

Sondage sur la notoriété de Retraite Québec

Rapport 2022-2023



Rédaction

Hamida Chergui

Révision

Sylvie Emond

Graphisme

Martin Bussièrès

Date de production

Février 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 de mentionner la source.

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

demandestatistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-97127-6 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Introduction	4
Faits saillants	4
Méthodologie en bref.....	6
Résultats du sondage.....	7
Notoriété de l'Allocation famille.....	7
Notoriété du Régime de rentes du Québec.....	9
Notoriété de Retraite Québec	11
Responsabilités de Retraite Québec	14
Communications avec Retraite Québec.....	18
Comparaison des résultats à l'égard de la notoriété pour la période 2018-2022	22
Conclusion	23
Annexe I – Méthodologie détaillée	24
Profil des personnes visées par le sondage (données non pondérées)	24
Population visée.....	25
Base de sondage	25
Plan d'échantillonnage et stratification	25
Tirage de l'échantillon.....	26
Questionnaire	26
Collecte de données.....	26
Pondération	28
Évaluation du sondage.....	29
Annexe II – Questionnaire synthèse	31
Annexe III – Commentaires sur la qualité des services.....	41

Introduction

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

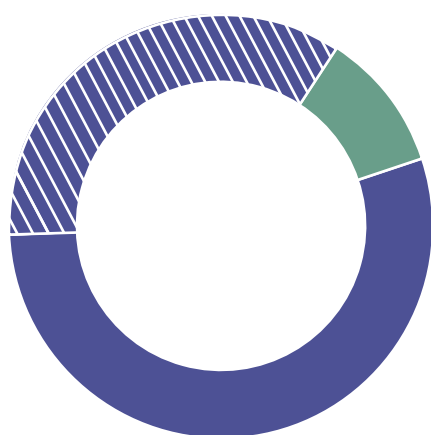
Un premier sondage a donc été réalisé à l'hiver 2018 auprès d'un échantillon de Québécoises et Québécois âgés de 18 à 80 ans pour mesurer, entre autres choses, leur connaissance des différents programmes administrés par Retraite Québec. Un deuxième sondage a été mené au printemps 2019, un troisième, à l'automne 2020 et un quatrième, à l'automne 2021. Ils avaient comme objectif d'évaluer la notoriété de l'organisation, de sa mission et de ses programmes. Les préférences de la population visée quant aux meilleurs moyens de communication pour l'informer ont également été sondées.

Ce rapport présente l'analyse des résultats du cinquième sondage sur la notoriété, qui a été réalisé au printemps 2023. Il brosse le portrait de la notoriété de Retraite Québec auprès de la population québécoise âgée de 18 à 80 ans.

Faits saillants

Notoriété de l'Allocation famille

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



10,6 %

Allocation famille ou AF

89,4 %

Autres réponses ou Ne sait pas

35,1 % Autres réponses

54,3 % Ne sait pas

Cette aide financière s'appelle l'Allocation famille. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler?



54,6 %

Oui

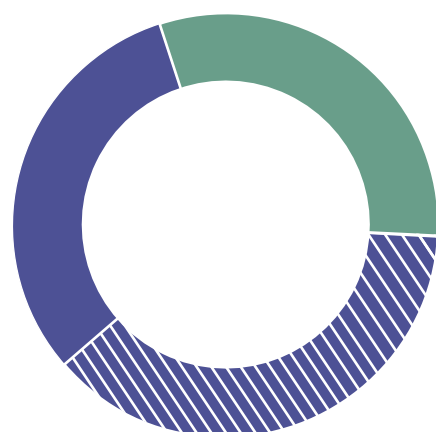
45,4 %

Non

Notoriété totale de l'Allocation famille : 59,4 %

Notoriété du Régime de rentes du Québec

Comment s'appelle le programme gouvernemental qui offre un revenu de base à la retraite à l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois qui ont cotisé à ce programme?



30,9 %

Régime de rentes
du Québec ou RRQ

69,1 %

Autres réponses ou Ne sait pas

■ 37,9 % Autres réponses

■ 31,2 % Ne sait pas

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



80,8 %

Oui

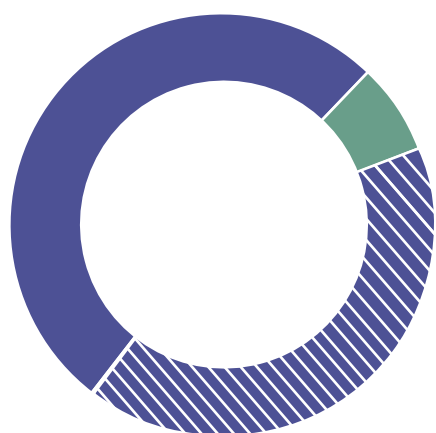
19,2 %

Non

Notoriété totale du Régime de rentes du Québec : 85,6 %

Notoriété de Retraite Québec

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



7,1 %

Retraite Québec

92,9 %

Autres réponses ou Ne sait pas

■ 41,5 % Autres réponses

■ 51,4 % Ne sait pas

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



50,7 %

Oui

49,3 %

Non

Notoriété totale de Retraite Québec : 54,3 %

Méthodologie en bref

Population visée



Ensemble des adultes québécois
qui étaient âgés de **18 à 80 ans** au moment
de la collecte de données et habilités à répondre
à un sondage en français ou en anglais

Sondage



Comment?

Collecte par **entrevues
téléphoniques** effectuée
par la firme de sondage SOM



Quand?

Du **27 février**
au **12 avril 2023**

Collecte des données

Base de sondage : la firme de sondage a généré l'échantillon initial aléatoirement à partir de tous les numéros de téléphone valides dans l'ensemble du Québec.



1 001

répondants
au sondage



6,8 %

Taux de réponse



3,6 %

Marge d'erreur
maximale



95 %

Taux de confiance

Pondération

Une étape de pondération a été nécessaire afin de pouvoir généraliser à la population visée les résultats obtenus à partir d'un échantillon de répondantes et répondants. SOM a pondéré l'échantillon pour assurer la représentativité des variables suivantes : l'âge, le sexe, le plus haut diplôme obtenu, la langue maternelle et la région de résidence.

Toutefois, la pondération ne permet pas de corriger toutes les lacunes dans la représentativité qui proviennent d'un très faible taux de réponse, comme c'est le cas ici. Toutes les analyses sont réalisées à l'aide des données pondérées.

