

Notoriété de Retraite Québec

Sondage 2018



Rédaction

Roxanne Brousseau

Annie Parent

Mise en page

Nathalie Bilodeau

Révision

Maryse Gagnon Ouellet

Graphisme

Pierre-Anne Caron

Date de parution

Juillet 2018

Ce document est disponible sur notre site Web :

www.retraitequebec.gouv.qc.ca

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

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec

Case postale 5200

Québec (Québec)

G1K 7S9

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-89186-4 (PDF)

© Retraite Québec

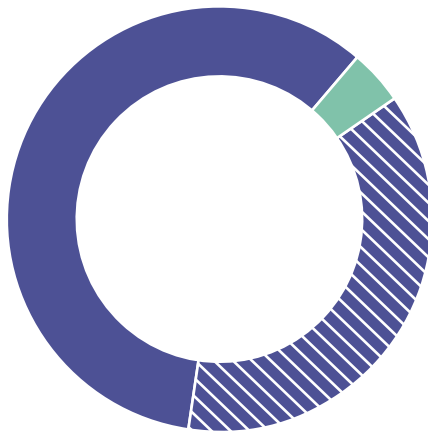
Table des matières

Faits saillants	4
Profil des personnes visées par le sondage	6
Introduction	8
Méthodologie en bref.....	8
Résultats du sondage.....	9
Notoriété du Soutien aux enfants.....	9
Notoriété du Régime de rentes du Québec.....	11
Notoriété de Retraite Québec	13
Responsabilités de Retraite Québec	15
Communications avec Retraite Québec.....	18
Conclusion	22
Annexe I – Méthodologie détaillée	23
Population visée	23
Base de sondage	23
Plan d'échantillonnage et stratification	23
Taille et répartition de l'échantillon	24
Tirage de l'échantillon	24
Questionnaire	24
Collecte des données.....	24
Pondération	26
Évaluation du sondage.....	28
Annexe II – Questionnaire synthèse	30
Annexe III – Commentaires sur la qualité des services.....	40

Faits saillants

Notoriété du Soutien aux enfants

Comment s'appelle l'aide financière versée par le gouvernement du Québec à toutes les familles québécoises ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans?



4,3 %

Soutien aux enfants ou SAE

95,7 %

Autres réponses ou Ne sait pas

37,0 % Autres réponses

58,7 % Ne sait pas

Cette aide financière s'appelle le Soutien aux enfants. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler?



51,8 %

Oui

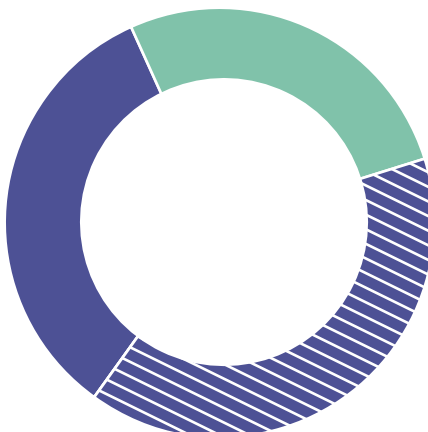
48,2 %

Non

Notoriété totale du SAE : 53,9 %

Notoriété du Régime de rentes du Québec

Comment s'appelle le programme gouvernemental qui offre un revenu de base à la retraite à tous les travailleurs québécois qui ont cotisé à ce programme?



27,1 %

Régime de rentes ou RRQ

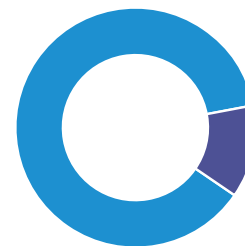
72,9 %

Autres réponses ou Ne sait pas

39,7 % Autres réponses

33,2 % Ne sait pas

Ce programme s'appelle le Régime de rentes du Québec. Avant aujourd'hui, en aviez-vous entendu parler?



87,7 %

Oui

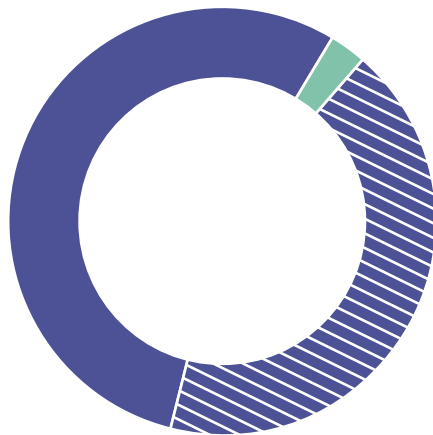
12,4 %

Non

Notoriété totale du RRQ : 91,0 %

Notoriété de Retraite Québec

Selon vous, quel est le nom de l'organisme gouvernemental québécois responsable de verser un revenu de base aux travailleurs qui prennent leur retraite?



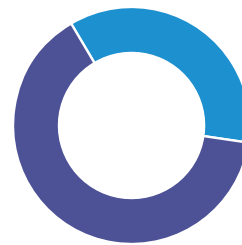
2,9 %
Retraite Québec

97,1 %
Autres réponses ou Ne sait pas

42,5 % Autres réponses

54,6 % Ne sait pas

Cet organisme est Retraite Québec.
Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà
entendu parler de Retraite Québec?



35,6 %
Oui

64,4 %
Non

Notoriété totale de Retraite Québec : 37,6 %

Profil des personnes visées par le sondage

Sexe


49 %
Hommes


51 %
Femmes

Âge

11 %
18 à 24 ans

16 %
25 à 34 ans

17 %
35 à 44 ans

18 %
45 à 54 ans

19 %
55 à 64 ans

19 %
65 à 80 ans

Principale occupation



51 % Travailleurs salariés

8 % Travailleurs autonome

3 % Travailleurs en congé

9 % Aux études

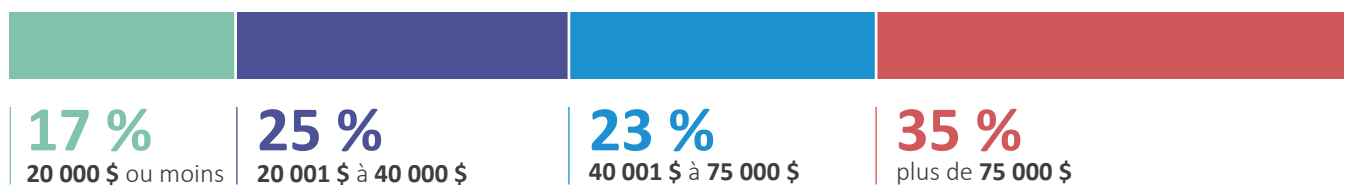
22 % Retraités

8 % Sans emploi

Revenu brut personnel annuel



Revenu brut familial annuel



Langue maternelle



78 %

Français
uniquement



9 %

Anglais
uniquement



14 %

Autres
langues

Niveau de scolarité



54 %

Primaire/Diplôme
d'études **secondaires**
ou **professionnelles**



22 %

Diplôme d'études
collégiales



24 %

Diplôme d'études
universitaires

Proportion de Québécois touchés par un programme de Retraite Québec



27 %

affirment cotiser ou avoir déjà
cotisé à un régime de retraite
du secteur public (RRSP)



11 %

affirment recevoir une
prestation d'un régime de
retraite du secteur public (RRSP)



24 %

affirment recevoir une
rente du Régime de rentes
du Québec (RRQ)



30 %

affirment recevoir le
Soutien aux enfants (SAE)

Introduction

La réalisation du sondage s'inscrit dans le cadre de la stratégie de communication sur la notoriété de Retraite Québec adoptée à l'automne 2017, dont le principal objectif est de faire connaître aux citoyens l'organisation, sa mission, sa vision et ses programmes. L'une des premières actions qui s'inscrit dans le cadre de cette stratégie est de mesurer le degré de notoriété actuelle de Retraite Québec.

Un sondage a donc été réalisé à l'hiver 2018 auprès d'un échantillon de Québécois âgés de 18 à 80 ans afin de mesurer, entre autres, leur connaissance des différents programmes administrés par Retraite Québec. Les préférences des clients quant aux meilleurs moyens de communication à utiliser pour les informer ont également été sondées.

Le présent rapport présente l'analyse des résultats du sondage et dresse un portrait de la notoriété de Retraite Québec auprès de la population québécoise âgée de 18 à 80 ans.

Méthodologie en bref

Population visée



L'ensemble des adultes québécois âgés de **18 à 80 ans** au moment de la collecte et qui sont habilités à répondre à un sondage en français ou en anglais.

Sondage



Comment?

Collecte téléphonique
effectuée par la firme
de sondage SOM



Quand?

Entre le **7 février**
et le **5 mars** 2018

Collecte des données

L'échantillon initial a été généré aléatoirement par la firme de sondage à partir de tous les numéros de téléphone valides couvrant l'ensemble du Québec.



1 000

répondants
au sondage



21,0 %

Taux de réponse



4,0 %

Marge d'erreur
maximale



95 %

Taux de confiance

Résultats du sondage

Notoriété du Soutien aux enfants

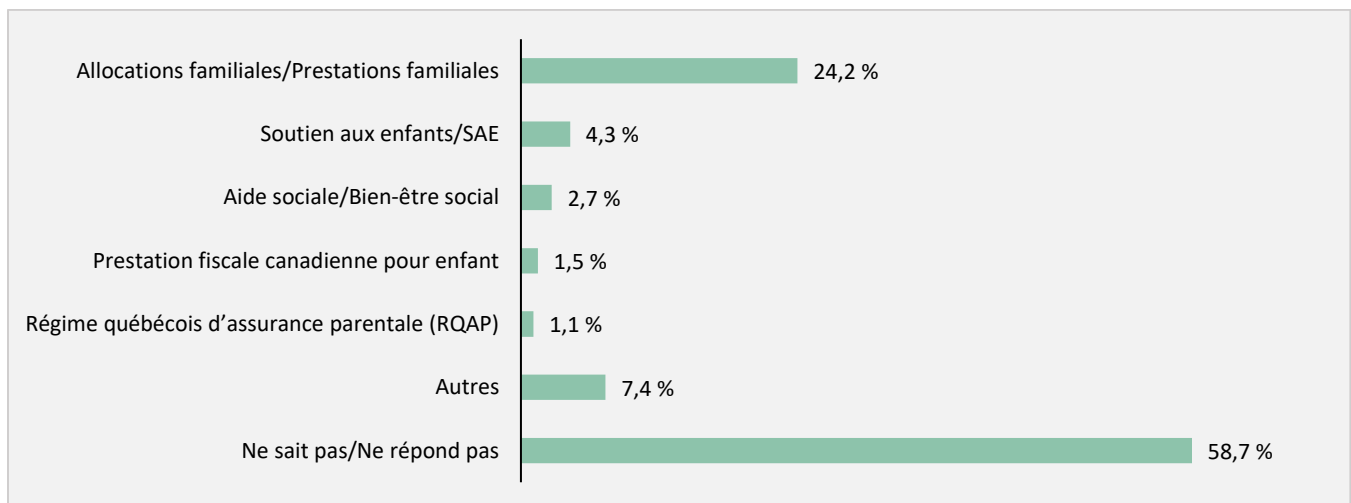
Très peu de gens (4 %) sont capables de nommer spontanément le Soutien aux enfants (SAE) quand on leur demande le nom de l'aide financière versée par le gouvernement du Québec à toutes les familles québécoises ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans. Près de six personnes visées sur dix (59 %) disent d'ailleurs ne pas connaître le nom de cette aide financière et environ le quart (24 %) pensent qu'elle s'appelle les allocations ou les prestations familiales.

Les groupes suivants sont proportionnellement plus nombreux à avoir nommé le SAE spontanément :

- les personnes âgées de 35 à 44 ans (10 %);
- les personnes recevant du Soutien aux enfants (13 %);
- les personnes ayant des enfants de moins de 18 ans à leur charge (13 %).

Les hommes sont quant à eux plus nombreux en proportion à ne pas être en mesure de répondre à cette question (67 % contre 50 % pour les femmes).

