

Mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle

Rapport 2023



Rédaction

Isabelle Larsonnier

Annie Parent

Graphisme

Martin Bussiès

Production

Direction générale des communications

Date de production

Août 2024

Ce document est disponible sur notre site Web :

retraitequebec.gouv.qc.ca

Le contenu de cette publication peut être reproduit en tout ou en partie,
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

demandestatistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-555-00362-0 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Introduction	4
Faits saillants	5
Méthodologie en bref	6
Résultats.....	7
Satisfaction générale et opinion sur les services offerts.....	7
Consultation de Mon dossier en cours de démarches.....	10
Indices de satisfaction à l'égard des aspects et des attentes – clientèle globale	11
Indices de satisfaction à l'égard des aspects et des attentes – clientèle du RRQ	14
Indices de satisfaction à l'égard des aspects et des attentes – clientèle de l'AF	17
Indices de satisfaction à l'égard des aspects et des attentes – clientèle des RRSP	20
Protection de l'information.....	23
Nouvelles questions	24
Conclusion.....	28
Annexe 1 – Méthodologie.....	29
Plan d'échantillonnage.....	29
Collecte de données.....	32
Traitement des données	36
Annexe 2 – Questionnaire MASC	40

Introduction

Le sondage sur la Mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle (MASC) permet de rendre compte du niveau de satisfaction des clientes et clients des trois principaux secteurs d'activité de Retraite Québec, soit le Régime de rentes du Québec (RRQ), l'Allocation famille (AF) et les régimes de retraite du secteur public (RRSP). Elle permet ainsi de vérifier chaque année l'atteinte de l'objectif 1.1 du Plan stratégique 2020-2023, qui est d'obtenir, en 2023, des proportions de satisfaction de 93 %, pour les clientèles du RRQ et des RRSP, et de 89 % pour la clientèle de l'AF.

Au printemps 2021, Retraite Québec a tenu des groupes de discussion avec ses clientes et clients afin de mettre à jour ses connaissances à propos de leurs attentes à l'égard des services qu'elle leur offre. Jumelé à un sondage dont l'objectif était de déterminer les attentes les plus importantes et à des consultations internes, cet exercice a permis de constituer une nouvelle liste de questions destinées au questionnaire du présent sondage MASC. À partir de l'automne 2021, le modèle utilisé pour ce sondage était donc différent de celui qui a servi lors des années précédentes.

Le présent document propose l'analyse des résultats du sondage mené en 2023. Ces résultats portent d'abord sur la satisfaction de la clientèle par rapport à ses attentes en matière de prestation de services. Ils indiquent ensuite la satisfaction générale des clientes et clients. Lorsqu'il est possible de le faire, ils sont comparés avec les résultats obtenus lors des années précédentes en vue de mesurer l'évolution de la satisfaction de la clientèle au cours des dernières années.

Pour l'année 2023, de nouvelles questions ont été ajoutées au questionnaire du sondage. Celles-ci portaient sur trois thématiques :

- 1) les outils de simulation de rente de retraite offerts par Retraite Québec;
- 2) les différentes options possibles pour les clientes et clients qui ont appelé le service à la clientèle de Retraite Québec alors que le temps d'attente avant de parler à une ou un membre du personnel était plus élevé qu'à l'habitude;
- 3) les meilleurs moments auxquels Retraite Québec pourrait envoyer deux types de notifications à sa clientèle.

Faits saillants

Légende

RRQ

AF

RRSP

Satisfaction globale de la clientèle : **93,1 %**

Satisfaction générale de la clientèle

93 % Cible 2022 du <i>Plan stratégique 2020-2023</i>	►	96,0 % Taux de satisfaction	►	 Cible dépassée	1,6 % Marge d'erreur
89 % Cible 2022 du <i>Plan stratégique 2020-2023</i>	►	90,5 % Taux de satisfaction	►	 Cible atteinte	2,4 % Marge d'erreur
93 % Cible 2022 du <i>Plan stratégique 2020-2023</i>	►	92,2 % Taux de satisfaction	►	 Cible atteinte	2,2 % Marge d'erreur

Indices de satisfaction à l'égard des aspects du service

Professionalisme	Fiabilité	Facilité	Accompagnement	Simplicité des démarches en ligne
 9,2	 8,8	 8,7	 8,6	 8,4

Pour consulter le détail du calcul de ces indices, voir la sous-section « Calcul des indices de satisfaction » de l'annexe 1.

Proportion de clientes et clients qui ont confiance que Retraite Québec protège adéquatement leurs informations

91 % Cible 2023 du <i>Plan triennal en sécurité de l'information 2021-2023</i>	►	95,3 % Résultat 2023	►	 Cible dépassée	1,1 % Marge d'erreur
--	---	--------------------------------	---	--	--------------------------------

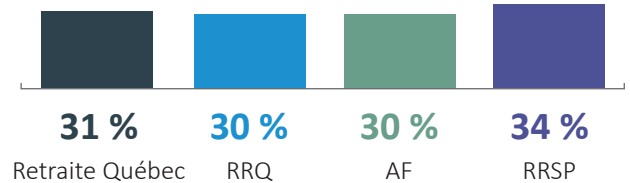
Méthodologie en bref

Population visée



Clientes et clients qui ont reçu une réponse de Retraite Québec au cours des mois d'août et de septembre 2023 après avoir fait une demande.

Taux de réponse par clientèle



Sondage



Comment?

Collecte mixte : par téléphone et en ligne effectuée par SOM



Quand?

Du 26 octobre au 12 décembre 2023



4,0 %

Marge d'erreur maximale pour chaque clientèle

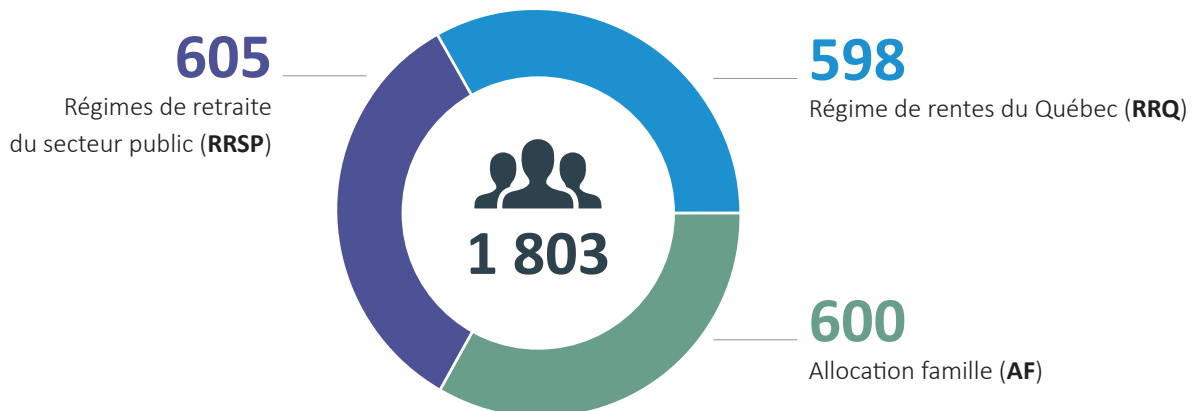


95 %

Taux de confiance

Les données ont été pondérées afin que les résultats puissent être généralisés à la population visée.

Répartition des répondantes et répondants par clientèle



Résultats

Satisfaction générale et opinion sur les services offerts

Le questionnaire utilisé comportait une question sur la satisfaction générale concernant l'ensemble des services que la clientèle de Retraite Québec a reçus. À cet égard, les constats suivants ont été dressés :

- La satisfaction générale de la clientèle de Retraite Québec est très élevée, puisque 93 % des personnes visées se disent satisfaites des services qu'elles ont reçus.
- Parmi la clientèle du RRQ, 96 % des personnes se disent très ou assez satisfaites des services qu'elles ont reçus. Considérant la marge d'erreur de 1,6 %, on estime que la proportion de satisfaction de la clientèle se situe entre 94,5 % et 97,6 %¹ avec un niveau de confiance à 95 %, ce qui dépasse la cible de 93 % fixée dans le Plan stratégique 2020-2023 de Retraite Québec.
- Pour la clientèle de l'AF, la proportion de personnes satisfaites atteint 90 %. Considérant la marge d'erreur de 2,4 %, on estime que la proportion de satisfaction de la clientèle se situe entre 88,1 % et 92,9 %¹ avec un niveau de confiance à 95 %, ce qui inclut la cible de 89 % fixée dans le plan stratégique.
- Enfin, 92 % des personnes qui font partie de la clientèle des RRSP se disent très ou assez satisfaites des services qu'elles ont reçus. Considérant la marge d'erreur de 2,2 %, on estime que la proportion de satisfaction de la clientèle se situe entre 90,1 % et 94,4 %¹, avec un niveau de confiance de 95 %, ce qui inclut la cible de 93 % fixée dans le plan stratégique.

Seuls le résultat global et celui relatif à la clientèle du RRQ diffèrent significativement des résultats correspondants de 2022.

La question concernant la satisfaction générale à l'égard des services que les clientes et clients ont reçus de Retraite Québec est très importante dans le sondage MASC. Elle permet de prendre une mesure générale de la satisfaction d'un large éventail de clientes et clients de Retraite Québec, contrairement aux questions d'autres sondages, qui visent plutôt des clientèles précises en lien avec un service en particulier.

Le tableau 1 présente la proportion de clientes et clients qui sont satisfaits des services reçus ainsi qu'un indice de satisfaction générale, qui est calculé de la même façon que les indices de satisfaction à l'égard des aspects du service et des attentes². En plus des résultats de 2023, le tableau 1 affiche ceux des deux années précédentes.

Mis à part la clientèle des RRSP, on observe une hausse dans la proportion des clientes et clients très satisfaits. Toutefois, il n'y a pas de variation significative sur le plan statistique par rapport à l'année dernière.

L'indice de satisfaction, quant à lui, présente une hausse statistiquement significative pour la clientèle du RRQ et pour celle de Retraite Québec. Il est en effet passé de 8,0 en 2022 à 8,5 en 2023, pour la clientèle du RRQ, et de 7,9 en 2022 à 8,1 en 2023 pour la clientèle globale. Cette hausse s'explique en partie par une baisse significative du nombre de clientes et clients qui n'étaient pas du tout satisfaits des services reçus. Elle s'explique aussi par l'augmentation de la proportion de clientes et clients qui étaient très satisfaits, ainsi que par la baisse de la proportion de clientes et clients qui se sont dits peu satisfaits. Toutefois, pour la clientèle du RRQ, une baisse avait été observée en 2022 comparativement à la proportion de 2021 (8,0 contre 8,3). Le résultat de 8,5 en 2023 témoigne donc d'un retour à un niveau comparable à celui de 2021.

1. La différence de valeur entre la borne inférieure de l'intervalle de confiance comparée à la différence entre la proportion de satisfaction et la marge d'erreur, ou entre la borne supérieure de l'intervalle de confiance comparée avec la somme de la proportion de satisfaction et la marge d'erreur, est due à l'arrondissement des nombres.