Résultats du sondage

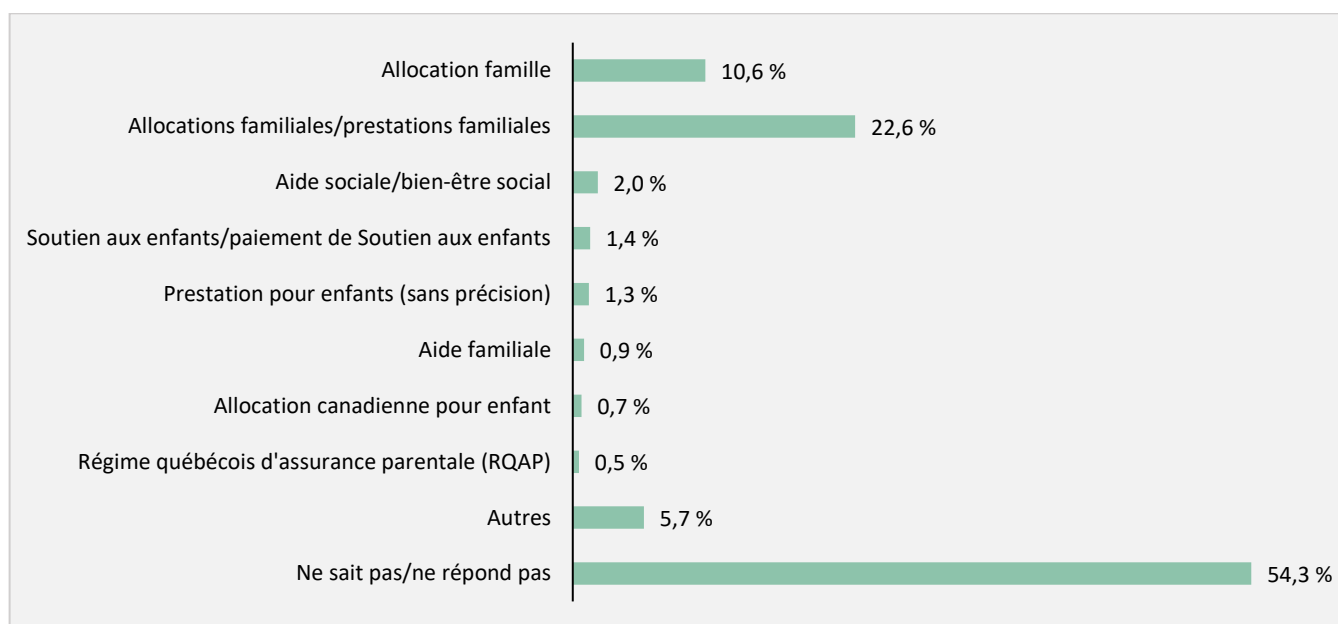
Notoriété de l'Allocation famille

Très peu de gens (11 %) sont capables de nommer spontanément l'Allocation famille (AF) quand on leur demande le nom de l'aide financière que le gouvernement du Québec verse à toutes les familles québécoises qui ont au moins un enfant à charge de moins de 18 ans (graphique 1). Ce résultat est assez stable comparativement à celui obtenu lors du sondage réalisé en 2021 (10 %). Plus de la moitié des personnes visées (54 %) disent ne pas connaître le nom de cette aide financière (Ne sait pas/ne répond pas), et environ une personne sur cinq (23 %) pense qu'elle s'appelle « les allocations familiales » ou « les prestations familiales », qui sont d'anciennes appellations.

Les groupes suivants sont en proportion plus nombreux à ne pas connaître le nom de cette aide financière (Ne sait pas/ne répond pas) :

- les personnes âgées de 18 à 34 ans (68 %);
- les personnes qui gagnent un revenu personnel inférieur à 20 000 \$ (65 %);
- les personnes qui n'ont pas d'enfants de moins de 18 ans à leur charge (61 %);
- les hommes (59 %);
- les personnes qui ne reçoivent pas l'Allocation famille (59 %).

