

2010

RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Sondage sur la satisfaction de la clientèle qui communique avec la Régie par téléphone

Service des statistiques et des sondages



Québec 

Rédaction	Martine Pelletier
Mise en page	Christine Deschênes
Révision linguistique	Louise Hamel
Graphisme	Nicholas Grenier
Date de parution	Juillet 2010

Pour tout renseignement, commentaire ou suggestion, s'adresser à :
Service des statistiques et des sondages
Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9
statistiques@rrq.gouv.qc.ca

Dépôt légal	2 ^e trimestre 2010 Bibliothèque et Archives nationales du Québec
-------------	--

ISBN	978-2-550-59769-8 (PDF)
------	-------------------------

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	7
1. MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE	9
2. SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE DU SOUTIEN AUX ENFANTS.....	13
2.1 Caractéristiques des répondants.....	13
2.2 Chemin parcouru dans la RVI selon les caractéristiques des répondants.....	15
2.3 Options du système téléphonique automatisé.....	15
2.4 Clients qui ont été invités à saisir leur NAS	17
2.5 Clients qui ont été invités à établir leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale	20
2.6 Clients qui ont accédé à un libre-service	22
2.7 Clients qui ont parlé à un préposé de la Régie en cours d'appel.....	23
2.8 Information ou service obtenus.....	25
2.9 Satisfaction à l'égard du service.....	26
2.10 Mode de communication avec la Régie.....	28
2.10.1 Le téléphone.....	28
2.10.2 Le Web.....	29
2.10.3 Les services en ligne	30
2.11 Analyse selon la langue d'usage du répondant.....	31
3. SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC.....	35
3.1 Caractéristiques des répondants.....	35
3.2 Chemin parcouru dans la RVI selon les caractéristiques des répondants.....	37
3.3 Les options du système téléphonique automatisé.....	38
3.4 Clients qui ont été invités à saisir leur NAS	39
3.5 Clients qui ont été invités à établir leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale	42

3.6	Clients qui ont accédé à un libre-service	44
3.7	Clients qui ont parlé à un préposé de la Régie en cours d'appel.....	45
3.8	Information ou service obtenus.....	47
3.9	Satisfaction à l'égard du service.....	49
3.10	Mode de communication avec la Régie.....	51
3.10.1	Le téléphone.....	51
3.10.2	Le Web.....	52
3.10.3	Les services en ligne	53
4.	COMPARAISON SAE ET RRQ	57
	CONCLUSION	59
	ANNEXE 1 – MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE.....	63
	ANNEXE 2 – RÉSULTATS PONDÉRÉS	69

Sondage sur la satisfaction de la clientèle qui communique avec la Régie par téléphone

Faits saillants

- La collecte des données s'est déroulée du 16 décembre 2008 au 14 août 2009. Les clients visés par ce sondage sont ceux qui ont communiqué avec la Régie par téléphone en composant les numéros de son centre d'appels destinés au Soutien aux enfants (SAE), au Régime de rentes du Québec (RRQ) et au soutien aux internautes. Le nombre de répondants a été de 538 pour les clients du SAE et de 889 pour ceux du RRQ. Aux fins du présent rapport, les résultats du sondage de la clientèle internaute n'ont pas été analysés en raison du très faible nombre de répondants ayant laissé leurs coordonnées pour répondre au sondage.
- Les options du système téléphonique automatisé qui sont offertes aux clients leur permettent de bien se diriger vers le service ou l'information qu'ils recherchent (88 % pour la clientèle SAE et 90 % pour la clientèle RRQ).
- De même, les renseignements automatisés qui sont donnés aux clients tout au long de l'appel semblent clairs (95 % pour le SAE et 94 % pour le RRQ) et complets (89 % pour le SAE et 92 % pour le RRQ).
- La majorité des clients qui se sont rendus jusqu'à l'invitation à saisir leur NAS (numéro d'assurance sociale) l'ont effectivement saisi (94 % pour le SAE et 90 % pour le RRQ) et seulement 4 % d'entre eux ont éprouvé des difficultés à le faire. Lorsque les clients n'ont pas composé leur NAS, c'est principalement parce qu'ils téléphonaient pour quelqu'un d'autre, parce qu'ils ont manqué de temps pour le composer ou parce qu'ils ne l'avaient pas sous la main. Ceux qui ont éprouvé des difficultés avaient fait une erreur en le composant ou encore le système n'a pas accepté leur NAS.
- S'ils avaient su que cela aurait permis de traiter leur appel en priorité, les clients qui n'ont pas composé leur NAS auraient été plus enclins à le faire, surtout la clientèle SAE (68 % comparativement à 43 % de la clientèle RRQ).
- La presque totalité des clients (99 %) qui ont été invités à établir leur identité l'ont fait et la grande majorité (93 % pour le SAE et 96 % pour le RRQ), sans difficulté. Lorsque les clients ont éprouvé des difficultés, ils mentionnent, le plus souvent, ne pas avoir compris les instructions du système ou avoir eu des problèmes avec celui-ci.
- La plupart des clients disent avoir aimé que la Régie procède à leur identification de façon automatisée et la clientèle du RRQ (79 %), un peu plus que celle du SAE (69 %). De plus, la majorité des clients affirment s'être sentis en confiance de donner leurs renseignements personnels au moyen de ce système (87 % pour le SAE et 88 % pour le RRQ). Lorsque les clients n'ont pas aimé indiquer leur identité, c'est 4 fois sur 10 parce qu'ils ne se sentaient pas en confiance de donner leurs renseignements personnels.
- Lorsque l'identification n'a pas réussi, plus des trois quarts des clients qui ont parlé à un préposé se sont fait poser des questions auxquelles ils avaient déjà répondu lors de l'identification. Pour le quart d'entre eux, cela a été déroutant.
- Environ 9 clients sur 10 disent n'avoir éprouvé aucune difficulté à utiliser les libres-services.
- Dans un peu plus de 20 % des cas, lorsque les clients ont demandé à parler à un préposé, c'était pour se faire rassurer, assurer un suivi de leur dossier ou obtenir une confirmation.

- La majorité des clients (89 %) disent avoir obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient et être satisfaits du service reçu (91 % pour le SAE et 94 % pour le RRQ). Dans 30 % des cas, lorsqu'ils n'ont pas obtenu le service qu'ils recherchaient ou qu'ils sont insatisfaits, ils mentionnent que le préposé n'a pas su répondre à leurs questions. D'un autre côté, les résultats montrent que, lorsque les clients (RRQ seulement) parlent à un préposé, ils sont plus satisfaits du service reçu et plus nombreux à avoir obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient.
- Si les clients ont choisi le téléphone pour communiquer avec la Régie, c'est principalement parce qu'ils voulaient parler à un préposé ou parce qu'ils préfèrent ce moyen pour sa facilité et son efficacité. Toutefois, certains répondants n'avaient pas d'autre choix, puisqu'ils ont indiqué ne pas avoir d'ordinateur ou ne pas avoir accès à Internet.
- Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, environ 2 clients sur 10 ont, pour le même sujet, consulté le site Web de la Régie. Cependant, puisque tous les clients n'ont pas nécessairement accès à un ordinateur ou à Internet, le maximum de clients qui seraient susceptibles de consulter le site Web de la Régie serait de l'ordre de 54 % pour la clientèle RRQ et de 69 % pour la clientèle SAE. Pour ce qui est de l'ouverture des clients à communiquer avec la Régie par Internet, ces maximums seraient de l'ordre de 58 % et de 81 % pour les clientèles RRQ et SAE, respectivement.

INTRODUCTION

En 2005-2006, la Régie a réalisé un sondage sur la satisfaction des clients à l'égard de son service téléphonique. Les personnes qui téléphonaient à la Régie des rentes du Québec se voyaient offrir, avant d'entrer en contact avec un préposé, la possibilité de laisser leurs coordonnées afin d'être éventuellement rappelées dans les 48 heures pour répondre à des questions sur le service qu'elles avaient reçu. Le sondage comportait un seul questionnaire et visait une seule catégorie de clients, soit ceux qui avaient été en contact avec un préposé.

Depuis, la Régie a procédé à plusieurs améliorations et à différentes implantations dans sa réponse vocale interactive (RVI). Le présent sondage vise donc à connaître la satisfaction de la clientèle à l'égard de sa nouvelle prestation de services RVI, soit, notamment, son processus automatisé d'identification vocale ainsi que ses libres-services.

La méthode de collecte utilisée est la même que celle de 2005-2006 sauf que le sondage vise une clientèle plus large qui a été divisée par profils selon le chemin parcouru dans la RVI. Le document présente les résultats selon ces différents profils.

1. Méthodologie abrégée

Par rapport à 2005-2006, certains changements à la méthodologie du sondage ont été apportés. D'abord, le sondage ne s'adresse pas uniquement aux personnes qui ont parlé à un préposé de la Régie, mais à tous les clients peu importe le chemin parcouru dans la RVI. De plus, l'offre de sondage est faite juste après le choix de la langue, alors qu'auparavant elle était placée juste avant que le client ne parle à un préposé.

Pour l'invitation à participer au sondage, un message préenregistré se fait entendre. Si le répondant accepte d'y participer, il laisse ses coordonnées afin d'être rappelé dans les 48 heures pour y répondre. Le message d'invitation à répondre au sondage entendu par le client est le suivant : « Nous effectuons un sondage pour connaître votre satisfaction à l'égard de cet appel. Si vous acceptez d'y participer, nous vous invitons à laisser vos coordonnées avant de poursuivre votre appel. Nous pourrions alors vous téléphoner dans les 48 prochaines heures pour répondre au sondage. Faites le 1 si vous désirez laisser vos coordonnées. Sinon, restez en ligne. »

Les clients visés par ce sondage sont ceux qui ont communiqué avec la Régie par téléphone en composant les numéros de son centre d'appels destinés au RRQ, au SAE et au soutien aux internautes, à l'exception des numéros destinés aux appels pour Question Retraite et Services Québec.

Aux fins de la compilation des statistiques, les résultats du sondage de la clientèle internaute n'ont pas été analysés en raison du très faible nombre de répondants ayant laissé leurs coordonnées pour répondre au sondage.

La population du sondage est divisée en cinq clientèles selon le chemin parcouru dans la RVI. Elles sont définies comme suit :

Clientèle	Description
1	Le client a mis fin à l'appel avant l'invitation à saisir son NAS.
2	Le client a été invité à saisir son NAS, mais n'a pas utilisé l'identification vocale.
3	Le client a utilisé l'identification vocale, mais l'identification n'a pas réussi.
4	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale, mais n'a accédé à aucun libre-service.
5	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale et a accédé à au moins un libre-service.

La collecte des données s'est déroulée du 16 décembre 2008 au 14 août 2009. Le taux de participation au sondage est de 1,8 % pour le SAE et de 4,4 % pour le RRQ. Ces taux ont été calculés en divisant le nombre de personnes qui ont laissé leurs coordonnées par le nombre d'appels enregistrés durant la période de sondage.

Quant au taux de réponse au sondage, il est de 18,6 % pour le SAE et de 20,9 % pour le RRQ. Ces taux de réponse étant plutôt faibles, le risque de biais dans les résultats est assez élevé. La méthodologie complète du sondage est présentée à l'annexe 1.

Clientèle SAE

2. Sondage auprès de la clientèle du Soutien aux enfants

2.1 Caractéristiques des répondants

Dans l'ensemble de la population sondée, il n'est pas surprenant de constater que plus des trois quarts des personnes ayant répondu au sondage sont des femmes, puisque ce sont principalement ces dernières qui sont bénéficiaires du SAE. Par ailleurs, le quart de la population sondée était en congé (fort probablement en congé parental) et plus de 25 %, sans emploi. Les autres répondants se composent principalement de travailleurs (41,5 %). Pour ce qui est de l'âge, on trouve à peu près le tiers des personnes dans chacune des catégories d'âge suivantes : moins de 35 ans, 35 à 44 ans, et 45 ans et plus. Les répondants peu scolarisés dominent avec une proportion de 45,2 % qui ont terminé, au plus, un secondaire. La répartition des répondants selon le revenu familial est plutôt uniforme, quoiqu'on trouve un peu plus de répondants dans la catégorie des familles gagnant moins de 20 000 \$. Enfin, la majorité a répondu au sondage en français.

