

Sondage sur la satisfaction de la clientèle du Bureau des ententes de sécurité sociale de la Régie des rentes du Québec (2013)



Rédaction

Francis Bernier
Louise Guilbault

Collaboration

Lyne Des Groseilliers

Mise en page

Nathalie Cloutier

Date de parution

Juin 2013

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9
statistiques@rrq.gouv.qc.ca

Dépôt légal

2^e trimestre 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN

978-2-550-68126-7 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2013

Table des matières

Faits saillants	4
Introduction	6
1. Méthodologie statistique abrégée.....	7
2. Présentation des résultats	7
2.1 Raison de la démarche	7
2.2 Démarche.....	9
2.3 Satisfaction à l'égard des services reçus.....	11
Conclusion	16
Annexe 1 Méthodologie statistique détaillée.....	17
Annexe 2 Questionnaire.....	21

Liste des tableaux

Tableau 1 Répartition des clients selon le pays d'entente	8
Tableau 2 Comparaison entre la réponse du client et la donnée administrative relativement au type de demande	8
Tableau 3 Façon d'apprendre que c'est au BESS que les clients devaient s'adresser pour faire leur démarche auprès d'un autre pays	9
Tableau 4 Moyens de communication utilisés selon le pays d'entente	9
Tableau 5 Type de service attendu	11
Tableau 6 Niveau d'atteinte des attentes à l'égard du service	11
Tableau 7 Pourcentages et indices de satisfaction pour chacun des énoncés.....	12
Tableau 8 Indices de satisfaction à l'égard des énoncés, selon le pays d'entente	13
Tableau 9 Pourcentage de satisfaction générale selon le pays d'entente	14
Tableau 10 Éléments du service qui ont plu aux clients.....	15
Tableau 11 Éléments du service qui ont déplu aux clients.....	15

Liste des graphiques

Graphique 1 Indices de satisfaction générale, selon le pays d'entente	14
---	----

Faits saillants

- Le Bureau des ententes de sécurité sociale (BESS) de la Régie des rentes du Québec est responsable de l'application des 32 ententes de sécurité sociale signées entre le ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur du Québec et d'autres pays.
- Afin de connaître la satisfaction de la clientèle du BESS, un sondage a été réalisé en octobre 2012 auprès des 845 clients ayant fait affaire avec lui entre les mois d'avril et d'août 2012. Un total de 357 clients a complété le sondage.
- Les clients ont fait affaire avec le BESS pour des demandes auprès des principaux pays suivants : les États-Unis (37 %), la France (19 %), l'Italie (19 %) et l'Allemagne (8 %).
- Les clients dont le pays d'entente est les États-Unis sont dans une proportion plus grande à être nés au Québec.
- Les clients dont le pays d'entente est l'Italie sont dans une proportion plus grande à avoir moins de 8 ans de scolarité et à être âgés de 70 ans et plus.
- 35 % des clients ont appris par une connaissance que c'était au BESS qu'ils devaient s'adresser pour faire leur demande, et 33 % l'ont appris par la Régie, que ce soit par son site Web, par une lettre, au téléphone ou en personne.
- 74 % des clients ont communiqué avec le BESS par téléphone. Les clients dont le pays d'entente est l'Italie sont proportionnellement moins nombreux que les autres clients à avoir utilisé ce moyen de communication.
- 58 % des clients ont pris un rendez-vous avec un employé du BESS.
 - Parmi ceux-ci, 67 % ont eu ce rendez-vous en personne dans les bureaux du BESS.
- 47 % des clients auraient refusé de régler l'ensemble de leur dossier par téléphone si cette possibilité leur avait été offerte, principalement parce qu'ils préféraient le contact humain (44 %).
- 83 % des clients ont pu faire affaire avec le même représentant de la Régie tout au long de leur démarche.
- 27 % des clients s'attendaient à obtenir de l'aide pour remplir les formulaires, et 24 % à la prise en charge complète de leur demande; 10 % des clients n'avaient aucune attente.
- 71 % des clients qui avaient des attentes affirment que le service reçu correspondait exactement à leurs attentes.
- Plus de 95 % des répondants sont « tout à fait en accord » ou « plutôt en accord » avec les énoncés touchant divers aspects du service qu'ils ont reçu du BESS, et ce, pour 14 des 15 énoncés. « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services » est le seul énoncé qui n'atteint pas ce niveau d'accord, celui-ci s'élevant plutôt à 79 %.

- Les indices de satisfaction varient entre 9,73 pour l'énoncé « Le BESS s'est adressé à vous avec courtoisie » et 7,54 pour l'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services ». C'est d'ailleurs le seul énoncé qui obtient un indice inférieur à 9,00.
 - Pour l'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services », l'indice de satisfaction des clients ayant fait des démarches pour la France (9,08) est plus élevé que celui des clients ayant fait une démarche pour les États-Unis (7,63).
 - Pour l'énoncé « Le personnel du BESS s'est assuré de faire le tour de votre dossier », l'indice de satisfaction des clients dont le pays d'entente est les États-Unis (9,69) est plus élevé que celui des clients dont le pays d'entente est la France (9,06).
- Pour l'ensemble des services reçus, 73 % des clients se disent très satisfaits et 26 %, assez satisfaits. L'indice de satisfaction générale est de 9,07.
 - Peu importe l'âge, la scolarité, le sexe, la région ou le lieu de naissance des clients, la satisfaction demeure très élevée.
 - L'indice de satisfaction générale des clients dont le pays d'entente est l'Italie est inférieur à celui des autres pays.
- Les qualités humaines des représentants sont l'élément du service qui a plu davantage aux clients (34 %).
- 78 % des clients affirment qu'aucun élément du service ne leur a déplu.

Introduction

Le Bureau des ententes de sécurité sociale (BESS) de la Régie des rentes du Québec est responsable de l'application des ententes de sécurité sociale signées entre le ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur du Québec et 32 pays. Ainsi, les citoyens du Québec (immigrants ou non) qui ont cotisé au régime d'un pays visé par une entente peuvent obtenir le soutien du BESS pour demander des prestations de retraite, de survie ou d'invalidité du régime étranger.

Le BESS fournit l'information nécessaire aux citoyens concernés et les aide dans leur démarche. Il transmet aussi les formulaires et les renseignements des bénéficiaires au pays concerné.

Dans un souci d'amélioration de sa prestation de services, le BESS a demandé à la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative de la Régie de réaliser un sondage auprès de sa clientèle afin de connaître sa satisfaction.

1. Méthodologie statistique abrégée

Le BESS traite entre 2 300 et 3 700 demandes de prestations étrangères par année. Certaines demandes peuvent provenir d'un même client qui a travaillé dans plus d'un pays étranger ayant conclu une entente de sécurité sociale avec le Québec.

La population visée par le sondage est l'ensemble des clients qui, entre les mois d'avril et d'août 2012, se sont adressés au BESS pour une demande de pension étrangère. Ces clients peuvent être les bénéficiaires de la pension étrangère ou encore des parents ou amis qui ont fait la demande pour eux. Cette période a été choisie afin de s'assurer qu'au moment du sondage, tenu en octobre 2012, les personnes sondées se souviennent de la qualité des services reçus du BESS. En effet, le questionnaire contient des questions reliées aux services reçus du BESS pendant cette période.