Graphique 1 – Notoriété spontanée de l'Allocation famille

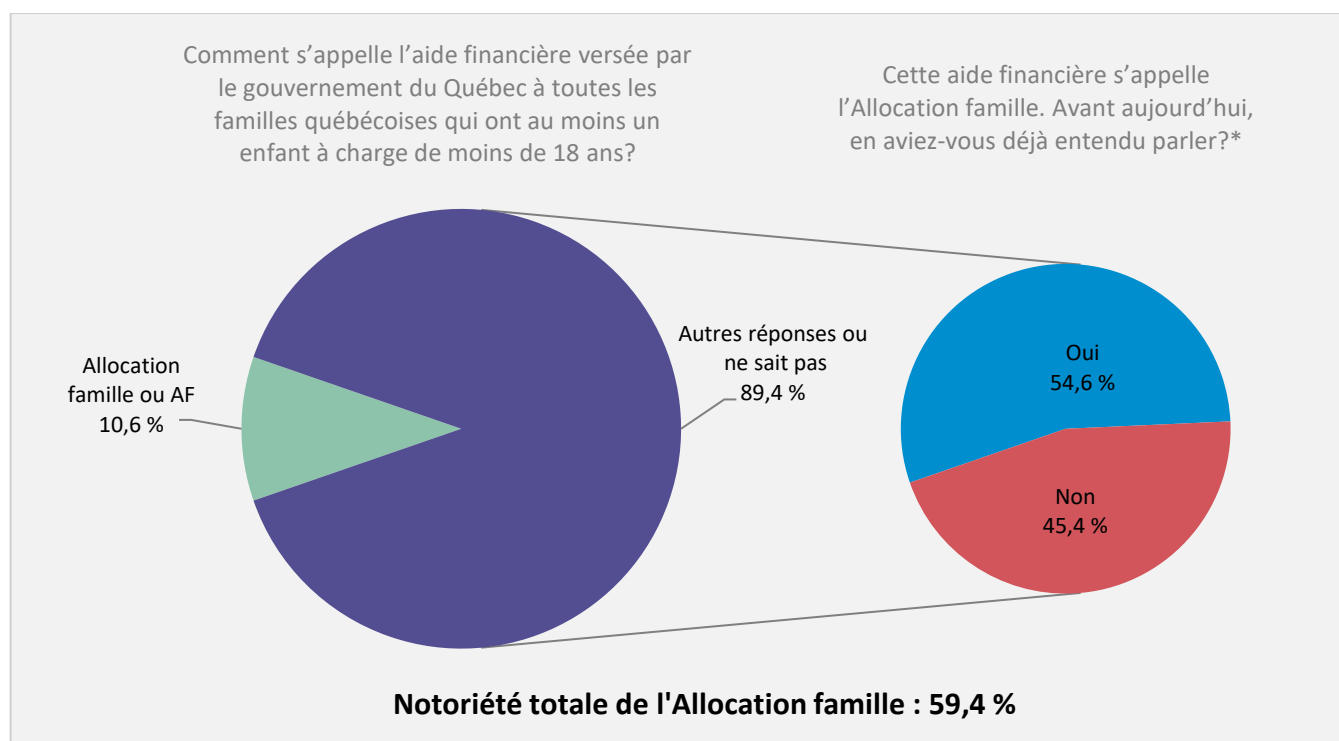


Quand on mentionne l'Allocation famille aux personnes qui n'ont pas été capables de la nommer spontanément, un peu plus de la moitié (55 %) affirment en avoir déjà entendu parler (graphique 2). En combinant leurs réponses avec celles des personnes qui l'ont nommée spontanément, on obtient donc qu'environ 59 % des Québécoises et Québécois connaissent l'Allocation famille. Ce résultat est relativement stable depuis l'année 2018.

La notoriété de l'Allocation famille est en proportion plus grande chez les groupes suivants :

- les personnes qui recevaient l'Allocation famille au moment du sondage (80 %);
- les personnes qui ont des enfants de moins de 18 ans à leur charge (78 %);
- les personnes âgées de 35 à 44 ans (71 %);
- les personnes qui gagnent un revenu personnel de plus de 75 000 \$ (71 %).
- les femmes (63 %).

Graphique 2 – Notoriété de l'Allocation famille



*Libellé complet : Cette aide financière s'appelle l'Allocation famille. Depuis janvier 2019, elle remplace le Soutien aux enfants. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler?

Bien que plus de la moitié de la population visée dise connaître l'Allocation famille (59 %), presque la totalité (99 %) n'est pas en mesure d'identifier l'organisme gouvernemental québécois qui est responsable de la verser aux parents admissibles (tableau 1). Seule une très faible proportion de Québécoises et Québécois (à peine 1 %) est capable de nommer Retraite Québec. Même parmi les personnes qui reçoivent l'Allocation famille, la proportion reste très peu élevée, soit environ 4 %. La réponse la plus fréquente est le ministère de la Famille, avec une proportion de 12 %. Près de deux personnes sur trois ont répondu simplement qu'elles ne connaissaient pas la réponse (60 %).

Il faut spécifier que même si c'est Retraite Québec qui verse l'Allocation famille, cette aide est un crédit d'impôt remboursable dont le ministère de la Famille a la responsabilité.

Tableau 1 – Organisme responsable de verser l'Allocation famille selon les Québécoises et Québécois visés

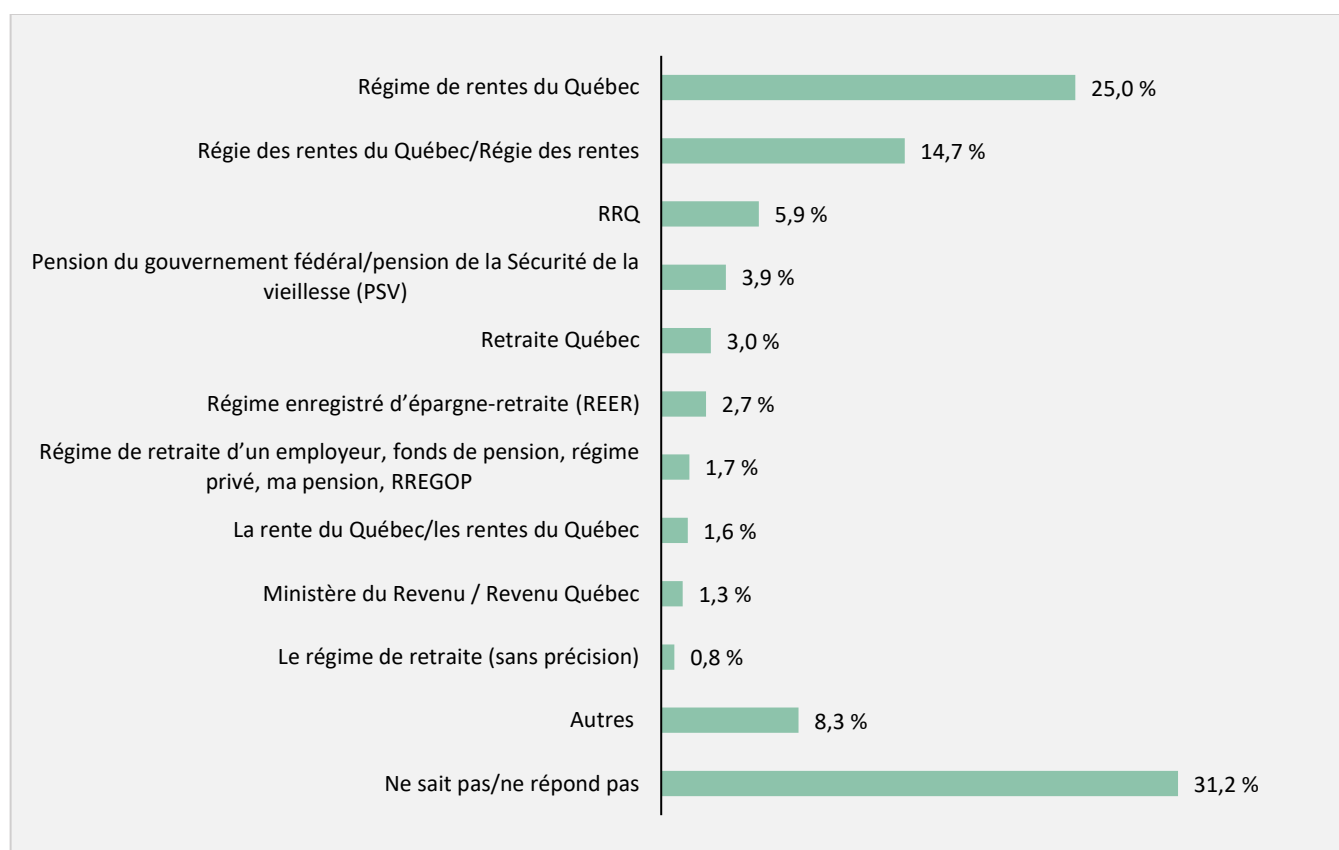
Organisme	Répartition (%)
Ministère de la Famille	12,3 %
Revenu Québec	9,0 %
Gouvernement du Québec/gouvernement provincial (sans précision)	7,1 %
Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ/Régime de rentes du Québec	2,1 %
Retraite Québec	1,3 %
Gouvernement du Canada/gouvernement fédéral (sans précision)	1,3 %
Ministère du Revenu (sans précision)	0,9 %
Ministère des Finances	0,8 %
Autres organismes	5,7 %
Ne sait pas/ne répond pas	59,5 %

Notoriété du Régime de rentes du Québec

En comparaison avec l'Allocation famille, le Régime de rentes du Québec (RRQ) est un peu plus connu de la population visée. En effet, environ le tiers des Québécoises et Québécois visés (31 %) peuvent 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 (graphique 3). Une certaine proportion (15 %) d'entre eux pensent que ce programme s'appelle « Régie des rentes ».