Graphique 1 – Notoriété spontanée du Soutien aux enfants

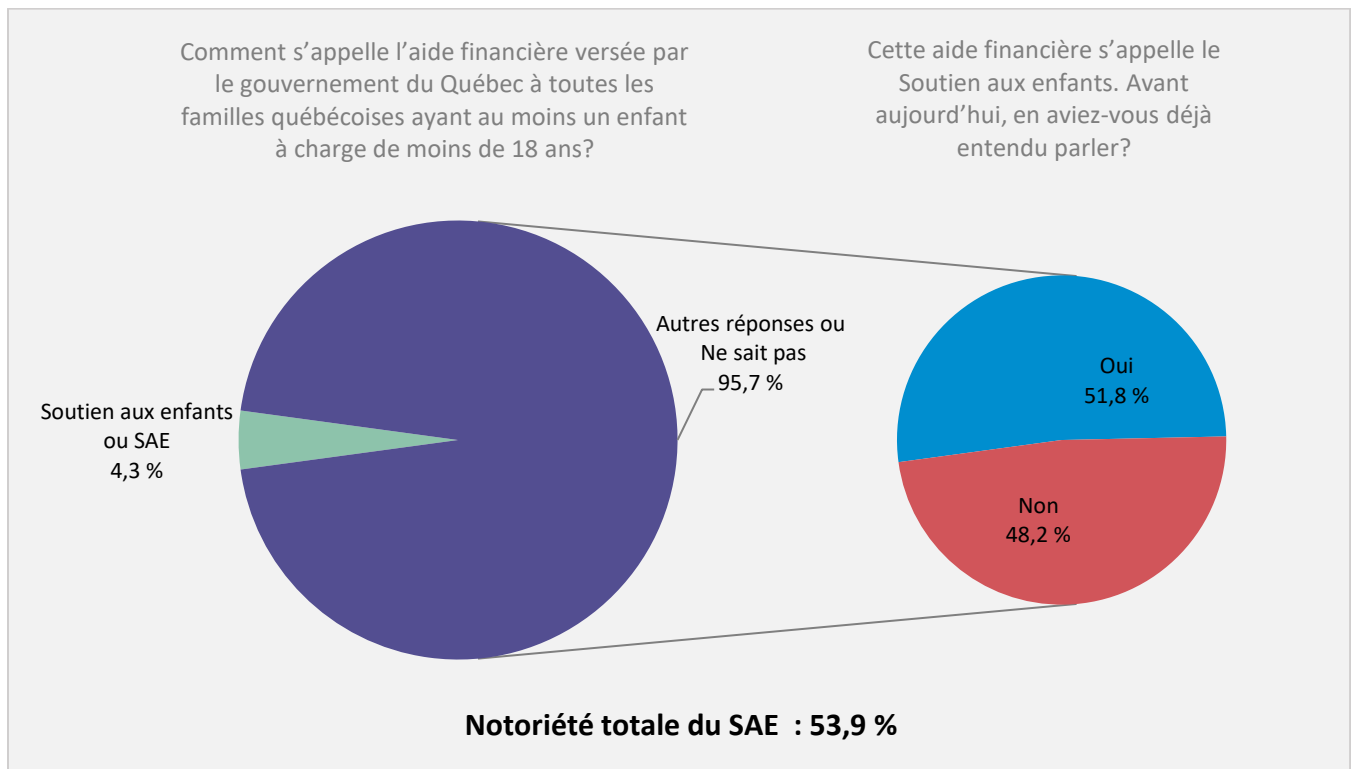


Quand on mentionne le Soutien aux enfants aux personnes n'ayant pas été capables de le nommer spontanément, un peu plus de la moitié (52 %) affirment en avoir déjà entendu parler. En combinant avec ceux qui l'ont nommé spontanément, on obtient donc qu'environ 54 % des Québécois connaissent le Soutien aux enfants.

La notoriété du SAE est proportionnellement plus grande chez les groupes suivants :

- les femmes (61 %);
- les personnes âgées de 35 à 54 ans (78 % pour les 35 à 44 ans et 68 % pour les 45 à 54 ans);
- les personnes recevant présentement du Soutien aux enfants (87 %);
- les personnes ayant des enfants de moins de 18 ans à leur charge (84 %).

Graphique 2 – Notoriété du Soutien aux enfants



Bien que plus de la moitié de la population visée dit connaître le SAE (54 %), la majorité n'est pas en mesure d'identifier l'organisme gouvernemental québécois responsable de le verser aux parents admissibles (98 %). Seule une très faible proportion de Québécois (2 %) est capable de nommer Retraite Québec. Même parmi les personnes recevant du Soutien aux enfants, la proportion reste très faible, soit environ 5 %. La réponse la plus fréquente est le ministère de la Famille avec une proportion de près de 10 %. Plus de 2 personnes sur 3 ont répondu simplement ne pas connaître la réponse (66 %).

Il faut spécifier que, bien que ce soit Retraite Québec qui verse le SAE, cette aide est un crédit d'impôt remboursable dont le ministère de la Famille a la responsabilité.

Tableau 1 – Organisme qui verse le SAE selon les Québécois visés

Organisme	Répartition (%)
Ministère de la Famille	9,9 %
Gouvernement du Québec/Gouvernement provincial (sans précision)	6,1 %
Revenu Québec	3,2 %
Régie des rentes du Québec/RRQ	1,9 %
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (aide sociale)	1,9 %
Retraite Québec	1,6 %
Autres organismes	9,0 %
Ne sait pas/Ne répond pas	66,4 %

Notoriété du Régime de rentes du Québec

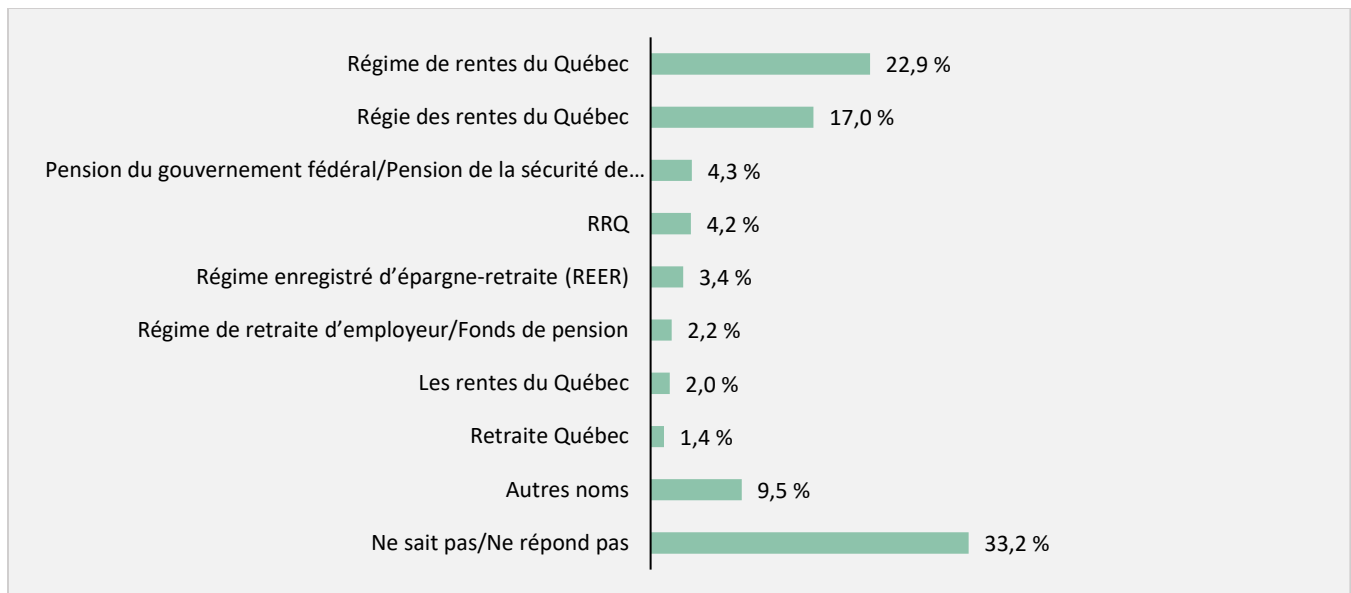
En comparaison avec le Soutien aux enfants, le Régime de rentes du Québec (RRQ) est un peu plus connu de la population visée. En effet, plus du quart des Québécois visés (27 %) sont capables de nommer spontanément le Régime de rentes du Québec ou le RRQ quand on leur demande le nom du programme gouvernemental qui offre un revenu de base à la retraite à tous les travailleurs québécois qui ont cotisé à ce programme. Une certaine proportion (17 %) pense que ce programme s'appelle « Régie des rentes ».

Les groupes suivants sont proportionnellement plus nombreux à avoir nommé le Régime de rentes du Québec ou le RRQ spontanément :

- les personnes âgées de 55 ans et plus (35 %);
- les personnes ayant terminé des études universitaires (39 %);
- les personnes ayant un revenu personnel supérieur à 40 000 \$ (41 %).

Étrangement, les bénéficiaires d'une rente du RRQ ne sont pas plus nombreux à être capables de le nommer spontanément.

Graphique 3 – Notoriété spontanée du Régime de rentes du Québec

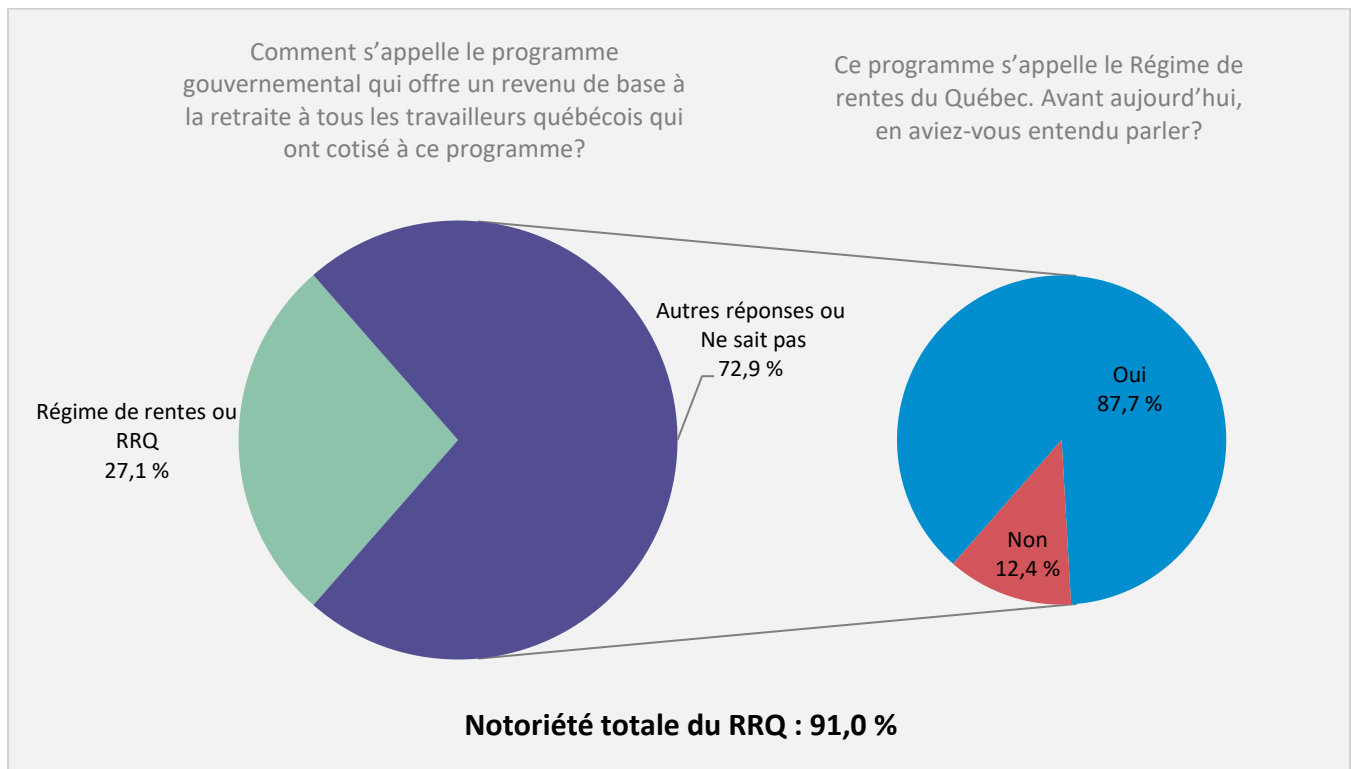


Quand on mentionne le Régime de rentes du Québec à ceux n'ayant pas été capables de le nommer spontanément, la grande majorité des gens (88 %) affirment en avoir déjà entendu parler. En combinant avec ceux qui l'ont nommé spontanément, on obtient donc que 91 % des Québécois connaissent le Régime de rentes du Québec.