Comme cette population n'est pas très nombreuse, l'ensemble de ces clients a constitué l'échantillon du sondage. Ainsi, une liste de 845 clients a été remise à la firme de sondage, et 357 d'entre eux ont répondu. Le taux de réponse a donc été de 43 %.

Il est à noter qu'en raison de l'arrondissement, la somme des proportions de certains tableaux ou figures peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

2. Présentation des résultats

Les résultats du sondage sont présentés selon trois thèmes décrivant le service reçu :

- la raison pour laquelle les clients ont fait une démarche auprès du BESS;
- le déroulement de cette démarche;
- la satisfaction à l'égard des services reçus.

2.1 Raison de la démarche

Les clients font affaire avec le BESS afin de demander une prestation auprès d'un autre pays. Il est possible que les clients fassent affaire avec le BESS pour plus d'un pays d'entente. Aux fins de l'analyse des résultats, dans les cas où un client a fait affaire avec le BESS pour des demandes concernant plus d'un pays, nous avons considéré uniquement le premier pays qu'il a mentionné spontanément, car ses réponses étaient semblables. Les principaux pays pour lesquels les clients font des demandes au BESS sont les États-Unis (37 %), la France (19 %), l'Italie (19 %) et l'Allemagne (8 %). Il est toutefois important de mentionner que la majorité des clients dont le pays d'entente est l'Italie font affaire avec le BESS par l'intermédiaire des *Patronati*¹. Le tableau 1 présente la liste complète des pays avec lesquels les clients ont fait affaire. L'expression « pays d'entente » sera désormais utilisée pour désigner ces pays.

¹ Les *Patronati* viennent en aide aux citoyens pour faire valoir leurs droits sociaux, dont les pensions de vieillesse, les accidents de travail et les allocations familiales, entre autres.

Tableau 1 : Répartition des clients selon le pays d'entente

Pays d'entente	%
États-Unis	36,7
France	19,3
Italie	18,6
Allemagne	8,2
Autres	17,2
Suisse	4,2
Belgique	3,2
Grèce	1,7
Portugal	1,6
République tchèque	1,3
Philippines	1,2
Autriche	0,7
Maroc	0,7
Croatie	0,3
Chili	0,3
Finlande	0,3
Luxembourg	0,3
Norvège	0,3
Suède	0,3
Uruguay	0,3
Slovaquie	0,3

Les trois quarts des clients affirment avoir fait affaire avec le BESS pour une prestation de retraite. L'allocation au conjoint (14 %), la prestation de survie (10 %), la prestation d'invalidité (2 %) ainsi que les autres types de demandes sont les autres raisons pour lesquelles les services du BESS ont été requis.

Le tableau 2 montre toutefois que les clients ont de la difficulté à bien cerner leur type de demande. Ainsi, 54 % des clients ayant fait affaire avec le BESS pour une allocation au conjoint affirment plutôt avoir fait une demande de prestation de retraite. C'est aussi le cas pour 44 % des clients ayant fait une demande autre qu'une prestation de retraite ou une allocation au conjoint.

Tableau 2 : Comparaison entre la réponse du client et la donnée administrative relativement au type de demande

Perception du client	Donnée administrative		
	Prestation de retraite (%)	Allocation au conjoint (%)	Autre (%)
Prestation de retraite	95,5	53,7	44,3
Allocation au conjoint	0,0	38,0	18,6
Autres	1,7	4,6	35,7
NSP/NRP	2,8	3,7	1,4
Total	100,0	100,0	100,0

2.2 Démarche

Un peu plus du tiers des clients ont appris par une connaissance qu'ils devaient s'adresser au BESS pour faire leur démarche auprès d'un autre pays. Un autre tiers l'a appris par la Régie, que ce soit par une lettre qu'ils ont reçue, au téléphone, sur le site Web ou en personne (tableau 3).

Tableau 3 : Façon d'apprendre que c'est au BESS que les clients devaient s'adresser pour faire leur démarche auprès d'un autre pays

Source d'information	(%)
Par une connaissance	35,2
Par la Régie (site Web, lettre, téléphone, en personne)	33,1
Institution à l'étranger	7,9
Organisme aidant les immigrants	5,7
Gouvernement du Canada	5,3
Autres	12,8

Les clients ont eu en moyenne 2,7 contacts avec le BESS. Plus du quart des clients ont eu un seul contact (28 %) ou 2 contacts (28 %). Un client sur 5 a eu 3 contacts (20 %) et 23 % en ont eu 4 ou plus. Le maximum de contacts établis par un client est de 11.

La moitié des clients (52 %) ont utilisé deux moyens de communication différents au cours de leur démarche avec le BESS, alors que 38 % n'en ont utilisé qu'un seul. Le téléphone a été le moyen utilisé par le plus grand nombre de clients (74 %), suivi d'une rencontre en personne (46 %), de la poste (39 %) et enfin du courriel (13 %).

Les moyens de communication utilisés pour entrer en contact avec le BESS diffèrent selon le pays d'entente (tableau 4). Ainsi :

Les clients ayant fait affaire avec le BESS pour une démarche auprès de l'Italie sont proportionnellement moins nombreux à avoir utilisé le téléphone que ceux ayant fait affaire pour les autres pays. Leur recours aux *Patronati* pourrait expliquer ce résultat.

Les clients dont le pays d'entente est la France sont quant à eux plus nombreux, en proportion, que les autres à avoir fait des démarches par courriel.

Enfin, les clients dont la démarche vise les États-Unis sont moins nombreux, en proportion, à utiliser le courrier traditionnel.

Tableau 4 : Moyens de communication utilisés selon le pays d'entente

Moyen de communication	États-Unis (%)	France (%)	Italie (%)	Allemagne (%)	Autres (%)
Téléphone	91,7 ^a	88,0 ^b	23,3 ^{abc}	88,0 ^c	73,7 ^{abc}
Courriel	7,3 ^a	30,3 ^{abcd}	9,3 ^b	12,0 ^c	10,8 ^d
Poste	25,4 ^{abc}	43,9 ^a	53,9 ^b	59,9 ^c	34,0 ^{bc}
En personne	49,3 ^{ab}	31,9 ^a	43,9 ^c	32,1 ^b	64,1 ^{abc}

Notes :

- Le total est supérieur à 100 %, car plus d'une réponse pouvait être donnée.
- Une même lettre en exposant exprime une différence significative entre les proportions d'une même ligne au seuil de 5 %.

Les clients peuvent prendre un rendez-vous téléphonique ou en personne avec un agent du BESS. Ce rendez-vous peut être demandé par le client ou offert par un employé du BESS. Les rendez-vous en personne ont lieu au bureau du BESS à Montréal et en région. En effet, des employés du BESS se rendent occasionnellement en région pour rencontrer des clients.