Les personnes qui gagnent un revenu personnel supérieur à 75 000 \$ (41 % contre 28 % pour les autres) ainsi que celles qui cotisent ou qui ont déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public (RRSP) (39 %) sont en proportion plus nombreuses à avoir nommé le Régime de rentes du Québec ou le RRQ spontanément. Il en est de même pour les personnes âgées de 55 à 64 ans (38 % contre 29 % pour les autres), les bénéficiaires d'une rente du RRQ (37 %) ainsi que les hommes (34 %).

Graphique 3 – Notoriété spontanée du Régime de rentes du Québec



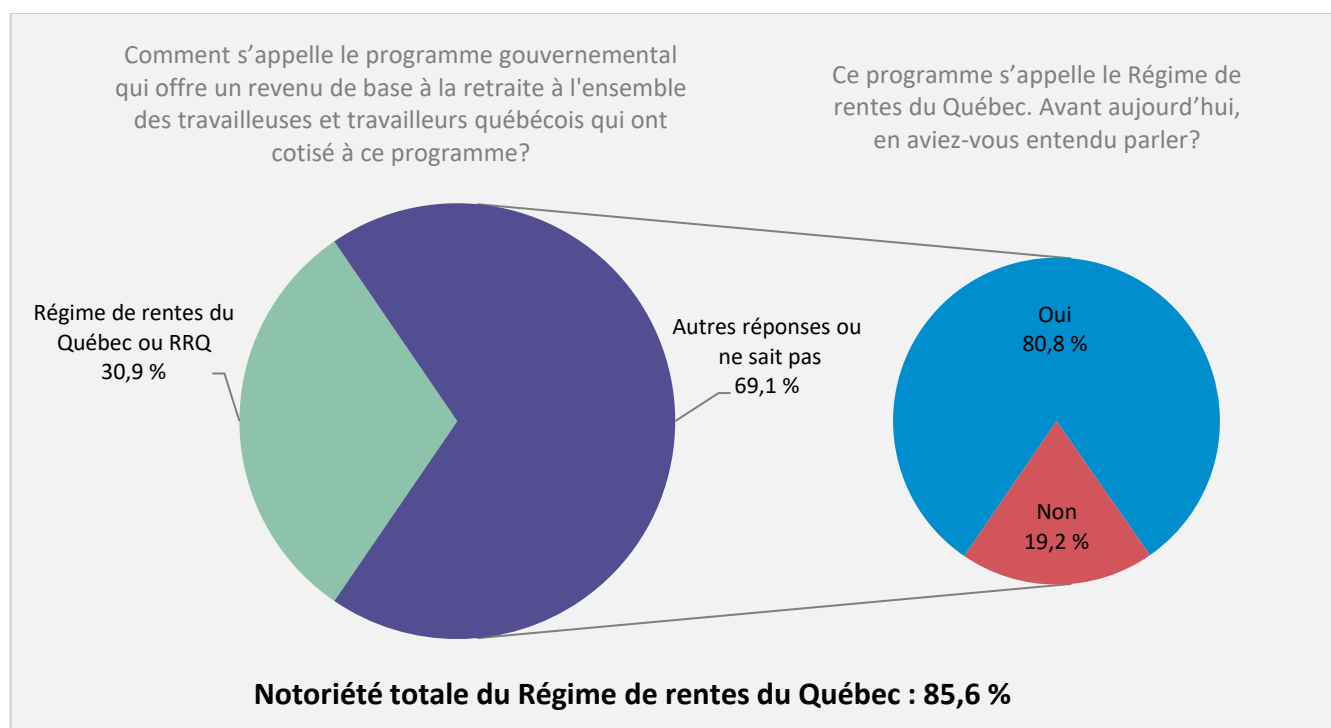
Quand on mentionne le Régime de rentes du Québec aux personnes qui n'ont pas été capables de le nommer spontanément, la grande majorité (81 %) affirme en avoir déjà entendu parler (graphique 4). En combinant leurs réponses avec celles des personnes qui l'ont nommé spontanément, on obtient donc que 86 % de la population québécoise connaît le Régime de rentes du Québec. Ce résultat est assez stable depuis l'année 2018.

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

- les personnes âgées de 55 à 64 ans (97 %);
- les personnes qui gagnent un revenu personnel supérieur à 75 000 \$ (96 %);
- les personnes qui cotisent ou qui ont déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public (95 %);
- les personnes qui reçoivent une rente du RRQ (94 %);
- les personnes dont la langue maternelle est le français (92 %).

En contrepartie, les personnes qui gagnent un revenu personnel inférieur à 40 000 \$ sont en proportion moins nombreuses à connaître le RRQ (80 %). Il en est de même pour les plus jeunes, notamment les gens âgés de 18 à 34 ans (68 %).

Graphique 4 – Notoriété du Régime de rentes du Québec



Encore une fois, même si le programme est très connu, la majorité des gens ne sont pas en mesure d'identifier l'organisme québécois responsable de verser les prestations du RRQ aux travailleurs et travailleuses qui prennent leur retraite. Une très faible proportion de Québécoises et Québécois (7 %) est capable de nommer Retraite Québec.

La réponse la plus souvent donnée, bien que la proportion soit peu élevée, est la Régie des rentes du Québec ou la RRQ (16 %) (tableau 2). 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. Cette réponse n'est donc pas tout à fait erronée. Toutefois, un peu plus de la moitié des gens (51 %) ont répondu qu'ils ne connaissaient pas la réponse.