Tableau 1

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=100	n=88	n=35	n=285	n=30	n=538
	%	%	%	%	%	%
Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre activité principale?						
Travailleur	37,0	37,5	40,0	46,3	36,7	42,2
En congé (parental, de maladie, sabbatique)	15,0	20,5	17,1	20,4	36,7	20,1
Sans emploi	33,0	28,4	34,3	25,6	20,0	27,7
À la retraite	9,0	9,1	0,0	1,8	0,0	4,1
Autre (étudiant, etc.)	6,0	25,0	8,6	4,6	6,7	5,2
Ne répond pas	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,7
	1	2	3	4	5	Total
Quelle est votre année de naissance? (recodée en âge)	%	%	%	%	%	%
Moins de 35 ans	29,0	30,7	40,0	38,6	53,3	36,4
35-44 ans	37,0	29,6	31,4	37,9	23,3	35,1
45-54 ans	20,0	25,0	20,0	19,7	20,0	20,6
55 ans ou plus	13,0	14,8	2,9	2,8	0,0	6,5
Ne répond pas	1,0	0,0	5,7	1,1	3,3	1,3
	1	2	3	4	5	Total
Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?	%	%	%	%	%	%
Primaire et secondaire	50,0	44,3	45,7	43,9	43,3	45,2
Collégial	23,0	12,5	22,9	24,9	33,3	22,9
Universitaire	27,0	43,2	28,6	30,5	23,3	31,4
Ne répond pas	0,0	0,0	2,9	0,7	0,0	0,6

	1	2	3	4	5	Total
Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?	%	%	%	%	%	%
Français	82,0	65,9	51,4	86,7	96,7	80,7
Anglais	13,0	14,8	25,7	9,8	3,3	11,9
Autre	5,0	19,3	20,0	3,5	0,0	7,3
Ne répond pas	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,2

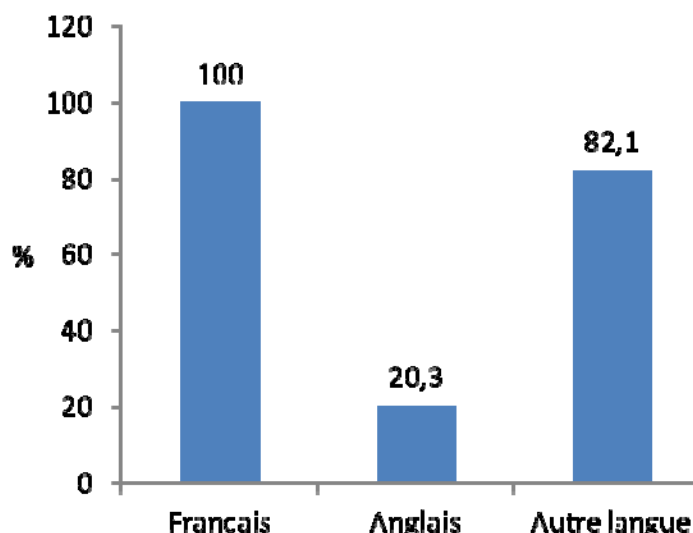
	1	2	3	4	5	Total
Dans laquelle des catégories suivantes se situait votre revenu familial total avant impôts pour l'année 2009?	%	%	%	%	%	%
Moins de 20 k\$	42,0	33,0	42,9	30,2	16,7	32,9
20 k\$ - 40 k\$	20,0	18,2	25,7	22,5	13,3	21,0
40 k\$ - 70 k\$	19,0	21,6	11,4	20,4	46,7	21,2
70 k\$ et plus	12,0	19,3	14,3	20,0	20,0	18,0
Ne répond pas	7,0	8,0	5,7	7,0	3,3	6,9

	1	2	3	4	5	Total
Sexe du répondant	%	%	%	%	%	%
Femme	80,0	56,8	71,4	80,7	86,7	76,4
Homme	15,0	36,4	17,1	15,1	3,3	18,0
Pas de réponse	5,0	6,8	11,4	4,2	10,0	5,6

	1	2	3	4	5	Total
Langue de l'entrevue	%	%	%	%	%	%
Français	88,0	83,0	68,6	93,3	96,7	89,2
Anglais	12,0	17,1	31,4	6,7	3,3	10,8

En mettant en relation la langue d'usage du répondant avec la langue de l'entrevue, on constate que 100 % des francophones ont communiqué avec la Régie en français. Cette proportion est de 20,3 % chez les anglophones et de 82,1 % chez les allophones.

Graphique 1 : Clients qui ont communiqué avec la Régie en français, selon la langue d'usage



2.2 Chemin parcouru dans la RVI selon les caractéristiques des répondants

Les clients de moins de 55 ans sont proportionnellement plus nombreux que leurs aînés à avoir utilisé l'identification vocale. En effet, 67,5 % d'entre eux ont établi leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale comparativement à 25,7 % chez les 55 ans et plus.

Les répondants dont la langue d'usage est le français sont plus nombreux que les anglophones et les allophones à avoir réussi à établir leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale. De fait, 63,6 % des francophones ont utilisé avec succès l'identification vocale comparativement à 45,3 % chez les anglophones et à 25,6 % chez les allophones.

Une comparaison entre les hommes et les femmes montre que 33 % des hommes invités à saisir leur NAS dans la RVI (clientèle 2) ne sont pas allés au-delà de cette étape comparativement à une proportion de 12,2 % chez les femmes.

2.3 Options du système téléphonique automatisé

La majorité (93,9 %) des personnes qui ont téléphoné à la Régie disent avoir écouté les options qui leur étaient offertes par le système téléphonique automatisé. De ces personnes, 88,1 % ont mentionné que ces options leur avaient permis de bien se diriger vers le service qu'elles recherchaient.

Tableau 2

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=100	n=88	n=35	n=285	n=30	n=538
	%	%	%	%	%	%
Lors de votre appel à la Régie, avez-vous écouté les options qui vous étaient offertes par le système téléphonique automatisé?						
Oui	89,0	94,3	97,1	94,4	100,0	93,9
Non	11,0	4,6	2,9	5,3	0,0	5,8
Ne sait pas	0,0	1,1	0,0	0,4	0,0	0,4
	1	2	3	4	5	Total
	n=89	n=83	n=34	n=269	n=30	n=505
	%	%	%	%	%	%
Diriez-vous que ces options ont permis de bien vous diriger vers le service ou l'information que vous cherchiez?						
Oui	78,7	90,4	88,2	89,2	100,0	88,1
Non	18,0	9,6	11,8	10,4	0,0	11,1
Ne sait pas	3,4	0,0	0,0	0,4	0,0	0,8

Pour la majorité des clients, les renseignements automatisés qui leur ont été donnés tout au long de leur appel étaient clairs (94,8 %) et complets (89,4 %).

Tableau 3

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=100	n=88	n=35	n=28	n=30	n=538
	%	%	%	%	%	%
Les renseignements automatisés qui vous ont été donnés tout au long de votre appel étaient-ils clairs?						
Oui	87,0	96,6	94,3	96,5	100,0	94,8
Non	9,0	2,3	5,7	2,1	0,0	3,5
Ne sait pas	4,0	1,1	0,0	1,4	0,0	1,7
	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
Les renseignements automatisés qui vous ont été donnés tout au long de votre appel étaient-ils complets?						
Oui	85,0	86,4	88,6	91,6	93,3	89,4
Non	12,0	8,0	11,4	6,3	3,3	7,8
Ne sait pas	3,0	5,7	0,0	2,1	3,3	2,8

Les clients qui ont mis fin à l'appel avant d'être invités à saisir leur NAS (clientèle 1) se différencient des autres clientèles pour ce qui est de leur opinion quant à la clarté des options et des renseignements automatisés qui leur ont été donnés. En effet, 78,7 % d'entre eux mentionnent que les options ont permis de bien les diriger vers le service ou l'information qu'ils cherchaient comparativement à 88,1 % pour l'ensemble des clients. De plus, 87 % indiquent que les renseignements automatisés qui leur ont été donnés tout au long de leur appel étaient clairs comparativement à 94,8 % pour l'ensemble des clients.

2.4 Clients qui ont été invités à saisir leur NAS

(81,4 % des clients) (n=438) (clientèles 2 à 5)

Tableau 4

	Clientèle				
	2	3	4	5	Total
	n=62	n=35	n=285	n=30	n=412
Avez-vous eu suffisamment de temps pour composer votre NAS?	%	%	%	%	%
Oui	90,3	100,0	99,0	100,0	97,8
Non	9,7	0,0	1,1	0,0	2,2
	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%
	n=62	n=35	n=285	n=30	n=412
Avez-vous rencontré des difficultés à le composer?	%	%	%	%	%
Oui	19,4	5,7	1,4	0,0	4,4
Non	80,7	94,3	98,6	100,0	95,6

Une proportion de 94,1 % de l'ensemble des clients qui ont été invités à saisir leur NAS l'a fait. On peut voir au tableau précédent que, parmi les clients ayant saisi leur NAS, 97,8 % répondent avoir eu suffisamment de temps pour le faire et 95,6 % disent n'avoir éprouvé aucune difficulté à le composer.

Les clients ayant été invités à saisir leur NAS, mais n'ayant pas utilisé l'identification vocale (clientèle 2) ont, plus que les autres, eu des difficultés à composer leur NAS (19,4 % comparativement à 4,4 % pour l'ensemble des clients). De même, 9,7 % n'ont pas eu suffisamment de temps pour le composer comparativement à 2,2 % pour l'ensemble des clients.

Lorsque les clients ont éprouvé des difficultés à saisir leur NAS, c'est le plus souvent parce que le système n'acceptait pas leur NAS ou qu'ils avaient fait une erreur en le composant. Dans d'autres cas, ils ont manqué de temps pour le composer ou ne l'avaient pas sous la main.

Tableau 5

	Clientèle				
	2	3	4	5	Total
	n=12	n=2	n=4	n=0	n=18
	%	%	%	%	%
Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans la composition de votre NAS?					
J'ai manqué de temps pour composer mon NAS.	25,0	0,0	25,0	0,0	22,2
Le système n'acceptait pas mon NAS.	25,0	50,0	50,0	0,0	33,3
J'ai fait une erreur en composant mon NAS.	25,0	0,0	50,0	0,0	27,8
Je n'avais pas mon NAS sous la main.	8,3	0,0	0,0	0,0	5,6
Autre réponse	8,3	50,0	0,0	0,0	11,1
Ne sait pas	16,7	0,0	0,0	0,0	11,1

Une proportion de 85,4 % des clients qui ont saisi leur NAS s'est sentie en confiance de le composer.

Tableau 6

	Clientèle				
	2	3	4	5	Total
	n=62	n=35	n=285	n=30	n=412
	%	%	%	%	%
Vous êtes-vous senti en confiance de donner votre numéro d'assurance sociale au moyen du système téléphonique automatisé de la Régie?					
Oui	90,3	77,1	85,3	86,7	85,4
Non	9,7	22,9	13,3	13,3	13,6
Ne sait pas	0,0	0,0	1,4	0,0	1,0

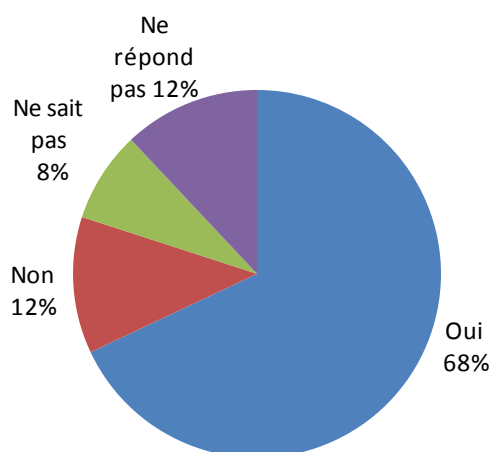
Une proportion de 5,7 % de l'ensemble des clients qui ont été invités à saisir leur NAS ne l'a pas fait. Près du tiers de ceux qui ne l'ont pas fait téléphonaient pour une autre personne. D'autres ont manqué de temps pour le composer (20 %) ou ne l'avaient pas sous la main (8 %). Parmi les autres raisons, certains clients ne voulaient tout simplement pas donner leur NAS (16 %), ou encore voulaient absolument parler à un préposé (16 %). D'autres ne se souvenaient pas qu'on leur ait demandé leur NAS (8 %).

Tableau 7

	Clientèle 2
Si le client n'a pas composé son NAS : pour quelle raison n'avez-vous pas composé votre numéro d'assurance sociale?	n=25
	%
Je voulais parler à un préposé.	16,0
Je ne voulais pas donner mon NAS.	16,0
Je téléphonais pour quelqu'un d'autre.	32,0
Je n'ai pas eu le temps de composer mon NAS.	20,0
Je n'avais pas mon NAS sous la main.	8,0
On ne me l'a pas demandé.	8,0
Autre réponse	8,0
Ne sait pas	4,0

Le graphique qui suit montre que 68 % des clients qui n'ont pas saisi leur NAS disent qu'ils l'auraient composé si cela avait permis de traiter leur appel en priorité.

Graphique 2 : Sachant que le fait de composer votre numéro d'assurance sociale aurait permis de traiter votre appel en priorité, l'auriez-vous composé?



2.5 Clients qui ont été invités à établir leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale

(65,1 % des clients) (n=350) (clientèles 3 à 5)

La presque totalité des clients qui ont été invités à établir leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale, soit 349 sur 350, l'ont fait et seulement 6,9 % d'entre eux ont dit avoir trouvé cela difficile.

Tableau 8	Clientèle			
	3	4	5	Total
	n=34	n=285	n=30	n=349
	%	%	%	%
Avez-vous trouvé facile d'établir votre identité à partir de notre système automatisé d'identification vocale?				
Oui	82,4	93,7	96,7	92,8
Non	17,7	6,0	3,3	6,9
Ne sait pas	0,0	0,4	0,0	0,3

La principale difficulté rencontrée lorsque les clients ont voulu établir leur identité est qu'ils ne comprenaient pas les instructions du système ou qu'ils ont eu des problèmes, notamment de confusion, avec celui-ci (41,7 %). Dans le tiers des cas, le temps requis pour établir son identité était trop long. Certains ont dû répéter l'information demandée plusieurs fois (12,5 %).

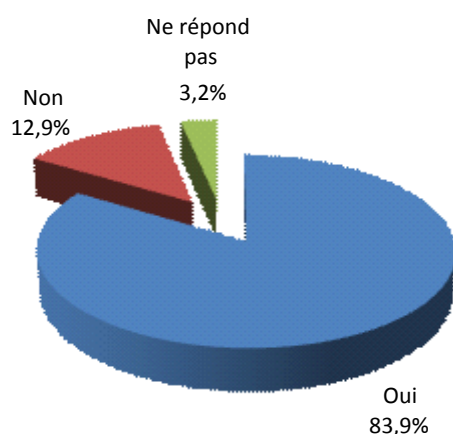
Tableau 9	Clientèle			
	3	4	5	Total
	n=6	n=17	n=1	n=24
	%	%	%	%
Qu'est-ce que vous avez trouvé difficile?				
C'était trop long.	50,0	29,4	0,0	33,3
J'ai dû répéter l'information demandée plusieurs fois.	33,3	5,9	0,0	12,5
Je ne comprenais pas les instructions. Il y avait un problème ou une confusion avec le système.	16,7	47,1	100,0	41,7
Autre réponse	0,0	5,9	0,0	4,2
Ne sait pas	0,0	5,9	0,0	4,2

Un peu plus des deux tiers des clients qui ont établi leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale ont mentionné avoir aimé que la Régie procède à leur identification de cette façon. De plus, 86,5 % ont dit s'être sentis en confiance de donner leurs renseignements personnels à partir de ce moyen. Parmi les personnes qui n'ont pas aimé indiquer ainsi leur identité, 37,6 % ont invoqué le manque de confiance.