2. Voir le détail du calcul des indices de satisfaction dans l'annexe 1.

Tableau 1 – Satisfaction générale à l'égard des services reçus, selon les clientèles (C1)

Clientèle		Satisfaction générale (%)				Très et assez satisfait(e) (%)	Indice de satisfaction générale
		Très satisfait(e)	Assez satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)		
RRQ	2021	57,4	36,5	4,8	1,3	93,9	8,3
	2022	53,3	37,9	5,7	3,1	91,2	8,0
	2023	58,8	37,2	3,0	1,0	96,0	8,5
AF	2021	45,8	44,1	6,7	3,4	89,9	7,7
	2022	44,8	44,4	7,6	3,1	89,3	7,7
	2023	47,2	43,3	6,8	2,7	90,5	7,8
RRSP	2021	52,2	41,1	4,9	1,8	93,3	8,1
	2022	52,5	41,8	4,5	1,3	94,3	8,2
	2023	47,4	44,8	6,6	1,2	92,2	8,0
Résultat global	2021	51,8	40,4	5,6	2,2	92,2	8,1
	2022	50,0	41,0	6,2	2,8	91,0	7,9
	2023	52,2	40,9	5,1	1,7	93,1	8,1

Notes : En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.
Les résultats en caractères gras sont différents de manière statistiquement significative par rapport à ceux de l'année précédente.

Les personnes qui se sont dites peu ou pas du tout satisfaites des services reçus devaient aussi préciser les raisons de leur insatisfaction. Voici les principales raisons évoquées pour chacune des trois clientèles :

Clientèle du RRQ (25 personnes)

- La personne n'est pas en accord avec la somme reçue (20 %).
- Les délais ont été trop longs (19 %).
- Il y a eu une erreur administrative ou de la confusion (adresses, lettres, dossier, nécessité de rembourser des sommes reçues, etc.) (10 %).

Clientèle de l'AF (53 personnes)

- Les délais de traitement ont été trop longs (30 %).
- Il y a eu des lacunes en lien avec les services en ligne (16 %).
- Les procédures ont été lourdes (15 %).
- La personne était insatisfaite de la décision rendue (réduction des versements) (13 %).
- La personne n'a pas obtenu assez de renseignements (12 %).

Clientèle des RRSP (46 personnes)

- Les délais ont été trop longs (40 %).
- La personne n'a pas obtenu assez de renseignements (22 %).

Une autre question du sondage visait également à obtenir l'opinion des clientes et clients sur la qualité des services offerts par Retraite Québec. On y mentionnait que l'opinion de ces personnes pouvait être basée autant sur une expérience personnelle que sur ce que d'autres leur avaient dit au sujet des services. Le tableau 2 est construit de la même façon que le tableau précédent, mais il porte sur l'opinion de la clientèle à l'égard de la qualité des services offerts par Retraite Québec.

En 2023, la proportion de la clientèle qui avait une opinion plutôt mauvaise des services était statistiquement inférieure à celle de 2022 pour la clientèle de l'AF. De plus, pour cette même clientèle, l'indice d'opinion et la proportion de la clientèle qui avait une bonne opinion quant à la qualité des services ont enregistré une hausse statistiquement significative. L'indice est passé de 7,8 en 2022 à 8,0 en 2023 et la proportion, de 93,1 % à 96,4 % pour les mêmes années.

En ce qui concerne les résultats globaux, une baisse significative a aussi été observée pour la proportion des clientes et clients qui avaient une opinion plutôt mauvaise des services reçus. Une hausse significative a été constatée pour l'indice et la proportion de la clientèle qui avait une très bonne ou une plutôt bonne opinion des services reçus. L'indice d'opinion est passé de 7,9 en 2022 à 8,1 en 2023, et la proportion de la clientèle qui avait une bonne opinion des services reçus, de 94,7 % en 2022 à 96,8 % en 2023.

Tableau 2 – Opinion sur la qualité des services offerts par Retraite Québec, selon les clientèles (C2)

Clientèle		Opinion (%)				Très et plutôt bonne (%)	Indice d'opinion
		Très bonne	Plutôt bonne	Plutôt mauvaise	Très mauvaise		
RRQ	2021	51,2	46,5	1,7	0,6	97,7	8,3
	2022	47,5	47,5	3,7	1,3	95,0	8,0
	2023	51,1	46,0	1,8	1,1	97,1	8,2
AF	2021	43,6	51,7	3,3	1,4	95,4	7,9
	2022	40,9	52,2	6,4	0,5	93,1	7,8
	2023	44,3	52,1	3,6*		96,4	8,0
RRSP	2021	46,7	50,6	2,5	0,3	97,2	8,1
	2022	44,3	52,9	1,9	0,8	97,3	8,0
	2023	41,2	55,8	3,0*		97,0	7,9
Résultat global	2021	47,3	49,4	2,5	0,9	96,7	8,1
	2022	44,5	50,2	4,4	0,9	94,7	7,9
	2023	46,7	50,1	2,6	0,6	96,8	8,1

Notes : En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.
Les résultats en caractères gras indiquent une différence de manière statistiquement significative par rapport à ceux de l'année précédente.

* Lorsque le nombre de répondantes et répondants était trop petit pour être publié (moins de cinq), les proportions ont été regroupées pour ces deux choix de réponse.

Consultation de Mon dossier en cours de démarches

Une question du sondage avait pour objectif de permettre de connaître la proportion de clientes et clients qui ont utilisé le service en ligne Mon dossier au cours de leurs démarches avec Retraite Québec. Le tableau 3 indique que, parmi la clientèle de l'AF, près de 8 personnes sur 10 (79 %) ont consulté leur dossier en ligne et que, pour la clientèle des RRSP, c'est près de 3 personnes sur 4 (74 %). Pour la clientèle du RRQ, cette proportion, beaucoup plus faible, est d'un peu plus de 6 personnes sur 10 (62 %).

Après une stabilisation de cette proportion entre 2021 et 2022 pour chaque clientèle (sauf pour celle des RRSP, qui a connu une augmentation significative en 2022) et globalement, toutes les clientèles, sans exception, ont vu la proportion de clientes et clients qui ont utilisé Mon dossier au cours de leurs démarches avec Retraite Québec augmenter de manière significative en 2023. La clientèle du RRQ se démarque tout particulièrement quant à la proportion de personnes qui ont utilisé ce service en ligne, qui est passée de 48 % en 2022 à 62 % en 2023.

Tableau 3 – Proportion de clientes et clients qui ont consulté Mon dossier au cours de leurs démarches avec Retraite Québec (A3), selon l'année et la clientèle

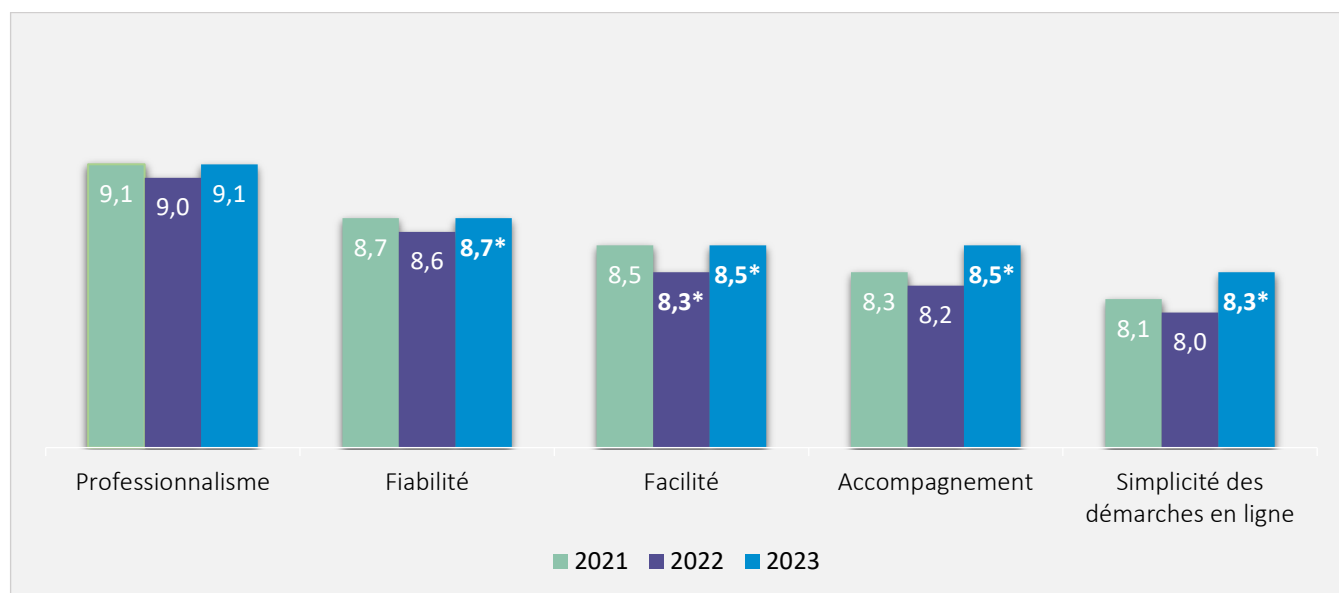
Année	RRQ (%)	AF (%)	RRSP (%)	Total (%)
2021	47,7	76,4	60,5	61,5
2022	47,9	73,3	66,7	60,6
2023	61,5	79,0	74,2	70,7

Note : Quand une proportion est en gras, ceci indique qu'elle est significativement différente par rapport à celle de l'année précédente.

Indices de satisfaction à l'égard des aspects et des attentes – clientèle globale

La satisfaction de la clientèle est mesurée à l'aide d'énoncés en lien avec lesquels les répondantes et répondants doivent indiquer leur niveau d'accord. De trois à cinq attentes composent chacun des aspects du service, selon le cas. Les résultats de l'ensemble des attentes selon chacun des aspects du service pour la clientèle globale sont présentés dans le graphique 1.

Graphique 1 – Indices de satisfaction à l'égard des aspects du service (clientèle globale)



Notes : La marge d'erreur pour un indice ne dépasse jamais $\pm 0,1$ point, quel que soit l'indice.

Quand un indice est en gras et accompagné d'un astérisque (*), ceci indique qu'il est significativement différent par rapport à celui de l'année précédente.

En 2023, les indices de satisfaction pour la clientèle globale varient de 8,3 (simplicité des démarches en ligne) à 9,1 (professionnalisme). Ils démontrent tous un très haut niveau de satisfaction. Le professionnalisme est l'aspect du service le plus satisfaisant, selon la clientèle globale, puisque l'indice qui lui est associé est statistiquement plus élevé que celui qui mesure les autres aspects. Il y a une différence statistiquement significative par rapport aux résultats de 2022 pour les aspects de la fiabilité, de la facilité, de l'accompagnement et de la simplicité des démarches en ligne.

Le tableau 4 présente la distribution des réponses pour chacune des attentes liées aux aspects du service pour la clientèle globale. Dans l'ensemble, il en ressort que plus de 88 % des clientes et clients étaient « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec les énoncés. Au moins 7 clients sur 10 (70 %) ont affirmé être « tout à fait d'accord » avec les attentes concernant le professionnalisme, ce qui explique pourquoi cet aspect a obtenu l'indice de satisfaction le plus élevé. Pour les autres aspects, les proportions de clients et clientes qui étaient « tout à fait d'accord » avec les énoncés sont également élevées (53 % ou plus).