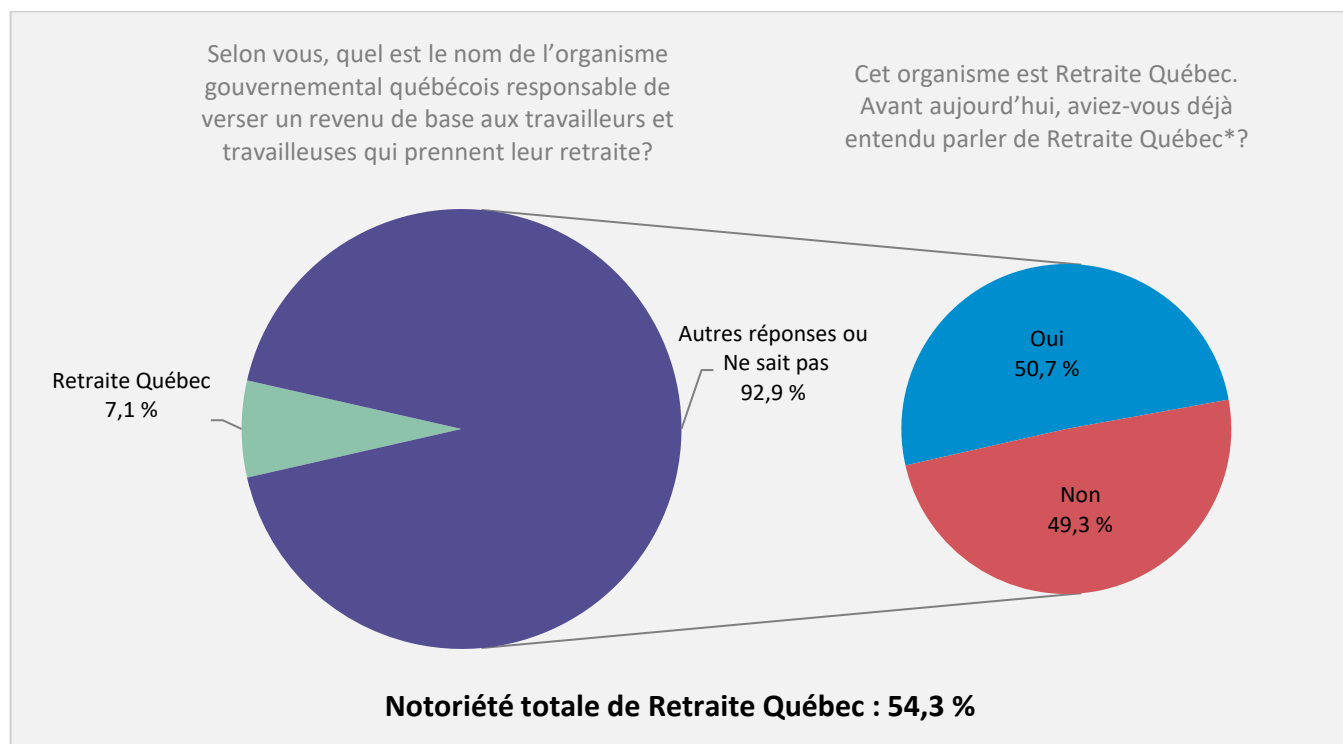
Tableau 2 – Organisme responsable de verser les prestations du Régime de rentes du Québec selon les Québécoises et Québécois visés

Organisme	Répartition (%)
Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ	15,9 %
Ministère du Revenu/Revenu Québec	7,5 %
Retraite Québec	7,1 %
Gouvernement du Québec/gouvernement provincial (sans précision)	2,9 %
Régime de rentes du Québec	2,1 %
Ministère des Finances	1,7 %
Ressources humaines et Développement social Canada	1,2 %
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale/aide sociale/sécurité du revenu	0,9 %
La pension (sans précision)	0,9 %
Régime enregistré d'épargne-retraite (REER)	0,8 %
Autres organismes	7,7 %
Ne sait pas/ne répond pas	51,4 %

Notoriété de Retraite Québec

Une brève explication de ce qu'est Retraite Québec était lue aux personnes incapables de nommer spontanément Retraite Québec comme l'organisme responsable de verser les prestations du Régime de rentes du Québec. À la suite de cette explication, 51 % des gens ont toutefois dit connaître Retraite Québec ou en avoir déjà entendu parler (graphique 5). En combinant leurs réponses avec celles des personnes qui ont nommé Retraite Québec spontanément, on obtient que 54 % des Québécoises et Québécois connaissent l'organisme. La notoriété de Retraite Québec a progressé d'environ 16 points de pourcentage depuis l'année 2018 (38 %).