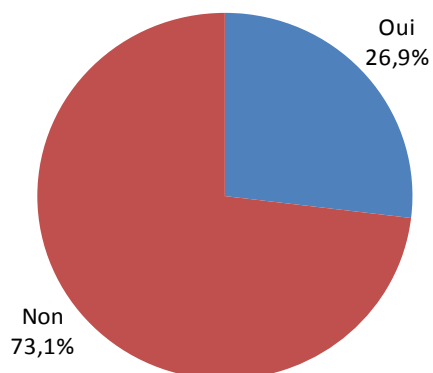
Tableau 10	Clientèle			
	3	4	5	Total
	n=34	n=285	n=30	n=349
Avez-vous aimé que nous procédions à votre identification de façon automatisée?	%	%	%	%
Oui	58,8	70,5	66,7	69,1
Non	32,4	25,6	30,0	26,7
Ne sait pas	5,9	3,9	3,3	4,0
Ne répond pas	2,9	0,0	0,0	0,3
Vous êtes-vous senti en confiance de donner vos renseignements personnels au moyen du système automatisé d'identification vocale?	3	4	5	Total
	%	%	%	%
	n=34	n=285	n=30	n=349
Oui	79,4	87,4	86,7	86,5
Non	17,7	12,3	10,0	12,6
Ne sait pas	2,9	0,4	3,3	0,9

Quand l'identification vocale ne réussissait pas, le préposé pouvait avoir à poser des questions au client afin d'établir son identité. Parmi les personnes sondées dont l'identification vocale n'a pas réussi (clientèle 3), 91,2 % se sont fait poser des questions par le préposé et 83,9 % ont eu à répondre à des questions auxquelles elles avaient déjà répondu lors de l'identification automatisée. Pour un peu plus du quart de ces clients, établir leur identité une deuxième fois a été dérangerant.

Graphique 3 : Le préposé de la Régie vous a-t-il posé des questions auxquelles vous aviez déjà répondu lors de l'identification vocale automatisée?



Graphique 4 : Est-ce que ça vous a dérangé d'établir votre identité une deuxième fois?

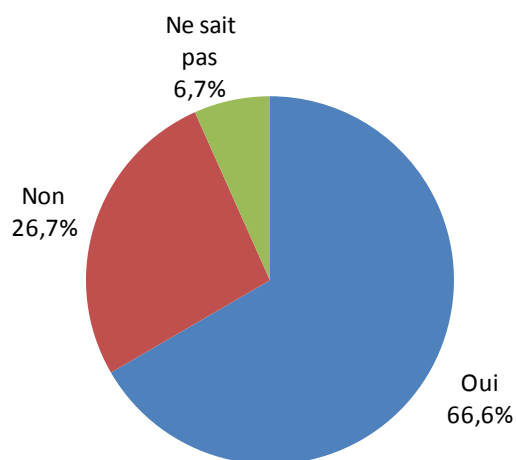


2.6 Clients qui ont accédé à un libre-service

(5,6 % des clients) (n=30) (clientèle 5)

Une proportion de 93,3 % des clients ayant accédé à un libre-service a mentionné n'avoir eu aucune difficulté à utiliser ce service. Seulement 2 des 30 clients ayant utilisé un libre-service ont éprouvé des difficultés. Ces difficultés étaient liées à l'entrée du numéro de compte bancaire.

Graphique 5 : Avez-vous aimé que le service vous soit rendu de façon automatisée?



Les deux tiers des clients ont dit avoir aimé utiliser les libres-services.

2.7 Clients qui ont parlé à un préposé de la Régie en cours d'appel

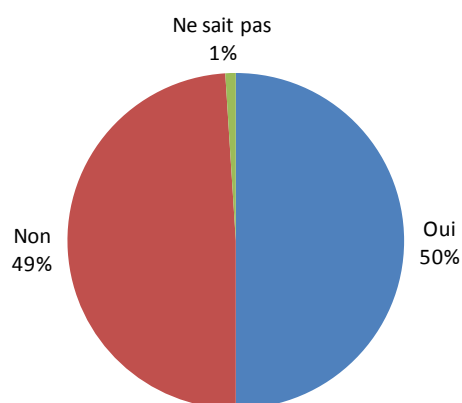
(76,4 % des clients) (n=411)

Le tableau 11 indique que 93,8 % des clients qui n'ont pas raccroché avant qu'on les invite à saisir leur NAS (clientèles 2, 3, 4 et 5) ont parlé à un préposé de la Régie. Dans 58,6 % des cas, les clients ont demandé à le faire. Pour les clients ayant accédé à un libre-service (clientèle 5), cette proportion s'élève à 72,7 %.

Tableau 11	Clientèle				
	2	3	4	5	Total
	n=88	n=35	n=285	n=30	n=538
	%	%	%	%	%
Lors de votre appel à la Régie, avez-vous parlé à un préposé?					
Oui	97,7	97,1	98,3	36,7	93,8
Non	2,3	2,9	1,8	63,3	6,2
Est-ce vous qui avez demandé à parler avec un préposé de la Régie ou est-ce le système téléphonique qui vous a mis en communication avec un préposé sans que vous le demandiez?	2	3	4	5	Total
	n=86	n=34	n=280	n=11	n=411
	%	%	%	%	%
J'ai demandé à parler à un préposé.	53,5	67,7	58,6	72,7	58,6
Le système a redirigé mon appel.	45,4	29,4	38,2	27,3	38,7
Ne sait pas	1,1	2,9	3,2	0,0	2,7

Parmi les clients qui ont mis fin à l'appel avant qu'on les invite à saisir leur NAS (clientèle 1), la moitié dit avoir essayé, sans succès, de faire le 0 en cours d'appel pour parler à un préposé de la Régie.

Graphique 6 : Clientèle 1 – Lors de votre appel à la Régie, avez-vous essayé de faire le 0 pour parler à un préposé de la Régie?



Lorsque les clients ont essayé de faire le 0 pour parler à un préposé (clientèle 1) ou lorsqu'ils ont parlé à un préposé (clientèles 2, 3, 4 et 5), c'était, principalement, pour poser des questions, obtenir des explications ou fournir de l'information (54,6 %). Par la suite, dans une proportion non négligeable de 22,3 %, c'était pour se faire rassurer, assurer un suivi de leur dossier ou obtenir une confirmation. On trouve également des gens qui voulaient parler à un préposé parce qu'ils n'ont pas trouvé l'information qu'ils cherchaient dans la RVI ou sur Internet (21 %) ou parce qu'ils trouvaient plus facile, plus rapide et plus efficace d'obtenir le service ainsi.

Tableau 12

Pour quelles raisons vouliez-vous parler à un préposé de la Régie?	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=50 %	n=46 %	n=23 %	n=164 %	n=8 %	n=291 %
Pour poser des questions, obtenir des explications ou fournir de l'information.	36,0	65,2	69,6	54,3	75,0	54,6
Je n'ai pas trouvé l'information que je cherchais dans la RVI ou sur le site Web. Aucun choix ne correspondait à ce que je cherchais.	24,0	19,6	21,7	20,7	12,5	21,0
Je n'aime pas la RV. Il y a trop d'options. C'est trop long.	8,0	13,0	13,0	9,1	0,0	9,6
Pour me faire rassurer, assurer un suivi de mon dossier ou obtenir une confirmation.	16,0	10,9	17,4	27,4	37,5	22,3
C'est plus facile, plus rapide, plus efficace d'obtenir le service ou l'information en parlant à un préposé.	10,0	13,0	4,3	5,5	0,0	7,2
Je devais parler à un préposé. Ma situation était particulière ou complexe.	0,0	0,0	0,0	4,3	0,0	2,4
Je voulais faire une demande. Je voulais obtenir un service ou un formulaire.	8,0	2,2	0,0	2,4	0,0	3,1
On m'a dit de téléphoner. En réponse à une lettre.	6,0	6,5	0,0	2,4	0,0	3,4
Je me suis trompé de numéro de téléphone, de service. Quelque chose n'a pas fonctionné dans la RVI.	8,0	0,0	4,3	0,0	0,0	1,7
On me l'a proposé dans la RVI.	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,3
Autre réponse	0,0	2,2	0,0	0,6	0,0	0,7

2.8 Information ou service obtenus

La majorité des clients (89,2 %) disent avoir obtenu le service ou l'information qu'ils cherchaient lors de leur appel à la Régie.

Tableau 13

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=100	n=88	n=35	n=285	n=30	n=538
Lors de votre appel à la Régie, avez-vous obtenu le service ou l'information que vous recherchiez?	%	%	%	%	%	%
Oui	84,0	88,6	94,3	89,8	96,7	89,2
Non	14,0	9,1	5,7	9,8	3,3	9,9
Ne sait pas	2,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,6
Ne répond pas	0,0	1,1	0,0	0,4	0,0	0,4

Lorsque les clients n'ont pas obtenu le service ou l'information qu'ils cherchaient, ils mentionnent principalement que c'est parce que le préposé n'a pas su répondre à leurs questions (28,3 %) ou que l'information obtenue n'était pas claire (15,1 %).

Tableau 14

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=14	n=8	n=2	n=28	n=1	n=53
Pour quelles raisons n'avez-vous pas obtenu le service ou l'information que vous recherchiez?	%	%	%	%	%	%
L'information n'était pas claire.	7,1	12,5	0,0	17,9	100,0	15,1
L'information était complexe, difficile à comprendre.	7,1	12,5	0,0	7,1	0,0	7,5
L'explication était trop longue.	7,1	0,0	0,0	3,6	0,0	3,8
L'attente était trop longue. J'ai raccroché.	7,1	0,0	0,0	7,1	0,0	5,7
L'information automatisée était incomplète.	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	3,8
Le préposé n'a pas su répondre à mes questions.	14,3	37,5	0,0	35,7	0,0	28,3
Le choix voulu était inexistant.	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8
J'ai fait une erreur.	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	1,9
L'information différait d'un préposé à l'autre.	0,0	0,0	0,0	10,7	0,0	5,7
Je n'appelais pas au bon endroit. On a redirigé mon appel.	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8

Tableau 14 (Suite)

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=14	n=8	n=2	n=28	n=1	n=53
Pour quelles raisons n'avez-vous pas obtenu le service ou l'information que vous recherchiez?	%	%	%	%	%	%
J'attends qu'on me rappelle, qu'on me donne une réponse. Je dois rappeler.	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	3,8
La Régie a fait une erreur. Elle ne m'a pas donné la bonne information.	7,1	0,0	50,0	7,1	0,0	7,5
Le préposé avait une mauvaise attitude.	14,3	0,0	50,0	3,6	0,0	7,5
Autre réponse	28,6	12,5	0,0	10,7	0,0	15,1
Ne sait pas	7,1	12,5	0,0	0,0	0,0	3,8

2.9 Satisfaction à l'égard du service

Une forte proportion des clients, soit 91,2 %, s'est dite très satisfaite (61,5 %) ou assez satisfaite (29,7 %) du service qu'elle a reçu de la Régie. En contrepartie, 8,6 % des clients se sont dits peu ou pas du tout satisfaits. Aucun des clients ayant accédé à un libre-service (clientèle 5) ne s'est dit insatisfait du service reçu.

Tableau 15

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=100	n=88	n=35	n=285	n=30	n=538
Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du service que vous avez reçu de la Régie?	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	51,0	62,5	54,3	65,3	66,7	61,5
Assez satisfait	38,0	31,8	34,3	25,3	33,3	29,7
Peu satisfait	7,0	4,6	8,6	6,3	0,0	6,0
Pas du tout satisfait	4,0	0,0	2,9	3,2	0,0	2,6
Ne sait pas	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,2

Lorsqu'on demande aux répondants les raisons de leur insatisfaction, ils mentionnent principalement des raisons liées au service qu'ils ont reçu du préposé de la Régie. Le plus souvent, le préposé de la Régie n'a pas su répondre à leurs questions (28,3 %); sinon, l'information reçue du préposé n'était pas claire, elle était erronée ou variable d'un préposé à l'autre (17,4 %). Dans d'autres cas, les répondants n'ont pas aimé l'attitude du préposé (17,4 %). La longueur des délais semble également avoir eu un effet important sur la satisfaction. En effet, un délai trop long dans le traitement de leur demande ou pour parler à un préposé a rendu certains répondants insatisfaits (19,6 % et 13,0 %, respectivement).

Tableau 16

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=11	n=4	n=4	n=27	n=0	n=46
Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait du service que vous avez reçu?	%	%	%	%	%	%
Le service est impersonnel. Je n'aime pas les services automatisés.	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	6,5
Le délai était trop long avant de parler à un préposé. Je n'ai pas été capable de parler à un préposé.	18,2	25,0	0,0	11,1	0,0	13,0
Le délai de traitement de ma demande était trop long.	0,0	25,0	25,0	25,9	0,0	19,6
Le choix voulu était inexistant, choix pas clairs.	9,1	0,0	0,0	3,7	0,0	4,3
J'ai dû faire plusieurs choix d'options ou numéros de téléphone avant d'obtenir le service.	9,1	0,0	0,0	3,7	0,0	4,3
L'information était variable d'un préposé à l'autre. Elle n'était pas claire ou pas bonne.	9,1	0,0	25,0	22,2	0,0	17,4
Le préposé n'a pas su répondre à mes questions, à ma demande.	9,1	50,0	25,0	33,3	0,0	28,3
Je suis insatisfait de l'attitude du préposé.	18,2	25,0	25,0	14,8	0,0	17,4
Je suis insatisfait de l'issue de la décision, de la loi SAE.	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
La Régie a fait une erreur dans mon dossier, n'a pas donné suite à ma demande.	9,1	0,0	0,0	7,4	0,0	6,5
Je suis insatisfait du service automatisé.	27,3	25,0	0,0	0,0	0,0	8,7
Autre réponse	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	2,2

Les déterminants de la satisfaction

On trouve des proportions significativement supérieures de clients qui se sont dits très satisfaits du service reçu parmi les groupes suivants :

- ceux qui disent que les options ont permis de bien les diriger vers le service qu'ils cherchaient (67,4 % contre 19,6 %);
- ceux qui disent que les renseignements automatisés étaient clairs (63,7 % contre 10,5 %);
- ceux qui disent que les renseignements étaient complets (65,1 % contre 26,2 %);
- ceux qui ont aimé que la Régie procède à leur identification de façon automatisée (71,8 % contre 43 %);
- ceux qui se sont sentis en confiance de donner leurs renseignements personnels au moyen du système automatisé d'identification vocale (67,6 % contre 45,5 %);
- ceux qui ont obtenu le service ou l'information recherchés (67,1 % contre 15,5 %);
- ceux qui ont un revenu familial brut de 70 000 \$ et plus (74,2 % contre 60,1 %).