La notoriété du RRQ est proportionnellement plus grande chez les groupes suivants :

- les personnes cotisant ou ayant déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public (96 %);
- les personnes recevant présentement du Soutien aux enfants (98 %);
- les personnes ayant des enfants de moins de 18 ans à leur charge (97 %).

En contrepartie, les gens âgés de 18 à 34 ans sont proportionnellement moins nombreux à connaître le RRQ (80 %). Il en est de même pour ceux ayant un revenu personnel ou familial inférieur à 20 000 \$ (83 % et 79 % respectivement).

Graphique 4 – Notoriété du Régime de rentes du Québec

Encore une fois, bien que le programme soit très connu, la majorité des gens n'est pas en mesure d'identifier l'organisme québécois responsable de verser les prestations aux travailleurs qui prennent leur retraite. Une très faible proportion de Québécois (3 %) est capable de nommer Retraite Québec.

La réponse la plus nommée, bien que cette proportion soit peu élevée, est la Régie des rentes du Québec (17 %). Il faut savoir que Retraite Québec a été créée le 1^{er} janvier 2016 et qu'elle est le fruit du regroupement de la Régie des rentes du Québec et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Un peu plus de la moitié des gens (55 %) ont répondu ne pas connaître la réponse.

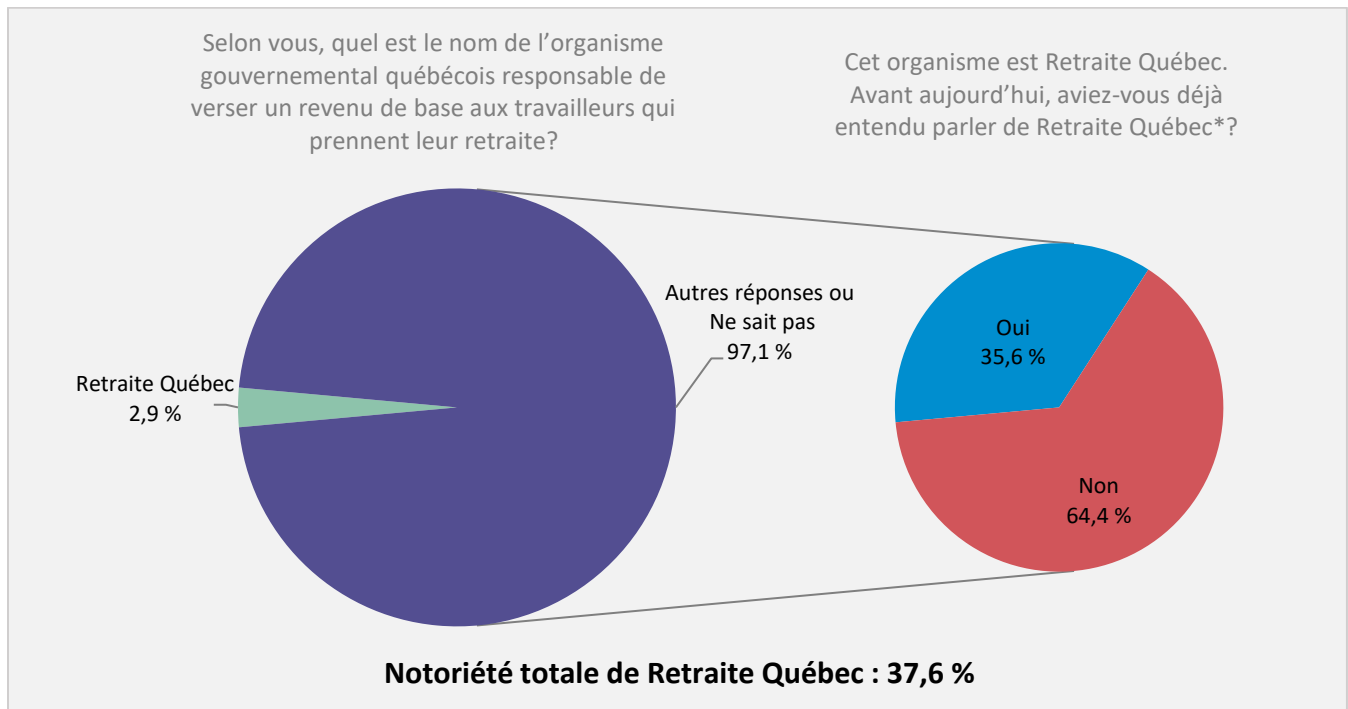
Tableau 2 – Organisme qui verse les prestations du Régime de rentes du Québec selon les Québécois visés

Organisme	Répartition (%)
Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ	17,1 %
Ministère du Revenu/Revenu Québec	4,2 %
Gouvernement du Québec/Gouvernement provincial (sans précision)	3,4 %
Retraite Québec	2,9 %
Régime de rentes du Québec	2,6 %
La pension (sans précision)	1,6 %
Ressources humaines et développement social Canada (pension de la Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada)	1,4 %
Autres organismes	12,1 %
Ne sait pas/Ne répond pas	54,6 %

Notoriété de Retraite Québec

Les personnes n'ayant pas été capables de nommer spontanément Retraite Québec comme étant l'organisme responsable de verser les prestations du Régime de rentes du Québec se voyaient lire une brève explication les informant de ce qu'est Retraite Québec. Malgré cette explication, seulement 38 % de la population dit connaître ou avoir déjà entendu parler de Retraite Québec.

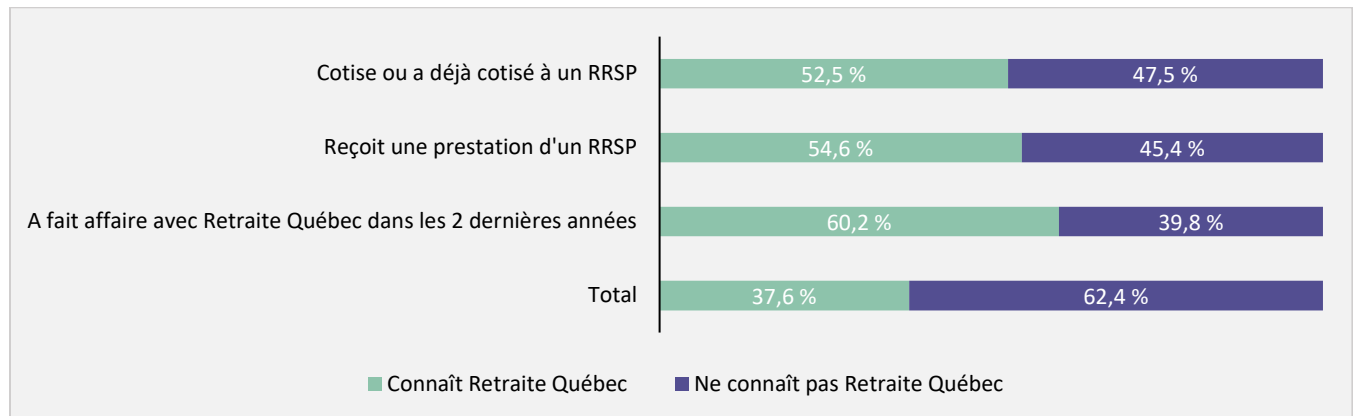
Graphique 5 – Notoriété de Retraite Québec



* Libellé complet : Cet organisme est Retraite Québec. Il a été créé en 2016 lors du regroupement de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de Retraite Québec?

Les personnes cotisant ou ayant déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public (RRSP) ainsi que celles recevant une prestation d'un RRSP sont plus nombreuses en proportion à connaître ou à avoir déjà entendu parler de Retraite Québec (53 % et 55 % respectivement). Par contre, on ne remarque pas ce genre de différence pour les bénéficiaires du RRQ et du SAE. Les personnes ayant fait affaire avec Retraite Québec au cours des dernières années sont aussi proportionnellement plus nombreuses à la connaître ou à en avoir déjà entendu parler (60 %).

Graphique 6 – Proportion de Québécois connaissant ou ayant déjà entendu parler de Retraite Québec en fonction de différentes variables d'intérêt



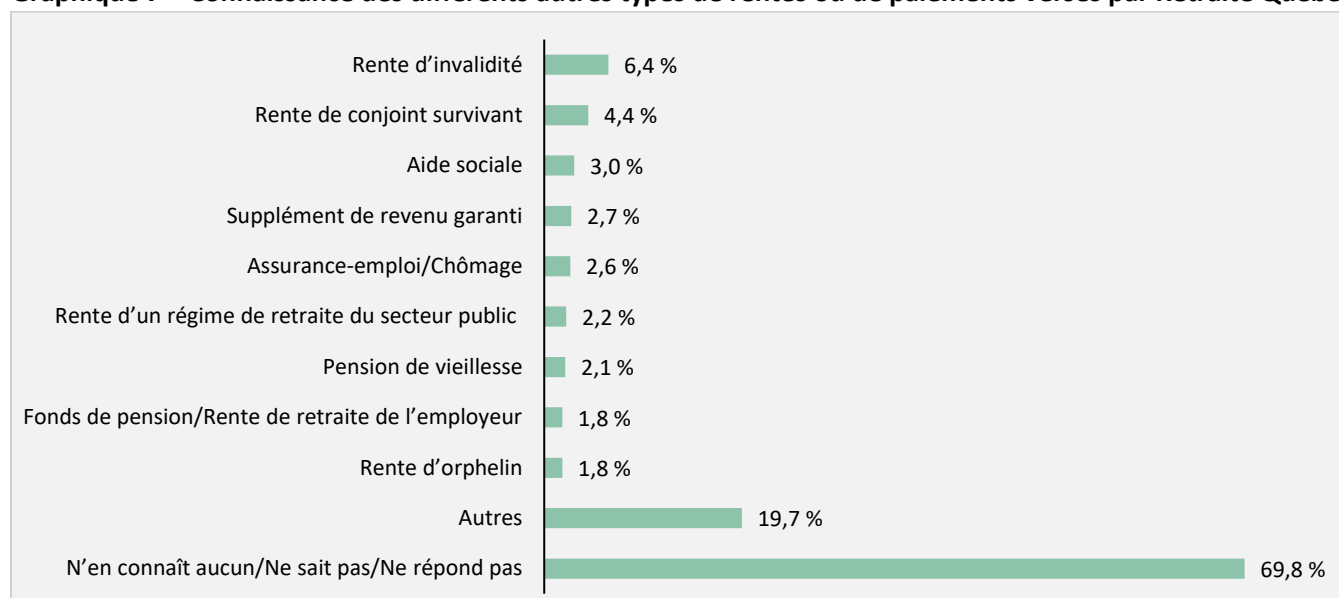
Environ le quart des gens (26 %) ont entendu parler de Retraite Québec par des amis, des membres de la famille ou des collègues. Les autres façons d'en avoir entendu parler les plus mentionnées sont la télévision et l'employeur avec 21 % et 20 % des gens qui les nomment respectivement.

Tableau 3 – Façons dont les Québécois ont entendu parler de Retraite Québec

De quelle(s) façon(s) avez-vous entendu parler de Retraite Québec? (plusieurs réponses possibles, choix non lus)	Proportion
Amis/famille/collègues	26,3 %
Télévision	20,9 %
Employeur	20,1 %
Est à la retraite	9,7 %
Internet	8,7 %
Retraite Québec, Régie des rentes du Québec (RRQ), Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	7,4 %
École (sans précision), université	4,4 %
Journaux papier	4,4 %
Brochures d'information	3,9 %
Radio	3,9 %
Autres façons	27,7 %

Une très faible proportion de la population visée est capable de nommer les types de rentes ou de paiements versés par Retraite Québec en dehors de la rente de retraite du Régime de rentes et du Soutien aux enfants. Seulement 16 % de la population visée a été en mesure de nommer au moins un autre type de rente ou de paiement. D'ailleurs, environ 70 % des gens ont répondu spontanément n'en connaître aucun ou ne pas être en mesure de répondre à cette question.

La rente d'invalidité et la rente de conjoint survivant du RRQ sont les plus connues, mais les proportions restent très faibles (6 % et 4 % respectivement). Notons qu'un bon nombre de personnes ont nommé des rentes et des prestations qui ne sont pas versées par Retraite Québec, comme l'aide sociale (3 %) ou le Supplément de revenu garanti (3 %). Notons que 4 % ont mentionné une rente d'un régime de retraite du secteur public, un fonds de pension ou une rente de retraite de l'employeur.