Tableau 4 – Proportions de satisfaction des clientes et clients pour chacune des attentes (clientèle globale)

N° Attente		Satisfaction à l'égard des attentes (%)				Tout à fait ou plutôt d'accord
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	
Fiabilité						
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.	68,1	29,8	1,7	0,5	97,9
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.	71,6	24,8	2,8	0,9	96,4
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.	70,8	20,3	5,1	3,8	91,1
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.	66,8	24,9	5,7	2,6	91,7
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.	68,9	27,7	2,4	1,0	96,6
Professionalisme						
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.	84,3	15,2	0,5*		99,5
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.	74,8	21,7	2,3	1,2	96,5
B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.	70,1	25,6	3,1	1,2	95,7
Facilité						
B31	L'information fournie était facile à comprendre.	64,5	29,4	5,3	0,8	94,0
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.	70,3	25,6	3,0	1,1	95,9
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).	63,1	27,9	5,8	3,2	91,0
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	57,0	34,3	6,9	1,8	91,3
Accompagnement						
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).	71,6	24,2	3,0	1,2	95,8
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.	66,5	28,1	3,8	1,6	94,6
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.	58,5	33,9	6,1	1,5	92,4
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.	62,7	26,5	7,7	3,1	89,2
Simplicité des démarches en ligne						
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.	73,1	23,2	2,9	0,8	96,3
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).	61,1	31,7	5,9	1,4	92,8
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.	52,5	35,9	9,3	2,3	88,4

Notes : Les énoncés B51 et B52 ont été lus uniquement aux personnes qui ont consulté leur dossier au cours de leurs démarches.
 La marge d'erreur pour une proportion ne dépasse jamais $\pm 2,6$ %.
 En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

* Lorsque le nombre de répondantes et répondants était trop petit pour être publié (moins de cinq), les proportions ont été regroupées pour ces deux choix de réponse.

Le tableau 5 présente les indices de satisfaction liés à chacune des attentes pour la clientèle globale. En 2023, ces indices varient de 8,0 pour l'énoncé « Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec. » à 9,5 pour l'énoncé « Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect. ». Neuf des attentes qui faisaient également l'objet du sondage en 2022 présentent une différence statistiquement significative par rapport à l'indice obtenu en 2023.

Tableau 5 – Indices de satisfaction à l'égard des attentes (clientèle globale)

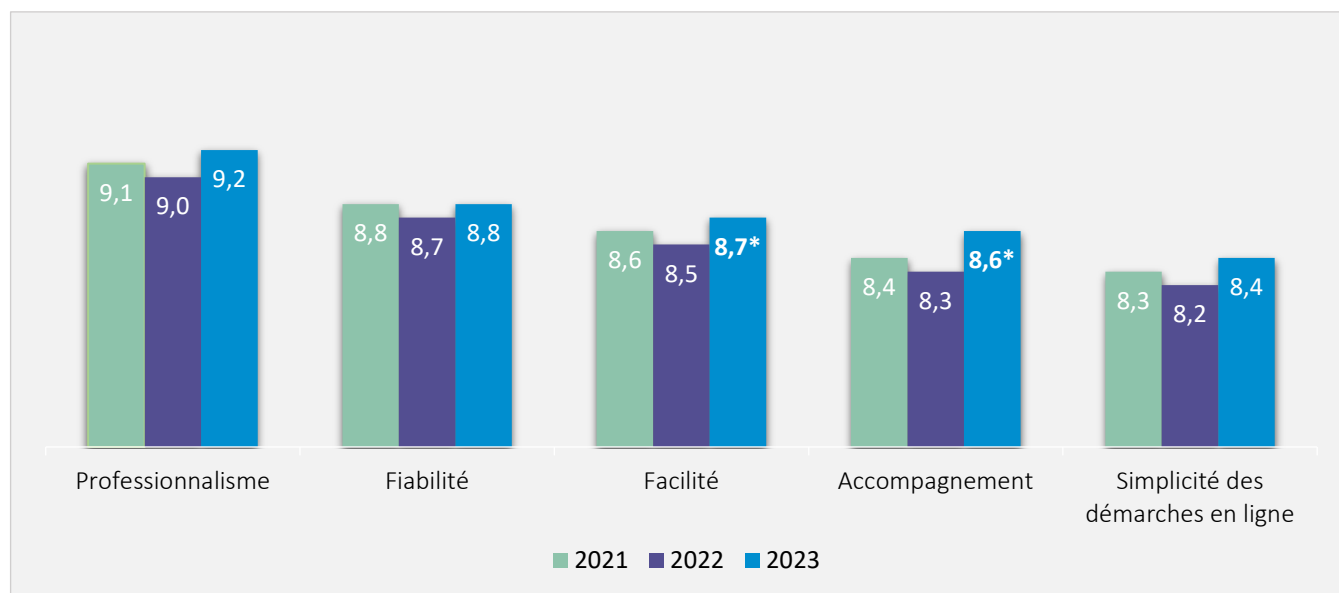
N°	Aspect et attente	2021	2022	2023
Fiabilité				
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.	8,8	8,8	8,9
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.	8,9	8,8	8,9
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.	8,5	8,3	< 8,6
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.	8,4	8,4	8,5
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.	8,9	8,7	8,8
Professionnalisme				
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.	9,4	9,4	9,5
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.	8,9	8,9	9,0
B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.	8,8	8,8	8,8
Facilité				
B31	L'information fournie était facile à comprendre.	8,5	8,4	< 8,6
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.	8,7	8,7	< 8,8
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).	8,5	> 8,3	8,4
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	8,2	8,1	8,2
Accompagnement				
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).	8,7	8,5	< 8,9
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.	8,5	> 8,3	< 8,6
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.	8,2	8,1	< 8,3
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.	8,0	8,0	< 8,3
Simplicité des démarches en ligne				
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.	8,9	8,7	< 9,0
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).	8,2	8,2	< 8,4
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.	7,8	7,8	8,0

Notes : Les énoncés B51 et B52 ont été lus uniquement aux personnes qui ont consulté leur dossier au cours de leurs démarches.
 La marge d'erreur pour un indice ne dépasse jamais $\pm 0,2$ point, quel que soit l'indice.
 En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.
 Le symbole < ou > entre deux indices indique un écart significatif entre les valeurs de deux années.

Indices de satisfaction à l'égard des aspects et des attentes – clientèle du RRQ

La satisfaction de la clientèle est mesurée à l'aide d'énoncés en lien avec lesquels les clientes et clients doivent indiquer leur niveau d'accord. De trois à cinq attentes composent chacun des aspects du service, selon le cas. Les résultats de l'ensemble des attentes selon chacun des aspects du service pour la clientèle RRQ sont présentés dans le graphique 2.

Graphique 2 – Indices de satisfaction à l'égard des aspects du service (clientèle du RRQ)



Note : La marge d'erreur pour un indice ne dépasse jamais $\pm 0,2$ point, quel que soit l'indice.

Quand un indice est en gras et accompagné d'un astérisque (*), ceci indique qu'il est statistiquement différent par rapport à celui de l'année précédente.

En 2023, les indices de satisfaction pour la clientèle du RRQ varient de 8,4 (simplicité des démarches en ligne) à 9,2 (professionnalisme). Ils démontrent tous un très haut niveau de satisfaction. Le professionnalisme est l'aspect du service le plus satisfaisant, selon la clientèle du RRQ, puisque l'indice qui lui est associé est statistiquement plus élevé que celui qui mesure les autres aspects. Il y a une différence statistiquement significative par rapport aux résultats de 2022 pour les aspects de la facilité et de l'accompagnement.

Le tableau 6 présente la distribution des réponses pour chacune des attentes liées aux aspects du service pour la clientèle du RRQ. Il en ressort qu'au moins 89 % (B53) des clientes et clients étaient « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec l'ensemble des énoncés. Plus de 7 clients sur 10 ont affirmé être « tout à fait d'accord » (72 % pour B23, 75 % pour B22 et 84 % pour B21) avec les attentes concernant le professionnalisme, ce qui explique pourquoi cet aspect a obtenu l'indice de satisfaction le plus élevé. Pour les autres aspects, les proportions de clients et clientes qui étaient « tout à fait d'accord » avec les énoncés sont également élevées (56 % [B53] ou plus).

Tableau 6 – Proportions de satisfaction des clientes et clients pour chacune des attentes (clientèle du RRQ)

N°	Attente	Satisfaction à l'égard des attentes (%)				Tout à fait ou plutôt d'accord
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	
Fiabilité						
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.	65,5	32,0	1,7	0,8	97,5
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.	73,0	24,6	2,4*		97,6
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.	75,3	17,8	4,1	2,9	93,1
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.	70,6	24,3	2,6	2,5	94,9
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.	70,3	26,7	3,0*		97,0
Professionalisme						
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.	83,6	15,9	0,6*		99,4
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.	75,4	20,7	2,6	1,2	96,1
B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.	72,3	25,1	1,6	1,1	97,4
Facilité						
B31	L'information fournie était facile à comprendre.	67,3	27,9	4,7*		95,3
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.	73,1	23,6	3,3*		96,7
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).	67,8	25,5	5,2	1,5	93,3
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	59,9	33,8	5,1	1,2	93,7
Accompagnement						
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).	73,8	22,3	3,9*		96,1
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.	67,3	28,2	2,6	1,9	95,5
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.	60,8	32,9	5,0	1,2	93,7
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.	64,1	26,2	7,3	2,4	90,3
Simplicité des démarches en ligne						
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.	71,6	25,6	2,8*		97,2
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).	65,0	29,6	5,4*		94,6
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.	56,0	33,0	8,8	2,2	89,0

Notes : Les énoncés B51 et B52 ont été lus uniquement aux personnes qui ont consulté leur dossier au cours de leurs démarches.

La marge d'erreur pour une proportion ne dépasse jamais $\pm 5,0$ %.

En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

* Lorsque le nombre de répondantes et répondants était trop petit pour être publié (moins de cinq), les proportions ont été regroupées pour ces deux choix de réponse.

Le tableau 7 présente les indices de satisfaction liés à chacune des attentes pour la clientèle du RRQ. En 2023, ces indices varient de 8,1 pour l'énoncé B53 « Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec. » à 9,4 pour l'énoncé B21 « Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect. ».

Tableau 7 – Indices de satisfaction à l'égard des attentes (clientèle du RRQ)

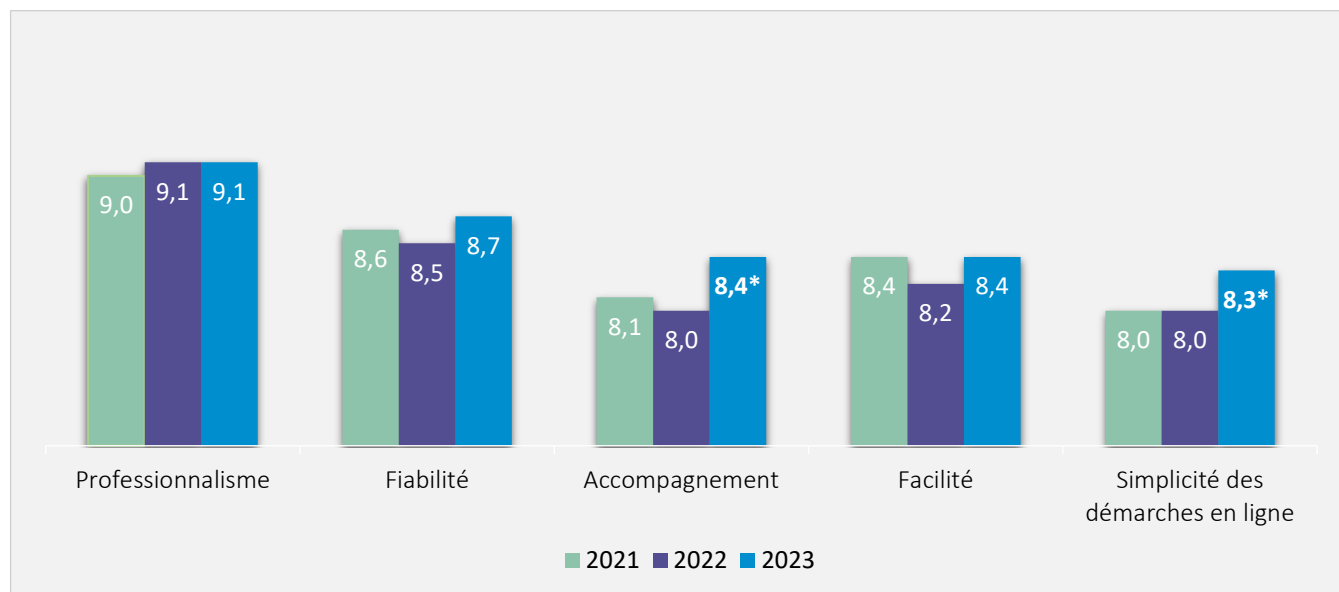
N°	Aspect et attente	2021	2022	2023
Fiabilité				
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.	8,7	8,7	8,7
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.	9,0	8,9	9,0
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.	8,6	8,5	< 8,8
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.	8,8	8,7	8,8
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.	8,8	8,7	8,9
Professionalisme				
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.	9,4	9,3	< 9,4
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.	9,0	8,8	9,0
B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.	8,9	8,8	9,0
Facilité				
B31	L'information fournie était facile à comprendre.	8,8	> 8,5	< 8,7
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.	8,8	8,8	9,0
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).	8,7	8,5	8,7
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	8,3	8,2	8,4
Accompagnement				
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).	8,7	8,5	< 9,0
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.	8,6	8,4	< 8,7
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.	8,3	8,1	< 8,4
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.	8,2	8,3	8,4
Simplicité des démarches en ligne				
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.	8,8	8,7	8,9
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).	8,5	8,4	8,6
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.	8,2	8,1	8,1

