréciation est de 3,2/5 (La note la plus basse est 1 et la plus haute est 5.)

3. Avenir de la conavigation (15 minutes)

- Croyez-vous que la conavigation devrait être un service offert par Retraite Québec? Pourquoi?
 - Avantages/inconvénients pour RQ
- Quels sont :
 - Bénéfices pour les clients?
 - Bénéfices pour les employés?
 - Freins pour les clients (confiance, capacité, intérêt, etc.)?
 - Freins pour les employés?
- Si le service devient offert, que devrait faire Retraite Québec pour favoriser l’adhésion du personnel?

Conclusion (5 minutes)

- Autres commentaires
- Remerciements

Employées et employés qui ont fait plusieurs séances de conavigation (6 décembre, 2 groupes) (durée planifiée : 2 heures)

Introduction (10 min)

- Mot de bienvenue et remerciements pour leur participation
- Explication des objectifs de la rencontre

Au cours des deux derniers mois, vous avez participé au projet pilote sur la conavigation. Vous ne l’avez pas tous expérimenté de la même façon, et la rencontre d’aujourd’hui vise à recueillir vos impressions sur ce que vous avez vécu, les avantages, les inconvénients, etc. Il s’agit d’un complément aux informations déjà recueillies avec la procédure/le questionnaire que vous avez rempli à chaque appel et aussi au sondage Forms que vous avez reçu il y a deux semaines.

- Rôles de l’animateur et des participants et des accompagnateurs?
- Déroulement de la rencontre (durée, enregistrement, observateurs, etc.)
- Questions des participants
- Tour de table – Présentation des participants

1. Préparation pour le projet pilote (15 minutes)

- Quand vous avez décidé de vous impliquer dans le projet pilote, est-ce que c'était clair dans quoi vous vous embarquiez? Expliquer.
- Certains d'entre vous ont mentionné dans le sondage qu'ils ne se sentaient pas totalement prêts au départ. Qu'est-ce qui faisait que vous ne vous sentiez pas prêts?
 - Qu'est-ce qui vous préoccupait le plus?
 - Pour ceux qui se sentaient prêts : qu'est-ce qui faisait que vous vous sentiez prêts?

2. Expérimentation (35 minutes)

- Avec l'expérience que vous avez, que pensez-vous du service de conavigation?
 - Qu'est-ce qui a bien été?
 - Qu'est-ce qui a moins bien été? (difficultés rencontrées, irritants)
- Selon les données compilées grâce à la procédure que vous suiviez, pour environ le quart des appels, la conavigation ne pouvait aider. Une des principales raisons mentionnées est qu'une explication verbale était suffisante. Est-ce parce que vous connaissez assez votre sujet pour guider « à l'aveugle »?
 - Parce qu'utiliser la conavigation est trop long?
 - Parce que le sujet ne s'y prêtait tout simplement pas?
- Plusieurs séances n'ont pu être menées à terme. La principale raison mentionnée est qu'il y a eu un bogue informatique. J'aimerais en savoir davantage sur les problèmes rencontrés.
 - Est-ce que l'outil utilisé est en cause?
 - Est-ce que l'aisance du client est en cause? Expliquez.

Info pour l'animateur :

- Pour environ 30 % des séances, la conavigation n'a pas aidé.
- Client : 97 % disent avoir été à l'aise d'utiliser la conavigation.
- En ce qui concerne l'outil utilisé, Speakylink, qu'en pensez-vous?
 - Avantages
 - Inconvénients
- Maintenant que vous l'avez expérimenté, est-ce que vous aviez eu suffisamment d'information sur le projet avant de vous porter volontaire?
 - Si non, qu'auriez-vous aimé savoir de plus?
 - Maintenant que vous savez plus ce que c'est, vous porteriez-vous volontaire de nouveau? Pourquoi?
- Qu'est-ce qui a fait que vous vous êtes senti à l'aise au fil du temps?
 - Combien d'appels?
 - Est-ce que la durée d'appel influence l'aisance?
 - Qu'est-ce qui faisait la longueur des appels?
- Est-ce qu'au fil des semaines, vous avez mieux ciblé les cas qui nécessitaient de la conavigation?
- Comment votre appréciation de l'expérience aurait pu être améliorée?

Info pour l'animateur :

- Pour le groupe du matin, la moyenne d'appréciation est de 4/5 (La note la plus basse est 3 et la plus haute est 5.); groupe de l'après-midi, moyenne de 3,8/5 (La plus basse est 2 et la plus haute est 5.)