Graphique 7 – Connaissance des différents autres types de rentes ou de paiements versés par Retraite Québec

Responsabilités de Retraite Québec

Le tableau 4 présente différentes responsabilités du gouvernement du Québec et, pour chacune d'elles, les répondants devaient dire si, selon eux, elles faisaient partie de celles de Retraite Québec. Dans tous les cas, une majorité de la population visée a eu la bonne réponse (plus de 54 %). L'élément « Sensibiliser les travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite » est le plus connu avec 84 % des gens qui pensent, avec raison, qu'il s'agit d'une responsabilité de Retraite Québec. De plus, 54 % des gens savent que Retraite Québec n'est pas responsable de produire un certificat de décès. Par contre, il faut préciser aussi qu'entre 5 % et 13 % n'ont pu répondre aux différentes questions, et que seulement 10 % des gens ont eu toutes les bonnes réponses.

Les personnes connaissant ou ayant déjà entendu parler de Retraite Québec ne sont pas plus nombreuses à connaître les responsabilités de celle-ci. Il semblerait que les gens aient répondu par intuition plutôt que par réelle connaissance.

Tableau 4 – Responsabilités de Retraite Québec

Pouvez-vous me dire si, selon vous, les éléments suivants font partie des responsabilités de Retraite Québec ou non*?	Oui	Non	Ne sait pas
Administrer les régimes de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE) ¹ .	69,3 %	17,8 %	12,9 %
Encadrer les régimes complémentaires de retraite et les régimes volontaires d'épargne-retraite ou RVER.	67,0 %	18,9 %	14,0 %
Produire un certificat de décès.	35,1 %	54,4 %	10,6 %
Verser des prestations d'assurance-emploi.	33,0 %	61,8 %	5,1 %
Sensibiliser les travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite.	84,0 %	10,1 %	6,0 %
Contribuer à la sécurité financière de tous les Québécois.	62,7 %	30,1 %	7,2 %
Verser les impôts payés en trop aux citoyens.	33,4 %	58,1 %	8,5 %
Verser les indemnités à la suite d'un accident de travail.	33,9 %	60,9 %	5,2 %

1. RREGOP : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics

RRPE : Régime de retraite du personnel d'encadrement

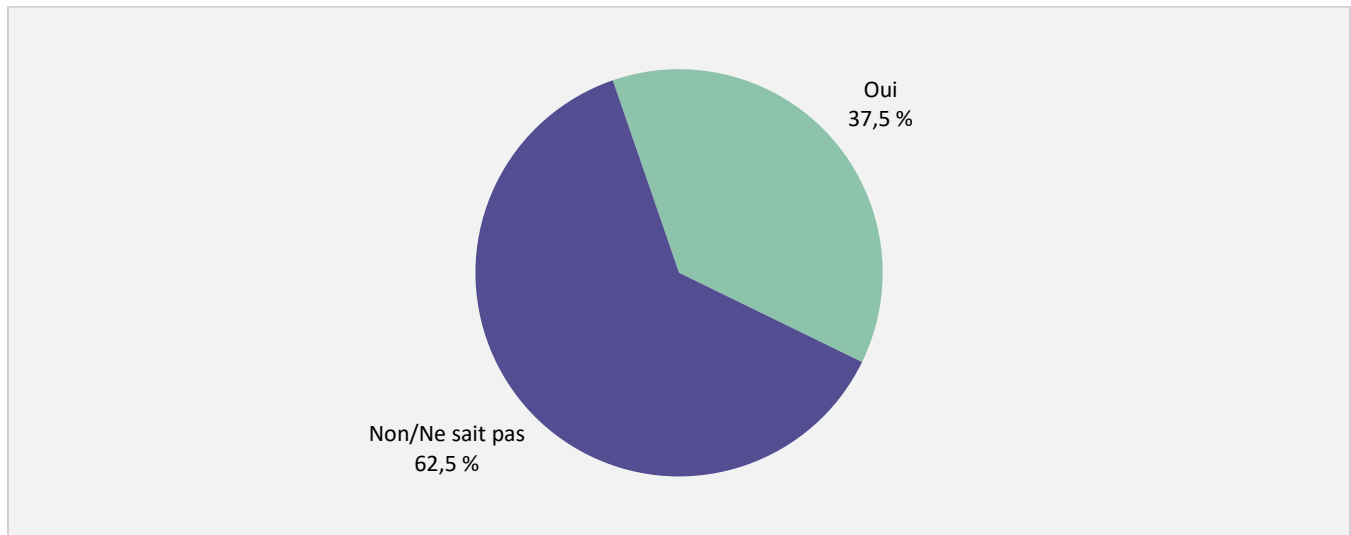
* Les bonnes réponses sont indiquées en gras.

De façon générale, les personnes plus jeunes, celles ayant terminé des études collégiales ou universitaires, ainsi que celles ayant un revenu plus élevé sont proportionnellement plus nombreuses à avoir eu une bonne réponse aux questions posées dans les différents énoncés.

On note aussi que les personnes cotisant ou ayant déjà cotisé à un RRSP sont plus nombreuses en proportion à savoir que Retraite Québec administre les régimes de retraite du secteur public (80 % contre 65 % pour les autres). Finalement, les travailleurs salariés sont proportionnellement plus nombreux à savoir que Retraite Québec n'est pas responsable de verser les prestations d'assurance-emploi (71 % contre 53 % pour les autres).

Un peu plus du tiers de la population visée (38 %) sait que Retraite Québec tient une campagne annuelle de sensibilisation à l'importance de bien planifier financièrement sa retraite. Les personnes connaissant ou ayant déjà entendu parler de Retraite Québec sont proportionnellement plus nombreuses à connaître la campagne publicitaire (48 %).

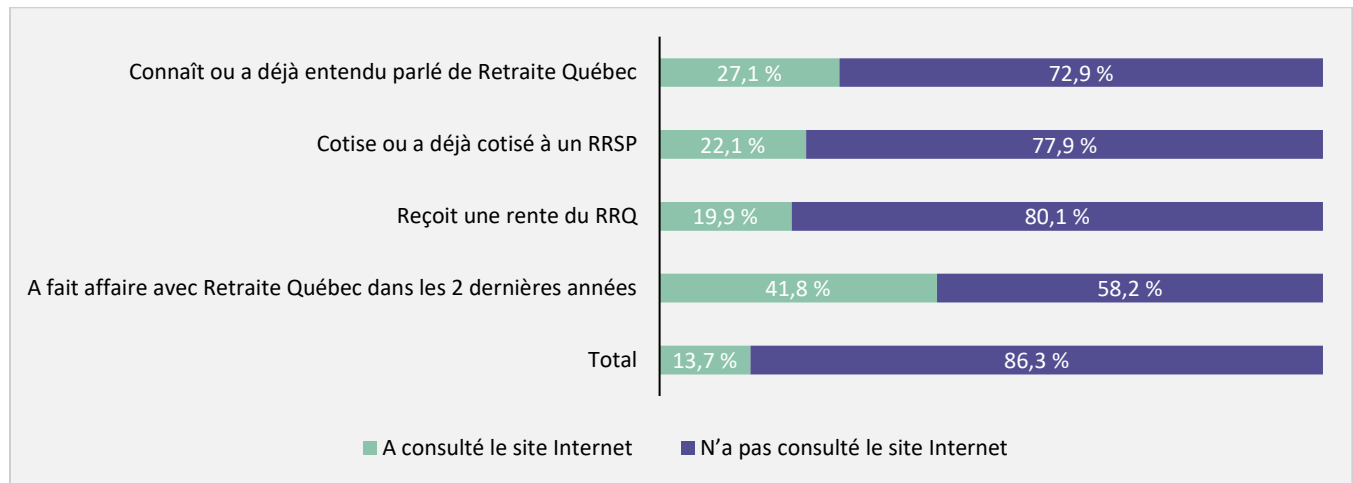
Graphique 8 – Proportion de Québécois sachant que Retraite Québec tient une campagne annuelle de sensibilisation à l'importance de bien planifier financièrement sa retraite



Un peu plus d'une personne sur 10 (14 %) a déjà visité le site Web de Retraite Québec. Les personnes connaissant ou ayant déjà entendu parler de Retraite Québec, celles cotisant ou ayant déjà cotisé à un RRSP, et celles recevant une rente du Régime de rentes sont toutes plus nombreuses en proportion que les autres à l'avoir déjà consulté (27 %, 22 % et 20 % respectivement). On constate aussi que les personnes ayant fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années sont beaucoup plus nombreuses en proportion à l'avoir consulté (42 %) que celles n'ayant pas fait affaire avec Retraite Québec (8 %).

Par ailleurs, les personnes proches de l'âge de la retraite, soit celles âgées de 55 à 64 ans, sont aussi proportionnellement plus nombreuses à avoir consulté le site Internet (25 %), comparativement à 11 % pour les autres.

Graphique 9 – Proportion de Québécois ayant déjà consulté le site Internet de Retraite Québec en fonction de différentes variables d'intérêt



Communications avec Retraite Québec

Une majorité de gens disent qu'ils consulteraient Internet pour se renseigner sur les programmes et services offerts par Retraite Québec (83 %). Le téléphone (59 %) ainsi que les dépliants et les brochures (50 %) sont aussi des moyens que les gens auraient tendance à utiliser.

Tableau 5 – Moyens utilisés pour s'informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec

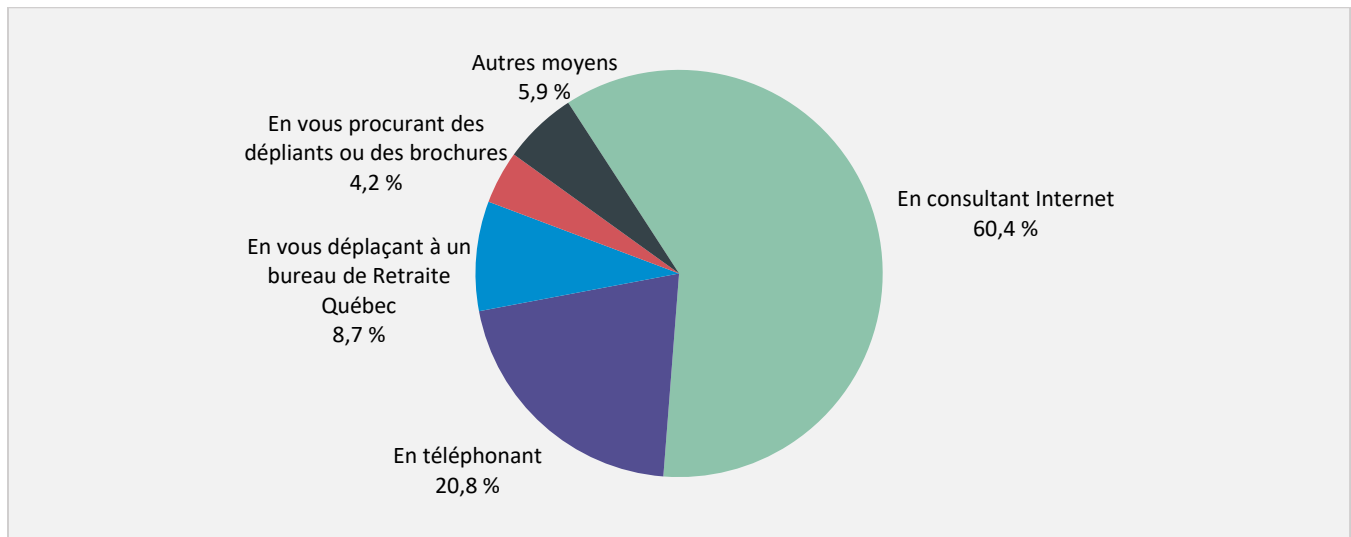
Si vous aviez à vous informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec, comment le feriez-vous? Le feriez-vous...	Proportion de oui
En consultant Internet?	82,6 %
En téléphonant?	59,0 %
En vous procurant des dépliants ou des brochures?	50,0 %
En consultant les médias sociaux de Retraite Québec?	42,0 %
En envoyant un courriel?	39,7 %
En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec?	34,3 %
Par un autre moyen?	16,2 %
Autres moyens nommés	
En consultant un membre de la famille, un ami ou un collègue	8,2 %
Par des personnes connaissant ou utilisant les services de Retraite Québec	2,1 %
En consultant un professionnel (planificateur financier, comptable, etc.)	1,8 %
En consultant son employeur, les ressources humaines	1,1 %
Vous vous informeriez par un autre moyen	3,0 %
Préfère ne pas être informé	0,8 %

Quand on leur demande leur moyen préféré parmi tous les moyens nommés précédemment, la consultation d'Internet se démarque clairement avec environ 60 % des Québécois qui la désignent comme étant leur moyen préféré. Le téléphone arrive deuxième avec environ 21 % des Québécois visés qui le choisissent (graphique 10).