En cours de démarche, 58 % des clients ont pris un rendez-vous avec un employé du BESS. Les clients ayant été en relation avec le BESS pour faire une demande auprès des États-Unis sont, en proportion, les plus nombreux à avoir pris un rendez-vous au cours de leur démarche, soit 70 % comparativement à seulement 33 % pour ceux qui ont fait une demande pour la France, et 57 % pour ceux dont la demande visait un autre pays. Parmi les clients ayant pris un rendez-vous :

- 98 % ont vu le moment de leur rendez-vous respecté.
- les deux tiers de ces clients ont eu ce rendez-vous en personne dans les bureaux du BESS, alors que 24 % l'ont eu par téléphone. Seulement 10 % de ces clients ont rencontré les employés du BESS dans leur région (hors des bureaux de Québec ou de Montréal). Ces clients habitent principalement les régions de la Chaudière-Appalaches (42 %), du Bas-Saint-Laurent (37 %) et de l'Estrie (8 %). Il est intéressant de noter que la totalité des clients ayant rencontré les employés du BESS en région ont fait une démarche pour les États-Unis.
- 99 % des clients ayant eu un rendez-vous en personne, que ce soit dans les bureaux du BESS de Québec ou de Montréal, ou lors d'une visite du BESS dans leur région, n'ont eu aucune difficulté à trouver le lieu du rendez-vous.

Par ailleurs, une forte majorité de clients (83 %) ont pu faire affaire avec le même représentant du BESS tout au long de leur démarche.

Les avis des clients sont partagés quant à leur intérêt à tout régler au moyen d'une entrevue téléphonique plutôt qu'en personne. En effet, 42 % des clients auraient accepté de tout régler par téléphone, alors que 47 % auraient refusé. Certains auraient aussi refusé, mais en soulignant qu'ils n'auraient pu tout régler par téléphone, car ils devaient fournir des documents (11 %). Les principales raisons pour lesquelles les gens auraient refusé d'effectuer toute leur démarche par téléphone sont :

- la préférence pour un contact humain (44 %);
- la complexité de la démarche (28 %);
- le besoin de soutien (13 %);
- le besoin du client de se rendre de toute façon au bureau du BESS (12 %);
- la barrière de la langue (7 %);
- la méfiance quant à accomplir des démarches administratives par téléphone (7 %);
- d'autres raisons (2 %).

Le tableau 5 présente les attentes des clients à l'égard du type de service qu'ils espéraient recevoir du BESS. Environ le quart des clients s'attendaient à recevoir de l'aide pour remplir les formulaires (27 %) ou à la prise en charge complète de leur demande (24 %). Un client sur dix n'avait aucune attente.

Tableau 5 : Type de service attendu

Type de service	(%)
De l'aide pour remplir les formulaires	26,8
La prise en charge complète de votre demande	23,6
Un service conseil seulement	13,9
Une décision sur votre admissibilité à une rente	13,7
De l'aide pour trouver des personnes-ressources dans l'autre pays	5,3
Toutes ces réponses	1,1
Autre	0,3
Aucune attente particulière	10,3
Ne sait pas	5,0

On a demandé aux clients qui avaient des attentes si le service reçu avait répondu à leurs attentes. Le service reçu correspondait exactement aux attentes de 71 % de ces clients, alors qu'il les dépassait pour 25 % de ceux-ci. Seulement 4 % des clients ont répondu que le service reçu ne répondait pas entièrement à leurs attentes. Aucun type de service ne s'est démarqué chez les clients pour lesquels le service reçu dépassait leurs attentes.

Le tableau 6 montre que les clients dont le pays d'entente est les États-Unis, la France ou l'Allemagne sont proportionnellement plus nombreux à affirmer que le service a dépassé leurs attentes que les clients ayant fait des démarches pour les autres pays. Une proportion plus grande des clients ayant fait des démarches pour l'Allemagne et pour l'Italie considèrent que le service ne répondait pas entièrement à leurs attentes. Le recours aux *Patronati* par les clients faisant une demande pour l'Italie pourrait expliquer ce résultat.

Tableau 6 : Niveau d'atteinte des attentes à l'égard du service

Diriez-vous que le service reçu du BESS...?	États-Unis (%)	France (%)	Italie (%)	Allemagne (%)	Autres (%)
Correspondait exactement à vos attentes	67,9 ^{ad}	60,5 ^{be}	88,2 ^{abc}	52,2 ^{cf}	81,8 ^{def}
Dépassait vos attentes	30,0 ^a	37,0 ^b	0,0 ^{abc}	34,8 ^c	18,2 ^{ab}
Ne répondait pas entièrement à vos attentes	2,0 ^a	2,5	11,8 ^b	13,0 ^a	0,0 ^{ab}

Note : Une même lettre en exposant exprime une différence significative entre les proportions d'une même ligne au seuil de 5 %.

2.3 Satisfaction à l'égard des services reçus

Afin d'évaluer la qualité du service à la clientèle offert par le BESS, les clients avaient à indiquer leur niveau d'accord sur une série d'énoncés concernant divers aspects du service. Le tableau 8 présente les résultats sous deux formes : en pourcentage d'accord avec les énoncés, de même que selon un indice de satisfaction. Pour le calcul de cet indice, une cote est attribuée selon le niveau d'accord indiqué par le répondant pour chaque énoncé :

- 10 correspond à « tout à fait en accord »;
- 6,667 à « plutôt en accord »;
- 3,333 à « plutôt en désaccord »;
- 0 à « tout à fait en désaccord ».

On observe au tableau 7 que la satisfaction est très élevée puisque plus de 95 % des répondants sont « tout à fait en accord » ou « plutôt en accord » avec les énoncés, et ce, pour 14 des 15 énoncés. L'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services » (79 %) est le seul qui n'atteint pas ce niveau d'accord.

Quant aux indices de satisfaction, ils varient entre 9,73 pour l'énoncé « Le BESS s'est adressé à vous avec courtoisie » et 7,54 pour l'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services ». C'est d'ailleurs le seul énoncé qui obtient un indice inférieur à 9,00. Ces indices sont très élevés. De plus, les indices de la majorité des énoncés sont plus élevés que ceux obtenus lors du sondage réalisé à l'automne 2012 sur la *Mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle* sur les engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*. Un seul indice est inférieur pour la clientèle du BESS, soit « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services ».