3. Avenir de la conavigation (30 minutes)

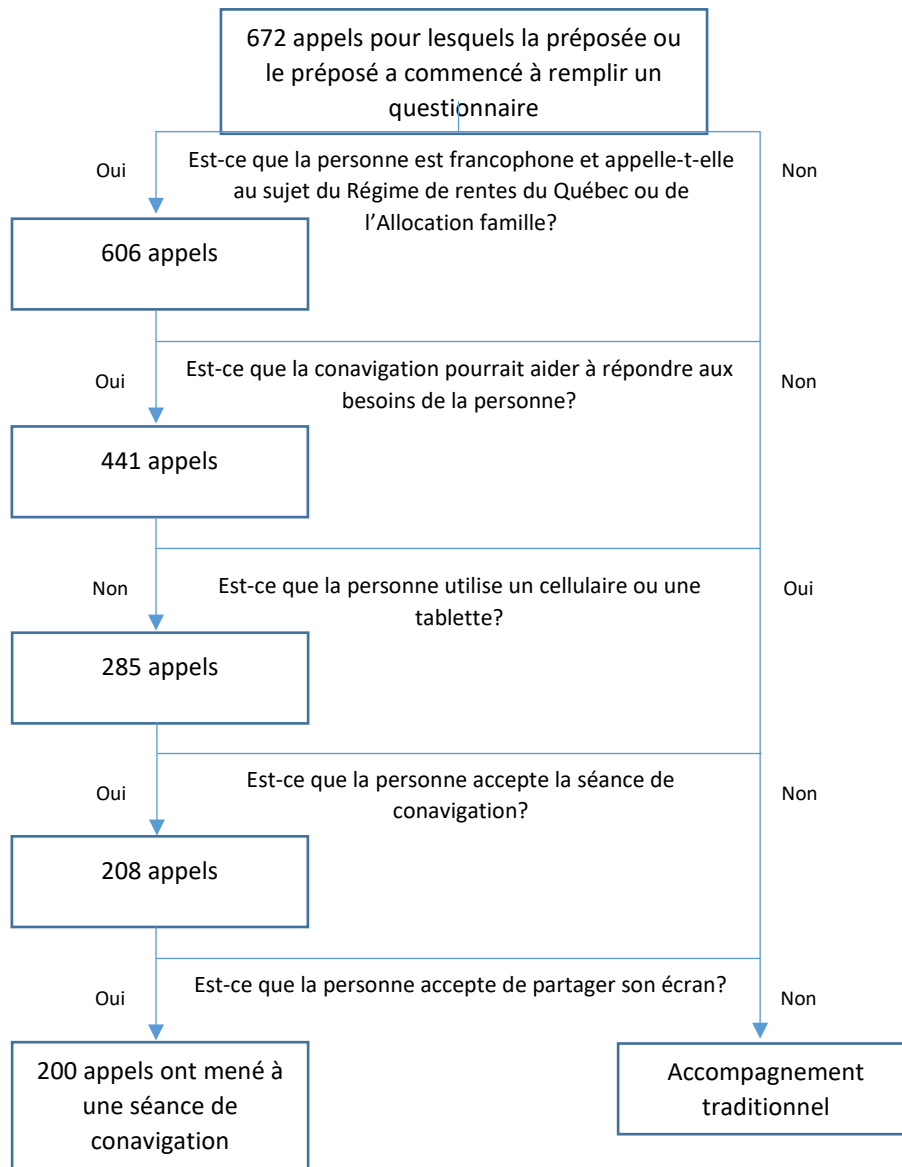
- Croyez-vous que la conavigation devrait être un service offert par Retraite Québec? Pourquoi?
 - Avantages/inconvénients pour RQ
- Quels sont :
 - Bénéfices pour les clients?
 - Bénéfices pour les employés?
Info pour l'animateur :
 - 76 % conavigation utile pour assister le client (client : 97 %)
 - 67 % plus facile de comprendre le problème (client : 66 % plus facile d'expliquer le problème)
 - 84 % plus facile de donner une explication (client : 74 % plus facile de comprendre les consignes)
 - Freins pour les clients (confiance, capacité, intérêt, etc.)?
Info pour l'animateur :
 - Employé : dans 89 % des cas, les clients étaient à l'aise.
 - Freins pour les employés?
- Est-ce que la conavigation serait utile avec le nouveau Mon dossier, considérant le bouton « Accès à Mon dossier » (accessible à tous les préposés et sans code d'accès)?
- Qu'est-ce qui devrait être amélioré pour que ça fonctionne mieux pour les clients?
 - Technologique (accès tablette, cellulaire, tous les navigateurs)
 - Autres aspects
- Qu'est-ce qui devrait être amélioré pour que ça fonctionne mieux pour les employés?
 - Procédures, outils, etc.
- Si le service devient offert, que devrait faire Retraite Québec pour favoriser l'adhésion du personnel?

Conclusion (5 minutes)

- Autres commentaires
- Remerciements

Annexe VI

Étapes menant à une séance de conavigation



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

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

demandedestatistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

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