Le fait d'avoir parlé ou non à un préposé en cours d'appel n'influence pas la satisfaction générale à l'égard du service reçu.

2.10 Mode de communication avec la Régie

2.10.1 Le téléphone

Tableau 17

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=100	n=88	n=35	n=285	n=30	n=538
Pour quelles raisons avez-vous choisi le téléphone plutôt qu'un autre moyen pour communiquer avec la Régie?	%	%	%	%	%	%
Je voulais parler à un préposé, contact plus humain. Je préfère le téléphone, c'est plus facile, plus rapide, plus efficace par téléphone.	44,0	47,7	42,9	41,8	46,7	43,5
Je n'ai pas trouvé l'information que je cherchais sur Internet.	4,0	9,1	17,1	13,7	3,3	10,8
Je n'ai pas pensé communiquer avec la Régie par un autre moyen. Je ne pensais pas pouvoir obtenir le service par Internet.	5,0	12,5	0,0	3,5	3,3	5,0
Je n'ai pas accès à Internet. Je n'ai pas d'ordinateur, pas de code d'accès. J'ai eu un problème d'ordinateur.	34,0	20,5	28,6	24,2	30,0	26,0
Je n'aime pas Internet. Je ne suis pas habile avec Internet.	9,0	9,1	5,7	7,0	6,7	7,6
J'avais besoin d'une information spécifique.	5,0	14,8	5,7	13,0	3,3	10,8
Le site Web est trop compliqué, trop complexe.	2,0	3,4	2,9	3,2	6,7	3,2
On m'a demandé de téléphoner à la Régie.	3,0	5,7	2,9	1,8	0,0	2,6
J'avais seulement le numéro de téléphone de la Régie, je l'avais sous la main. Je n'avais pas l'adresse du site Web de la Régie.	3,0	1,1	0,0	0,4	0,0	0,9
Je ne fais pas confiance à Internet.	1,0	0,0	2,9	0,4	0,0	0,6
J'avais besoin de confirmer une action (réception de documents, transaction Internet) ou de m'assurer que la chose était faite.	1,0	1,1	0,0	1,1	6,7	1,3
Autre réponse	0,0	1,1	2,9	1,4	0,0	1,1
Ne sait pas	1,0	2,3	0,0	0,7	10,0	1,5

Si les clients ont choisi le téléphone plutôt qu'un autre moyen pour communiquer avec la Régie, c'est pour un grand nombre (43,5 %) parce qu'ils voulaient parler à un préposé ou parce qu'ils préfèrent le téléphone pour sa facilité, sa rapidité et son efficacité. Toutefois, un peu plus du quart des répondants n'avaient pas d'autre choix, puisqu'ils ont indiqué ne pas avoir accès à Internet ou ne pas avoir d'ordinateur. De même, certains clients ont mentionné ne pas aimer Internet ou ne pas être habiles avec ce moyen (7,6 %), ou encore ne pas y faire confiance (0,6 %). Enfin, les personnes qui ont téléphoné à la Régie parce qu'elles n'ont pas trouvé l'information qu'elles cherchaient sur Internet ou parce qu'elles avaient besoin d'une information spécifique se situent au même niveau, soit 10,8 %.

2.10.2 Le Web

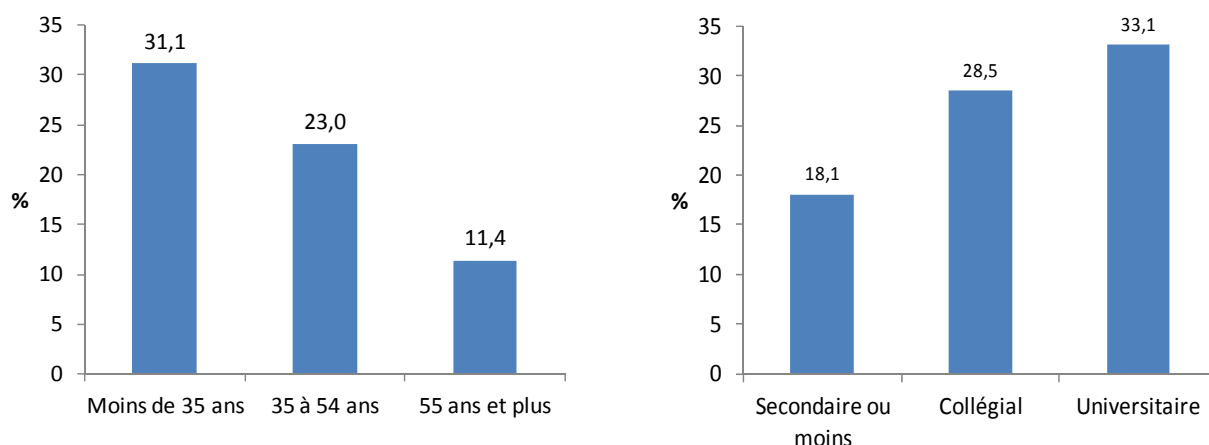
Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, le quart des clients ont consulté son site Web. Parmi les personnes qui n'ont pas consulté le site Web de la Régie (74,4 %), 41,5 % ont choisi de téléphoner à la Régie parce qu'elles n'ont pas accès à un ordinateur ou à Internet ou parce qu'elles n'aiment pas Internet ou n'y font pas confiance.

Tableau 18

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=100	n=88	n=35	n=285	n=30	n=538
Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, avez-vous, pour le même sujet, consulté le site Web de la Régie?	%	%	%	%	%	%
Oui	17,0	21,6	25,7	28,1	36,7	25,3
Non	83,0	76,1	74,3	71,9	63,3	74,4
Ne sait pas	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,4

Même si la Régie apportait des améliorations à son site Web ou augmentait les services disponibles, on peut penser que ces personnes continueraient à communiquer avec la Régie par téléphone. Ainsi, le potentiel de clients SAE qui pourraient consulter le site Web de la Régie serait au maximum de l'ordre de 69 %. Donc, si on ramène le pourcentage de personnes ayant consulté le site Web avant d'appeler, soit 25,3 %, sur le potentiel de 69 %, on constate que 36,8 % des personnes qui étaient susceptibles d'aller sur le Web l'ont fait avant d'appeler.

Les répondants de moins de 55 ans ainsi que ceux ayant au moins un diplôme d'études collégiales sont plus nombreux que les autres répondants à avoir consulté le site Web de la Régie avant d'appeler. En effet, 31,1 % des moins de 35 ans et 23 % des 35 à 54 ans ont consulté le site Web de la Régie comparativement à 11,4 % chez les 55 ans et plus. De même, 31,2 % des répondants ayant fait des études collégiales ou universitaires ont consulté le site Web de la Régie comparativement à 18,1 % chez les répondants possédant un diplôme d'études secondaires ou moins.

Graphique 7 : Clients qui ont consulté le site Web de la Régie selon l'âge et la scolarité

2.10.3 Les services en ligne

Une proportion de 80,7 % des clients savent que la Régie offre des services en ligne, mais seulement la moitié (50,9 %) des répondants seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service qu'ils ont reçu par téléphone.

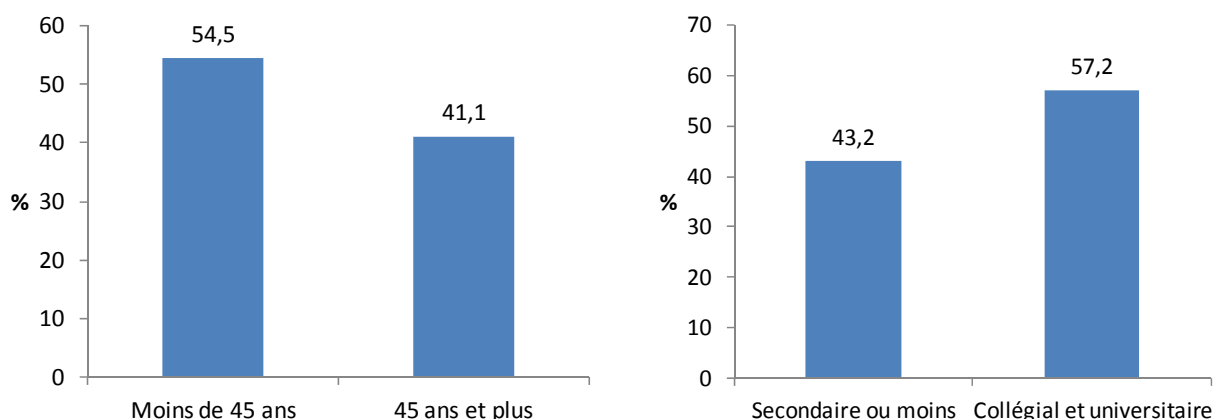
Tableau 19

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=100	n=88	n=35	n=285	n=30	n=538
Saviez-vous que la Régie vous offre des services en ligne, c'est-à-dire la possibilité de transiger avec elle par Internet?	%	%	%	%	%	%
Oui	79,0	72,7	74,3	83,9	86,7	80,7
Non	20,0	27,3	25,7	15,4	13,3	18,8
Ne répond pas	1,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,6
Seriez-vous prêt à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service que vous avez reçu par téléphone sachant que la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels sont garanties?	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
Oui	55,0	52,3	65,7	46,3	60,0	50,9
Non	41,0	42,1	25,7	51,9	33,3	45,5
Ne sait pas	4,0	5,7	8,6	1,4	6,7	3,4
Ne répond pas	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,2

Si l'on exclut les personnes qui n'ont pas d'ordinateur ou qui n'utilisent pas Internet ou n'y font pas confiance, l'évaluation du pourcentage de personnes qui se sont dites prêtes à communiquer avec la Régie par Internet passe de 50,9 % à 62,6 %.

Il n'est pas étonnant de constater que, tout comme pour la consultation du site Web de la Régie, ce sont les répondants les plus jeunes et les plus scolarisés qui sont proportionnellement les plus nombreux à être prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service qu'ils ont reçu par téléphone. En effet, 54,5 % des moins de 45 ans et 57,2 % des répondants ayant fait des études collégiales ou universitaires seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service comparativement à 41,1 % chez les 45 ans et plus et à 43,2 % chez les répondants possédant un diplôme d'études secondaires ou moins.

Graphique 8 : Clients qui seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet, selon l'âge et la scolarité



2.11 Analyse selon la langue d'usage du répondant

Comparativement aux anglophones, on observe chez les francophones et les allophones des proportions significativement supérieures pour ce qui est de :

- trouver clairs les renseignements automatisés qui leur ont été donnés (97,2 % contre 90,5 %);
- trouver complets les renseignements automatisés qui leur ont été donnés (93,3 % contre 82,3 %);
- s'être sentis en confiance de donner leur NAS au moyen du système téléphonique automatisé de la Régie (88 % contre 75 %);
- s'être sentis en confiance de donner leurs renseignements personnels au moyen du système téléphonique automatisé (89 % contre 73,7 %).

En contrepartie, les anglophones et les allophones sont proportionnellement plus nombreux que les francophones à avoir consulté le site Web de la Régie avant de communiquer avec la Régie par téléphone pour le même sujet (35 % contre 23 %).

Clientèle RRQ

3. Sondage auprès de la clientèle du Régime de rentes du Québec

3.1 Caractéristiques des répondants

Dans l'ensemble de la population sondée, on constate sans surprise que plus de 40 % des répondants sont à la retraite et que les trois quarts sont âgés de 66 ans et plus. On trouve un peu plus de femmes que d'hommes. En outre, tout comme pour le SAE, 45 % des répondants ont terminé, au plus, un secondaire. La répartition des répondants selon le revenu familial est plutôt uniforme. Enfin, la majorité a répondu au sondage en français.

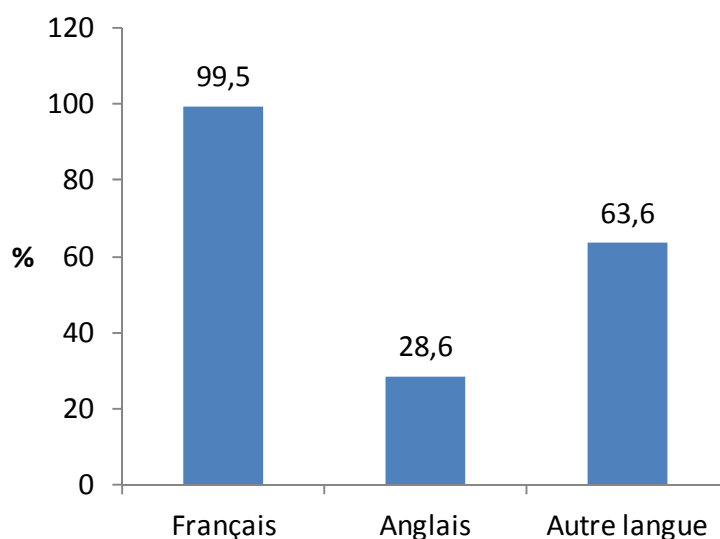
Tableau 20

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=120	n=206	n=70	n=414	n=79	n=889
	%	%	%	%	%	%
Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre activité principale?						
Travailleur	27,5	31,1	35,7	31,2	32,9	31,2
En congé (parental, de maladie, sabbatique)	4,2	3,4	1,4	4,4	2,5	3,7
Sans emploi	24,2	17,0	10,0	26,1	10,1	21,0
À la retraite	42,5	45,6	52,9	37,0	51,9	42,3
Autre (étudiant, etc.)	0,8	2,0	0,0	0,2	1,3	0,9
Ne répond pas	0,8	1,0	0,0	1,2	1,3	1,0
Quelle est votre année de naissance? (recodée en âge)						
	%	%	%	%	%	%
Moins de 59 ans	21,7	1,0	2,9	0,5	0,0	3,6
59-60 ans	28,3	6,8	1,4	4,6	1,3	7,8
61-65 ans	25,8	11,7	8,6	8,5	6,3	11,4
66 ans ou plus	23,3	78,2	84,3	84,8	91,1	75,5
Ne répond pas	0,8	2,4	2,9	1,7	1,3	1,8
Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?						
	%	%	%	%	%	%
Primaire et secondaire	49,2	47,1	51,4	43,2	45,6	45,8
Collégial	16,7	18,0	17,1	18,8	15,2	17,9
Universitaire	33,3	33,5	30,0	36,0	36,7	34,7
Ne répond pas	0,8	1,5	1,4	1,9	2,5	1,7

	1	2	3	4	5	Total
Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?	%	%	%	%	%	%
Français	88,3	85,0	77,1	90,3	93,7	88,1
Anglais	10,8	11,2	15,7	8,0	5,1	9,5
Autre	0,0	2,4	5,7	0,5	0,0	1,2
Ne répond pas	0,8	1,5	1,4	1,2	1,3	1,2
Dans laquelle des catégories suivantes se situait votre revenu familial total avant impôts pour l'année 2009?	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
Moins de 20 k\$	30,0	26,2	28,6	23,0	22,8	25,1
20 k\$ - 40 k\$	20,8	22,8	27,1	25,9	26,6	24,6
40 k\$ - 70 k\$	22,5	20,9	17,1	20,8	24,1	21,0
70 k\$ et plus	15,0	20,4	17,1	22,0	20,3	20,1
Ne répond pas	11,7	9,7	10,0	8,5	6,3	9,1
Sexe du répondant	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
Femme	52,5	58,3	71,4	53,1	51,9	55,6
Homme	46,7	41,3	28,6	46,4	46,8	43,9
Pas de réponse	0,8	0,5	0,0	0,5	1,3	0,6
Langue de l'entrevue	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
Français	90,0	90,8	84,3	93,5	97,5	92,0
Anglais	10,0	9,2	15,7	6,5	2,5	8,0

En mettant en relation la langue d'usage du répondant avec la langue de l'entrevue, on constate que 99,5 % des francophones ont communiqué avec la Régie en français. Cette proportion est de 28,6 % chez les anglophones et de 63,6 % chez les allophones.