Tableau 7 : Pourcentages et indices de satisfaction pour chacun des énoncés

Énoncés	Satisfaction (%)			Indice
	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	En désaccord	
L'information fournie était facile à comprendre.	83,6	15,9	0,5	9,43
Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois votre situation.	84,6	12,7	2,7	9,38
Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	82,6	13,9	3,5	9,26
Vous avez utilisé le moyen de communication de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service du BESS.	87,9	11,3	0,8	9,57
Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services.	61,5	17,3	21,2	7,54
L'information fournie était juste et précise.	87,0	11,9	1,1	9,52
L'employé avec qui vous avez fait affaire avait la compétence nécessaire pour vous répondre.	86,8	11,5	1,7	9,50
Le BESS vous a aidé dans votre démarche.	86,4	13,1	0,5	9,53
Le personnel du BESS s'est assuré de faire le tour de votre dossier.	84,7	13,9	1,4	9,44
Le BESS s'est adressé à vous avec courtoisie.	92,0	8,0	0,0	9,73
Les employés étaient à l'écoute et patients.	88,2	11,5	0,3	9,59
Le personnel du BESS a bien compris votre situation.	89,2	9,5	1,3	9,56
Les installations utilisées par le BESS lors de votre visite ont permis d'assurer la confidentialité de votre démarche.	88,6	10,9	0,5	9,60
Les locaux étaient facilement accessibles.	90,8	7,1	2,1	9,62
Le personnel rencontré vous a mis en confiance lors de votre démarche.	92,5	4,8	2,7	9,66

Notes :

- Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une marge d'erreur qui ne dépasse jamais 0,17 point, sauf l'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services », pour lequel elle est de 0,62 point.
- Les modalités de réponses « plutôt en désaccord » et « tout à fait en désaccord » ont été regroupées dans ce tableau.

Le tableau 8 présente les indices de satisfaction par pays d'entente. On y observe des différences significatives pour quelques énoncés, notamment les suivants :

- Pour l'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services », l'indice de satisfaction des clients ayant fait des démarches pour la France est plus élevé (9,08) que celui des clients ayant fait une démarche pour les États-Unis (7,63).
- Pour l'énoncé « Le personnel du BESS s'est assuré de faire le tour de votre dossier », l'indice de satisfaction est plus élevé pour les clients dont le pays d'entente est les États-Unis (9,69) que pour ceux dont le pays d'entente est la France (9,06).

Tableau 8 : Indices de satisfaction à l'égard des énoncés, selon le pays d'entente

Énoncés	États-Unis	France	Italie	Allemagne	Autres
L'information fournie était facile à comprendre.	9,61	9,29	9,35	9,33	9,49
Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois votre situation.	9,48	9,24	9,51	9,60	9,05
Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	9,51	9,36	9,07	9,31	8,85
Vous avez utilisé le moyen de communication de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service du BESS.	9,55	9,52	9,60	9,47	9,74
Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services.	7,63 ^a	9,08 ^{ab}	6,03	5,83	6,33 ^b
L'information fournie était juste et précise.	9,71	9,51	8,96	9,72	9,74
L'employé avec qui vous avez fait affaire avait la compétence nécessaire pour vous répondre.	9,78	9,51	8,81	9,42	9,41
Le BESS vous a aidé dans votre démarche.	9,69	9,45	9,35	9,60	9,46
Le personnel du BESS s'est assuré de faire le tour de votre dossier.	9,69 ^a	9,06 ^a	9,29	9,42	9,42
Le BESS s'est adressé à vous avec courtoisie.	9,80	9,56	9,67	9,87	9,87
Les employés étaient à l'écoute et patients.	9,66	9,49	9,24	9,71	9,72
Le personnel du BESS a bien compris votre situation.	9,74	9,64	9,27	9,73	9,41
Les installations utilisées par le BESS lors de votre visite ont permis d'assurer la confidentialité de votre démarche.	9,52 ^{ac}	9,83	10,00 ^{ab}	9,00 ^b	9,87 ^c
Les locaux étaient facilement accessibles.	9,46 ^{abc}	10,00 ^a	10,00 ^b	10,00 ^c	9,65
Le personnel rencontré vous a mis en confiance lors de votre démarche.	9,70 ^{ab}	10,00 ^a	10,00 ^b	9,33	9,53

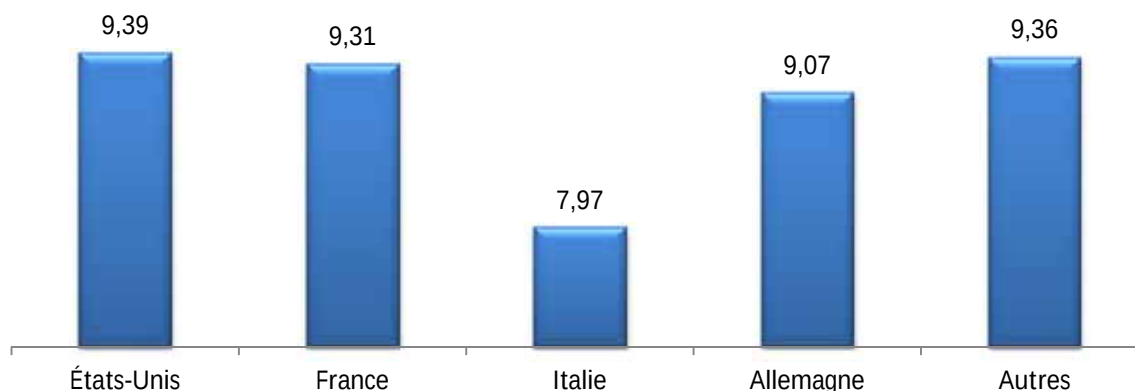
Notes :

- Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés pour les États-Unis et la France comportent une marge d'erreur qui ne dépasse jamais 0,4 point, quel que soit l'indice, sauf l'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services », pour lequel la marge d'erreur peut atteindre 1,01 points.
- Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés pour l'Italie, l'Allemagne et les autres pays comportent une marge d'erreur qui ne dépasse jamais 1,29 points, quel que soit l'indice, sauf l'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services », pour lequel la marge d'erreur peut atteindre 5,23 points.
- Une même lettre en exposant exprime une différence significative entre les indices d'une même ligne au seuil de 5%.

Les clients étaient également interrogés sur leur satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services qu'ils ont reçus du BESS au cours des derniers mois. Près des trois quarts des clients (73 %) se disent très satisfaits des services reçus, et plus du quart (26 %) se disent assez satisfaits. Seulement 1 % des clients se disent peu satisfaits des services reçus. Tout comme pour les énoncés spécifiques de satisfaction, un indice a été calculé pour la question de satisfaction générale. Il s'élève à 9,07.

Le graphique 1 présente les indices de satisfaction générale relativement à chacun des pays pour lesquels les clients font affaire avec le BESS. On constate que l'indice de satisfaction des clients ayant fait des démarches pour l'Italie est inférieur à celui des autres pays de façon statistiquement significative. Le recours aux *Patronati* par les clients faisant une demande pour l'Italie pourrait expliquer ce résultat.

Graphique 1 : Indices de satisfaction générale, selon le pays d'entente



Le tableau 9 montre le niveau de satisfaction des clients selon le pays d'entente. Peu importe l'âge, la scolarité, le sexe ou le lieu de naissance des clients, leur satisfaction demeure très élevée. Les clients dont le pays d'entente est l'Italie sont proportionnellement moins nombreux que ceux des autres pays à être « très satisfaits » des services reçus. Cela explique leur plus faible indice de satisfaction.