Notes : Les énoncés B51 et B52 ont été lus uniquement aux personnes qui ont consulté leur dossier au cours de leurs démarches.
 La marge d'erreur pour un indice ne dépasse jamais $\pm 0,2$ point, quel que soit l'indice.
 Le symbole < ou > entre deux indices indique un écart significatif entre les valeurs de deux années.

Indices de satisfaction à l'égard des aspects et des attentes – clientèle de l'AF

La satisfaction de la clientèle est mesurée à l'aide d'énoncés en lien avec lesquels les clientes et clients qui répondent au sondage doivent indiquer leur niveau d'accord. De trois à cinq attentes composent chacun des aspects du service, selon le cas. Les résultats de l'ensemble des attentes selon chacun des aspects du service pour la clientèle de l'AF sont présentés dans le graphique 3.

Graphique 3 – Indices de satisfaction à l'égard des aspects du service (clientèle de l'AF)



Note : La marge d'erreur pour un indice ne dépasse jamais $\pm 0,2$ point, quel que soit l'indice.
Quand un indice est en gras et accompagné d'un astérisque (*), ceci indique qu'il est significativement différent par rapport à celui de l'année précédente.

Le graphique 3 montre que pour la clientèle de l'AF, les indices fluctuent entre 8,3 (simplicité des démarches en ligne) et 9,1 (professionnalisme). Ils sont donc élevés et correspondent généralement à un haut niveau de satisfaction. Comme pour la clientèle du RRQ, c'est le professionnalisme qui obtient l'indice de satisfaction le plus élevé. Pour la clientèle de l'AF aussi, l'indice associé au professionnalisme est statistiquement plus élevé que celui qui mesure les autres aspects. L'accompagnement et la simplicité des démarches en ligne obtiennent des indices significativement plus élevés sur le plan statistique en 2023 (respectivement 8,4 et 8,3) comparativement à ceux de 2022 (respectivement 8,0 et 8,0).

Le tableau 8 présente la distribution des réponses pour chacune des attentes liées aux aspects du service pour la clientèle de l'AF. La satisfaction est également élevée dans ce groupe. En effet, 88 % ou plus des clients et clientes ont affirmé être « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec les énoncés. Comme pour la clientèle du RRQ, plus des deux tiers de la clientèle affirment être « tout à fait d'accord » avec les attentes concernant le professionnalisme (68 %), ce qui explique pourquoi cet aspect a obtenu l'indice de satisfaction le plus élevé.

Tableau 8 – Proportions de satisfaction des clientes et clients pour chacune des attentes (clientèle de l'AF)

N° Attente		Satisfaction à l'égard des attentes (%)				Tout à fait ou plutôt d'accord
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	
Fiabilité						
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.	72,6	25,8	1,6*		98,4
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.	71,8	23,7	3,4	1,2	95,5
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.	67,4	22,2	5,7	4,7	89,6
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.	62,6	26,6	8,2	2,6	89,2
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.	69,6	26,3	2,5	1,7	95,8
Professionalisme						
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.	84,0	15,3	0,7*		99,3
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.	74,2	22,2	2,4	1,2	96,4
B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.	68,4	26,6	3,8	1,2	95,0
Facilité						
B31	L'information fournie était facile à comprendre.	65,7	28,1	5,2	1,0	93,8
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.	68,2	27,2	2,8	1,9	95,3
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).	58,8	29,6	6,5	5,1	88,4
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	56,0	33,5	8,1	2,3	89,5
Accompagnement						
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).	69,8	26,0	2,7	1,5	95,8
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.	66,1	27,9	4,5	1,6	94,0
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.	56,7	34,6	6,8	1,9	91,3
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.	62,8	25,8	7,8	3,6	88,5
Simplicité des démarches en ligne						
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.	74,1	21,6	3,2	1,1	95,7
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).	60,6	31,0	6,6	1,7	91,7
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.	52,6	36,6	8,7	2,1	89,3

Notes : Les énoncés B51 et B52 ont été lus uniquement aux personnes qui ont consulté leur dossier au cours de leurs démarches.
 La marge d'erreur pour une proportion ne dépasse jamais $\pm 4,4$ %.
 En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

* Lorsque le nombre de répondantes et répondants était trop petit pour être publié (moins de cinq), les proportions ont été regroupées pour ces deux choix de réponse.

Le tableau 9 montre que pour la clientèle de l'AF, les indices observés en 2023 selon les attentes varient de 8,0 pour l'énoncé « Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec. » à 9,4 pour l'énoncé « Retraite Québec vous a traité avec respect. ». De plus, pour toutes les attentes liées au professionnalisme, les indices sont supérieurs à 8,7. Sept des attentes de 2023 ont obtenu un indice significativement plus élevé comparativement à celles de 2022. Pour les connaître, il faut se référer au tableau 9 en remarquant les attentes où le symbole « < » ou « > » se trouve entre la colonne des indices de 2022 et celle des indices de 2023.

Tableau 9 – Indices de satisfaction à l'égard des attentes (clientèle de l'AF)

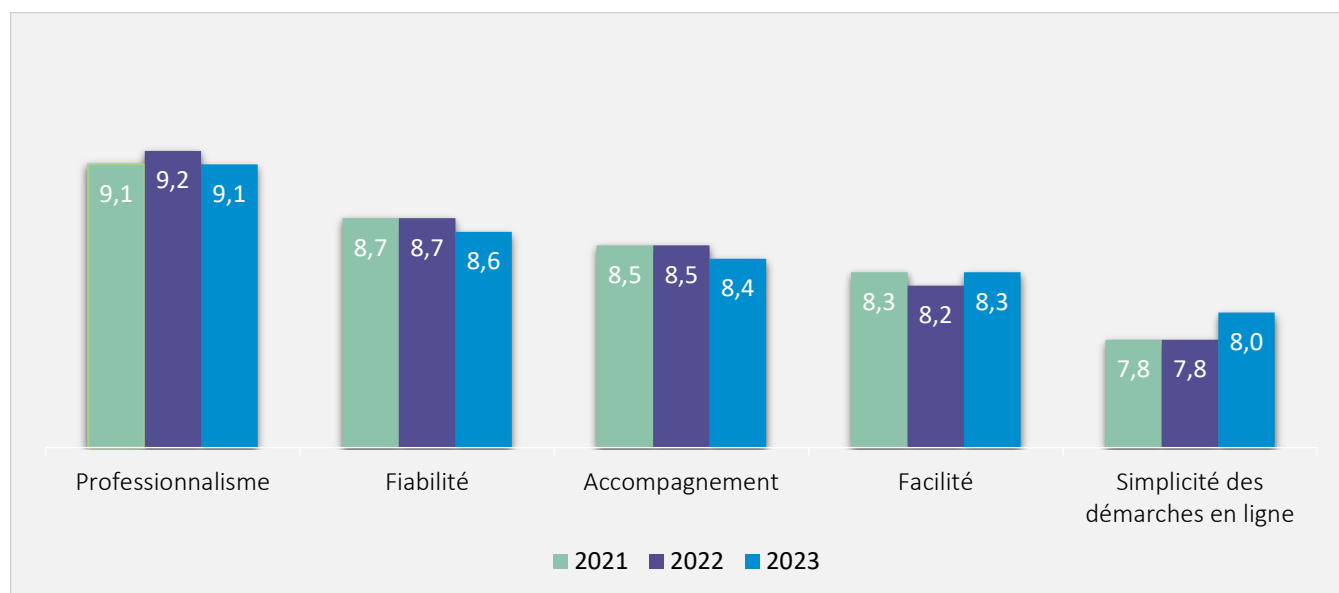
N°	Aspect et attente	2021	2022	2023
Fiabilité				
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.	8,9	8,9	9,0
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.	8,9	8,8	8,9
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.	8,2	8,1	< 8,4
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.	8,1	7,9	< 8,3
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.	8,9	8,8	8,8
Professionnalisme				
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.	9,5	9,4	9,4
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.	8,8	8,9	9,0
B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.	8,6	8,7	8,7
Facilité				
B31	L'information fournie était facile à comprendre.	8,5	8,5	8,6
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.	8,7	8,5	8,7
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).	8,2	8,0	8,1
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	8,1	7,9	8,1
Accompagnement				
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).	8,7	8,5	< 8,8
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.	8,5	> 8,2	< 8,6
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.	7,9	7,9	8,2
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.	7,6	7,4	< 8,3
Simplicité des démarches en ligne				
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.	8,9	8,7	< 9,0
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).	8,1	8,1	8,4
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.	7,7	7,6	< 8,0

Notes : Les énoncés B51 et B52 ont été lus uniquement aux personnes qui ont consulté leur dossier au cours de leurs démarches.
 La marge d'erreur pour un indice ne dépasse jamais $\pm 0,3$ point, quel que soit l'indice.
 Le symbole < ou > entre deux indices indique un écart significatif entre les valeurs de deux années.

Indices de satisfaction à l'égard des aspects et des attentes – clientèle des RRSP

La satisfaction de la clientèle est mesurée à l'aide d'énoncés en lien avec lesquels les personnes qui répondent doivent indiquer leur niveau d'accord. De trois à cinq attentes composent chacun des aspects du service, selon le cas. Les résultats de l'ensemble des attentes selon chacun des aspects du service pour la clientèle des RRSP sont présentés dans le graphique 4.

Graphique 4 – Indices de satisfaction à l'égard des aspects du service (clientèle des RRSP)



Notes : La marge d'erreur pour un indice ne dépasse jamais $\pm 0,2$ point, quel que soit l'indice.

Quand un indice est en gras et accompagné d'un astérisque (*), ceci indique qu'il est significativement différent par rapport à celui de l'année précédente.