Graphique 9 : Clients qui ont communiqué avec la Régie en français selon la langue d'usage



3.2 Chemin parcouru dans la RVI selon les caractéristiques des répondants

Une comparaison entre les personnes de moins de 66 ans et celles de 66 ans et plus montre que 45,1 % des premières ont terminé l'appel avant l'invitation à saisir leur NAS (clientèle 1) comparativement à 4,2 % des autres. À l'inverse, 71,8 % des clients de 66 ans et plus ont utilisé l'identification vocale (clientèles 3, 4 et 5) comparativement à 35,1 % des personnes de moins de 66 ans.

3.3 Les options du système téléphonique automatisé

La majorité (93,8 %) des personnes qui ont téléphoné à la Régie disent avoir écouté les options qui leur étaient offertes par le système téléphonique automatisé. De ces personnes, 90,2 % ont mentionné que ces options leur avaient permis de bien se diriger vers le service qu'elles cherchaient.

Tableau 21

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=120	n=206	n=70	n=414	n=79	n=889
	%	%	%	%	%	%
Lors de votre appel à la Régie, avez-vous écouté les options qui vous étaient offertes par le système téléphonique automatisé?						
Oui	87,5	91,8	92,9	95,9	98,7	93,8
Non	11,7	8,3	7,1	4,1	1,3	6,1
Ne sait pas	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
	1	2	3	4	5	Total
	n=105	n=189	n=65	n=397	n=78	n=834
	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%
Diriez-vous que ces options ont permis de bien vous diriger vers le service ou l'information que vous cherchiez?						
Oui	83,8	89,4	86,2	93,2	88,5	90,2
Non	13,3	10,1	12,3	6,8	11,5	9,2
Ne sait pas	2,9	0,5	1,5	0,0	0,0	0,6

Pour la majorité des clients, les renseignements automatisés qui leur ont été donnés tout au long de l'appel étaient clairs (94,2 %) et complets (91,6 %).

Tableau 22

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=120	n=206	n=70	n=414	n=79	n=889
	%	%	%	%	%	%
Les renseignements automatisés qui vous ont été donnés tout au long de votre appel étaient-ils clairs?						
Oui	92,5	93,2	97,1	95,2	91,1	94,2
Non	5,0	3,4	1,4	3,4	8,9	3,9
Ne sait pas	2,5	2,9	1,4	1,2	0,0	1,7
Ne répond pas	0,0	0,5	0,0	0,2	0,0	0,2
	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%
	%	%	%	%	%	%
Les renseignements automatisés qui vous ont été donnés tout au long de votre appel étaient-ils complets?						
Oui	87,5	89,8	90,0	93,7	92,4	91,6
Non	10,8	3,9	4,3	4,1	6,3	5,2
Ne sait pas	1,7	5,8	4,3	1,9	1,3	2,9
Ne répond pas	0,0	0,5	1,4	0,2	0,0	0,3

Les clients qui ont mis fin à l'appel avant d'être invités à saisir leur NAS (clientèle 1) se différencient des autres clientèles pour ce qui est de l'écoute des options offertes par le système téléphonique automatisé. En effet, 87,5 % d'entre eux mentionnent les avoir écoutées comparativement à 93,8 % pour l'ensemble des clients.

3.4 Clients qui ont été invités à saisir leur NAS (86,5 % des clients) (n=769) (clientèles 2 à 5)

Tableau 23	Clientèle				
	2	3	4	5	Total
	n=130	n=70	n=414	n=79	n=693
Avez-vous eu suffisamment de temps pour composer votre NAS?	%	%	%	%	%
Oui	91,5	97,1	97,6	97,5	96,4
Non	8,5	1,4	2,2	2,5	3,3
Ne sait pas	0,0	1,4	0,2	0,0	0,3
Avez-vous rencontré des difficultés à le composer?	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%
	n=130	n=70	n=414	n=79	n=693
Oui	13,1	4,3	2,2	2,5	4,5
Non	86,9	94,3	97,6	97,5	95,2
Ne sait pas	0,0	1,4	0,2	0,0	0,3

Une proportion de 90,1 % de l'ensemble des clients qui ont été invités à saisir leur NAS l'a fait. On peut voir au tableau précédent que, parmi les clients ayant saisi leur NAS, 95,2 % disent n'avoir éprouvé aucune difficulté à le composer et que 96,4 % disent avoir eu suffisamment de temps pour le faire.

Les clients ayant été invités à saisir leur NAS, mais n'ayant pas utilisé l'identification vocale (clientèle 2) ont, plus que les autres, éprouvé des difficultés à composer leur NAS (13,1 % comparativement à 4,5 % pour l'ensemble des clients). De même, 8,5 % n'ont pas eu suffisamment de temps pour le composer comparativement à 3,3 % pour l'ensemble des clients.

Lorsque les clients ont éprouvé des difficultés à saisir leur NAS, c'est le plus souvent parce qu'ils ont fait une erreur en le composant ou parce qu'ils ont manqué de temps pour le composer. Dans d'autres cas, le système n'acceptait pas leur NAS ou ils ne l'avaient pas sous la main.

Tableau 24

	Clientèle				
	2	3	4	5	Total
	n=17	n=3	n=9	n=2	n=31
	%	%	%	%	%
Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans la composition de votre NAS?					
J'ai manqué de temps pour composer mon NAS.	41,2	33,3	0,0	0,0	25,8
Le système n'acceptait pas mon NAS.	11,8	0,0	33,3	0,0	16,1
J'ai fait une erreur en composant mon NAS.	17,7	0,0	44,4	100,0	29,0
Je n'avais pas mon NAS sous la main.	17,7	33,3	0,0	0,0	12,9
Autre réponse	5,9	0,0	22,2	0,0	9,7
Ne sait pas	11,8	33,3	0,0	0,0	9,7

Une proportion de 84,9 % des clients qui ont saisi leur NAS s'est sentie en confiance de le composer.

Tableau 25

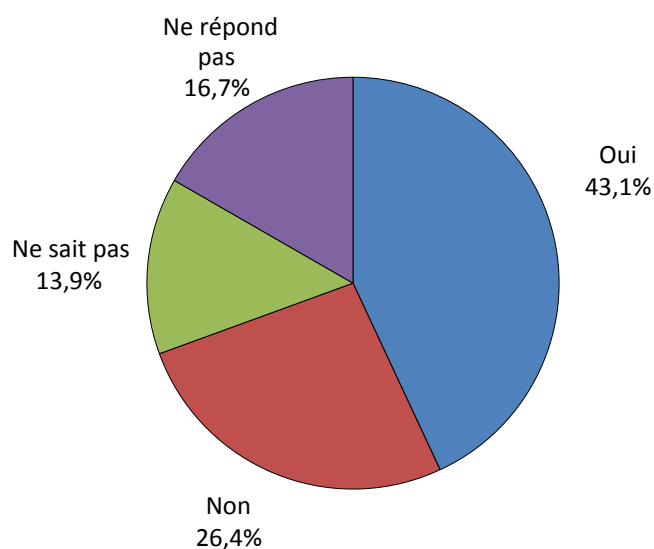
	Clientèle				
	2	3	4	5	Total
	n=130	n=70	n=414	n=79	n=693
	%	%	%	%	%
Vous êtes-vous senti en confiance de donner votre numéro d'assurance sociale au moyen du système téléphonique automatisé de la Régie?					
Oui	87,7	80,0	85,0	83,5	84,9
Non	11,5	18,6	14,7	16,5	14,7
Ne sait pas	0,8	1,4	0,2	0,0	0,4

Une proportion de 9,4 % de l'ensemble des clients qui ont été invités à saisir leur NAS ne l'a pas fait. Parmi ceux-ci, 4 clients sur 10 téléphonaient pour une autre personne. D'autres ont manqué de temps pour le composer (16,7 %) ou ne l'avaient pas sous la main (19,4 %). Certains clients ne voulaient pas donner leur NAS (5,6 %), ou encore considéraient qu'ils n'avaient pas à le donner (11,1 %). D'autres ne se souvenaient pas qu'on leur ait demandé leur NAS.

Tableau 26	Clientèle
Si le client n'a pas composé son NAS : pour quelle raison n'avez-vous pas composé votre numéro d'assurance sociale?	2
	n=72
	%
Je voulais parler à un préposé.	2,8
Je ne voulais pas donner mon NAS.	5,6
Je téléphonais pour quelqu'un d'autre.	40,3
Je n'ai pas eu le temps de composer mon NAS.	16,7
Je n'avais pas mon NAS sous la main.	19,4
On ne me l'a pas demandé.	8,3
Je considère qu'il n'était pas nécessaire que je donne mon NAS.	11,1
Autre réponse	5,6
Ne sait pas	1,4

Le graphique qui suit montre que 43,1 % des clients qui n'ont pas saisi leur NAS disent qu'ils l'auraient composé si cela avait permis de traiter leur appel en priorité.

Graphique 10 ° Sachant que le fait de composer votre numéro d'assurance sociale aurait permis de traiter votre appel en priorité, l'auriez-vous composé?



3.5 Clients qui ont été invités à établir leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale

(63,3 % des clients) (n=563) (clientèles 3 à 5)

La presque totalité (98,9 %) des clients qui ont été invités à établir leur identité l'ont fait et seulement 3,2 % d'entre eux ont dit avoir trouvé cela difficile. Pour les personnes dont l'identification n'a pas réussi (clientèle 3), cette proportion grimpe, de façon significative, à 9,4 %.

Tableau 27	Clientèle			
	3	4	5	Total
	n=64	n=414	n=79	n=557
Avez-vous trouvé facile d'établir votre identité à partir de notre système automatisé d'identification vocale?	%	%	%	%
Oui	90,6	97,3	96,2	96,4
Non	9,4	2,2	3,8	3,2
Ne sait pas	0,0	0,5	0,0	0,4

La principale difficulté rencontrée lorsque les clients ont voulu établir leur identité est qu'ils ne comprenaient pas les instructions du système ou qu'ils ont eu des problèmes, notamment de confusion, avec celui-ci (38,9 %). Parmi les autres raisons, les gens mentionnent dans une même proportion (11,1 %) qu'ils ont fait une erreur en indiquant leur identité ou qu'ils ont dû répéter l'information demandée plusieurs fois. On observe que 4 répondants sur 18 n'ont pas su expliquer ce qu'ils ont trouvé difficile dans ce cas.

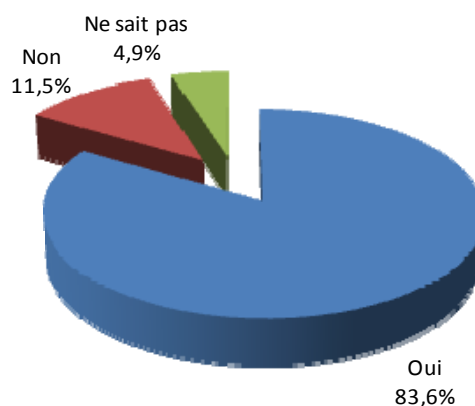
Tableau 28	Clientèle			
	3	4	5	Total
	n=6	n=9	n=3	n=18
Qu'est-ce que vous avez trouvé difficile?	%	%	%	%
J'ai dû répéter l'information demandée plusieurs fois.	16,7	11,1	0,0	11,1
Je ne comprenais pas les instructions. Il y avait un problème ou une confusion avec le système.	66,7	33,3	0,0	38,9
J'ai fait une erreur.	0,0	11,1	33,3	11,1
Autre réponse	0,0	0,0	33,3	5,6
Ne sait pas	16,7	22,2	33,3	22,2

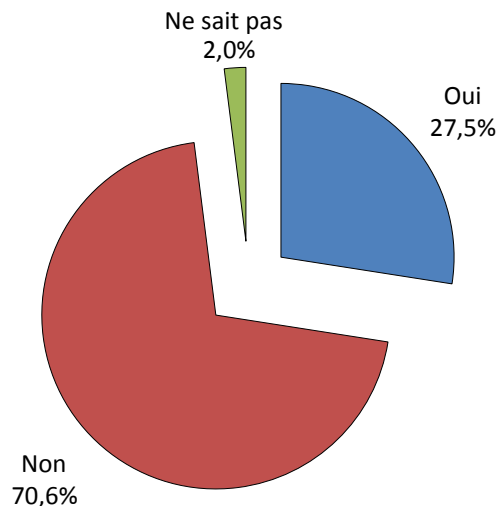
Un pourcentage de 78,6 % des clients qui ont établi leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale ont mentionné avoir aimé que la Régie procède à leur identification de cette façon. Les résultats du sondage indiquent, par ailleurs, que plus on est scolarisé, moins on aime indiquer son identité de cette façon. De plus, 88 % des répondants ont dit s'être sentis en confiance de donner leurs renseignements personnels à partir de ce système. D'ailleurs, parmi les personnes qui n'ont pas aimé établir leur identité de cette manière, 39,5 % ont invoqué le manque de confiance.