Tableau 9 : Pourcentage de satisfaction générale selon le pays d'entente

Satisfaction	États-Unis (%)	France (%)	Italie (%)	Allemagne (%)	Autres (%)
Très satisfait	82,4 ^a	79,2 ^b	39,2 ^{abcd}	76,0 ^c	82,7 ^d
Assez satisfait	17,1 ^a	20,8 ^b	60,8 ^{abcd}	20,0 ^c	15,4 ^d
Peu satisfait	0,5	0,0	0,0	4,0	1,9
Pas du tout satisfait	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Note : Une même lettre en exposant exprime une différence significative entre les indices d'une même ligne au seuil de 0,05.

On demandait aussi aux clients d'indiquer les éléments qui leur ont plu ou déplu dans la façon dont le service leur a été rendu. Le tableau 10 montre que les qualités humaines des représentants sont l'élément le plus souvent mentionné comme ayant plu (34 %). La qualité du suivi (24 %), la qualité de la communication (24 %) et le professionnalisme (20 %) sont les autres éléments le plus souvent mentionnés.

Tableau 10 : Éléments du service qui ont plu aux clients

Éléments du service	%
Les qualités humaines des représentants	34,3
La qualité du suivi	24,3
La qualité de la communication	23,9
Le professionnalisme	20,4
Le bon service	9,2
La prise en charge	7,1
La disponibilité	5,9
La facilité	5,5
Rien	3,7
NSP/NRP	6,9

Note : Le total est supérieur à 100 %, car plus d'une réponse pouvait être donnée.

En contrepartie, très peu d'éléments négatifs ont été mentionnés (tableau 11). En effet, 78 % des clients ont affirmé que rien ne leur a déplu dans la façon dont le service leur a été rendu. Les autres clients ont le plus souvent (7 %) mentionné le manque de suivi comme élément leur ayant déplu.

Tableau 11 : Éléments du service qui ont déplu aux clients

Éléments du service	%
Le manque de suivi	7,2
Le manque d'accessibilité	2,8
La complexité de la procédure	2,2
Le manque de professionnalisme	1,7
Le manque d'information	1,6
Le manque de prise en charge	1,2
Autre	1,6
Rien	77,9
NSP/NRP	4,9

Note : Le total est supérieur à 100 %, car plus d'une réponse pouvait être donnée.

Conclusion

Le sondage auprès des clients qui ont fait affaire avec le Bureau des ententes de sécurité sociale visait à connaître la satisfaction de ceux-ci à l'égard des services qu'ils ont reçus. Les États-Unis, la France et l'Italie sont les principaux pays pour lesquels les clients ont fait des demandes au BESS. La majorité de ces clients se sont adressés au BESS pour faire une demande de prestation de retraite.

Le téléphone est le moyen de communication le plus utilisé pour faire affaire avec le BESS. Cependant, les clients dont le pays d'entente est l'Italie sont proportionnellement moins nombreux que les autres à avoir utilisé ce moyen.

Un peu plus de la moitié des clients ont pris un rendez-vous avec le personnel du BESS pour faire leur démarche. Les deux tiers de ces rendez-vous se sont déroulés en personne dans les bureaux du BESS. Plus de la moitié des clients auraient refusé d'effectuer la totalité de leur démarche par téléphone si on le leur avait offert, principalement parce qu'ils préféraient le contact humain.

En faisant affaire avec le BESS, les gens s'attendaient principalement à obtenir de l'aide pour remplir le formulaire ou à la prise en charge complète de leur demande. Peu importe ce à quoi ils s'attendaient, 70,5 % des clients affirment que le service reçu correspondait exactement à leurs attentes, alors que pour le quart des clients, le service a dépassé leurs attentes.

La satisfaction à l'égard des services reçus est très élevée. En effet, plus de 95 % des répondants sont « tout à fait en accord » ou « plutôt en accord » avec les énoncés touchant divers aspects du service à la clientèle, et ce, pour 14 des 15 énoncés. L'énoncé « Vous avez pu trouver sur Internet l'information sur les services » est le seul qui n'atteint pas ce niveau d'accord, celui-ci s'élevant à 78,8 %. On remarque d'ailleurs que, pour la majorité des énoncés, le taux de satisfaction des clients du BESS est plus élevé que celui des clients de la Régie sondés sur les engagements de la *Déclaration de services aux citoyens 2012*.

Par rapport à l'ensemble des services reçus, la satisfaction est grande également puisque 99 % des clients sont très (73 %) ou assez (26 %) satisfaits. Les qualités humaines des représentants du BESS sont l'élément qui a davantage plu aux clients.

Peu importe l'âge, la scolarité, le sexe, la région ou le lieu de naissance des clients, la satisfaction demeure très élevée. On remarque cependant que l'indice de satisfaction générale des clients dont le pays d'entente est l'Italie est inférieur à celui des autres pays.

Annexe 1 : Méthodologie statistique détaillée

Selon les années, il y a entre 2 300 et 3 700 demandes de prestations étrangères faites au BESS. Certaines demandes peuvent provenir d'un même client qui a travaillé dans plus d'un pays étranger ayant conclu une entente de sécurité sociale avec le Québec. D'autres clients peuvent avoir fait plus d'une demande pour le même pays, mais pour des types de régime de retraite différents (par exemple, demandes en France pour deux régimes de retraite : agricole et général).

Aux fins du sondage, la population visée a été l'ensemble des clients ayant fait une demande au BESS entre avril et août 2012. Cette période a été choisie afin qu'au moment du sondage téléphonique tenu en octobre 2012 les personnes se souviennent de leur contact avec le BESS puisque les questions étaient reliées au service qu'ils ont reçu au BESS. Le tableau A1 montre une similitude entre les demandes reçues par le BESS pendant cette période et pendant le reste de l'année à l'égard du pays d'entente concerné et du sexe des clients.

Tableau A1 : Répartition des demandes pour une pension étrangère reçues au BESS depuis octobre 2011, selon le pays d'entente et le sexe du client

Pays d'entente	Sexe du client	D'octobre 2011 à septembre 2012			
		D'avril à août 2012		Le reste de la période	
		Nombre	%	Nombre	%
États-Unis	Homme	229	21,3	397	22,5
	Femme	200	18,6	325	18,4
	Inconnu	3	0,3	7	0,4
France	Homme	105	9,7	169	9,6
	Femme	111	10,3	175	9,9
	Inconnu	0	0,0	1	0,1
Italie	Homme	52	4,8	80	4,5
	Femme	127	11,8	181	10,2
	Inconnu	0	0,0	0	0,0
Autres pays étrangers	Homme	128	11,9	208	11,8
	Femme	120	11,1	220	12,5
	Inconnu	2	0,2	4	0,2
Total		1 077	100	1 767	100

Au total, 866 clients distincts ont fait 1 077 demandes entre avril et août 2012. Comme ce n'est pas une grande population au point de vue statistique, la totalité de celle-ci a constitué l'échantillon pour le sondage. Ainsi, une liste de 845 clients ayant fait affaire avec le BESS entre avril et août 2012 et n'ayant pas été joints lors d'un sondage récent de la Régie a été remise à la firme de sondage SOM.

Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative, qui l'a fait approuver par le BESS. Il contient 24 questions et 16 énoncés OSCAR².