Le graphique 4 montre que pour la clientèle des RRSP, les indices fluctuent entre 8,0 (simplicité des démarches en ligne) et 9,1 (professionnalisme). Ils sont donc élevés et correspondent généralement à un haut niveau de satisfaction. Comme pour les clientèles du RRQ et de l'AF, c'est le professionnalisme qui obtient l'indice de satisfaction le plus élevé. Le graphique indique que l'indice lié à cet aspect est encore une fois statistiquement plus élevé que l'indice qui mesure les autres aspects. Cependant, il n'y a aucune différence statistiquement significative par rapport aux résultats de 2022.

Le tableau 10 présente la distribution des réponses pour chacune des attentes liées aux aspects du service pour la clientèle des RRSP. La satisfaction manifestée à chaque énoncé est également élevée pour cette clientèle. En effet, 84 % ou plus des clients et clientes ont affirmé être « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec les énoncés. En ce qui a trait aux énoncés associés au professionnalisme, 69 % et plus des clients et clientes étaient « tout à fait d'accord » avec ces énoncés.

Tableau 10 – Proportions de satisfaction des clientes et clients pour chacune des attentes (clientèle des RRSP)

N° Attente		Satisfaction à l'égard des attentes (%)				
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Tout à fait ou plutôt d'accord
Fiabilité						
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.	63,5	34,0		2,5*	97,5
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.	67,1	28,3		4,6*	95,4
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.	68,9	21,3	6,5	3,3	90,2
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.	67,5	22,3	7,4	2,8	89,8
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.	63,5	34,3		2,2*	97,8
Professionalisme						
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.	86,7	13,3	0,0	0,0	100,0
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.	74,8	22,8	1,4	1,0	97,6
B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.	68,9	24,6	4,9	1,6	93,4
Facilité						
B31	L'information fournie était facile à comprendre.	53,8	37,0	7,9	1,3	90,8
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.	68,3	27,0		4,7*	95,3
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).	61,9	29,7	5,9	2,5	91,6
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	51,9	37,4	8,7	2,0	89,3
Accompagnement						
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).	70,9	24,1		5,0*	95,0
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.	65,7	28,3	4,9	1,1	94,0
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.	57,0	34,8	7,1	1,2	91,7
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.	58,6	29,4	8,6	3,4	88,0
Simplicité des démarches en ligne						
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.	73,4	22,6		3,9*	96,1
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).	53,7	38,0	6,9	1,4	91,7
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.	43,2	41,2	12,3	3,2	84,4

Notes : Les énoncés B51 et B52 ont été lus uniquement aux personnes qui ont consulté leur dossier au cours de leurs démarches.
 La marge d'erreur pour une proportion ne dépasse jamais $\pm 4,7\%$.
 En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

* Lorsque le nombre de répondantes et répondants était trop petit pour être publié (moins de cinq), les proportions ont été regroupées pour ces deux choix de réponse.

Le tableau 11 montre que pour la clientèle des RRSP, les indices observés en 2023 selon les attentes varient de 7,5 pour l'énoncé B53 « Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec. » à 9,6 pour l'énoncé B21 « Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect. ». Une seule des attentes qui ont également fait l'objet d'un sondage en 2022 présente un indice statistiquement différent de celui obtenu en 2023 pour l'énoncé B51 « Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne. ».

Tableau 11 – Indices de satisfaction à l'égard des attentes (clientèle des RRSP)

N ^o	Aspect et attente	2021	2022	2023
Fiabilité				
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.	8,6	8,7	8,7
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.	9,0	8,8	8,7
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.	8,7	8,5	8,5
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.	8,5	8,6	8,5
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.	8,9	8,8	8,7
Professionnalisme				
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.	9,5	9,5	9,6
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.	8,9	9,0	9,0
B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.	8,8	8,8	8,7
Facilité				
B31	L'information fournie était facile à comprendre.	8,1	8,0	8,1
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.	8,7	8,6	8,8
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).	8,5	8,4	8,4
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.	8,1	8,1	8,0
Accompagnement				
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).	8,8	8,9	8,8
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.	8,5	8,6	8,6
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.	8,4	8,2	8,3
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.	8,4	8,4	8,1
Simplicité des démarches en ligne				
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.	8,7	8,6	< 9,0
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).	7,8	8,0	8,1
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.	7,4	7,4	7,5

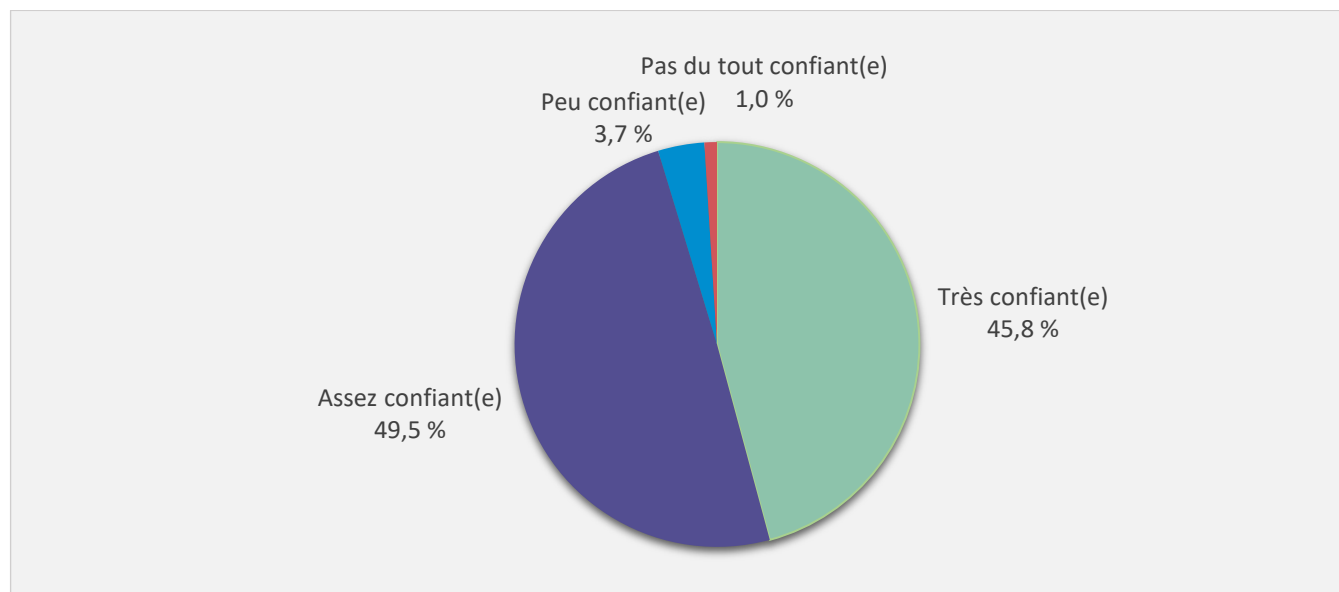
Notes : Les énoncés B51 et B52 ont été lus uniquement aux personnes qui ont consulté leur dossier au cours de leurs démarches.
La marge d'erreur pour un indice ne dépasse jamais $\pm 0,3$ point, quel que soit l'indice.

Le symbole < ou > entre deux indices indique un écart significatif entre les valeurs de deux années.

Protection de l'information

Une question du sondage sert à suivre un indicateur associé au Plan triennal en sécurité de l'information 2021-2023 de Retraite Québec. Cet indicateur est la proportion de clientes et clients qui ont confiance que Retraite Québec protège adéquatement leurs informations. Le graphique 5 montre que 95 % de la clientèle visée a très ou assez confiance que Retraite Québec protège adéquatement leurs informations.

Graphique 5 – Proportion des clientes et clients visés selon le niveau de confiance quant à la capacité de Retraite Québec de protéger adéquatement leurs informations



La cible fixée pour 2022 est de 91 %. Considérant la marge d'erreur de 1,1 %, on estime que l'intervalle de confiance quant à la capacité de Retraite Québec de protéger adéquatement les informations des clientes et clients se situe entre 94,2 % et 96,3 %, avec un niveau de confiance de 95 %. Ce résultat dépasse la cible, mais ne diffère pas significativement du résultat obtenu en 2022 (94 %).

Nouvelles questions

Pour le sondage de 2023, une série de questions ont été ajoutées pour trois thématiques en particulier. Tout d'abord, on désire évaluer le niveau de connaissance des clientes et des clients par rapport à trois outils de simulation de rentes de retraite de Retraite Québec et leur niveau d'utilisation de ces outils au cours des derniers mois. Ensuite, on a questionné les clientes et clients sur les différentes options possibles à privilégier s'ils appelaient le service à la clientèle de Retraite Québec et que le temps d'attente avant de parler à une ou un membre du personnel était plus élevé qu'à l'habitude. Finalement, on leur a demandé quel serait le meilleur moment pour que Retraite Québec leur transmette deux types de notifications.

Connaissance et utilisation des outils de simulation disponibles à Retraite Québec

De façon globale, peu importe la clientèle, les outils SimulRetraite et Estimation de la rente (RREGOP ou RRPE) sont connus par près de 3 clientes et clients sur 10 (respectivement 28 % et 30 %) contrairement à l'outil SimulR, qui est connu d'une personne sur 10 (11 %) (tableau 12). Les clientes et clients des RRSP se démarquent particulièrement quant à l'outil Estimation de la rente (RREGOP ou RRPE). Plus de la moitié d'entre eux le connaissent (55 %).

Tableau 12 – Connaissance des outils de simulation de rentes de retraite (QJ1a)

Outils de simulation de Retraite Québec	RRQ (%)	AF (%)	RRSP (%)	Total (%)
SimulR	12,1	8,3	15,1	11,0
SimulRetraite	31,2	21,4	33,2	27,5
Estimation de la rente (RREGOP ou RRPE)	33,4	15,8	55,4	29,7

Notes : En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

Parmi celles et ceux qui connaissent l'outil en question, près de 4 clientes et clients sur 10 (39 %) ont utilisé les outils SimulRetraite et Estimation de la rente (RREGOP ou RRPE). De plus, environ 3 clientes et clients sur 10 (29 %) ont utilisé l'outil SimulR au cours des derniers mois (tableau 13). Les clientes et clients des RRSP qui connaissent l'outil Estimation de la rente (RREGOP ou RRPE) se démarquent particulièrement. Près de la moitié d'entre eux (49 %) ont utilisé cet outil au cours des derniers mois.

Tableau 13 – Utilisation, au cours des derniers mois, des outils de simulation de rentes de retraite parmi les clientes et les clients qui les connaissent

Outils de simulation de Retraite Québec	RRQ (%)	AF (%)	RRSP (%)	Total (%)
SimulR	34,6	16,6	33,1	28,7
SimulRetraite	44,1	29,3	40,4	38,6
Estimation de la rente (RREGOP ou RRPE)	38,2	24,5	49,1	38,5

Notes : En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

Préférences des clientes et clients pour parler à une employée ou à un employé lorsque les délais d'attente sont plus élevés qu'à l'habitude

À partir d'une liste d'options proposées, les clientes et clients devaient mentionner s'ils privilégieraient ces options s'ils appelaient le service à la clientèle de Retraite Québec et que le temps d'attente avant de parler à une ou un membre du personnel était plus élevé qu'à l'habitude. L'option « Avoir un retour d'appel automatisé dès que le prochain employé sera disponible » se démarque des autres. Globalement, c'est celle qui a été choisie par 85 % des clientes et clients (tableau 14). Cette préférence se manifeste de la même façon chez chacune des trois clientèles de Retraite Québec. La clientèle du RRQ était moins tentée par l'option « Prendre rendez-vous sur le site Web pour un retour d'appel téléphonique au moment qui vous conviendra » (54 %) comparativement aux deux autres clientèles (72 % pour celle de l'AF; 63 % pour celle des RRSP).