Tableau 29	Clientèle			
	3	4	5	Total
	n=64	n=414	n=79	n=557
	%	%	%	%
Avez-vous aimé que nous procédions à votre identification de façon automatisée?				
Oui	70,3	81,2	72,2	78,6
Non	28,1	17,9	27,9	20,5
Ne sait pas	1,6	1,0	0,0	0,9
Vous êtes-vous senti en confiance de donner vos renseignements personnels au moyen du système automatisé d'identification vocale?	3	4	5	Total
	%	%	%	%
Oui	84,4	89,1	84,8	88,0
Non	15,6	10,9	15,2	12,0

Quand l'identification vocale ne réussissait pas, le préposé pouvait avoir à poser des questions au client afin d'établir son identité. Parmi les personnes sondées dont l'identification vocale n'a pas réussi (clientèle 3), 92,4 % se sont fait poser des questions par le préposé et 83,6 % ont eu à répondre à des questions auxquelles elles avaient déjà répondu lors de l'identification automatisée. Pour un peu plus du quart des clients, établir leur identité une deuxième fois a été dérangeant.

Graphique 11 : Le préposé de la Régie vous a-t-il posé des questions auxquelles vous aviez déjà répondu lors de l'identification vocale automatisée?

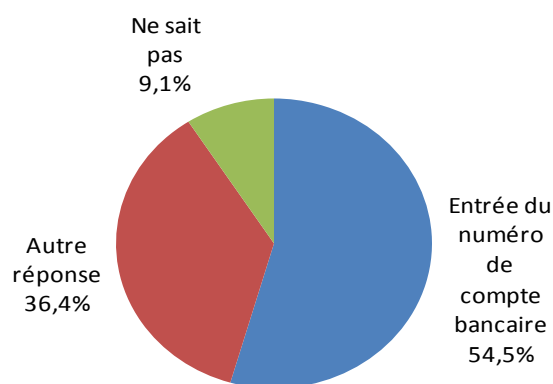


Graphique 12 : Est-ce que ça vous a dérangé d'établir votre identité une deuxième fois?

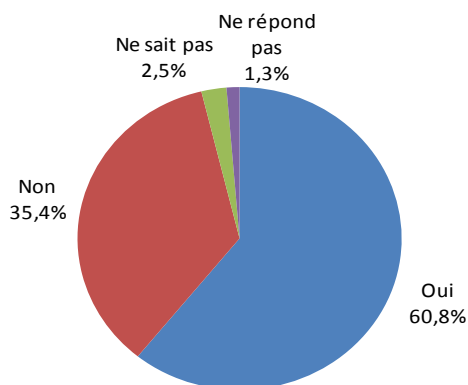
3.6 Clients qui ont accédé à un libre-service

(8,9 % des clients) (n=79) (clientèle 5)

Les résultats révèlent que 84,8 % des clients ayant accédé à un libre-service ont mentionné n'avoir eu aucune difficulté à utiliser ce service. Parmi les 79 clients ayant utilisé un libre-service, 11 ont ainsi éprouvé des difficultés. Pour la majorité, ces difficultés étaient reliées à l'entrée du numéro de compte bancaire.

Graphique 13 : Difficultés que les clients ont rencontrées dans l'utilisation des libres-services

Un nombre de 6 clients sur 10 ont dit avoir aimé utiliser un libre-service.

Graphique 14 : Avez-vous aimé que le service vous soit rendu de façon automatisée?

3.7 Clients qui ont parlé à un préposé de la Régie en cours d'appel (80,9 % des clients) (n=719)

Lors de leur démarche téléphonique, 93,5 % des clients qui n'ont pas raccroché avant qu'on les invite à saisir leur NAS (clientèles 2, 3, 4 et 5) ont parlé à un préposé. Cette proportion est beaucoup plus faible (53,2 %) pour les clients qui ont accédé à un libre-service (clientèle 5).

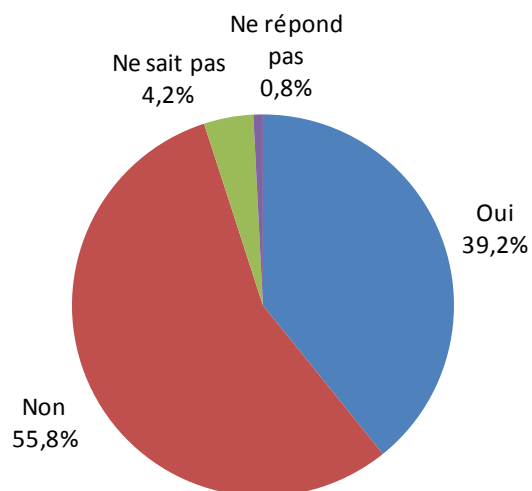
Dans un peu plus de la moitié des cas, ce sont les clients qui ont demandé à parler à un préposé de la Régie. Pour les personnes ayant accédé à un libre-service (clientèle 5), cette proportion s'élève à 71,4 %.

Tableau 30

	Clientèle				
	2	3	4	5	Total
	n=206	n=70	n=414	n=79	n=889
Lors de votre appel à la Régie, avez-vous parlé à un préposé?	%	%	%	%	%
Oui	97,6	94,3	99,0	53,2	93,5
Non	2,4	5,7	0,7	45,6	6,2
Ne sait pas	0,0	0,0	0,2	0,0	0,1
Ne répond pas	0,0	0,0	0,0	1,3	0,1
Est-ce vous qui avez demandé à parler avec un préposé de la Régie ou est-ce le système téléphonique qui vous a mis en communication avec un préposé sans que vous le demandiez?	2	3	4	5	Total
	n=201	n=66	n=410	n=42	n=719
	%	%	%	%	%
J'ai demandé à parler à un préposé.	53,7	53,0	49,3	71,4	52,2
Le système a redirigé mon appel.	43,3	42,4	47,1	23,8	44,2
Ne sait pas	3,0	4,6	3,7	4,8	3,6

Parmi les clients qui ont mis fin à l'appel avant qu'on les invite à saisir leur NAS (clientèle 1), 39,2 % disent avoir essayé, sans succès, de faire le 0 en cours d'appel pour parler à un préposé de la Régie.

Graphique 15 : Clientèle 1 – Lors de votre appel à la Régie, avez-vous essayé de faire le 0 pour parler à un préposé de la Régie?



Lorsque les clients ont essayé de faire le 0 pour parler à un préposé (clientèle 1) ou lorsqu'ils ont parlé à un préposé (clientèles 2, 3, 4 et 5), c'était, principalement, pour poser des questions, obtenir des explications ou fournir de l'information (69,9%). Par la suite, dans une proportion non négligeable de 21,1 %, c'était pour se faire rassurer, assurer un suivi de leur dossier ou obtenir une confirmation. On trouve également des gens qui voulaient parler à un préposé parce qu'ils n'ont pas trouvé l'information qu'ils cherchaient dans la RVI ou sur Internet (16,8 %).

Tableau 31

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=47	n=108	n=35	n=202	n=30	n=422
Pour quelles raisons vouliez-vous parler à un préposé de la Régie?	%	%	%	%	%	%
Pour poser des questions, obtenir des explications ou fournir de l'information.	61,7	68,5	74,3	76,2	40,0	69,9
Je n'ai pas trouvé l'information que je cherchais dans la RVI ou sur le site Web. Aucun choix ne correspondait à ce que je cherchais.	12,8	18,5	14,3	17,3	16,7	16,8
Je n'aime pas la RVI. Il y a trop d'options. C'est trop long.	10,6	6,5	8,6	5,9	13,3	7,3
Pour me faire rassurer, assurer un suivi de mon dossier ou obtenir une confirmation.	19,2	21,3	20,0	18,3	43,3	21,1
C'est plus facile, plus rapide, plus efficace d'obtenir le service ou l'information en parlant à un préposé.	8,5	1,9	0,0	0,0	6,7	1,9
Je devais parler à un préposé. Ma situation était particulière ou complexe.	0,0	0,9	0,0	2,0	0,0	1,2
Je voulais faire une demande. Je voulais obtenir un service ou un formulaire.	4,3	3,7	2,9	4,0	0,0	3,6
On m'a dit de téléphoner. En réponse à une lettre.	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,2
Je me suis trompé de numéro de téléphone, de service. Quelque chose n'a pas fonctionné dans la RVI.	4,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,7
On me l'a proposé dans la RVI.	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2
Ne sait pas	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,2

3.8 Information ou service obtenus

La majorité des clients (89 %) disent avoir obtenu le service ou l'information qu'ils cherchaient lors de leur appel à la Régie. Toutefois, les personnes qui ont mis fin à l'appel avant d'être invitées à saisir leur NAS (clientèle 1) ont obtenu le service qu'elles cherchaient dans une proportion moindre, soit 75,8 %.

Tableau 32

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=120	n=206	n=70	n=414	n=79	n=889
Lors de votre appel à la Régie, avez-vous obtenu le service ou l'information que vous recherchiez?	%	%	%	%	%	%
Oui	75,8	89,3	81,4	93,2	92,4	89,0
Non	24,2	10,2	18,6	6,5	6,3	10,7
Ne sait pas	0,0	0,5	0,0	0,2	0,0	0,2
Ne répond pas	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,1

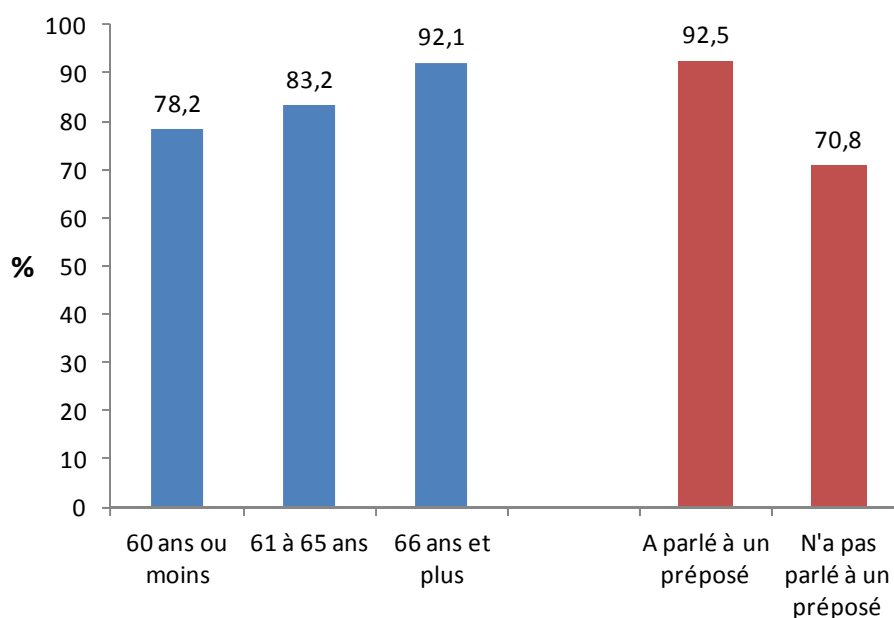
Lorsque les clients n'ont pas obtenu ce qu'ils cherchaient, ils mentionnent principalement que c'est parce que le préposé n'a pas su répondre à leurs questions (29,5 %). Certains (18,9 %) n'ont pas obtenu le service ou l'information voulus parce qu'ils attendaient toujours une réponse de la Régie et, pour 13,7 % des répondants, c'était parce que l'attente au téléphone était trop longue.

Tableau 33

Pour quelles raisons n'avez-vous pas obtenu le service ou l'information que vous recherchiez?	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=29 %	n=21 %	n=13 %	n=27 %	n=5 %	n=95 %
L'information n'était pas claire.	6,9	4,8	0,0	7,4	0,0	5,3
L'information était complexe, difficile à comprendre.	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0	1,1
L'attente était trop longue. J'ai raccroché.	24,1	14,3	7,7	3,7	20,0	13,7
L'information automatisée était incomplète.	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	1,1
Le préposé n'a pas su répondre à mes questions.	13,8	33,3	38,5	40,7	20,0	29,5
Le choix voulu était inexistant.	3,5	0,0	7,7	0,0	20,0	3,2
J'ai fait une erreur.	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0	1,1
L'information différait d'un préposé à l'autre.	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	1,1
Je n'appelais pas au bon endroit. On a redirigé mon appel.	20,7	0,0	23,1	7,4	0,0	11,6
J'attends qu'on me rappelle, qu'on me donne une réponse. Je dois rappeler.	10,3	23,8	23,1	22,2	20,0	18,9
La Régie a fait une erreur. Elle ne m'a pas donné la bonne information.	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	1,1
Je n'ai pas pu parler à un préposé.	3,5	4,8	0,0	0,0	20,0	3,2
Autre réponse	17,2	28,6	0,0	14,8	0,0	15,8
Ne sait pas	3,5	0,0	0,0	3,7	0,0	2,1

Lorsqu'on parle à un préposé, on a davantage le sentiment d'avoir obtenu le service recherché. En effet, 92,5 % des personnes ayant parlé à un préposé ont dit avoir obtenu ce qu'elles cherchaient comparativement à 70,8 % chez celles qui n'ont pas parlé à un préposé. On constate également que plus les personnes sont âgées, plus elles sont nombreuses à avoir obtenu le service ou l'information recherchés.