La consultation d'Internet est beaucoup plus populaire chez les personnes plus jeunes; seulement 38 % des personnes âgées de 65 ans et plus l'ont choisie, contre 73 % des personnes âgées de moins de 45 ans. Les personnes ayant terminé des études collégiales ou universitaires (75 %) sont aussi proportionnellement plus nombreuses à préférer consulter Internet que les autres, tout comme celles ayant un revenu personnel supérieur à 40 000 \$ (73 %).

Le téléphone est proportionnellement plus nommé par les femmes comme étant leur moyen de communication préféré pour se renseigner sur les programmes et services offerts par Retraite Québec (27 % contre 14 % pour les hommes). Ce moyen est aussi plus nommé en proportion par les personnes ayant terminé des études primaires ou secondaires (26 %), comparativement aux autres.

Graphique 10 – Moyen de communication préféré pour s’informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec



Une question concernant la manière dont les gens aimeraient que Retraite Québec les informe sur ses programmes et services était aussi posée. Encore une fois, l'utilisation d'Internet se révèle très populaire, puisque 78 % des Québécois ont affirmé qu'ils aimeraient être informés par le site Internet de Retraite Québec. La télévision, les dépliant et les brochures ainsi que les bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec seraient des moyens appréciés par environ 60 % des Québécois visés.

Tout comme pour la question précédente, le site Internet de Retraite Québec est proportionnellement plus nommé par les personnes plus jeunes (85 % chez les moins de 65 ans), les personnes ayant terminé des études collégiales ou universitaires (89 %) et celles ayant un revenu personnel supérieur à 40 000 \$ (86 %).

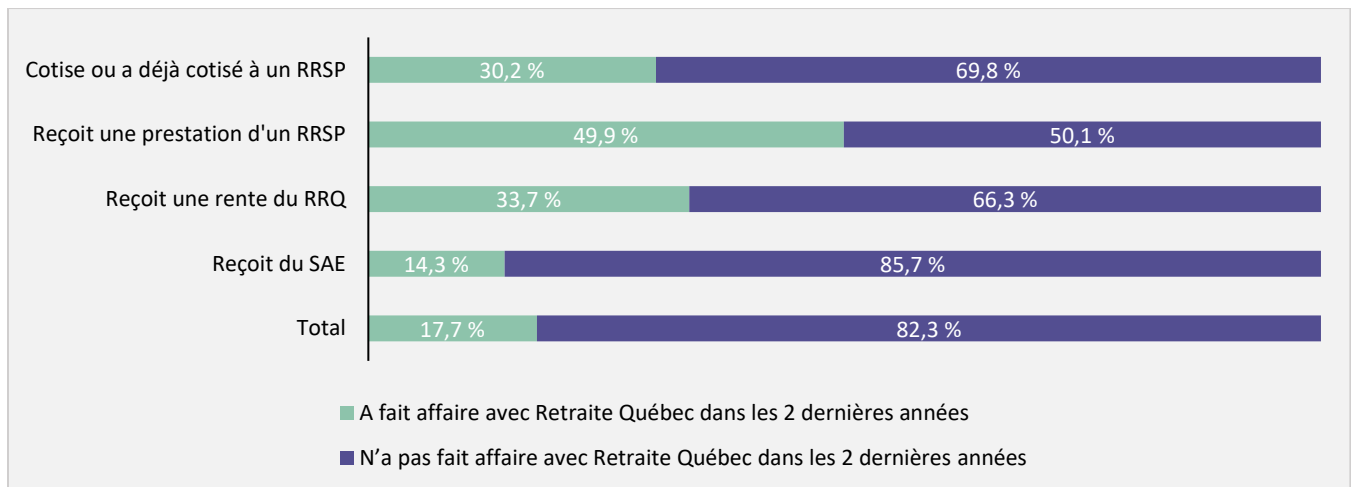
Tableau 6 – Moyens à utiliser par Retraite Québec pour informer les Québécois sur ses programmes et services

Comment aimeriez-vous que Retraite Québec vous informe sur ses programmes et services? Est-ce par...	Proportion de oui
Le site Internet de Retraite Québec?	77,9 %
La télévision?	61,6 %
Des dépliant, des brochures?	60,9 %
Des bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec (INFO.RQ, MAG.RQ)?	60,5 %
Les journaux (quotidiens, hebdomadaires)?	43,5 %
Des salons ou expositions?	43,2 %
Des médias sociaux comme Facebook ou Twitter?	40,4 %
D'autres sites Web?	39,3 %
La radio?	29,4 %
Des textos?	15,4 %
La poste?	4,5 %
Un autre moyen?	4,8 %
Préfère ne pas être informé	0,7 %

Contact avec Retraite Québec

Environ 18 % des Québécois visés disent avoir fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années, tous moyens confondus et que le contact ait été établi par eux ou par Retraite Québec. Les personnes cotisant ou ayant déjà cotisé à un RRSP (30 %), celles recevant une rente d'un RRSP (50 %) ainsi que celles recevant une rente du RRQ (34 %) sont toutes proportionnellement beaucoup plus nombreuses à avoir fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années, comparativement aux autres. Par contre, on ne note aucune différence significative en ce sens pour les personnes recevant du SAE.

Graphique 11 – Proportion de Québécois ayant fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années en fonction de différentes variables d'intérêt

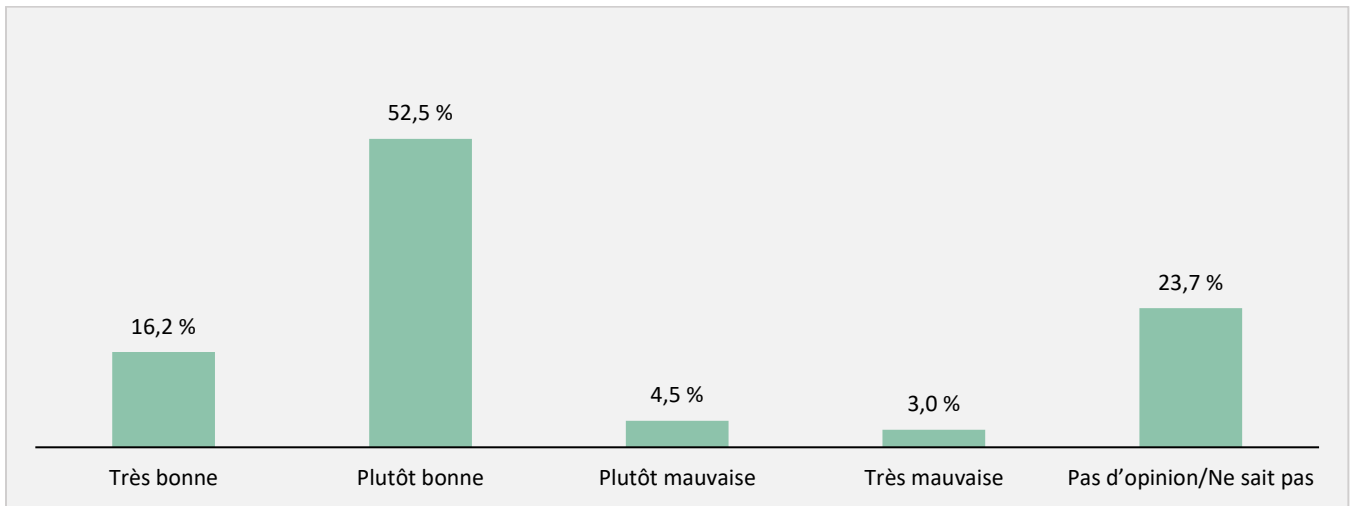


Qualité des services offerts par Retraite Québec

Les participants au sondage devaient se prononcer sur la qualité des services offerts par Retraite Québec en pensant à leur expérience personnelle et à ce qu'ils entendaient dire sur le sujet. L'opinion des Québécois à l'égard de la qualité des services offerts par Retraite Québec est bonne, puisqu'environ 69 % d'entre eux la qualifient de très ou plutôt bonne. Notons, par contre, que près du quart ont mentionné ne pas avoir d'opinion sur le sujet (24 %). On remarque que les personnes ayant fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années sont plus nombreuses à avoir une opinion sur la question et elles sont d'ailleurs plus nombreuses en proportion à mentionner que la qualité des services est très ou plutôt bonne, comparativement aux autres.

Les personnes recevant une prestation d'un RRSP et celles recevant une rente du RRQ sont proportionnellement plus nombreuses à avoir une bonne opinion de la qualité de services (83 % et 78 %), comparativement aux autres.

Graphique 12 – Qualité des services offerts par Retraite Québec



Finalement, les répondants avaient la possibilité d'ajouter des précisions sur la qualité des services offerts par Retraite Québec, ce qu'ont fait une centaine d'entre eux. Plusieurs aimeraient que Retraite Québec fasse mieux connaître ses différents services. Le détail de ces commentaires est présenté à l'annexe III.

Conclusion

Créée il y a seulement deux ans, Retraite Québec ne peut pas se targuer d'avoir une très grande notoriété. À peine le tiers des Québécois visés par l'étude en ont déjà entendu parler. Si le paiement de la rente de retraite du Régime de rentes du Québec lui est assez facilement attribué, le lien est plus difficile à faire pour le Soutien aux enfants, alors qu'à peine 2 % des gens font cette association.

La majorité de la population n'ayant pas entendu parler de Retraite Québec, les réponses aux questions sur ses responsabilités sont à prendre avec précaution. Plusieurs personnes ont sans doute répondu au hasard, surestimant probablement leurs connaissances réelles.

Annexe I – Méthodologie détaillée

Population visée

La population visée est l'ensemble des adultes habitant au Québec âgés de 18 à 80 ans inclusivement, au moment de la collecte, et qui sont habilités à répondre à un sondage en français ou en anglais.

Base de sondage

La base de sondage est constituée de tous les numéros de téléphone valides couvrant l'ensemble du Québec. Elle inclut autant les numéros de téléphone à ligne fixe que les numéros de téléphone cellulaire.

Parmi l'ensemble des numéros de téléphone disponibles, ceux réservés à un usage commercial sont exclus de la base de sondage. Ceux-ci sont considérés comme non valides.

Il y a deux catégories de personnes exclues de la base de sondage. Les premières sont celles qui ne sont pas joignables par téléphone, donc qui ne possèdent ni téléphone à ligne fixe ni téléphone cellulaire. SOM estime que celles-ci représentent moins de 1 % de la population visée. Les secondes sont les personnes faisant partie de la liste noire de la firme de sondage SOM. Ainsi, cette liste contient les numéros de téléphone des personnes qui ne veulent plus être contactées par SOM, qui sont appelés les « refus durs ». SOM estime que le nombre de numéros de téléphone de sa liste noire représente moins de 1 % de la population visée par ce sondage.

La couverture des numéros de téléphone à ligne fixe et des numéros de téléphone cellulaire est généralement très bonne avec une génération aléatoire de numéros de téléphone (GANT), méthode utilisée par SOM pour créer la base de sondage de ce sondage. La mise à jour des numéros de téléphone, par cette méthode, est effectuée au début de chaque année par SOM. Il existe donc une possible sous-couverture due à l'absence des numéros de téléphone créés entre la mise à jour de la base et le tirage de l'échantillon de ce sondage.

Plan d'échantillonnage et stratification

Le plan d'échantillonnage est stratifié proportionnel selon trois regroupements de régions : la région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec, la RMR de Montréal et ailleurs au Québec. Le tableau A1 présente la répartition des répondants au sondage en fonction de ces trois regroupements de régions.