Tableau 14 – Choix de différentes options lorsque les délais d'attente avant de parler à une ou un membre du personnel sont plus élevés qu'à l'habitude (J2a) *

Options	RRQ (%)	AF (%)	RRSP (%)	Total (%)
Avoir un retour d'appel automatisé dès que le prochain employé sera disponible	83,5	86,7	84,4	85,0
Prendre rendez-vous en libre-service téléphonique pour un retour d'appel au moment qui vous conviendra, à l'aide du clavier téléphonique	70,0	76,6	69,6	72,6
Parler à un employé responsable de prendre les rendez-vous pour un retour d'appel au moment qui vous conviendra	76,7	73,9	71,8	74,8
Prendre rendez-vous sur le site Web pour un retour d'appel téléphonique au moment qui vous conviendra	53,6	71,5	63,1	62,4
Rester en ligne pour attendre le prochain employé disponible	63,5	64,2	63,2	63,7

* Plusieurs réponses étaient possibles de la part des clients et des clientes.

Lorsqu'on leur demande quel est leur premier choix parmi les cinq options proposées, plus de 4 clientes et clients sur 10 (43 %) mentionnent l'option « Avoir un retour d'appel automatisé dès que le prochain employé sera disponible » (tableau 15). C'est de loin la plus populaire des options. Fait intéressant : près d'un client sur quatre (23 %) choisirait le statu quo et resterait en ligne pour attendre qu'une employée ou un employé se libère, malgré les autres options offertes.

Tableau 15 – Première option choisie par les clientes et clients lorsque les délais d'attente avant de parler à une ou un membre du personnel sont plus élevés qu'à l'habitude (J2b)

Première option choisie	RRQ (%)	AF (%)	RRSP (%)	Total (%)
Avoir un retour d'appel automatisé dès que le prochain employé sera disponible	43,0	40,9	45,6	42,5
Prendre rendez-vous en libre-service téléphonique pour un retour d'appel au moment qui vous conviendra, à l'aide du clavier téléphonique	6,1	5,0	8,6	6,1
Parler à un employé responsable de prendre les rendez-vous pour un retour d'appel au moment qui vous conviendra	11,4	9,1	8,8	10,1
Prendre rendez-vous sur le site Web pour un retour d'appel téléphonique au moment qui vous conviendra	13,7	22,5	17,3	18,0
Rester en ligne pour attendre le prochain employé disponible	25,8	22,4	19,7	23,4

Note : En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

Préférences des clientes et clients concernant le meilleur moment pour recevoir des notifications

Globalement, lorsqu'on demande aux clientes et clients quel est le meilleur moment pour que Retraite Québec leur envoie une notification concernant une nouvelle communication déposée dans leur dossier en ligne (Mon dossier), 6 clientes et clients sur 10 (60 %) mentionnent « Dès que possible (jour et nuit) » (tableau 16). Toutefois, la proportion associée à cette préférence est significativement plus faible pour la clientèle du RRQ (48 %) comparativement aux deux autres clientèles (71 % pour celle de l'AF; 65 % pour celle des RRSP).

Tableau 16 – Meilleur moment pour que Retraite Québec transmette à ses clientes et clients une notification concernant une nouvelle communication déposée dans Mon dossier (QJ3a)

Meilleur moment	RRQ (%)	AF (%)	RRSP (%)	Total (%)
Uniquement durant les heures d'ouverture du centre d'appels de Retraite Québec (du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30), afin de pouvoir communiquer avec un employé au besoin	18,4	11,2	12,0	14,4
En journée ou en soirée (de 8 h à 22 h)	33,6	18,2	22,9	25,6
Dès que possible (jour et nuit)	48,0	70,6	65,0	60,0

Note : En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

En ce qui concerne une notification portant sur des informations personnelles ou bancaires qui ont été modifiées, globalement, lorsqu'on demande à la clientèle quel est le meilleur moment pour que Retraite Québec lui envoie une telle notification, près de 7 clientes et clients sur 10 (69 %) mentionnent « Dès que possible (jour et nuit) » (tableau 17). Encore une fois, pour cette option, la clientèle du RRQ (60 %) a répondu de manière significativement différente comparativement aux deux autres clientèles (77 % pour celle de l'AF; 72 % pour celle des RRSP).

Tableau 17 – Meilleur moment pour que Retraite Québec transmette à ses clientes et clients une notification concernant la modification de leurs informations personnelles ou bancaires (QJ3b)

Meilleur moment	RRQ (%)	AF (%)	RRSP (%)	Total (%)
Uniquement durant les heures d'ouverture du centre d'appels de Retraite Québec (du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30), afin de pouvoir communiquer avec un employé au besoin	17,8	10,3	12,1	13,8
En journée ou en soirée (de 8 h à 22 h)	22,4	12,8	15,8	17,4
Dès que possible (jour et nuit)	60,0	76,9	72,1	68,8

Note : En raison de l'arrondissement des nombres, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

Conclusion

Le sondage de l'année 2021 marquait le début d'un nouveau modèle de mesure pour les attentes et les aspects. Le sondage de 2023 était, quant à lui, une reprise de celui de l'année précédente. Il a permis de constater que, globalement, plus de 93 % de la clientèle de Retraite Québec est satisfaite du service qu'elle a reçu. De plus, pour les trois principaux secteurs d'activité de Retraite Québec, soit le RRQ, l'AF et les RRSP, la cible 2023 du Plan stratégique 2020-2023 a été atteinte, et même dépassée pour ce qui est de la clientèle du RRQ.

En ce qui concerne l'indice de satisfaction générale, le résultat de 2023 présente une augmentation significative par rapport à celui de l'année précédente. Quant aux diverses clientèles, c'est celle du RRQ qui a vu son indice augmenter significativement; celui-ci a atteint 8,5 sur 10 en 2023.

Parmi les 19 attentes que les clients et clientes ont évaluées, aucune n'obtient une proportion de satisfaction inférieure à 88 % pour l'ensemble de la clientèle de Retraite Québec. De plus, dans la majorité des cas, cette proportion dépasse 90 %. Le professionnalisme est l'aspect du service qui obtient l'indice de satisfaction le plus élevé pour les trois clientèles visées par le sondage.

La cible 2023 du Plan triennal en sécurité de l'information 2021-2023 a également été atteinte et même dépassée. Ce résultat ne diffère pas de manière significative par rapport à celui obtenu en 2022.

Quant à la série de questions qui ont été ajoutées cette année, on retient les éléments suivants. Les outils de simulation de rentes de retraite qui sont les plus connus et utilisés sont SimulRetraite et Estimation de la rente (RREGOP ou RRPE). Ensuite, la meilleure option offerte selon les différentes clientèles lorsqu'elles attendent pour parler à une employée ou à un employé du service à la clientèle alors que les délais sont plus élevés qu'à l'habitude, c'est de recevoir un appel automatisé dès qu'une employée ou un employé se libère. Finalement, le meilleur moment pour que Retraite Québec envoie une des deux notifications dont il était question semble être dès que possible, autant le jour que la nuit.

Annexe 1 – Méthodologie

La présente annexe décrit les aspects méthodologiques de la réalisation du sondage.

Plan d'échantillonnage

Population visée et base de sondage

La population visée par ce sondage est composée des clients et clientes du Régime de rentes du Québec (RRQ), de l'Allocation famille (AF) et des régimes de retraite du secteur public (RRSP) qui ont reçu une réponse de Retraite Québec au cours des mois d'août et de septembre 2023 après avoir fait une demande. Les analyses réalisées n'ont pas démontré de différences importantes entre la base de sondage construite à partir de cette période par rapport au reste de l'année. Ainsi, il est convenu que les opinions recueillies dans le sondage peuvent représenter celles de l'ensemble des clientes et clients de Retraite Québec durant toute l'année. Le tableau 1A présente le détail des critères de sélection de la population visée par ce sondage.

Tableau 1A – Définition de la population visée par le sondage

Clientèle	Contacts retenus
RRQ	Décision (acceptation ou refus) rendue entre le 1 ^{er} août et le 30 septembre 2023 pour : • une demande de rente (retraite, survie ou invalidité) • une révision
AF	Décision rendue entre le 1 ^{er} août et le 30 septembre 2023 (31 août 2023 pour les demandes d'Allocation famille faites à la suite d'une naissance) pour : • une demande initiale de supplément pour enfant handicapé (SEH) ou de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE) • une réévaluation du SEH ou du SEHNSE • une révision du SEH, du SEHNSE ou de l'Allocation famille • une demande d'Allocation famille (acceptée ou refusée) à la suite d'une naissance, d'une adoption ou d'une nouvelle résidence au Québec • un changement de bénéficiaire (AF) • un changement de garde (AF) • une demande de garde partagée (AF) • une modification de situation conjugale (AF)
RRSP	Décision rendue entre le 1 ^{er} août et le 30 septembre 2023 pour une demande : • de prestation de retraite (acceptée ou refusée) • de rachat de service (acceptée ou refusée) • d'estimation de rente • de prestation de survivant (acceptée ou refusée) • de transfert entre deux régimes (acceptée ou refusée) • de partage du patrimoine (acceptée ou refusée)

Note : Sont exclues de la population visée par le sondage toutes les personnes qui avaient une demande à l'étude (y compris une demande de révision [RRQ ou AF]) au 30 septembre 2023.

La base de sondage utilisée pour tirer l'échantillon initial des personnes visées est la banque de diffusion des données administratives de Retraite Québec pour les clientèles du RRQ et de l'AF, et la banque IG pour la clientèle des RRSP. Les tableaux 1B à 1D présentent les caractéristiques de la population concernée.

Tableau 1B – Répartition de la population visée, selon le sexe et l'âge (clientèle du RRQ)

Sexe	Âge				Total
	Moins de 55 ans	55-59 ans	60-64 ans	65 ans ou plus	
Féminin	1 508	2 344	5 038	5 135	14 025
Masculin	1 049	1 750	4 871	4 062	11 732
Total	2 557	4 094	9 909	9 197	25 757

Tableau 1C – Répartition de la population visée, selon le sexe et l'âge (clientèle de l'AF)

Sexe	Âge					Total
	Moins de 25 ans	25-29 ans	30-34 ans	35-39 ans	40 ans ou plus	
Féminin	986	3 198	5 386	4 077	4 883	18 530
Masculin	59	295	891	1 413	2 711	5 369
Total	1 045	3 493	6 277	5 490	7 594	23 899

Tableau 1D – Répartition de la population visée, selon le sexe et l'âge (clientèle des RRSP)

Sexe	Âge					Total
	Moins de 45 ans	45-54 ans	55-59 ans	60-64 ans	65 ans ou plus	
Féminin	1 850	884	892	1 270	1 137	6 033
Masculin	400	366	323	681	817	2 587
Total	2 250	1 250	1 215	1 951	1 954	8 620

Tirage de l'échantillon

Pour les trois clientèles, le plan d'échantillonnage de ce sondage est un plan stratifié avec une allocation proportionnelle selon l'âge et le sexe (voir les tableaux 1B, 1C et 1D).

Une des particularités de l'enquête est que seules les personnes « admissibles », c'est-à-dire celles qui se souviennent d'avoir eu un contact récent avec Retraite Québec, sont interrogées quant à leur satisfaction par rapport aux services offerts.