Graphique 16 : Clients qui ont obtenu l'information ou le service qu'ils recherchaient, selon l'âge et selon qu'ils ont parlé à un préposé ou non



3.9 Satisfaction à l'égard du service

Une forte proportion des clients, soit 94 %, se sont dits très satisfaits (71,7 %) ou assez satisfaits (22,3 %) du service qu'ils ont reçu de la Régie. En contrepartie, seulement 4,8 % des clients se sont dits peu ou pas du tout satisfaits.

Tableau 34

Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du service que vous avez reçu de la Régie?	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=120	n=206	n=70	n=414	n=79	n=889
	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	61,7	73,3	67,1	75,4	67,1	71,7
Assez satisfait	28,3	20,4	25,7	20,8	22,8	22,3
Peu satisfait	2,5	4,4	2,9	2,7	2,5	3,0
Pas du tout satisfait	2,5	1,5	4,3	1,0	3,8	1,8
Ne sait pas	4,2	0,0	0,0	0,0	2,5	0,8
Ne répond pas	0,8	0,5	0,0	0,2	1,3	0,5

Les deux raisons qui expliquent plus de 50 % de l'insatisfaction des clients sont que le préposé de la Régie n'a pas su répondre à leurs questions (30,2 %) ou que le délai était trop long avant de parler à un préposé (27,9 %).

Tableau 35

Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait du service que vous avez reçu?	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=6 %	n=12 %	n=5 %	n=15 %	n=5 %	n=43 %
Le service est impersonnel. Je n'aime pas les services automatisés.	0,0	8,3	0,0	0,0	60,0	9,3
Je ne voulais pas donner mon NAS.	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	2,3
Le délai était trop long avant de parler à un préposé. Je n'ai pas été capable de parler à un préposé.	16,7	50,0	40,0	13,3	20,0	27,9
Le délai de traitement de ma demande était trop long.	16,7	8,3	0,0	20,0	0,0	11,6
Le choix voulu était inexistant, choix pas clairs.	0,0	0,0	40,0	0,0	20,0	7,0
J'ai dû faire plusieurs choix d'options ou numéros de téléphone avant d'obtenir le service.	0,0	16,7	0,0	0,0	40,0	9,3
L'information était variable d'un préposé à l'autre. Elle n'était pas claire ou pas bonne.	16,7	0,0	0,0	6,7	0,0	4,7
Le préposé n'a pas su répondre à mes questions, à ma demande.	16,7	33,3	40,0	40,0	0,0	30,2
Je suis insatisfait de l'attitude du préposé.	0,0	8,3	0,0	13,3	0,0	7,0
Je suis insatisfait de l'issue de la décision, de la loi RRQ.	16,7	16,7	0,0	0,0	0,0	7,0
La Régie a fait une erreur dans mon dossier, n'a pas donné suite à ma demande.	16,7	0,0	20,0	0,0	0,0	4,7
Autre réponse	0,0	16,7	0,0	13,3	0,0	9,3

Les déterminants de la satisfaction

On trouve des proportions significativement supérieures de clients qui se sont dits très satisfaits du service reçu parmi les groupes suivants :

- ceux qui disent que les options ont permis de bien les diriger vers le service qu'ils cherchaient (74,5 % contre 48,1 %);
- ceux qui disent que les renseignements automatisés étaient clairs (73,4 % contre 42,9 %);
- ceux qui disent que les renseignements étaient complets (74,2 % contre 43,5 %);
- ceux qui se sont sentis en confiance de donner leur NAS au moyen du système téléphonique automatisé (77,2 % contre 49 %);
- ceux qui ont aimé que la Régie procède à leur identification de façon automatisée (80,1 % contre 48,3 %);

- ceux qui se sont sentis en confiance de donner leurs renseignements personnels au moyen d'un système automatisé d'identification vocale (77,4 % contre 44,8 %);
- ceux qui ont parlé à un préposé (74,3 % contre 58,3 %);
- ceux qui ont obtenu le service ou l'information recherchés (77,4 % contre 26,3 %);
- ceux qui ont 66 ans et plus (75,7 % contre 60,4 % chez les plus jeunes);
- ceux qui ont complété des études collégiales ou moins (75,4 % contre 65,6 % chez les personnes qui ont complété une formation universitaire).

3.10 Mode de communication avec la Régie

3.10.1 Le téléphone

Tableau 36

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=120	n=206	n=70	n=414	n=79	n=889
Pour quelles raisons avez-vous choisi le téléphone plutôt qu'un autre moyen pour communiquer avec la Régie?	%	%	%	%	%	%
Je voulais parler à un préposé, contact plus humain. Je préfère le téléphone, c'est plus facile, plus rapide, plus efficace par téléphone.	31,7	31,1	31,4	29,0	38,0	30,8
Je n'ai pas trouvé l'information que je cherchais sur Internet.	10,8	8,3	7,1	10,6	2,5	9,1
Je n'ai pas pensé communiquer avec la Régie par un autre moyen. Je ne pensais pas pouvoir obtenir le service par Internet.	9,2	6,3	7,1	4,8	10,1	6,4
Je n'ai pas accès à Internet. Je n'ai pas d'ordinateur, pas de code d'accès. J'ai eu un problème d'ordinateur.	30,8	33,5	31,4	36,2	27,9	33,8
Je n'aime pas Internet. Je ne suis pas habile avec Internet.	15,8	17,5	21,4	18,4	16,5	17,9
J'avais besoin d'une information spécifique.	7,5	8,7	2,9	12,1	1,3	9,0
Le site Web est trop compliqué, trop complexe.	2,5	2,9	2,9	5,1	1,3	3,7
On m'a demandé de téléphoner à la Régie.	1,7	3,4	10,0	1,7	0,0	2,6
J'avais seulement le numéro de téléphone de la Régie, je l'avais sous la main. Je n'avais pas l'adresse du site Web de la Régie.	3,3	4,4	0,0	1,7	5,1	2,7
Je ne fais pas confiance à Internet.	0,0	1,0	1,4	0,0	1,3	0,5
J'avais besoin de confirmer une action (réception de documents, transaction Internet) ou de m'assurer que la chose était faite.	0,8	1,0	1,4	0,2	0,0	0,6
Autre réponse	0,0	0,0	1,4	0,0	1,3	0,2
Ne sait pas	0,8	1,0	0,0	0,2	2,5	0,7

Si les clients ont choisi le téléphone plutôt qu'un autre moyen pour communiquer avec la Régie, c'est pour un peu moins du tiers des répondants parce qu'ils voulaient parler à un préposé ou parce qu'ils préféraient le téléphone pour sa rapidité et son efficacité. Toutefois, le tiers des répondants n'avaient pas d'autre choix, puisqu'ils ont indiqué ne pas avoir accès à Internet ou ne pas avoir d'ordinateur. De même, certains clients

ont mentionné ne pas aimer Internet ou ne pas être habiles avec ce moyen (17,9 %), ou encore ne pas y faire confiance (0,5 %). Enfin, les personnes qui ont téléphoné à la Régie parce qu'elles n'ont pas trouvé l'information qu'elles cherchaient sur Internet ou parce qu'elles avaient besoin d'une information spécifique se situent au même niveau, soit 9 %.

3.10.2 Le Web

Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, 22,5 % des répondants ont, pour le même sujet, consulté le site Web de la Régie. Parmi les personnes qui ne l'ont pas consulté (76,9 %), 59,7 % ont choisi de téléphoner à la Régie parce qu'elles n'ont pas accès à un ordinateur ou à Internet ou parce qu'elles n'aiment pas Internet ou n'y font pas confiance.

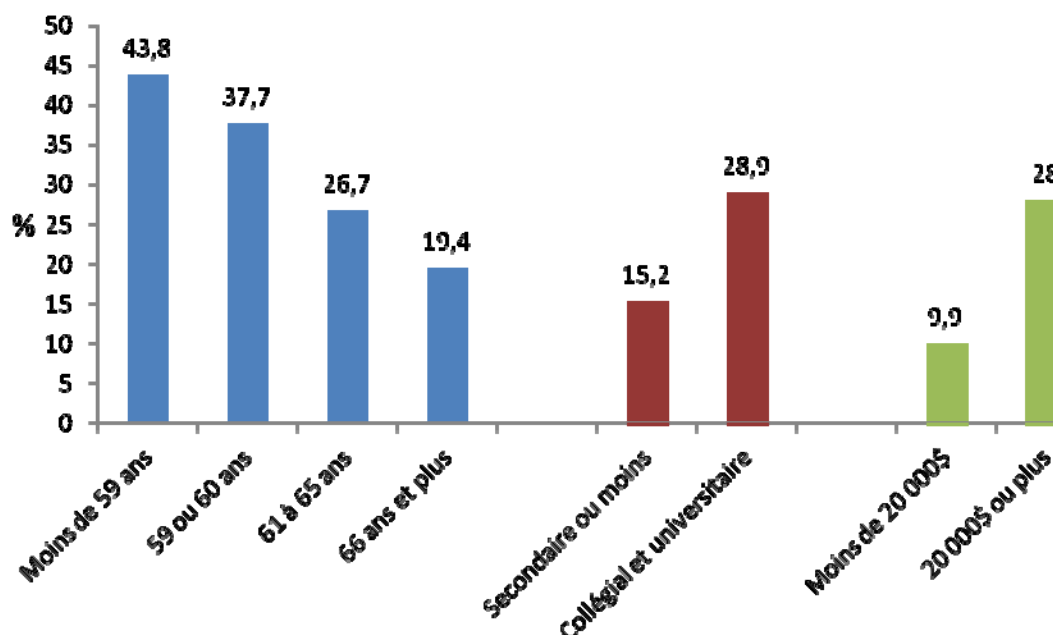
Tableau 37

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=120 %	n=206 %	n=70 %	n=414 %	n=79 %	n=889 %
Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, avez-vous, pour le même sujet, consulté le site Web de la Régie?						
Oui	28,3	19,4	21,4	24,2	13,9	22,5
Non	70,8	79,6	78,6	75,6	84,8	76,9
Ne sait pas	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0	0,2
Ne répond pas	0,0	0,5	0,0	0,2	1,3	0,3

Même si la Régie apportait des améliorations à son site Web ou augmentait les services disponibles, on peut penser que ces personnes continueraient à communiquer avec la Régie par téléphone. Ainsi, le potentiel de clients RRQ qui pourraient consulter le site Web de la Régie serait au maximum de l'ordre de 54 %. Donc, si on ramène le pourcentage de personnes ayant consulté le site Web avant d'appeler, soit 22,5 %, sur le potentiel de 54 %, on constate que 42 % des personnes qui étaient susceptibles d'aller sur le Web l'ont fait avant d'appeler.

Les données du sondage montrent que la consultation du site Web de la Régie diminue avec l'âge. En effet, 43,8 % des répondants de moins de 59 ans ont consulté le site Web de la Régie avant de communiquer avec la Régie par téléphone comparativement à 19,4 % pour les personnes âgées de 66 ans et plus. Par ailleurs, parmi les répondants les moins scolarisés et les moins à l'aise financièrement, on trouve une moins grande proportion de clients ayant consulté le site Web de la Régie. En effet, 15,2 % des clients possédant un diplôme d'études secondaires ou moins ont consulté le site comparativement à 28,9 % pour les personnes qui ont complété des études collégiales ou universitaires. De même, 9,9 % des personnes avec un revenu familial de moins de 20 000 \$ ont consulté le site Web de la Régie comparativement à 28 % pour les clients mieux nantis.

Graphique 17 : Clients qui ont consulté le site Web de la Régie, selon l'âge, la scolarité et le revenu familial



3.10.3 Les services en ligne

Une proportion de 71,2 % des clients savent que la Régie offre des services en ligne (cette proportion est de 56,5 % pour les clients ayant un revenu familial de moins de 20 000 \$), mais seulement le tiers des répondants seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service qu'ils ont reçu par téléphone.

Tableau 38

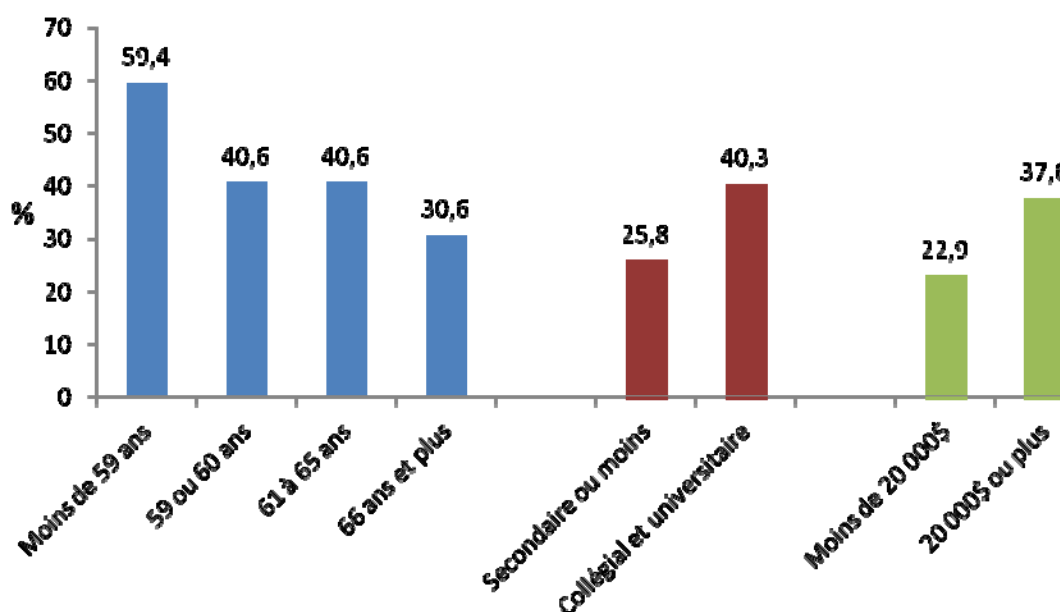
	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
	n=120	n=206	n=70	n=414	n=79	n=889
Saviez-vous que la Régie vous offre des services en ligne, c'est-à-dire la possibilité de transiger avec elle par Internet?	%	%	%	%	%	%
Oui	70,0	67,5	68,6	73,7	72,2	71,2
Non	29,2	31,6	31,4	25,9	26,6	28,1
Ne répond pas	0,8	1,0	0,0	0,5	1,3	0,7
Seriez-vous prêt à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service que vous avez reçu par téléphone sachant que la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels sont garanties?	1	2	3	4	5	Total
	%	%	%	%	%	%
Oui	46,7	29,6	21,4	32,4	40,5	33,5
Non	51,7	67,0	74,3	66,2	58,2	64,3
Ne sait pas	0,8	2,4	4,3	1,2	0,0	1,6
Ne répond pas	0,8	1,0	0,0	0,2	1,3	0,6

Si l'on exclut les personnes qui n'ont pas d'ordinateur ou qui n'utilisent pas Internet ou n'y font pas confiance, l'évaluation du pourcentage de personnes qui se sont dites prêtes à communiquer avec la Régie par Internet passe de 33,5 % à 59 %.