À l'intérieur de chaque regroupement de régions, le plan utilisé est un plan stratifié à deux degrés où le premier degré est la sélection aléatoire d'un numéro de téléphone. Il y a deux possibilités pour le deuxième degré; elles dépendent du type de ligne téléphonique qui y est associée.

Si le numéro de téléphone correspond à une ligne fixe, on demande combien de personnes de 18 à 80 ans habitent avec cette personne dans son ménage, en l'incluant. Ensuite, un choix aléatoire d'une personne dans ce groupe d'âge est effectué et on demande à lui parler. Si le numéro de téléphone correspond à un cellulaire, on demande à la personne si c'est sécuritaire pour elle de parler au téléphone à ce moment précis. Si oui, on vérifie que cette personne a bel et bien entre 18 et 80 ans. Si c'est le cas, cette personne est automatiquement sélectionnée pour répondre au sondage.

Taille et répartition de l'échantillon

La taille de l'échantillon et sa répartition ont été fixées pour produire des estimations suffisamment précises aux fins du sondage tout en tenant compte du budget disponible pour sa réalisation.

Compte tenu de ces facteurs, le nombre de répondants attendu a été fixé à environ 1000, ce qui permet d'estimer une proportion de l'ordre de 50 % avec une marge d'erreur d'environ 4 % en tenant compte de l'effet de plan.

Tirage de l'échantillon

L'échantillon est généré aléatoirement à partir d'un progiciel (CONTACT) de SOM qui balaie tous les numéros de téléphone valides du Québec selon les critères d'admissibilité au sondage.

Questionnaire

Le questionnaire a été inspiré du Sondage sur la notoriété de la Régie des rentes du Québec de 2012 et du Sondage sur la notoriété du Soutien aux enfants (SAE) de 2010. Plusieurs questions ont été adaptées et de nouvelles questions ont été ajoutées au présent sondage. Le questionnaire a été transmis à la firme de sondage SOM qui l'a révisé et traduit. Le prétest du questionnaire français s'est déroulé les 1^{er} et 2 février 2018. Celui-ci a été testé auprès de 20 répondants parlant le français.

Au tout début du questionnaire, dans le cas d'un appel sur téléphone fixe, quelques questions d'admissibilité sont posées à la personne qui répond au téléphone afin qu'un adulte de 18 à 80 ans puisse être sélectionné aléatoirement dans le ménage sélectionné.

Le questionnaire compte 37 questions dont la majorité concerne l'ensemble des répondants. Ce nombre exclut les questions de sélection du début. Le questionnaire est présenté à l'annexe II.

Collecte des données

La collecte des données, effectuée au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur, a eu lieu entre le 7 février et le 5 mars 2018. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant. Jusqu'à 23 appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes associées aux numéros de téléphone échantillonnés. À l'issue de la période de collecte, la durée moyenne des entrevues s'élève à 11,5 minutes. Le tableau A1 présente le nombre de personnes qui ont répondu au sondage, en comparaison avec le nombre visé au départ dans le plan de sondage. De plus, les résultats de la collecte des données sont présentés au tableau A2.

Tableau A1 – Répartition du nombre de répondants visés au départ et de ceux qui ont répondu au sondage par regroupements de régions

Regroupement de régions	Nombre de répondants	
	Visés au départ	Qui ont répondu
RMR ¹ de Québec	100	99
RMR de Montréal	500	498
Ailleurs au Québec	400	403
Total	1000	1000

1. RMR : région métropolitaine de recensement

Au total, 1000 personnes ont répondu au questionnaire. De plus, lors des appels, on a noté que 145 personnes ne faisaient pas partie de la population visée, parce que leurs numéros de téléphone étaient considérés hors Québec ou parce que ces personnes étaient âgées de moins de 18 ans ou de plus de 80 ans; ces personnes ont été déclarées inadmissibles.

Une proportion de 10 % des entrevues téléphoniques a été faite au moyen d'échanges par téléphone cellulaire.

Le taux de réponse (T_{rep}) obtenu est de 21,0 %. Ce taux s'obtient par l'équation suivante :

$$T_{rep} = \frac{F}{(C \times T_{ad} + D + F)}$$

où T_{ad} est le taux d'admissibilité, qui renseigne sur la proportion de cas admissibles parmi tous ceux pour lesquels l'admissibilité peut être établie. Ce taux est obtenu de la façon suivante :

$$T_{ad} = \frac{D + F}{D + E + F}$$

Pour ce sondage, le taux d'admissibilité est de 94,2 %.

Le taux de réponse ainsi calculé correspond au rapport du nombre de répondants sur le nombre estimé de personnes admissibles. La définition des autres variables est fournie au tableau A2.

Tableau A2 – Résultats de la collecte des données

		Nombre observé
Échantillon de départ (A)		7249
Numéros de téléphone non valides (B)*		2187
Non-répondants (admissibilité inconnue)** (C)	Ménages non répondants	2572
	Refus du ménage	1273
	Ligne occupée/Pas de réponse	432
	Répondeur/Message laissé sur le répondeur	721
	Incapacité/Maladie/Problème de l'élocution	69
	Autres langues	75
	Impossibilité de joindre	2
	Individus non répondants	1345
Non-répondants (admissibilité connue) (D)	Refus de la personne/Refus dur/Refus sur cellulaire	1027
	Absent/Incomplet avec rendez-vous	195
	Absence pendant la période de collecte	30
	Incomplet	93
Cas inadmissibles (E)	Individus inadmissibles	145
Entrevues complétées (F)		1000

* Cela comprend les cas suivants : numéro non résidentiel, numéro hors service, ligne en panne, télécopieur, inconnu à ce numéro, ligne pour enfants, doublon.

** Pour ces cas, il n'y a pas eu de contact avec le ménage ou, si le contact a eu lieu, celui-ci n'a pas permis d'établir le statut d'admissibilité.

Le taux de réponse obtenu à ce sondage est considéré comme faible. Toutefois, un grand nombre de sondages utilisant la génération aléatoire de numéros de téléphone (GANT) obtiennent des taux de réponse du même ordre de grandeur que ce sondage.

De plus, le grand nombre de refus semble expliquer, en partie, le très faible taux de réponse.

Pondération

La pondération permet d'associer à chaque répondant au sondage le poids qui correspond, en quelque sorte, au nombre de personnes de la population visée qu'il représente.

L'utilisation du poids, lors du calcul des estimations, permet de rapporter les données des répondants à la population visée et de faire ainsi les inférences adéquates à cette population, bien qu'elle n'ait pas été observée dans sa totalité. L'échantillon effectif, constitué des répondants, comporte en effet une certaine « distorsion » par rapport à la population visée, ce qui nécessite des redressements. L'objectif de ces redressements est de réduire le biais éventuel occasionné par la non-réponse et de corriger les erreurs de couverture (sous-couverture ou sur-couverture).

Dans le contexte de ce sondage, deux étapes de redressement ont été utilisées : il s'agit des poids préliminaires liés à la probabilité de sélection des individus et de la poststratification.

Le poids préliminaire a été évalué à l'aide de la probabilité de sélection de chaque individu de l'échantillon par strate. Étant donné que le plan d'échantillonnage est stratifié proportionnel, chaque individu a la même probabilité de sélection à l'intérieur d'une même strate.

La poststratification, pour sa part, contribue simultanément à diminuer un éventuel biais de non-réponse et à corriger la sous-couverture. Le rajustement consiste à modifier la pondération afin de s'assurer que la distribution pondérée des répondants est conforme à la distribution de la population visée en fonction de certaines variables sociodémographiques.

Les données ont été pondérées par SOM pour chacune des strates à l'étude (RMR de Québec, RMR de Montréal et ailleurs au Québec) à l'aide des données du recensement de Statistique Canada de 2016 de la façon suivante :

- par expansion à la distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65-80 ans) et de sexe;
- selon la proportion d'adultes vivant seuls;
- selon la distribution québécoise du plus haut diplôme ou certificat obtenu (aucun, secondaire/professionnel, collégial, universitaire);
- selon la langue maternelle (français seulement, autre).

La pondération rend donc possible l'inférence des résultats présentés dans ce rapport à la population visée. Toutes les analyses sont réalisées à l'aide des données pondérées.

Des comparaisons ont été effectuées avec des données administratives de Retraite Québec. Ainsi, les proportions pondérées du nombre de cotisants à un régime de retraite du secteur public (RRSP), du nombre de bénéficiaires d'un régime de retraite de secteur public (RRSP), du nombre de bénéficiaires du Régime de rentes du Québec et du nombre de bénéficiaires du Soutien aux enfants (SAE) obtenus au sondage sont dans les mêmes ordres de grandeur que celles des données administratives, ce qui laisse penser que les résultats du sondage sont représentatifs de l'ensemble des Québécois âgés de 18 à 80 ans.

Évaluation du sondage

Dans tout sondage statistique, les estimations produites comportent des erreurs. Ces erreurs peuvent être liées à l'échantillonnage, c'est-à-dire au fait que l'on enquête seulement sur une partie de la population observée, ou être occasionnées par d'autres facteurs que l'échantillonnage, par exemple un taux de réponse jugé insuffisant, une faiblesse de la base de sondage, des questions difficiles à interpréter, des erreurs de saisie.

Toutefois, plusieurs vérifications et validations ont été faites afin de s'assurer que les résultats puissent être inférés à la population visée.

Erreurs liées à l'échantillonnage

L'erreur d'échantillonnage est la différence entre les estimations tirées d'un échantillon et les paramètres résultant d'un recensement de la population entrepris dans les mêmes conditions. Une mesure de l'erreur d'échantillonnage utilisée dans le sondage est la marge d'erreur. Celle-ci est en fait une mesure de précision de l'estimation. Le tableau A3 présente la précision de diverses proportions à l'aide de la marge d'erreur. Ces erreurs sont contrôlables *a priori* par le choix du plan de sondage le plus représentatif possible de la population et par la détermination d'une taille d'échantillon qui établit la précision.

Tableau A3 – Marge d'erreur selon la proportion estimée*

Proportion estimée	Marge d'erreur
99 % ou 1 %	± 0,8 %
95 % ou 5 %	± 1,7 %
90 % ou 10 %	± 2,4 %
80 % ou 20 %	± 3,2 %
70 % ou 30 %	± 3,6 %
60 % ou 40 %	± 3,9 %
50 % (marge maximale)	± 4,0 %

* Nombre de répondants visés = 1 000, effet de plan moyen = 1,651.

Erreurs non liées à l'échantillonnage

Parmi les sources d'erreur non attribuables à l'échantillonnage, la plus importante demeure la non-réponse. En effet, plus le taux de non-réponse est élevé, plus le risque de biais devient grand, les répondants pouvant posséder des caractéristiques différentes de celles des non-répondants. La pondération décrite précédemment vise à réduire ce biais.

La non-réponse partielle a également été analysée. La non-réponse est dite partielle lorsque seulement une partie d'un questionnaire a été remplie. Il est habituel de considérer qu'un taux de non-réponse partielle inférieur à 5 % ne devrait pas susciter d'inquiétude. La non-réponse à chaque question a été évaluée.

Les proportions de personnes qui n'ont pas su quoi répondre aux questions sur les noms de programmes, les noms d'organismes gouvernementaux, les types de rentes ainsi que les responsabilités de Retraite Québec (Q1R, Q3R, Q4R, Q6R, Q9AR, Q10A, Q10B, Q10C, Q10D, Q10E, Q10F, Q10G, Q10H) sont relativement élevées. Par contre, cette absence de réponse n'est pas considérée comme de la non-réponse partielle étant donné que le choix « Je ne sais pas » est une réponse en soi pour des questions qui portent sur une connaissance, comme c'est le cas pour ces questions.

Les questions sur le revenu personnel et le revenu familial affichent un taux de non-réponse de 6 % et 7 % respectivement. Ces taux correspondent à ce qu'on obtient habituellement dans les sondages de Retraite Québec lorsqu'on questionne les gens sur leur revenu. Toutefois, il faut faire très attention à l'interprétation des proportions de ces questions, car elles pourraient être biaisées.

La faiblesse de la base de sondage est ici une autre source d'erreur potentielle. La présence de nombreux numéros de téléphone non résidentiels, hors service et de télécopieur lors de la collecte de données semblent montrer une mauvaise couverture de la base de sondage (sur-couverture), donc une faible qualité de celle-ci. Voir la section « Base de sondage » pour d'autres explications.