Prétest

Le prétest du questionnaire s'est tenu le 26 septembre 2012 auprès de 20 clients ayant fait affaire avec le BESS entre avril et août 2012. Ainsi, 17 entrevues ont été réalisées en français et 3 l'ont été en anglais. Le prétest s'est déroulé rondement, sans pépin majeur. Toutefois, les changements suivants ont été apportés au questionnaire pour rassurer des répondants et pour clarifier certaines questions :

- en début d'entrevue, la mention aux répondants qu'il s'agissait d'une « étude de satisfaction » plutôt que d'une « étude auprès des personnes qui ont fait affaire avec le BESS » afin de les rassurer (particulièrement les récents immigrants);
- à la question 4, le remplacement de la question « Pour quelle raison principalement avez-vous fait affaire avec le BESS? » par « Principalement, pour quel type de prestation avez-vous fait affaire avec le BESS? »;
- à la question 6, l'ajout du choix de réponse « Sur place, par un employé de la Régie »;
- à la question 7, le remplacement de « niveau de service » par « type de service » et l'ajout de « aucun » comme choix de réponse;
- le retrait de certains énoncés OSCAR, car la différence entre eux était ambiguë (par exemple, la différence entre les éléments « courtoisie » et « politesse » des employés).

Collecte des données

La collecte des données a débuté le 27 septembre 2012 et elle s'est prolongée jusqu'au 29 octobre afin d'augmenter le taux de réponse. En effet, il semblait difficile de convaincre les immigrants de répondre au sondage, et cette clientèle est proportionnellement plus grande pour ce sondage que pour d'autres sondages de la Régie. Le taux de réponse est de 43 %, ce qui représente un taux plus faible que celui des autres sondages auprès de la clientèle de la Régie. Le nombre élevé de refus (175) est l'une des raisons qui expliquent ce plus faible taux de réponse.

Tableau A2 : Résultats de la collecte

Résultats de la collecte	Nombre
Échantillon initial remis par la Régie	845
Cas avec admissibilité inconnue (C) (langue étrangère, répondeur, numéro de téléphone non valide, incapacité de répondre, absence durant la collecte, liste noire de SOM)	241
Non admissibles (8 enfants mineurs) (D)	8
Non-répondants admissibles (A)	239
• Refus de la personne ou du ménage	175
• Personnes non admissibles (51) ou décédées (3)	54
• Entrevues incomplètes	10
Entrevues complétées (E)	357
Taux d'admissibilité (taux AD) = (E+A) / (E+A+D)	98,7 %
Taux de réponse = E / (E+A+taux AD*C)	42,8 %

² OSCAR signifie « outil de mesure de la satisfaction de la clientèle qui s'adresse à la Régie ». C'est un recueil de questions validées permettant d'évaluer la satisfaction de la clientèle selon divers éléments de la prestation de services.

Pondération

La pondération est utilisée pour s'assurer que les réponses des répondants reflètent la population qu'ils représentent. Bien que toute la population ait constitué l'échantillon de ce sondage, seule une partie de cet échantillon y a répondu. Alors pour que les réponses des 357 répondants reflètent la population qu'ils représentent, un poids a été associé à chacun. Ce poids est fonction de la distribution conjointe du pays d'entente pour lequel le client a fait affaire avec le BESS entre avril et août 2012 et de la variable « sexe ».

Ces deux variables ont été considérées pour la pondération selon l'hypothèse qu'elles pouvaient être reliées à la satisfaction à l'égard des services reçus du BESS. Le tableau A3 présente les poids des répondants. Le choix des variables pour la pondération est limité, car celles-ci doivent avoir des valeurs connues autant pour la population que pour les répondants.

Tableau A3 : Pondération utilisée pour les statistiques calculées sur les 357 répondants

Pays d'entente	Sexe du client	Nombre de répondants	Poids
États-Unis	Femme	91	1,6264
	Homme	77	2,2078
France	Femme	46	1,7609
	Homme	42	1,6429
Italie	Femme	16	7,1250
	Homme	9	5,4444
Autres pays	Femme	37	2,7297
	Homme	39	2,6923
Total		357	

Note : Les clients dont le sexe est inconnu ont été classés avec ceux de sexe féminin.

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

Erreurs reliées à l'échantillonnage

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

Avec les 357 répondants, la marge d'erreur maximale est estimée à 4,8 % pour un seuil de confiance de 95 % lorsqu'on désire généraliser les résultats à l'ensemble de la population.

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

Caractéristiques sociodémographiques des clients du BESS

Le tableau suivant présente les caractéristiques sociodémographiques des clients du BESS. On y observe entre autres que :

- les clients dont le pays d'entente est les États-Unis sont dans une proportion plus grande à être nés au Québec;
- les clients dont le pays d'entente est l'Italie sont dans une proportion plus grande à avoir moins de 8 ans de scolarité;
- les clients dont le pays d'entente est l'Italie sont dans une proportion plus grande à être âgés de 70 ans et plus.

Tableau A4 : Caractéristiques des clients du BESS, selon le pays d'entente

Caractéristiques	Pays d'entente					Total (%)
	États-Unis (%)	France (%)	Italie (%)	Allemagne (%)	Autres (%)	
Lieu de naissance						
Au Québec	85,6	9,8	14,0	4,0	9,7	37,8
Ailleurs au Canada	4,6	1,0	0,0	0,0	1,9	2,2
À l'extérieur du Canada	9,9	89,1	86,0	96,0	88,4	60,0
Nombre d'années de scolarité						
Moins de 8 ans (primaire)	17,7	2,2	41,9	8,0	14,7	17,7
De 8 à 12 ans (secondaire)	53,2	25,3	27,7	32,0	21,3	35,9
De 13 à 15 ans (collégial)	13,6	31,7	19,5	8,0	30,1	20,6
16 ans et plus (universitaire)	15,5	40,7	10,9	52,0	33,9	25,8
Âge						
Moins de 60 ans	6,7	5,5	13,9	40,0	7,7	10,8
De 60 à 64 ans	47,1	35,0	34,6	31,9	41,8	40,2
De 65 à 69 ans	38,8	50,7	18,9	12,1	31,2	33,9
70 ans et plus	7,4	8,8	32,6	16,0	19,3	15,2
Langue pour faire affaire avec la Régie						
Français	86,1	95,5	84,3	66,6	69,8	83,3
Anglais	13,9	4,5	15,7	33,4	30,2	16,8
Sexe						
Homme	44,6	43,3	39,5	55,7	46,0	44,6
Femme	55,4	56,7	60,5	44,3	54,0	55,5
Région administrative du domicile						
Bas-Saint-Laurent	14,3	1,0	0,0	0,0	0,0	5,5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
Québec	3,6	3,2	9,3	0,0	1,9	4,0
Mauricie	4,0	5,3	0,0	0,0	0,0	2,5
Estrie	12,4	3,3	0,0	0,0	1,9	5,5
Montréal	16,2	40,2	60,3	75,9	58,3	41,2
Outaouais	2,0	3,2	0,0	0,0	1,94	1,7
Abitibi-Témiscamingue	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9
Côte-Nord	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nord-du-Québec	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,2
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Chaudière-Appalaches	15,8	3,2	0,0	0,0	0,0	6,4
Laval	3,6	2,2	16,4	4,0	5,8	6,1
Lanaudière	2,4	3,1	4,7	4,0	1,9	3,0
Laurentides	3,3	9,2	4,7	0,0	3,9	4,5
Montérégie	16,3	19,7	0,0	8,1	22,4	14,3
Centre-du-Québec	3,1	3,3	0,0	4,0	1,9	2,4
Canada hors-Québec	0,0	2,2	4,7	4,0	0,0	1,6