Pour obtenir le nombre de personnes admissibles souhaité, il faut gonfler les tailles initiales de l'échantillon, en tenant compte notamment des différents types de non-réponses (refus, personne absente, etc.) et du fait qu'une partie de la clientèle ne se souvient pas d'avoir eu un contact avec Retraite Québec. Ces tailles initiales sont établies en fonction de l'expérience acquise au cours d'enquêtes précédentes similaires. Le tableau 1E présente, pour chaque clientèle, la taille de la population du sondage, la taille initiale de l'échantillon et le nombre de personnes admissibles souhaité.

Tableau 1E – Population visée par le sondage, échantillon initial et nombre de répondants et répondantes souhaité, selon les clientèles

Clientèle	Population visée par le sondage	Taille initiale de l'échantillon	Nombre de répondants et répondantes souhaité
RRQ	25 757	4 200	600
AF	23 899	5 201	600
RRSP	8 620	3 249	600
Total	58 276	12 650	1 800

Note : La taille initiale de l'échantillon correspond à l'échantillon transmis à la firme de sondage.

Collecte de données

Questionnaire

Le questionnaire est composé de près de 40 questions sur les sujets suivants :

- les contacts avec Retraite Québec;
- la satisfaction générale;
- la satisfaction à l'égard des attentes;
- la protection de l'information;
- la connaissance et l'utilisation d'outils de simulation de rentes de retraite de Retraite Québec;
- les options possibles à choisir lors d'un appel à Retraite Québec en présence d'un temps d'attente plus élevé qu'à l'habitude;
- le meilleur moment pour que Retraite Québec leur transmette une notification;
- les caractéristiques sociodémographiques.

La firme de sondages SOM a informatisé le questionnaire pour l'intégrer à son système d'entrevues assistées par ordinateur. Elle a également effectué la traduction anglaise du questionnaire. La version française est présentée à l'annexe 2.

Méthode de collecte

Retraite Québec a mandaté la firme de sondages SOM pour effectuer la collecte de données. Ainsi, les informations nominatives (nom, prénom et numéro de téléphone) concernant les trois clientèles qui composaient l'échantillon du sondage ont été transmises de façon sécurisée à la firme.

La collecte de données s'est déroulée du 26 octobre au 12 décembre 2023. Cette collecte a été faite en mode mixte (collecte multimode), mais la majorité des informations ont été recueillies par entrevue téléphonique. Ces entrevues, d'une durée de 11 minutes en moyenne, ont été faites en français et en anglais auprès des trois clientèles de Retraite Québec.

D'autres informations ont été recueillies au moyen d'un questionnaire en ligne pour inclure des répondantes et répondants potentiels qui se montraient hésitants à répondre à une entrevue téléphonique. Ces personnes avaient ainsi la possibilité de recevoir le sondage par courriel ou par texto de façon à le remplir en ligne de façon autonome. Cette façon de procéder a permis d'augmenter légèrement le taux de réponse.

Au total, 1 803 questionnaires ont été remplis, dont 1 672 par téléphone et 131 sur le Web (92 à l'aide du lien envoyé par courriel et 39 à l'aide du lien envoyé par texto). Pour obtenir 131 répondantes et répondants sur le Web, 470 entrevues courtes valides ont été réalisées, au cours desquelles on a noté les coordonnées pour joindre la personne (courriel ou numéro de cellulaire pour le texto). Ces courtes entrevues ont duré en moyenne 2,5 minutes.

Comme l'indique le tableau 1F, le nombre total de personnes répondantes qui se souviennent d'avoir eu un contact avec Retraite Québec s'élève à 1 803.

Tableau 1F – Échantillon utilisé et nombre de répondants et répondantes, selon les clientèles

Clientèle	Échantillon utilisé	Personnes ayant accepté de répondre	Personnes se souvenant d'avoir eu un contact avec Retraite Québec
RRQ	2 544	739	598
AF	2 498	707	600
RRSP	2 190	674	605
Total	7 232	2 120	1 803

Note : L'échantillon utilisé correspond à l'échantillon de départ mentionné par la firme de sondage + les numéros de téléphone non valides.

Les personnes ayant accepté de répondre au sondage correspondent aux unités jointes répondantes + les unités non admissibles déterminées par la firme de sondage.

Les personnes se souvenant d'avoir eu un contact avec Retraite Québec correspondent aux unités répondantes déterminées par la firme de sondage.

Taux de réponse et taux d'admissibilité

Le taux de réponse est de 30 % chez la clientèle du RRQ, de 30 % chez la clientèle de l'AF et de 34 % chez la clientèle des RRSP. Il s'explique principalement par un nombre élevé de refus de répondre. La marge d'erreur maximale autour d'une proportion se chiffre à 2,5 %, peu importe la clientèle.

Le tableau 1G présente les résultats administratifs de la collecte de données.

Tableau 1G – Détails des résultats administratifs de la collecte de données

		RRQ	AF	RRSP	Total
Échantillon de départ (A)		2 364	2 263	1 912	6 539
Numéros non valides (B)	Numéros de téléphone non valides	180	235	278	693
Non-réponse (C) (admissibilité inconnue)	Ménages non-répondants	1 390	1 347	1 055	3 792
	Refus du ménage	828	744	601	2 173
	Pas de réponse/ligne occupée	212	311	193	716
	Répondeur	193	185	173	551
	Incapacité/décès/problème de langage	75	18	18	111
	Autres langues	30	73	1	104
	Liste noire	43	13	60	116
	Impossibilité de joindre la personne	9	3	9	21
Non-réponse (D) (admissibilité connue)	Personnes non-répondantes	234	208	180	622
	Refus de la personne	168	152	117	437
	Personne impossible à joindre/non-disponibilité	47	38	39	124
	Absence prolongée	0	0	0	0
	Incomplet	19	18	24	61
Cas inadmissibles (E)	Personnes inadmissibles	138	105	67	310
Entrevues réalisées (F)		598	600	605	1 803

Le taux d'admissibilité représente la proportion de personnes qui se souviennent d'avoir eu un contact avec Retraite Québec parmi l'ensemble des répondants et répondantes. Le tableau 1H présente les taux d'admissibilité et les taux de réponse par clientèle.

Tableau 1H – Taux d'admissibilité et taux de réponse, selon les clientèles

Clientèle	Taux d'admissibilité (%)	Taux de réponse (%)
RRQ	81,3	29,5
AF	85,1	30,0
RRSP	90,0	34,4
Total	85,3	31,2

Le taux de réponse (T_{rep}) est calculé à l'aide des données présentées dans le tableau 1G de cette annexe. Il correspond au rapport entre le nombre de répondants et répondantes et le nombre estimé de personnes admissibles. Il est calculé de la façon suivante :

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

Dans ce calcul, T_{ad} est le taux d'admissibilité, qui nous 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 :

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

Traitement des données

Pondération

La pondération permet de donner à chaque personne ayant répondu au sondage le poids qu'elle représente dans la population visée. L'inférence devient ainsi adéquate pour cette population. Dans le présent sondage, une pondération de type « poststratification » a été effectuée selon l'âge et le sexe pour les clientèles du RRQ et des RRSP, alors qu'elle l'a été selon l'âge seulement pour la clientèle de l'AF. Cette pondération garantit que la distribution pondérée des répondants et répondantes est conforme à la distribution de la population. Il devient donc possible de déduire que les résultats présentés dans le présent document s'appliquent à l'ensemble des clientèles, soit celles du RRQ, de l'AF et des RRSP. Tous les résultats publiés ici ont été compilés à l'aide des données pondérées.

Les personnes qui ont accepté de participer au sondage, mais qui ne se souvenaient plus du contact qu'elles avaient eu avec Retraite Québec (inadmissibles) ont été considérées dans le calcul de la pondération.

Tableau 11 – Portrait de la population visée par le sondage (RRQ)

		Répartition non pondérée (%)	Répartition pondérée (%)
Sexe	Homme	44,5	45,5
	Femme	55,5	54,5
Âge	Moins de 55 ans	14,0	9,8
	55-59 ans	16,1	15,9
	60-64 ans	34,1	38,5
	65 ans ou plus	35,8	35,7
Niveau de scolarité	Primaire/secondaire (y compris la formation professionnelle)	43,2	43,5
	Collégial ou cégep (y compris la formation technique)	25,5	25,5
	Universitaire	31,3	30,9
Langue de contact	Français	95,3	95,3
	Anglais	4,7	4,7
Revenu personnel	Moins de 20 000 \$	13,9	13,4
	De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	26,1	26,5
	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	24,6	24,7
	De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	12,4	12,6
	De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	6,7	6,6
	100 000 \$ ou plus	7,9	7,8
	NSP/NRP	8,5	8,3

Tableau 1J – Portrait de la population visée par le sondage (AF)

		Répartition non pondérée (%)	Répartition pondérée (%)
Sexe	Homme	21,2	21,2
	Femme	78,8	78,8
Âge	18-24 ans	4,5	4,4
	25-29 ans	15,4	14,6
	30-34 ans	25,7	26,3
	35-39 ans	21,3	23,0
	40 ans ou plus	33,1	31,8
Niveau de scolarité	Primaire/secondaire (y compris la formation professionnelle)	28,8	28,6
	Collégial ou cégep (y compris la formation technique)	24,0	23,9
	Universitaire	47,2	47,5
Langue de contact	Français	90,7	90,7
	Anglais	9,3	9,3
Revenu personnel	Moins de 20 000 \$	17,0	17,0
	De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	22,0	21,8
	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	21,3	21,3
	De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	16,5	16,6
	De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	10,2	10,2
	100 000 \$ ou plus	7,3	7,4
	NSP/NRP	5,7	5,6

Tableau 1K – Portrait de la population visée par le sondage (RRSP)

		Répartition non pondérée (%)	Répartition pondérée (%)
Sexe	Homme	31,3	30,0
	Femme	68,7	70,0
Âge	Moins de 45 ans	25,5	26,1
	45-54 ans	13,6	14,5
	55-59 ans	13,7	14,1
	60-64 ans	22,4	22,6
	65 ans ou plus	24,8	22,7
Niveau de scolarité	Primaire/secondaire (y compris la formation professionnelle)	20,1	19,7
	Collégial ou cégep (y compris la formation technique)	24,3	23,9
	Universitaire	55,6	56,4
Langue de contact	Français	97,5	97,5
	Anglais	2,5	2,5
Revenu personnel	Moins de 20 000 \$	6,8	6,5
	De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	15,7	15,2
	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	20,2	20,1
	De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	22,3	22,9
	De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	17,2	17,4
	100 000 \$ ou plus	10,2	10,3
	NSP/NRP	7,6	7,6

Domaine d'étude

Dans le sondage, le sous-groupe de la population visée qui suscite un intérêt est l'ensemble de la clientèle qui se souvient d'avoir eu un contact avec Retraite Québec. Pour cette raison, seul ce sous-groupe est considéré dans l'analyse des résultats.

Taux de non-réponse partielle

Le taux de non-réponse partielle a aussi été analysé pour s'assurer qu'une majorité de personnes a entièrement répondu au questionnaire. On obtient ce taux en divisant le nombre de non-répondants et non-répondantes à une question par le nombre de personnes visées par la question. Habituellement, un taux de non-réponse partielle inférieur à 5 % ne pose pas de problème pour l'interprétation des résultats.

Chez les clientes et clients du RRQ, le taux de non-réponse partielle est inférieur à 5 %, quelles que soient les questions, sauf pour les questions sur le revenu personnel (G4) (8,3 %) et la qualité des services offerts par Retraite Québec (C2) (6,9 %).

Chez la clientèle de l'AF, toutes les questions affichent un taux de non-réponse partielle inférieur à 5 %, sauf pour la question sur le revenu personnel (G4) (5,6 %).