Graphique 5 – Notoriété de Retraite Québec

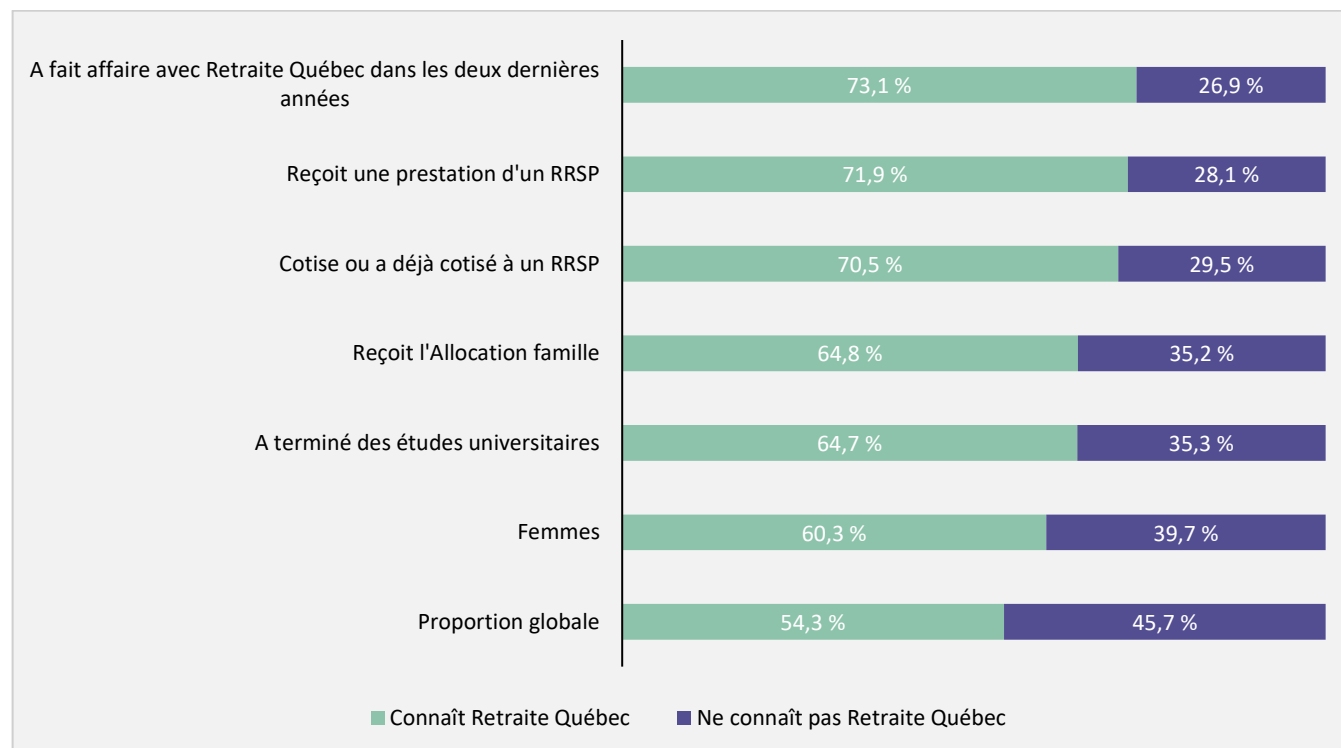


* Libellé complet : Cet organisme est Retraite Québec. Il a été créé en 2016 lors du regroupement de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de Retraite Québec?

Les personnes qui reçoivent une prestation d'un RRSP (72 %) et celles qui cotisent ou qui ont déjà cotisé à un RRSP (71 %) sont en proportion plus nombreuses à connaître Retraite Québec ou à en avoir déjà entendu parler. Il en est de même pour les personnes qui bénéficient de l'Allocation famille (65 %), celles qui ont terminé des études universitaires ainsi que les femmes (65 % et 60 % respectivement) (graphique 6).

Les personnes qui ont eu recours aux services de Retraite Québec au cours des dernières années sont aussi en proportion plus nombreuses à la connaître ou à en avoir déjà entendu parler (73 %). Cependant, on ne remarque pas ce genre de différence pour les bénéficiaires du RRQ.

Graphique 6 – Proportion de Québécoises et Québécois qui connaissent Retraite Québec ou qui en ont déjà entendu parler selon différentes variables d'intérêt



Près du quart des gens qui connaissent Retraite Québec en ont entendu parler par des amies ou amis, des membres de leur famille ou des collègues (23 %). Les autres façons d'en avoir entendu parler les plus souvent mentionnées sont à la télévision et par l'employeur avec 18 % et 16 % respectivement (tableau 3).

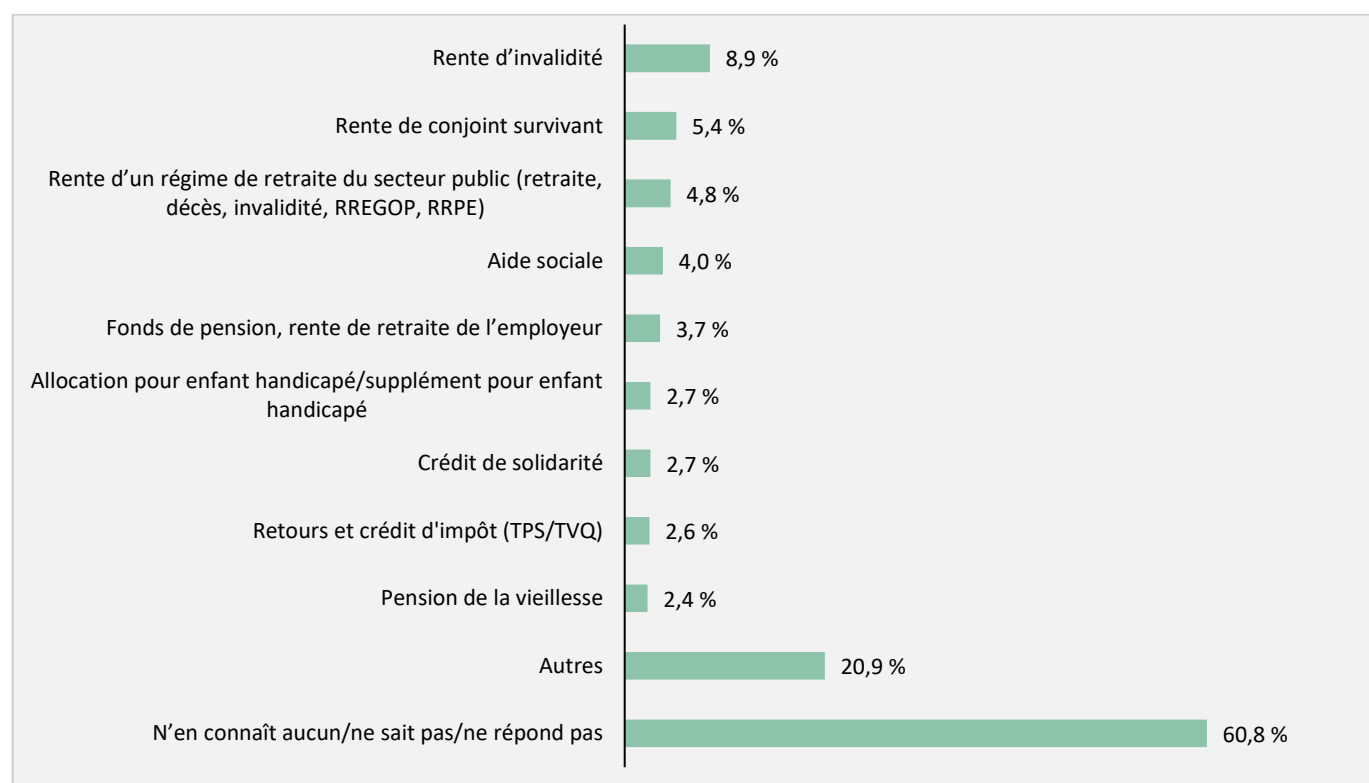
Tableau 3 – Façons dont les Québécoises et Québécois ont entendu parler de Retraite Québec

De quelle(s) façon(s) avez-vous entendu parler de Retraite Québec? (plusieurs réponses possibles, choix non lus)	Proportion
Amies ou amis/famille/collègues	22,7 %
Télévision	17,6 %
Employeur	15,7 %
Je suis à la retraite./Je reçois une rente.	9,4 %
Internet	7,7 %
Retraite Québec	6,8 %
Journaux papier	6,1 %
Bouche-à-oreille (sans précision)	6,0 %
Radio	5,2 %
Médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)	4,8 %
Grâce aux impôts (sans précision, formulaire, etc.)	4,7 %
Autre	29,8 %
Ne sait pas/ne répond pas	5,4 %