Méthode d'analyse

Étant donné la présence d'un plan d'échantillonnage stratifié proportionnel, une attention particulière doit être portée aux méthodes d'analyse.

Pour la production d'estimations simples, il est nécessaire de tenir compte de la pondération et du plan de sondage. Ainsi, les estimations sont produites ici au moyen des procédures spécifiques aux plans de sondage complexes du logiciel SAS (Statistical Analysis System).

Les comparaisons entre les proportions ont été faites à l'aide du test du chi-carré pour un niveau de confiance de 95 %. La somme des proportions individuelles peut être légèrement différente de 100 % en raison de l'arrondissement de celles-ci.

Annexe II – Questionnaire synthèse

Q1	Comment s'appelle l'aide financière versée par le gouvernement du Québec à toutes les familles québécoises ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans? (n=1000) 4,3 % Soutien aux enfants (SAE), paiement de Soutien aux enfants (PSE), crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) 24,2 % Allocations familiales, prestations familiales 2,7 % L'aide sociale, le bien-être social 1,5 % Prestation fiscale canadienne pour enfant (PFCE) 1,1 % Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) 7,4 % Autres 58,7 % NSP/NRP
Q2	Si Q1 ≠ SAE Cette aide financière s'appelle le Soutien aux enfants. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler? (n=943) 51,8 % Oui 48,2 % Non
Q1Q2	Notoriété totale du SAE (n=981) 53,9 % Oui 46,1 % Non
Q3	Selon vous, quel est le nom de l'organisme gouvernemental QUÉBÉCOIS responsable de verser le Soutien aux enfants aux parents admissibles? (n=1000) 1,6 % Retraite Québec 9,9 % Ministère de la Famille 6,1 % Gouvernement du Québec/Gouvernement provincial (sans précision) 3,2 % Revenu Québec 1,9 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ/Régime de rentes du Québec 1,9 % Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (aide sociale, sécurité du revenu) 1,1 % Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) 1,1 % Agence du revenu du Canada/Revenu Canada 6,8 % Autres 66,4 % NSP/NRP

Q4	Maintenant, comment s'appelle le programme gouvernemental qui offre un revenu de base à la retraite à tous les travailleurs québécois qui ont cotisé à ce programme? (n=1000) 22,9 % Régime de rentes du Québec 17,0 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes 4,3 % Pension du gouvernement fédéral, pension de la Sécurité de la vieillesse (PSV), pension de vieillesse 4,2 % RRQ 3,4 % Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) 2,2 % Régime de retraite d'employeur, fonds de pension, régime privé, ma pension, RREGOP, RRPE 2,0 % Les rentes du Québec 1,4 % Retraite Québec 1,3 % Le régime de retraite (sans précision) 8,2 % Autres 33,2 % NSP/NRP
Q5	Si Q4 ≠ Régime de rentes ou RRQ Ce programme s'appelle le Régime de rentes du Québec. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler? (n=681) 87,7 % Oui 12,4 % Non
Q4Q5	Notoriété totale du RRQ (n=995) 91,0 % Oui 9,0 % Non
Q6	Selon vous, quel est le nom de l'organisme gouvernemental québécois responsable de verser un revenu de base aux travailleurs qui prennent leur retraite? (n=1000) 2,9 % Retraite Québec 17,1 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ 4,2 % Ministère du Revenu/Revenu Québec 3,4 % Gouvernement du Québec/Gouvernement provincial (sans précision) 2,6 % Régime de rentes du Québec 1,6 % La pension (sans précision) 1,4 % Ressources humaines et développement social Canada (pension de la Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada) 1,2 % Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (aide sociale, sécurité du revenu)/MTESS 1,1 % Ministère des Finances 9,8 % Autres 54,6 % NSP/NRP

Texte	Si Q6 = Retraite Québec En effet, cet organisme est Retraite Québec. Il a été créé en 2016 lors du regroupement de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). Passer à Q8a
Q7	Si Q6 ≠ Retraite Québec Cet organisme est Retraite Québec. Il a été créé en 2016 lors du regroupement de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de Retraite Québec? (n=948) 35,6 % Oui 64,4 % Non → Passer à Q9a
Q6Q7	Notoriété totale de Retraite Québec (n=987) 37,6 % Oui 62,4 % Non → Passer à Q9a
Q8a	Si Q6 = Retraite Québec ou Q7 = oui De quelle façon avez-vous entendu parler de Retraite Québec? (n=368) (trois mentions possibles) 26,3 % Amis/famille/collègues 20,9 % Télévision 20,1 % Employeur 9,7 % Est à la retraite 8,7 % Internet 7,4 % Retraite Québec, Régie des rentes du Québec (RRQ), Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) 4,4 % Par l'école (sans précision), université 4,4 % Journaux papier 3,9 % Brochures d'information 3,9 % Radio 27,7 % Autres

Q9a	À part la rente de retraite du Régime de rentes du Québec et le Soutien aux enfants dont nous avons parlé plus tôt, quels sont, selon vous, les autres types de rentes ou de paiements versés par Retraite Québec? (n=1000) (sept mentions possibles) 6,4 % Rente d'invalidité 4,4 % Rente de conjoint survivant 3,0 % L'aide sociale 2,7 % Le Supplément de revenu garanti 2,6 % Assurance-emploi/chômage 2,2 % Rente d'un régime de retraite du secteur public (retraite, décès, invalidité, RREGOP, RRPE) 2,1 % La pension de vieillesse 1,8 % Fonds de pension, rente de retraite de l'employeur 1,8 % Rente d'orphelin 19,7 % Autres 26,1 % N'en connaît aucun 43,7 % NSP/NRP
Q10a	Pouvez-vous me dire si, selon vous, les éléments suivants font partie des responsabilités de Retraite Québec ou non? Note : On parle bien ici de Retraite Québec et non du gouvernement du Québec en général. Administrer les régimes de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE). (n=1000) 69,3 % Oui 17,8 % Non 12,9 % Ne sait pas
Q10b	Encadrer les régimes complémentaires de retraite et les régimes volontaires d'épargne-retraite ou RVER. (n=1000) 67,0 % Oui 18,9 % Non 14,0 % Ne sait pas
Q10c	Produire un certificat de décès. (n=1000) 35,1 % Oui 54,4 % Non 10,6 % Ne sait pas
Q10d	Verser des prestations d'assurance-emploi. (n=1000) 33,0 % Oui 61,8 % Non 5,1 % Ne sait pas

Q10e	Sensibiliser les travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite. (n=1000)
	84,0 % Oui
	10,1 % Non
	6,0 % Ne sait pas
Q10f	Contribuer à la sécurité financière de tous les Québécois. (n=1000)
	62,7 % Oui
	30,1 % Non
	7,2 % Ne sait pas
Q10g	Verser les impôts payés en trop aux citoyens. (n=1000)
	33,4 % Oui
	58,1 % Non
	8,5 % Ne sait pas
Q10h	Verser les indemnités à la suite d'un accident de travail. (n=1000)
	33,9 % Oui
	60,9 % Non
	5,2 % Ne sait pas
Q11	Saviez-vous que Retraite Québec tient une campagne annuelle de sensibilisation à l'importance de bien planifier financièrement la retraite? (n=1000)
	37,5 % Oui
	62,5 % Non/Ne sait pas
Q12	Avez-vous déjà consulté le site Internet de Retraite Québec? (n=990)
	13,7 % Oui
	86,3 % Non

Q13a	Si vous aviez à vous informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec, comment le feriez-vous? Le feriez-vous... (n=1000) (Plusieurs réponses possibles) 82,6 % En consultant Internet? 59,0 % En téléphonant? 50,0 % En vous procurant des dépliants ou des brochures? 42,0 % En consultant les médias sociaux de Retraite Québec? 39,7 % En envoyant un courriel? 34,3 % En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec? 16,2 % Par un autre moyen? 8,2 % En consultant un membre de la famille, un ami ou un collègue 2,1 % Par des personnes connaissant ou utilisant les services de Retraite Québec 1,8 % En consultant un professionnel (planificateur financier, comptable, etc.) 1,1 % En consultant son employeur, les ressources humaines 3,0 % Vous vous informeriez par un autre moyen 0,8 % Préfère ne pas être informé
Q14a	Parmi les moyens déclarés à la question précédente, lequel préférez-vous utiliser? (n=985) 60,4 % En consultant Internet 20,8 % En téléphonant 8,7 % En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec 4,2 % En vous procurant des dépliants ou des brochures 2,7 % En envoyant un courriel 1,5 % En consultant les médias sociaux de Retraite Québec 1,7 % Autre moyen
Q15	Au cours des deux dernières années, avez-vous fait affaire avec Retraite Québec, que ce soit par la poste, par téléphone, par Internet, par courriel ou en personne, que le contact ait été établi par vous ou par Retraite Québec? (n=985) 17,7 % Oui 82,3 % Non

Q16a	Comment aimeriez-vous que Retraite Québec vous informe sur ses programmes et services? Répondez par « oui » ou « non » à chacun des énoncés suivants. Est-ce par... (Plusieurs réponses possibles) 77,9 % Le site Web de Retraite Québec 61,6 % La télévision 60,9 % Des dépliant, brochures 60,5 % Des bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec (INFO.RQ, MAG.RQ) 43,5 % Les journaux (quotidiens, hebdomadaires) 43,2 % Des salons ou expositions 40,4 % Des médias sociaux comme Facebook ou Twitter 39,3 % D'autres sites Web 29,4 % La radio 15,4 % Des textos, SMS 4,5 % La poste 0,7 % Préfère ne pas être informé 4,8 % Un autre moyen
Q17	Cotisez-vous ou avez-vous déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public comme le RREGOP ou le RRPE? (n=978) Au besoin : Ces régimes étaient anciennement gérés par la CARRA. RREGOP : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics RRPE : Régime de retraite du personnel d'encadrement 26,6 % Oui 73,4 % Non
Q19	Actuellement, recevez-vous une prestation d'un régime de retraite du secteur public, par exemple le RREGOP ou le RRPE, que ce soit lors de la retraite, d'une invalidité ou d'un décès? (n=988) 10,5 % Oui 89,5 % Non
Q18	Actuellement, recevez-vous une rente du Régime de rentes du Québec, que ce soit la rente de retraite, la rente d'invalidité ou la rente de conjoint survivant? (n=997) 24,4 % Oui 75,6 % Non
Q20	Actuellement, est-ce que vous ou votre conjoint(e) recevez le Soutien aux enfants? (n=993) Note : Le Soutien aux enfants est une aide financière versée mensuellement ou trimestriellement aux familles admissibles qui ont un ou des enfants de moins de 18 ans à leur charge. 29,5 % Oui 70,5 % Non

Q21	En pensant à VOTRE expérience personnelle ET à ce que VOUS ENTENDEZ DIRE, diriez-vous que la qualité des services offerts par Retraite Québec à sa clientèle est...? (n=1000) 16,2 % Très bonne 52,5 % Plutôt bonne 4,5 % Plutôt mauvaise 3,0 % Très mauvaise 23,7 % Pas d'opinion à ce sujet/NSP/NRP → Passer à Q23
Q22	Avez-vous des précisions à ajouter sur la qualité des services offerts par Retraite Québec? (n=763) 3,9 % Mieux faire connaître les services (publicité, visibilité, etc.) 1,2 % L'information disponible est insuffisante (manque d'information, etc.) 1,1 % Le service est lent (retard dans le traitement, etc.) 5,5 % Autres 81,9 % Aucun 6,4 % NSP/NRP
Q23Q24	Quelle est votre année de naissance? ou Pourriez-vous nous indiquer dans quelle catégorie d'âge, parmi les suivantes, vous faites partie? (n=999) 10,9 % 18 à 24 ans 16,2 % 25 à 34 ans 7,6 % 35 à 39 ans 9,3 % 40 à 44 ans 18,2 % 45 à 54 ans 19,2 % 55 à 64 ans 18,5 % 65 ans ou plus
Q25	Avez-vous au moins un enfant à charge de moins de 18 ans? (n=1000) 30,3 % Oui 69,7 % Non