En ce qui concerne la clientèle des RRSP, le taux de non-réponse partielle est inférieur à 5 %, peu importe les questions, sauf pour la question sur le revenu personnel (G4) (7,6 %).

Un taux de non-réponse partielle plus élevé à la question sur le revenu est un résultat de sondage habituel, puisque cette information est considérée comme sensible par plusieurs personnes. Pour ce qui est de la question sur la qualité des services, l'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.

Calcul des indices de satisfaction

L'analyse des résultats en ce qui concerne les attentes s'appuie principalement sur le calcul d'un indice de satisfaction. Pour ce calcul, une cote est attribuée selon le niveau d'accord que le répondant ou la répondante a indiqué pour chaque attente :

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

La valeur moyenne de cet indice est ensuite calculée pour chaque clientèle. La marge d'erreur autour de l'indice pour une attente ne dépasse jamais $\pm 0,3$ point, quel que soit l'indice, pour les trois clientèles.

Pour chaque aspect qui comprend entre trois et cinq énoncés liés aux attentes, l'indice est calculé de la façon suivante :

- La moyenne des cotes attribuées (selon le niveau d'accord) aux attentes liées à cet aspect est calculée pour chaque répondant et répondante.
- La moyenne des résultats d'un aspect est ensuite calculée pour toutes les personnes qui ont répondu au sondage (la moyenne des moyennes).

La marge d'erreur autour de l'indice pour un aspect du service, au niveau de confiance de 95 %, ne dépasse jamais $\pm 0,2$ point, quel que soit l'indice, pour les trois clientèles.

Les comparaisons entre les indices ont été faites à l'aide de tests de Student de la différence sur les moyennes. Les comparaisons entre deux proportions ont été faites à l'aide d'une statistique Z (Loi Normale) à partir de la différence des proportions concernées. Le seuil retenu pour ces tests est de 5 %.

Annexe 2 – Questionnaire MASC

TxBi	Bonjour, puis-je parler à <nom> s.v.p.? Bonjour (bonsoir), je m'appelle... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude pour le compte de Retraite Québec. Dans un souci d'amélioration de ses services, Retraite Québec aimerait obtenir votre opinion à ce sujet. (Durée approximative du sondage si demandé : 12 minutes) Cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement. Est-ce qu'on peut débiter maintenant? *Prendre rendez-vous au besoin* Votre opinion est vraiment importante pour Retraite Québec. Préfèreriez-vous remplir le questionnaire sur internet, au moment qui vous convient le mieux? Si oui, préférez-vous que nous vous fassions parvenir le lien...? 2=*Continuez
A1	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait affaire avec Retraite Québec dans le cadre <PROG>? 1 : *Oui-> C3 2 : *Non 9 : *NSP/NRP
A2	Si QA1=2 ou 9 Donc, au cours des 12 derniers mois, vous n'avez pas téléphoné, envoyé du courrier ou un courriel à Retraite Québec, ou reçu un appel ou un courrier de Retraite Québec, ou encore rencontré un représentant <AFFA2>? 1 : *Oui, a eu un contact 2 : *Non, aucun contact->sortie 3 : *Oui, contact, mais pas pour ce programme->sortie 9 : *NSP/NRP (ne s'en souvient pas)->sortie
A3	Au cours de vos démarches avec Retraite Québec, avez-vous consulté votre dossier en ligne nommé <i>Mon dossier</i>? *Au besoin : <i>Mon dossier</i> est votre dossier personnel sécurisé accessible sur le site Internet de Retraite Québec.* 1 : *Oui 2 : *Non 9 : *NSP/NRP
C1	Dans l'ensemble, à propos des services que vous avez reçus de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous êtes...? 1 : Très satisfait(e)-> C2 2 : Assez satisfait(e)-> C2 3 : Peu satisfait(e) 4 : Pas du tout satisfait(e) 9 : *NSP/NRP-> C2

C1b1	Pourquoi n'êtes-vous pas plus satisfait(e) des services que vous avez reçus de Retraite Québec? *Accepter* *2 mentions, sortie=96,99 1 : *Autre <précisez> 2 : *Aucune autre-> C2 9 : *NSP/NRP-> C2
C2	En pensant non seulement à votre expérience personnelle, mais aussi à ce que vous entendez dire, diriez-vous que la qualité des services offerts par Retraite Québec à sa clientèle est...? *Au besoin : 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...?* 1 : Très bonne 2 : Plutôt bonne 3 : Plutôt mauvaise 4 : Très mauvaise 9 : *Pas d'opinion à ce sujet/NSP/NRP (ne pas relancer)
	Rotation B11 à B53 *Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers aspects du service à la clientèle de Retraite Québec. En tenant compte de vos expériences personnelles avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, dites-moi si vous êtes TOUT À FAIT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD OU TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants : ACCEPTER SANS RELANCE LES « NE S'APPLIQUE PAS » (Au besoin : Êtes-vous... avec cet énoncé?)* 1 : *Tout à fait d'accord 2 : *Plutôt d'accord 3 : *Plutôt en désaccord 4 : *Ou tout à fait en désaccord 8 : *Ne s'applique pas (ne pas relancer) 9 : *NSP/NRP (ne se souvient pas)
B11	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle assure la confidentialité de vos renseignements personnels.
B12	L'information fournie par Retraite Québec était exacte.
B13	Vous avez reçu les sommes attendues au moment prévu.
B14	Le service vous a été rendu dans les délais convenus.
B15	Vous avez confiance en Retraite Québec pour qu'elle traite votre dossier de façon juste et équitable.
B21	Retraite Québec s'est adressée à vous avec respect.
B22	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire était à l'écoute de vos besoins.

B23	L'employé(e) avec qui vous avez fait affaire avait les connaissances nécessaires pour vous répondre.
B31	L'information fournie était facile à comprendre.
B32	Vous avez pu utiliser le moyen de votre choix pour faire vos démarches auprès de Retraite Québec.
B33	Vous n'avez pas eu à expliquer plusieurs fois à Retraite Québec votre situation (votre demande, votre dossier).
B34	Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer.
B41	Vous avez pu parler au besoin à un ou une employé(e).
B42	Vous avez pu obtenir au besoin de l'aide de Retraite Québec au cours de vos démarches.
B43	Retraite Québec vous a proposé de l'information pertinente pour l'ensemble de votre situation.
B44	Retraite Québec vous a informé(e) de l'évolution de votre dossier.
	Si A3=Oui
B51	Vous avez pu accéder facilement à votre dossier en ligne.
	Si A3=Oui
B52	Vous avez trouvé facilement l'information qui vous concerne dans votre dossier en ligne (demandes, documents, décisions, etc.).
B53	Vous avez trouvé facilement l'information dont vous aviez besoin sur le site Web de Retraite Québec.
F1	Dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) que Retraite Québec protège adéquatement vos informations? 1 : Très confiant(e) 2 : Assez confiant(e) 3 : Peu confiant(e) 4 : Pas du tout confiant(e) 9 : *NSP/NRP
J1a	Parmi les outils de simulation de rentes de retraite suivants, lesquels connaissez-vous? (*Plusieurs réponses possibles) 1 : SimulR 2 : SimulRetraite 3 : Estimation de la rente RREGOP ou RRPE 4 : *Aucun 9 : *NSP/NRP

J1b	Si J1a=1, 2 ou 3 (Proposer seulement les outils qui ont été choisis à J1a) Au cours des derniers mois, avez-vous utilisé un ou plusieurs de ces outils de simulation de rente de retraite? Si oui, lequel ou lesquels? (*Plusieurs réponses possibles) 1 : SimulR 2 : SimulRetraite 3 : Estimation de la rente RREGOP ou RRPE 4 : *Aucun 9 : *NSP/NRP
J2a	La prochaine question porte sur différentes options qui pourraient s’offrir à vous lorsque vous appelez le service à la clientèle de Retraite Québec et que le temps d’attente pour parler avec un employé est plus élevé qu’à l’habitude. Parmi les choix suivants, lequel ou lesquels utiliseriez-vous? (*Plusieurs réponses possibles). 1 : Avoir un retour d’appel automatisé dès que le prochain employé sera disponible 2 : Prendre rendez-vous en libre-service téléphonique pour un retour d’appel au moment qui vous conviendra (Au besoin : à l’aide du clavier téléphonique) 3 : Parler à un employé pour prendre un rendez-vous pour un retour d’appel au moment qui vous conviendra 4 : Prendre rendez-vous sur le site web pour un retour d’appel téléphonique au moment qui vous conviendra 5 : Rester en ligne pour attendre le prochain employé disponible 9 : *NSP/NRP
J2b	Si au moins deux choix à J2a (J2a=1, 2, 3, 4 ou 5), proposer seulement les solutions choisies à J2a. Parmi ces solutions, laquelle serait votre premier choix? 1 : Avoir un retour d’appel automatisé dès que le prochain employé sera disponible 2 : Prendre rendez-vous en libre-service téléphonique pour un retour d’appel au moment qui vous conviendra (Au besoin : à l’aide du clavier téléphonique) 3 : Parler à un employé pour prendre un rendez-vous pour un retour d’appel au moment qui vous conviendra 4 : Prendre rendez-vous sur le site web pour un retour d’appel téléphonique au moment qui vous conviendra 5 : Rester en ligne pour attendre le prochain employé disponible 9 : *NSP/NRP

J3a	Quel serait le meilleur moment pour que Retraite Québec vous transmettre une notification, par courriel ou SMS, pour vous informer qu'une nouvelle communication a été déposée dans votre dossier en ligne nommé <i>Mon dossier</i>? 1 : Uniquement durant les heures d'ouverture de centre d'appels de Retraite Québec (du lundi au vendredi 8h à 16h30), afin de pouvoir communiquer avec un employé au besoin 2 : En journée ou en soirée (8h à 22h) 3 : Dès que possible (jour et nuit) 9 : *NSP/NRP
J3b	Quel serait le meilleur moment pour que Retraite Québec vous transmettre une notification, par courriel ou SMS, pour vous informer que vos informations personnelles ou bancaires ont été modifiées? 1 : Uniquement durant les heures d'ouverture de centre d'appels de Retraite Québec (du lundi au vendredi 8h à 16h30), afin de pouvoir communiquer avec un employé au besoin 2 : En journée ou en soirée (8h à 22h) 3 : Dès que possible (jour et nuit) 9 : *NSP/NRP
G0	J'aimerais, pour terminer, vous poser quelques questions générales. Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré jusqu'ici.
G2	Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Est-ce...? *Accepter une réponse spontanée* 1 : Primaire 2 : Secondaire (en incluant la formation professionnelle) 3 : Collégial ou cégep (en incluant la formation technique) 4 : Universitaire 9 : *NSP/NRP
G3	Avez-vous utilisé le français ou l'anglais lorsque vous avez fait affaire avec Retraite Québec? 1 : *Français 2 : *Anglais 9 : *NSP/NRP

G4

Parmi les tranches de revenus suivantes, dans laquelle situez-vous votre revenu familial annuel brut avant impôts?

NOTE : Vous pouvez vous laisser interrompre. Mettre la borne dans la catégorie INFÉRIEURE.

- 1 : Moins de 20 000 \$
- 2 : De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
- 3 : De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
- 4 : De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
- 5 : De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
- 6 : 100 000 \$ et plus
- 9 : NSP/NRP*

FIN

Voilà, c'est terminé. Au nom de SOM et de Retraite Québec, je vous remercie et je vous souhaite une bonne fin de journée!

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

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

demandeestatistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

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