Une très faible proportion de la population visée est capable de nommer les types de rentes ou de paiements versés par Retraite Québec autres que la rente de retraite du Régime de rentes du Québec et l'Allocation famille (graphique 7). Seulement 21 % de la population visée a été en mesure de nommer au moins un autre type de rente ou de paiement. D'ailleurs, 61 % des gens ont répondu spontanément qu'ils n'en connaissaient aucun ou qu'ils n'étaient pas 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 (9 % et 5 % respectivement). Notons qu'un bon nombre de personnes ont nommé des rentes et des prestations que Retraite Québec ne verse pas, comme l'aide sociale (4 %), le crédit de solidarité (3 %) ou la pension de la vieillesse (2 %). Puisque le nom Retraite Québec fait directement référence à la retraite, certaines personnes ont associé l'organisme au paiement d'une rente d'un régime de retraite du secteur public (5 %), ce qui est exact. Toutefois, elles l'ont également associé au paiement d'un fonds de pension ou d'une rente de retraite de l'employeur (4 %), ce qui n'est pas le cas.

Graphique 7 – Connaissance des autres types de rentes ou de prestations versées par Retraite Québec*



* Les répondants et répondantes pouvaient donner plus d'une réponse. La somme des pourcentages dépasse ainsi 100 %.

Responsabilités de Retraite Québec

Le tableau 4 présente différentes responsabilités du gouvernement du Québec. Pour chacune d'elles, les répondantes et répondants devaient dire si, à leur avis, elles font partie des responsabilités de Retraite Québec. Dans tous les cas, au moins 58 % de la population visée a eu la bonne réponse. L'élément « Sensibiliser les travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite » est le plus connu. En effet, 82 % des gens pensent, avec raison, qu'il s'agit d'une responsabilité de Retraite Québec. De plus, 65 % d'entre eux savent que Retraite Québec n'est pas responsable de verser les indemnités à la suite d'un accident de travail. En revanche, précisons aussi qu'entre 5 % et 14 % des gens n'ont pas pu répondre aux différentes questions et que seulement 11 % ont donné toutes les bonnes réponses.

Les personnes qui connaissent Retraite Québec ou qui en ont déjà entendu parler ne sont généralement ni plus ni moins nombreuses, en proportion, à connaître ses responsabilités. De plus, les résultats sont étonnamment semblables d'une année à l'autre depuis l'année 2018. Il semblerait donc que les gens répondent à cette question par intuition sans connaître la véritable réponse.

Tableau 4 – Responsabilités de Retraite Québec*

Pouvez-vous me dire si, selon vous, les éléments suivants font partie des responsabilités de Retraite Québec?	Oui	Non	Ne sait pas
Administrer les régimes de retraite du secteur public (RREGOP et RRPE) ¹ .	71,6 %	17,9 %	10,5 %
Encadrer les régimes complémentaires de retraite (RCR) et les régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER).	67,6 %	18,7 %	13,7 %
Produire un certificat de décès.	33,3 %	58,2 %	8,5 %
Verser des prestations d'assurance-emploi.	31,9 %	63,5 %	4,6 %
Sensibiliser les travailleuses et travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite.	82,3 %	12,1 %	5,6 %
Contribuer à la sécurité financière de tous les Québécois et toutes les Québécoises.	61,8 %	32,0 %	6,2 %
Verser les impôts payés en trop aux citoyennes et citoyens.	33,2 %	60,8 %	6,0 %
Verser les indemnités à la suite d'un accident de travail.	30,8 %	64,7 %	5,3 %

* Les bonnes réponses sont indiquées en gras.

De façon générale, les personnes plus jeunes, celles qui ont terminé des études collégiales ou universitaires, qui gagnent un revenu familial plus élevé, qui reçoivent de l'Allocation famille ou qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans sont en proportion plus nombreuses à bien répondre aux questions posées.

On note aussi que les travailleuses et travailleurs salariés sont en proportion plus nombreux à savoir que Retraite Québec n'est pas responsable de verser les indemnités à la suite d'un accident de travail (74 % contre 62 % pour les autres).

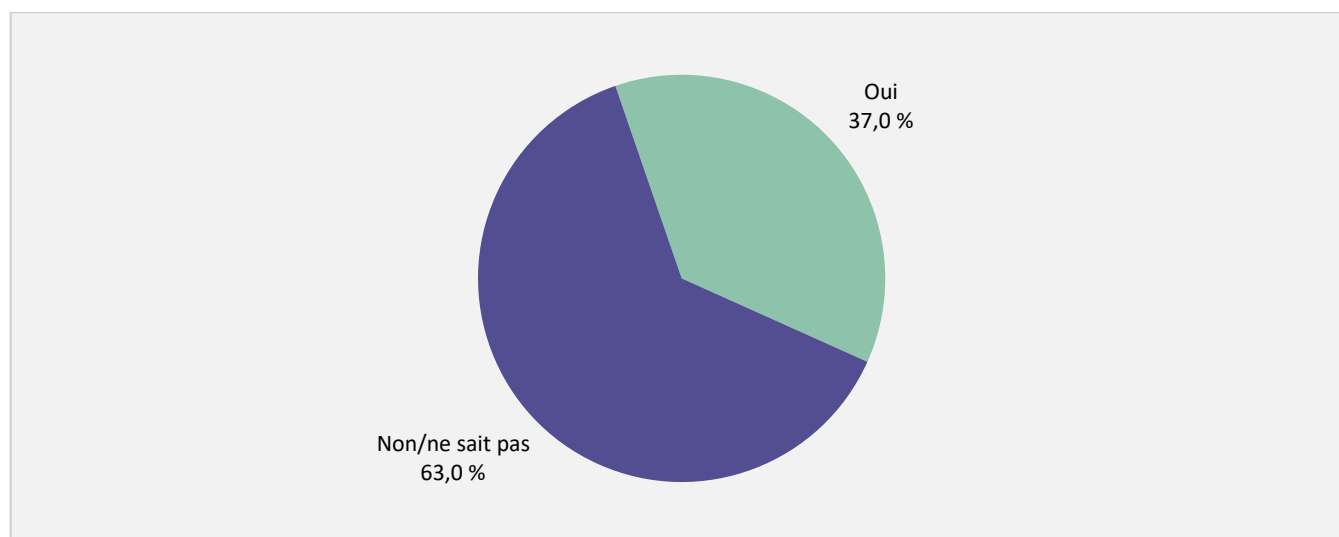
1 RREGOP : Régime de retraite du personnel employé du gouvernement et des organismes publics
RRPE : Régime de retraite du personnel d'encadrement

Campagne annuelle de sensibilisation à la planification financière de la retraite

Un peu plus du tiers de la population visée (37 %) sait que Retraite Québec tient une campagne annuelle de sensibilisation à l'importance de bien planifier financièrement sa retraite (graphique 8). Les personnes qui reçoivent une prestation d'un RRSP (53 %) et celles qui connaissent Retraite Québec ou qui en ont déjà entendu parler (46 %) sont en proportion plus nombreuses à connaître l'existence de cette campagne. Il en est de même pour les personnes qui sont âgées de 55 à 64 ans (46 %), celles qui cotisent ou qui ont déjà cotisé à un RRSP (43 %) et les femmes (42 %).