Q26	Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre occupation principale actuellement? (n=998) 50,5 % Travailleur(se) salarié(e) 8,1 % Travailleur(se) autonome (ou à son compte) 2,5 % Travailleur(se) en congé (parental, maladie, invalidité, sabbatique, etc.) 8,7 % Aux études 22,2 % Retraité(e) 8,1 % Sans emploi (chômage, aide sociale)
Q27	Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez complété? (n=997) 16,9 % Aucun 24,3 % Certificat d'études secondaires ou l'équivalent (DES – diplôme d'études secondaires) 13,0 % Certificat ou diplôme d'une école de métiers (DEP – diplôme d'études professionnelles) 21,5 % Certificat ou diplôme collégial (autre certificat ou diplôme non universitaire obtenu d'un cégep, collège communautaire, institut technique, etc.) 2,7 % Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat 15,2 % Baccalauréat (ex. : B.A., B.Sc., LL.B.) 1,0 % Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat 4,4 % Maîtrise (ex. : M.A., M.Sc., M.Ed.) 0,3 % Diplôme en médecine, en médecine dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie (M.D., D.D.S., D.M.D., D.M.V., O.D.) 0,7 % Doctorat acquis (ex. : Ph.D., D.Sc., D.Ed.)
Q28	Quelle est la première langue que vous avez apprise dans votre enfance et que vous comprenez toujours? (n=1000) (plusieurs réponses possibles) 8,6 % Anglais 78,1 % Français 14,3 % Autre
Q29	Parmi les tranches de revenu suivantes, dans laquelle situez-vous votre REVENU PERSONNEL brut avant impôts pour l'année 2017? (n=936) 31,8 % 20 000 \$ ou moins 12,8 % Entre 20 000 \$ et 30 000 \$ 15,3 % Entre 30 000 \$ et 40 000 \$ 11,6 % Entre 40 000 \$ et 50 000 \$ 14,7 % Entre 50 000 \$ et 75 000 \$ 13,8 % Plus de 75 000 \$ → Passer à Q31

Q30	Parmi les tranches de revenus suivantes, dans laquelle situez-vous votre REVENU FAMILIAL brut avant impôts pour l'année 2017? (n=923) 17,5 % 20 000 \$ ou moins 10,8 % Entre 20 000 \$ et 30 000 \$ 14,0 % Entre 30 000 \$ et 40 000 \$ 9,6 % Entre 40 000 \$ et 50 000 \$ 13,1 % Entre 50 000 \$ et 75 000 \$ 34,9 % Plus de 75 000 \$
Q31	Quel est votre code postal?
Q32	Notez le sexe du répondant. (n=1000) 49,4 % Homme 50,6 % Femme
RMR	Notez la RMR du répondant. (n=1000) 9,9 % RMR Québec 49,9 % RMR Montréal 40,2 % RMR autres

Annexe III – Commentaires sur la qualité des services

Mieux faire connaître les services (publicité, visibilité, etc.)

- Ce n'est pas normal de ne pas en avoir entendu parler beaucoup. C'est beaucoup de choses que je ne connais pas. Être plus informé aurait été intéressant. Mettre des informations d'autres services sur le papier envoyé.
- Ce serait bon de savoir qu'ils existent.
- Être plus sur les réseaux sociaux, tels que Facebook.
- Five years prior to being eligible for the program, send a brochure informing potential recipients of all the different information that can prepare them for retirement.
- I hear a lot of older people who are receiving a pension plan but are not receiving from other programs. For example, if they are in a fixed income, they don't get enough information, let's say if they need glasses. There are a lot of benefits for families, but not enough for people with fixed income or pensioners that are 65 years or older and who are having a hard time finding a job. It is difficult for them, especially with the prices of things increasing. Pensioners who have paid their taxes, have been living here for a long time and have not saved up for are living on pensions and would benefit from an increase. Families can handle the responsibility of a family and we are young and able-bodied, but pensioners don't have that luxury and if they need to find employment, it is much more challenging for them.
- Il faudrait que ce soit un peu plus publicisé pour qu'on puisse savoir c'est quoi, car honnêtement je n'en avais jamais entendu parler sous ce nom.
- Il y a de nouvelles affaires et il faut informer le public.
- Je n'ai jamais entendu parler de ce qui est offert par Retraite Québec.
- Je n'ai jamais entendu parler de Retraite Québec.
- Comme j'arrive d'une autre province, je ne savais pas que le Soutien aux enfants était disponible au Québec. Il devrait y avoir des informations pour les personnes qui arrivent d'une autre province.
- Je n'en ai pas entendu assez parler et je suis proche de la retraite, donc je devrais être plus au courant.
- Je trouve que nous, les personnes âgées, on a le droit d'avoir beaucoup de choses, sauf qu'on n'est pas beaucoup informées.
- La qualité du service donné par Retraite Québec est très bien, mais l'information nous manque.
- La sensibilisation à mieux se préparer pour sa retraite.
- Le médiatiser beaucoup plus.
- Offer more publicity about the services offered.
- On entend dire que des gens ont droit aux suppléments, mais ils ne sont pas au courant.
- On ne nous fait pas parvenir assez d'informations et parfois, il y a des choses qu'on devrait savoir et qu'on ne sait pas.
- On n'est jamais informé.
- On n'est pas trop au courant des choses.
- Plus de publicité pour informer le public.
- Plus de sensibilisation.
- Plus d'informations et en parler plus, puisque nous n'en parlons pas beaucoup. Pour que nous soyons plus conscients de cela et pour que je sois plus au courant.
- Que cela soit beaucoup plus annoncé; qu'est-ce que Retraite Québec?
- Qu'ils nous disent qu'ils existent.
- They should make us more aware of the programs.
- To be more informed about the information they send out.

Le montant des prestations n'est pas assez élevé

- En tant que retraité, on a un montant fixe chaque année et ça ne suit pas le coût de la vie.
- I'm going to a regular pension and it is lower than disability.
- Je n'en reçois pas beaucoup; je n'ai pas beaucoup à dire. Je ne peux pas me prononcer, parce que je n'en reçois pas.
- Le coût de la vie de chaque année augmente de 2,5 % alors que le régime augmente de 1,5 %. C'est vraiment dommage qu'au Québec, en 2018, on ne s'occupe pas des personnes en difficulté.
- Le montant est ridicule pour les gens à la retraite.
- Le montant peut être un peu plus élevé et adapté selon notre revenu.
- On vit pauvrement; c'est très difficile de vivre avec cela.

Le service est lent (retard de traitement, etc.)

- Améliorer le service d'attente quand on appelle.
- Autrefois il y avait un délai d'attente des prestations de neuf mois. Maintenant le délai est de quatre mois et moins.
- Cela prend du temps pour le suivi.
- C'est trop long pour répondre.
- Le délai de réponse et d'intervention est trop long.
- Le délai de traitement; ça a l'air que c'est très long.
- Le temps pour retirer quelque chose peut être long.
- Toujours beaucoup de problèmes lors des appels, notamment les longues attentes et les nombreuses boîtes vocales.

L'information transmise manque de clarté (langage compliqué, etc.)

- Ce n'est pas clair.
- Ce serait important, quand on va recevoir quelque chose, d'être bien informé.
- Des efforts sont faits pour utiliser un langage simple dans la correspondance. Cela pourrait être encore un peu plus simple.
- Les demandes d'informations complémentaires sont floues.
- Les textes, tels qu'ils sont formulés sur les sites Internet gouvernementaux, utilisent un langage trop bureaucratique. Il faudrait qu'ils soient plus conviviaux, plus limpides.
- Parfois sur le site Internet, c'est difficile de se démêler dans le vocabulaire. Beaucoup d'abréviations.

Retraite Québec est difficile à rejoindre

- Les répondeurs sont impossibles pour la communication. Nous avons besoin de plus de publicité et nous sommes trop dépassés par l'informatique. Nous aimerions que l'on communique avec nous par la poste.
 - On aimerait avoir un courriel lié à la personne qui s'occupe des régies des rentes, parce que parfois par téléphone, on ne peut pas l'avoir.
 - Quand on appelle, il faut attendre des heures et des heures. Il y a trop de personnes en attente. Je n'arrive pas à joindre quelqu'un. Un coup que vous parlez à quelqu'un, c'est généralement correct. Il faut rappeler une autre fois, puisque ça prend longtemps pour joindre quelqu'un.
 - Un besoin d'amélioration dans leur système de communication et de perfectionnement de leur service.
-

L'information disponible est insuffisante (manque d'information, etc.)

- Il faut nous informer; on n'a pas l'information.
- Il faut qu'ils nous informent plus. Le manquement en termes d'informations. Beaucoup de questionnements dont on discute avec les collègues; trop de questions sans réponses.
- Ils ne nous donnent pas de renseignements et quand on téléphone, on passe des heures sur la ligne. Ils devraient donner un supplément à ceux qui n'en ont pas beaucoup.
- J'aimerais être mieux renseigné, soit par la poste ou au téléphone, et par des visites à domicile.
- Le manque d'information et de visibilité.
- More information, twice a year, for people over 65. Some people don't use the Internet and need assistance; they need help. They are the one that could lose benefits big time. They don't know where to go for a form.
- Offrir plus d'informations.
- Pour avoir plus d'informations.

Le site Web est compliqué à utiliser

- On a de la misère à s'y retrouver là-dedans; trop de sites.
- Rendre le site Internet le plus simple possible en pensant aux personnes d'un certain âge.
- Sur le site Internet à la première page, il devrait y avoir une liste de questions, comme « Que cherchez-vous? » avec une liste de choix sur lesquels on peut cliquer immédiatement. Ce serait plus convivial.

Retraite Québec devrait informer les gens par courrier (poste, etc.)

- Ce serait intéressant d'avoir plus d'informations par la poste.
- I would like to receive information by mail.

Manque de bilinguisme

- I would like more information in English at first, instead of receiving it in French only and having to ask for the English version.
- More communication in English.
- Most things are in French. That's why it is hard to call. You don't really know what you are getting. Sometimes they explain things, but you don't understand what they say.

Mieux former le personnel

- Que le personnel soit plus au courant des nouvelles procédures.
- Qu'il y ait un consensus lorsqu'on appelle; des réponses exactes, similaires et congruentes entre tous les répondants, donc une formation uniforme des répondants.

Retraite Québec devrait faire preuve de plus de considération

- J'ai eu le sentiment de devoir me battre pour me faire entendre. On devrait prendre en compte les demandes et écouter la personne qui demande.
- Offrir des cadeaux aux périodes de fêtes.
- Penser beaucoup aux Québécois.
- Quand ils décident des coupures, ils devraient consulter les retraités.

Retraite Québec devrait faire un suivi proactif des dossiers

- At sixty, Revenu Quebec should contact us through email as per our income tax.
- Chaque individu devrait recevoir un compte rendu, par la poste, de l'état de sa retraite.

Faire preuve de plus de transparence (sans précision, pour le calcul, etc.)

- J'aimerais savoir pourquoi le Régime des rentes du Québec envoie l'argent aux personnes en droit d'avoir une retraite qui est un montant imposable. Que la rente soit imposable.
- La transparence, l'information et la communication. Il faudrait qu'ils soient plus transparents, plus uniformes et qu'ils s'adressent autant aux jeunes qu'aux gens sur le bord de prendre leur retraite. Une retraite, ça se planifie autant à 20 ans qu'à 45 ans.
- Le calcul des prestations est très flou sur le site Internet. Il y avait des erreurs dans les prestations d'un de mes proches. Quand j'ai essayé de les contacter pour régler la situation, c'était pénible. Il manque d'information pour la planification de la retraite, par exemple pour la préretraite. Il faut prendre des arrangements avec Retraite Québec.

L'information est de qualité (claire, etc.)

- It is very clear, on time and fair.
- J'y suis allé en personne et les employés de Retraite Québec ont très bien expliqué les détails par rapport à la retraite.

Manque de flexibilité pour l'adhésion (critères, etc.)

- Il y a des zones grises et certaines injustices, surtout pour les familles reconstituées.
- Le manque de liberté d'adhésion au service.

Manque de personnel (au bureau, personne-ressource, etc.)

- Je suis fâché, car je n'ai pas pu avoir une personne-ressource sur place. À quoi sert un bureau s'il n'y a personne pour nous recevoir?

Autres

- Épurier la bureaucratie.
 - Très mauvaise lors d'une séparation.
 - Si la personne veut vraiment avoir de l'aide du ministère, elle va les avoir ses renseignements.
 - Quand j'ai voulu faire les déductions des impôts fédéraux et provinciaux, je l'ai fait par Internet et c'était simple et accommodant.
 - Très efficace, le mode de promotion.
-

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

Par Internet

www.retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

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