Il ressort des résultats du tableau 38 que les clients ayant mis fin à l'appel avant d'être invités à saisir leur NAS (clientèle 1) ainsi que ceux ayant accédé à un libre-service (clientèle 5) sont proportionnellement plus nombreux que les autres clients à se dire prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service que celui qu'ils ont reçu par téléphone (46,7 % et 40,5 %, respectivement). Fait intéressant, c'est parmi ces personnes qu'on trouve le plus grand nombre de clients ayant obtenu le service sans parler à un préposé. Les résultats du sondage confirment d'ailleurs que, parmi les clients qui n'ont pas parlé à un préposé, 45,8 % seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet, ce pourcentage étant de 30,6 % chez les personnes ayant parlé à un préposé.

Il n'est pas étonnant de constater que, tout comme pour la consultation du site Web de la Régie, ce sont les répondants les plus jeunes, les plus scolarisés et les plus à l'aise financièrement qui sont proportionnellement les plus nombreux à être prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service qu'ils ont reçu par téléphone. En effet, 59,4 % des moins de 59 ans et 40,3 % des répondants ayant complété des études collégiales ou universitaires seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service comparativement à 30,6 % chez les 66 ans et plus, et à 25,8 % chez les répondants ayant un diplôme d'études secondaires ou moins. Enfin, 37,6 % des clients ayant un revenu familial supérieur à 20 000 \$ seraient prêts à obtenir le même service par Internet comparativement à 22,9 % pour les clients ayant un revenu familial moins élevé.

Graphique 18 : Clients qui seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet, selon l'âge, la scolarité et le revenu familial



Comparaison SAE et RRQ

4. Comparaison SAE et RRQ

Lorsqu'on compare la clientèle du SAE à celle du RRQ, on observe une plus grande proportion de clients RRQ qui :

- ont aimé que la Régie procède à leur identification de façon automatisée;
- sont « très satisfaits » du service reçu de la Régie dans son ensemble;
- ont choisi de téléphoner à la Régie parce qu'ils n'ont pas accès à un ordinateur ou à Internet ou parce qu'ils n'aiment pas Internet ou n'y font pas confiance.

De plus, pour la clientèle RRQ, le fait d'avoir parlé à un préposé influence positivement la satisfaction.

Au sein de la clientèle SAE, on observe des proportions supérieures de clients qui :

- auraient composé leur NAS s'ils avaient su que cela aurait permis de traiter leur appel en priorité;
- sont au courant que la Régie offre des services en ligne;
- seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service qu'ils ont reçu par téléphone.

On constate également des attitudes et des comportements différents chez les clients SAE anglophones à l'égard de certains aspects du service, différences qui ne sont pas observées chez les clients RRQ.

CONCLUSION

Le présent sondage a permis de constater que, malgré le fait que les citoyens préfèrent parler à une personne plutôt que d'avoir à traiter avec une machine, plusieurs réussissent, sans trop de mal, à s'adapter à la RVI.

Les résultats du sondage font également ressortir que la majorité des gens qui se rendent à l'étape de saisir leur NAS ou d'établir leur identité réussissent à le faire sans problème. Bien qu'il semble facile pour la majorité des clients d'établir leur identité, certains de ceux qui n'y arrivent pas ne semblent pas aimer que le préposé leur pose des questions auxquelles ils avaient déjà répondu lors de l'identification. En effet, la plupart du temps, le client ne sait pas que le processus d'identification a échoué et ne comprend pas pourquoi on lui pose à nouveau les mêmes questions. Il faudrait pouvoir en expliquer les raisons au client tout en insistant sur le fait que cette façon de faire permet d'assurer la sécurité de ses renseignements personnels.

Même si plus de 90 % de la clientèle sondée qui a été invitée à saisir son NAS l'a fait, certaines actions pourraient être mises en place pour augmenter le nombre de clients qui saisissent leur NAS. En effet, les appels durant lesquels les clients ont saisi leur NAS pourraient être traités en priorité, puisque cela pourrait inciter plusieurs à le faire. Bien sûr, il faudrait qu'ils soient informés que leur appel serait traité en priorité. De plus, renforcer le sentiment de sécurité des clients permettrait sans doute d'augmenter le nombre de personnes qui saisissent leur NAS, puisque le sondage révèle que le sentiment de confiance envers la RVI va de pair avec le fait d'aimer la RVI et contribue à augmenter la satisfaction générale à l'égard du service reçu.

Certaines avenues sont également à explorer pour rassurer le client qui, afin de connaître les suites qui seront données à sa demande ou de confirmer une transaction, demande à parler à un préposé en cours d'appel. De plus, le « Sommaire du dossier citoyen en ligne », qui sera bientôt disponible sur le site Web de la Régie, permettra sans doute de répondre à certains besoins que le client ne peut actuellement satisfaire qu'en parlant à un préposé de la Régie.

Annexe 1

Méthodologie détaillée

Méthodologie détaillée

Par rapport à 2005-2006, certains changements à la méthodologie du sondage ont été apportés. D'abord, le sondage ne s'adresse pas uniquement aux personnes qui ont parlé à un préposé de la Régie, mais à tous les clients peu importe le chemin parcouru dans la RVI. De plus, l'offre de sondage est faite juste après le choix de la langue, alors qu'auparavant elle était placée juste avant que le client ne parle à un préposé.

Pour l'invitation à participer au sondage, un message préenregistré se fait entendre. Si le répondant accepte d'y participer, il laisse ses coordonnées afin d'être rappelé dans les 48 heures pour y répondre. Le message d'invitation à répondre au sondage entendu par le client est le suivant : « Nous effectuons un sondage pour connaître votre satisfaction à l'égard de cet appel. Si vous acceptez d'y participer, nous vous invitons à laisser vos coordonnées avant de poursuivre votre appel. Nous pourrions alors vous téléphoner dans les 48 prochaines heures pour répondre au sondage. Faites le 1 si vous désirez laisser vos coordonnées. Sinon, restez en ligne. »

La population visée

Les clients visés par ce sondage sont ceux qui ont communiqué avec la Régie par téléphone en composant les numéros de son centre d'appels destinés au RRQ, au SAE et au soutien aux internautes, à l'exception des numéros destinés aux appels pour Question Retraite et Services Québec. Le sondage s'adresse à tous les clients peu importe le chemin qu'ils ont parcouru dans la RVI.

Aux fins de la compilation des statistiques, les résultats du sondage de la clientèle internaute n'ont pas été analysés en raison du très faible nombre de répondants ayant laissé leurs coordonnées pour répondre au sondage.

La population du sondage est divisée en cinq clientèles selon le chemin parcouru dans la RVI. Elles sont définies comme suit :

Clientèle	Description
1	Le client a mis fin à l'appel avant l'invitation à saisir son NAS.
2	Le client a été invité à saisir son NAS, mais n'a pas utilisé l'identification vocale.
3	Le client a utilisé l'identification vocale, mais l'identification n'a pas réussi.
4	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale, mais n'a accédé à aucun libre-service.
5	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale et a accédé à au moins un libre-service.

L'échantillon

La méthode d'échantillonnage utilisée se nomme un *échantillonnage par quotas*, c'est-à-dire qu'on procède à la collecte de données jusqu'à ce que le nombre de répondants voulu soit atteint. À cause de l'utilisation de cette méthode, jumelée au fait que la sélection de l'échantillon était faite par l'intermédiaire d'un message préenregistré, aucun contrôle ne pouvait être effectué sur l'échantillon *a priori* ni sur les personnes qui acceptent de participer au sondage.

Le questionnaire

Le sondage comporte cinq questionnaires, un pour chacune des clientèles visées. Les questionnaires ont été rédigés par le Service des statistiques et des sondages en collaboration avec la Direction des renseignements. Un prétest a été mené pour chacun des questionnaires du sondage. À la suite de ce prétest, des modifications mineures ont été apportées aux questionnaires. De décembre 2008 à janvier 2009, la collecte de données a été réalisée par le personnel de la Régie. Par la suite, des étudiants du CEGEP ont été engagés pour réaliser les entrevues téléphoniques.

La collecte

La collecte des données s'est déroulée du 16 décembre 2008 au 14 août 2009. Le détail des dates par programme est présenté dans le tableau qui suit :

Programme	Dates
Soutien aux enfants (SAE)	Du 16 au 19 décembre 2008 Les 8 et 9 janvier 2009 Du 17 au 23 février 2009 Du 25 mai au 14 août 2009
Régime de rentes du Québec (RRQ)	Du 23 juin au 14 août 2009

Le taux de réponse

La taille d'échantillon visée était de 400 répondants par clientèle pour chacun des programmes (SAE et RRQ). Dans les faits, ce nombre n'est atteint que pour la clientèle 4 du RRQ. Il aurait fallu mettre des efforts considérables pour atteindre l'objectif de 400 répondants par clientèle, surtout pour les clientèles 3 et 5. Un sondage de ce type, où l'on ne contrôle pas l'échantillon, n'est peut-être pas le meilleur moyen de prendre le pouls de petites clientèles. Cependant, puisque plus de 70 % des questions ont été posées à plus d'une clientèle, il a été possible, en regroupant les réponses à ces questions, d'obtenir des résultats ayant de bons niveaux de précision.

Le taux de participation au sondage a été de 1,8 % pour le SAE et de 4,4 % pour le RRQ. Ces taux ont été calculés en divisant le nombre de personnes qui ont laissé leurs coordonnées par le nombre d'appels enregistrés durant la période de sondage.

Quant au taux de réponse au sondage, il a été de 18,6 % pour le SAE et de 20,9 % pour le RRQ. Ces taux de réponse étant plutôt faibles, le risque de biais dans les résultats est assez élevé. Les résultats détaillés du taux de réponse sont présentés dans le tableau qui suit.

Résultats détaillés du taux de réponse	SAE	RRQ
Clients qui ont laissé leurs coordonnées	2 923	4 327
Clients non appelés	1 235	850
Clients non rejoints		
Mauvais numéro	66	50
Coordonnées inaudibles	500	1 459
Pas de réponse / répondeur	207	483
Ligne occupée	26	49
Problème technique du côté du client	120	81
Clients rejoints non répondants		
Rendez-vous de rappel	33	49
Client non disponible	113	96
Refus du client	62	283
Questionnaire incomplet	17	22
Clients rejoints répondants		
Entrevues complétées (incluant la clientèle internaute)	544	905
Taux de réponse	18,6 %	20,9 %
Pourcentage de personnes qui ont laissé leurs coordonnées sur le nombre d'appels reçus	1,8 %	4,4 %

Le tableau suivant présente le nombre de répondants par clientèle.

	Clientèle					
	1	2	3	4	5	Total
SAE	100	88	35	285	30	538
RRQ	120	206	70	414	79	889

Puisque l'échantillon n'est pas probabiliste, les données ne représentent que l'opinion des répondants et ne peuvent être inférées à l'ensemble des clients qui téléphonent à la Régie.

La représentativité des répondants

Une comparaison, par clientèle, entre la proportion de clients ayant entendu l'offre de sondage dans la RVI (population sondée) et la proportion de répondants au sondage montre que la clientèle 1 du SAE est sous-représentée (voir tableau suivant). En effet, cette dernière ne représente que 19 % de l'ensemble des répondants, alors que dans la population sondée cette proportion est de 30 %. On constate également que les données du sondage ne sont pas représentatives de la population sondée pour ce qui est des clientèles 4 (SAE et RRQ) et 2 (RRQ), mais de façon moins importante que pour la clientèle 1 (SAE).

L'annexe 2 présente les résultats pondérés dans les cas où la non-représentativité de la clientèle a une incidence significative sur les résultats du sondage. La pondération permet d'associer à chaque répondant le poids qui correspond au nombre de personnes qu'il représente.

	Clientèle SAE					
	1	2	3	4	5	Total
Répondants	18,6 %	16,4 %	6,5 %	53,0 %	5,6 %	100,0 %
Population du sondage	30,3 %	15,0 %	7,1 %	44,7 %	2,9 %	100,0 %

	Clientèle RRQ					
	1	2	3	4	5	Total
Répondants	13,5 %	23,2 %	7,9 %	46,6 %	8,9 %	100,0 %
Population du sondage	15,5 %	30,1 %	8,5 %	39,2 %	6,6 %	100,0 %

Annexe 2

Résultats pondérés

Résultats pondérés

Clientèle SAE	Résultat non pondéré	Résultat pondéré
Diriez-vous que ces options ont permis de bien vous diriger vers le service ou l'information que vous cherchiez?	Oui : 88,1 %	Oui : 86,4 %
Les renseignements automatisés qui vous ont été donnés tout au long de votre appel étaient-ils clairs?	Oui : 94,8 %	Oui : 93,6 %

Clientèle SAE	Résultat non pondéré	Résultat pondéré
Clients qui ont été invités à saisir leur NAS	81,4 %	69,7 %
Clients qui ont été invités à établir leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale	65,1 %	54,7 %
Clients qui ont accédé à un libre-service	5,6 %	2,9 %
Clients qui ont parlé à un préposé de la Régie en cours d'appel	76,4 %	66,6 %

Clientèle RRQ	Résultat non pondéré	Résultat pondéré
Clients qui ont été invités à saisir leur NAS	86,5 %	84,5 %
Clients qui ont été invités à établir leur identité à partir du système automatisé d'identification vocale	63,3 %	54,3 %
Clients qui ont accédé à un libre-service	8,9 %	6,6 %
Clients qui ont parlé à un préposé de la Régie en cours d'appel	80,9 %	79,7 %