Annexe 2 : Questionnaire

Bonjour (bonsoir), je suis... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude de satisfaction auprès des personnes qui ont fait affaire avec le Bureau des ententes de sécurité sociale (BESS) de la Régie des rentes du Québec au cours des derniers mois, au sujet d'une pension d'un autre pays. Est-ce qu'on peut débiter maintenant? (Prendre rendez-vous au besoin) *Durée : 10 minutes.*

2=*Continuer

Q_1

Cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement. Toutefois, veuillez noter que vos réponses demeureront confidentielles.

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait affaire avec la Régie des rentes du Québec, plus précisément avec le Bureau des ententes de sécurité sociale (BESS), au sujet d'une pension d'un autre pays?

*La substitution du répondant est permise.

Reprendre l'entrevue à partir du début si c'est une autre personne qui a fait les démarches avec le BESS.*

1=*Oui, démarches faites par la ((g **personne listée**))->3

3=*Cliquer ici pour retourner au début si oui, mais démarches faites par une ((g **tierce personne**))->SEL2

2=*Non

9=*NSP/NRP

Q_2

Donc, au cours des 12 derniers mois, vous n'avez ni téléphoné, ni envoyé du courrier ou un courriel, ni reçu un appel ou du courrier du Bureau des ententes de sécurité sociale de la Régie des rentes du Québec, et ni rencontré un représentant de ce bureau au sujet d'une pension d'un autre pays?

*La substitution du répondant est permise.

Reprendre l'entrevue à partir du début si c'est une autre personne qui a fait les démarches avec le BESS.*

1=*Oui, la ((g **personne listée**)) a eu un contact

3=*Cliquer ici pour retourner au début si oui, mais démarches faites par une ((g **tierce personne**))->SEL2

2=*Non (terminer et remercier)->sortie

9=*NSP/NRP (terminer et remercier)->sortie

Q_3

À partir de maintenant, pour l'entrevue, l'abréviation BESS sera utilisée pour désigner le Bureau des ententes de sécurité sociale de la Régie des rentes du Québec. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous eu des contacts avec le BESS, que ce soit par téléphone, par courriel, par la poste ou en personne? *Le nombre doit être au moins 1* *bornes=1,20 exception=99

99 :NSP/NRP

—

- Q_4 Principalement, pour quel type de prestation avez-vous fait affaire avec le BESS... ?
- 1=Prestation de retraite
2=Allocation au conjoint
3=Prestation de survie
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP
- Q_5a Pour une demande auprès de quel pays avez-vous fait affaire avec le BESS? *(NE PAS LIRE LES CHOIX) PLUS D'UNE MENTION POSSIBLE*
Sonder *3 mentions, sortie=96,99 Quel autre pays?
- 1=*États-Unis
2=*France
3=*Italie
4=*Allemagne
5=*Grèce
6=*Suisse
90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->6
99=*NSP/NRP->6
- Q_6 Comment avez-vous su que c'est au BESS que vous deviez vous adresser pour votre démarche? *NE PAS LIRE LES CHOIX*
- 1=*Sur le site internet de la Régie
2=*Par la Régie (lettre, téléphone, en personne)
3=*Par une connaissance (ami, famille, collègue)
4=*Gouvernement du Canada
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP
- Q_7 Avant de vous adresser au BESS, à quel type de service vous attendiez-vous?
- 1=Un service conseil seulement
2=De l'aide pour trouver des personnes-ressources dans l'autre pays
3=De l'aide pour remplir les formulaires
4=La prise en charge complète de votre demande
5=Une décision sur votre admissibilité à une rente
90=*Autre <précisez>
97=*Aucune attente particulière->9a
98=*Ne sait pas->9a
99=*Refus->9a
- Q_8 Diriez-vous que le service reçu du BESS... ?
- 3=Ne répondait pas entièrement à vos attentes
1=Correspondait exactement à vos attentes
2=Dépassait vos attentes
9=*NSP/NRP

Q_9a Quel(s) moyen(s) de communication avez-vous utilisés pour faire affaire avec le BESS... ? *Sonder* *4 mentions sans répétitions, sortie=6,9 Quel(s) autre(s) moyen(s) de communication avez-vous utilisés ?

1=Le téléphone
2=Le courriel
3=La poste (courrier)
4=En personne
6=*Aucun autre->cal10
9=*NSP/NRP->cal10

/*Note : **si q#9=téléphone ou en personne, poser q10 à q17. Sinon, aller à q18*/**

Q_sical10 si q#9a\$=1,4->10
->>18

Q_10 Avez-vous, au cours de votre démarche, pris un rendez-vous avec le personnel du BESS? Le rendez-vous peut avoir été demandé par vous ou offert par le BESS.

1=*Oui
2=*Non->cal17
9=*NSP/NRP->cal17

Q_11 S'agissait-il d'un rendez-vous téléphonique, d'un rendez-vous en personne dans les bureaux du BESS ou d'un rendez-vous en personne lors d'une visite du BESS dans votre région?

1=*Rendez-vous téléphonique
2=*Rendez-vous en personne dans les bureaux du BESS
3=*Rendez-vous en personne lors d'une visite du BESS dans votre région
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_12 Le moment convenu pour votre rendez-vous a-t-il été respecté?

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

/*Note : **Si Q11=(2,3)*/**

Q_Sical13 Si Q#11=2,3->13
->>cal17

Q_13 Si on vous avait offert de tout régler au moyen d'une entrevue téléphonique au lieu d'en personne, auriez-vous accepté?

1=*Oui->15
2=*Non
3=*C'était impossible de la faire par téléphone car il/elle devait fournir des papiers->15
9=*NSP/NRP->15

/*Note : **SiQ13=2*/**

Q_14a Pour quelle(s) raison(s) n'auriez-vous pas accepté de faire votre démarche par téléphone? *Accepter* *3 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre->15
99=*NSP/NRP->15

/*Note : **SiQ11=2,3*/**

Q_15 Avez-vous eu de la difficulté à trouver le lieu du rendez-vous avec le représentant du BESS?

1=*Oui
2=*Non->cal17
9=*NSP/NRP->cal17

/*Note : **SiQ#15=1*/**

Q_16 Quelle a été votre principale difficulté? *(NE PAS LIRE LES CHOIX)*

1=*Trouver l'édifice où se trouvent les bureaux du BESS
2=*Trouver le local du rendez-vous dans l'édifice
3=*Il n'y avait personne dans l'édifice pour m'indiquer l'endroit exact du local pour mon rendez-vous
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

/*Note : **Si Q3>1*/**

Q_Sical17 Si Q#3>1 et Q#3≠99->17
->>18

Q_17 Au cours de votre démarche au BESS, est-ce que vous avez toujours pu faire affaire avec le même représentant du BESS?

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

Q_18 Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers aspects du service à la clientèle du Bureau des ententes de sécurité sociale de la Régie des rentes du Québec. En tenant compte de vos expériences personnelles avec le BESS au cours des 12 derniers mois, dites-moi si vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, PLUTÔT EN ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD OU TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants : *ACCEPTER SANS RELANCE LES « NE S'APPLIQUE PAS »*

2=*Continuer

/*Note :

Rotation Q18a à Qcal18o*/

Q_inrot18

rotation=q#18a, q#18b, q#18c, q#18d, q#18e, q#18f, q#cal18g, q#18h, q#cal18i, q#cal18j, q#18k, q#cal18l, q#cal18m, q#cal18o, q#18n (après=q#19)

Q_18a

Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers aspects du service à la clientèle du Bureau des ententes de sécurité sociale de la Régie des rentes du Québec. En tenant compte de vos expériences personnelles avec le BESS au cours des 12 derniers mois, dites-moi si vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, PLUTÔT EN ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD OU TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants : ACCEPTER SANS RELANCE LES « NE S'APPLIQUE PAS »

L'information fournie était facile à comprendre.

1=*Tout à fait en accord

2=*Plutôt en accord

3=*Plutôt en désaccord

4=*Tout à fait en désaccord

8=*Ne s'applique pas

9=*NSP/NRP

Q_18b

Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois votre situation.

Q_18c

Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.

Q_18d

Vous avez utilisé le moyen de communication de votre choix (internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service du BESS.

Q_18e

Vous avez pu trouver sur internet l'information sur les services.

Q_18f

L'information fournie était juste et précise.

Q_sical18g

si q#9a\$=1,4,9->18g

->>18h

Q_18g

L'employé avec qui vous avez fait affaire avait la compétence nécessaire pour vous répondre.

Q_18h

Le BESS vous a aidé dans votre démarche.

Q_sical18i

si q#9a\$=1,4,9->18i

->>cal18j

Q_18i

Le personnel du BESS s'est assuré de faire le tour de votre dossier.

/*Note :

Q18j n'est plus posée après prétest*/

Q_sical18j

si q#18=2->18k

->>18k

Q_18j

Les employés ont été polis avec vous.

Q_18k

Le BESS s'est adressé à vous avec courtoisie.

Q_sical18l

si q#9a\$=1,4,9->18l

->>cal18m

Q_18l

Les employés étaient à l'écoute et patients.

/*Note :

Q18m n'est plus posée après prétest*/

Q_sical18m si q#18=2->cal18o
->>cal18o

Q_18m Le personnel du BESS vous a traité avec respect.

/*Note : **Si Q11=2 ou 3*/**

Q_Sical18o Si Q#11=2,3->18o
->>18n

Q_18o Les installations utilisées par le BESS lors de votre visite ont permis d'assurer la confidentialité de votre démarche.

Q_18p Les locaux étaient facilement accessibles.

Q_18q Le personnel rencontré vous a mis en confiance lors de votre démarche.

Q_18n Le personnel du BESS a bien compris votre situation.

Q_19 Dans l'ensemble, à propos des services que vous avez reçus du BESS au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous êtes... ?

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout satisfait(e)
9=*NSP/NRP

Q_20a Qu'est-ce qui vous a plu dans la façon dont le service vous a été rendu? *Accepter*
*3 mentions, sortie=96,99,97

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->21a
97=*Rien->21a
99=*NSP/NRP->21a

Q_21a Qu'est-ce qui vous a déplu dans la façon dont le service vous a été rendu?
Accepter *3 mentions, sortie=96,99,97

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->22
97=*Rien->22
99=*NSP/NRP->22

Q_22 J'aimerais, pour terminer, vous poser quelques questions pour des fins statistiques.

En quelle année êtes-vous né(e)? *bornes=1920,1994 exception=9999

9999 :NSP/NRP

Q_23 Combien d'années d'études avez-vous complétées? Est-ce... ?

1=Moins de 8 ans (primaire)
2=De 8 à 12 ans (secondaire)
3=De 13 à 15 ans (collégial)
4=16 ans ou plus (universitaire)
9=*NSP/NRP

Q_24 Êtes-vous né... ?

1=Au Québec
2=Ailleurs au Canada
3=À l'extérieur du Canada
9=*NSP/NRP

Q_25 Avez-vous utilisé le français ou l'anglais lorsque vous avez fait affaire avec la Régie?

1=*Français
2=*Anglais
9=*NSP/NRP

->>27

/*Note : Cette variable sera créée au traitement*/

Q_26 Notez la région administrative du domicile du répondant.

1=Bas-Saint-Laurent
2=Saguenay-Lac-Saint-Jean
3=Capitale-Nationale
4=Mauricie
5=Estrie
6=Montréal
7=Outaouais
8=Abitibi-Témiscamingue
9=Côte-Nord
10=Nord-du-Québec
11=Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
12=Chaudière-Appalaches
13=Laval
14=Lanaudière
15=Laurentides
16=Montérégie
17=Centre-du-Québec

Q_27 ((f blue Notez le sexe du répondant.))

1=*Homme
2=*Femme

->>FIN

/* Introduction lue à une tierce personne*/

Q_SEL2 Bonjour (bonsoir), je suis... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude de satisfaction auprès des personnes qui ont fait affaire avec le Bureau des ententes de sécurité sociale (BESS) de la Régie des rentes du Québec au cours des derniers mois, au sujet d'une pension d'un autre pays.

Est-ce qu'on peut débiter maintenant? (Prendre rendez-vous au besoin)

Cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement. Toutefois, veuillez noter que vos réponses demeureront confidentielles. *Durée : 10 minutes.*

2=*Continuer->3

Q_URGENCE

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

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante, qui a été mandatée par la Régie des rentes du Québec pour évaluer la satisfaction de sa clientèle.
- Votre participation est volontaire, elle aiderait la Régie à améliorer les services donnés à ses clients.
- Je n'ai pas accès à votre dossier. La Régie nous a seulement fourni les noms et numéros de téléphone de ses clients afin qu'on puisse les joindre.
- J'ai des questions de satisfaction d'ordre général à vous poser.
- On cherche à connaître votre opinion et votre satisfaction, on ne vous demandera pas d'informations personnelles.
- Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

(Au besoin) pour ((g valider la légitimité)) de notre démarche : vous pouvez joindre les services de renseignements téléphoniques de la Régie des rentes du Québec afin de valider que nous sommes bien mandatés par eux pour faire ce sondage :
(Numéro de téléphone:) 1-800-463-5185

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

2=*Continuer

Q_FIN

Voilà, c'est terminé. Au nom de SOM et de la Régie des rentes du Québec, je vous remercie et je vous souhaite une bonne fin de journée!