Quand on demande à ces personnes si elles ont vu ou entendu les messages de la campagne qui s'est tenue en octobre et novembre 2022, on constate que c'est le cas pour près du tiers d'entre elles (29 %). En rapportant les proportions à l'ensemble de la population visée, on obtient seulement 11 % pour ce qui est de la proportion de gens qui ont vu ou entendu les messages de cette campagne de sensibilisation.

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

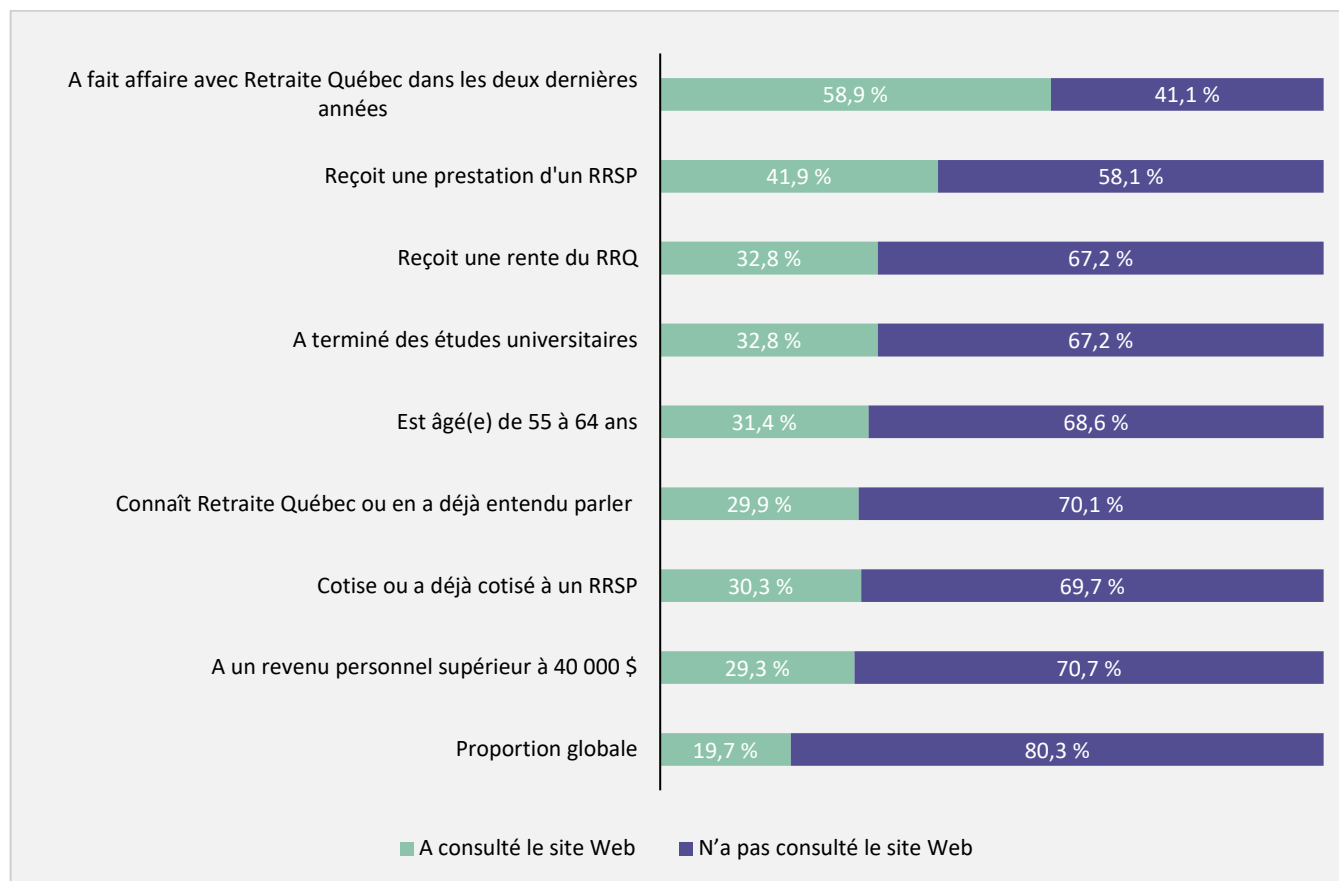


Site Web de Retraite Québec

Une personne sur cinq (20 %) a déjà visité le site Web de Retraite Québec, et ce résultat demeure assez stable depuis l'année 2018. Les personnes qui ont fait appel à Retraite Québec dans les deux dernières années sont en proportion plus nombreuses que les autres à avoir consulté le site (59 % par rapport à 8 % pour celles qui ne l'ont pas fait) (graphique 9). Il en est de même pour les personnes qui reçoivent une prestation d'un RRSP et celles qui reçoivent une rente du RRQ (42 % et 33 % respectivement).

On constate que c'est aussi le cas pour les personnes proches de l'âge de la retraite, soit les personnes âgées de 55 à 64 ans (31 % comparativement à 17 %), et celles qui ont terminé des études universitaires (33 % par rapport à 15 %). De plus, les personnes qui connaissent Retraite Québec ou qui en ont déjà entendu parler (30 %), celles qui cotisent ou qui ont déjà cotisé à un RRSP (30 %) et celles qui gagnent un revenu personnel supérieur à 40 000 \$ (29 %) sont aussi en proportion plus nombreuses que les autres à avoir consulté le site Web.

Graphique 9 – Proportion de Québécoises et Québécois qui ont déjà consulté le site Web de Retraite Québec selon différentes variables d'intérêt



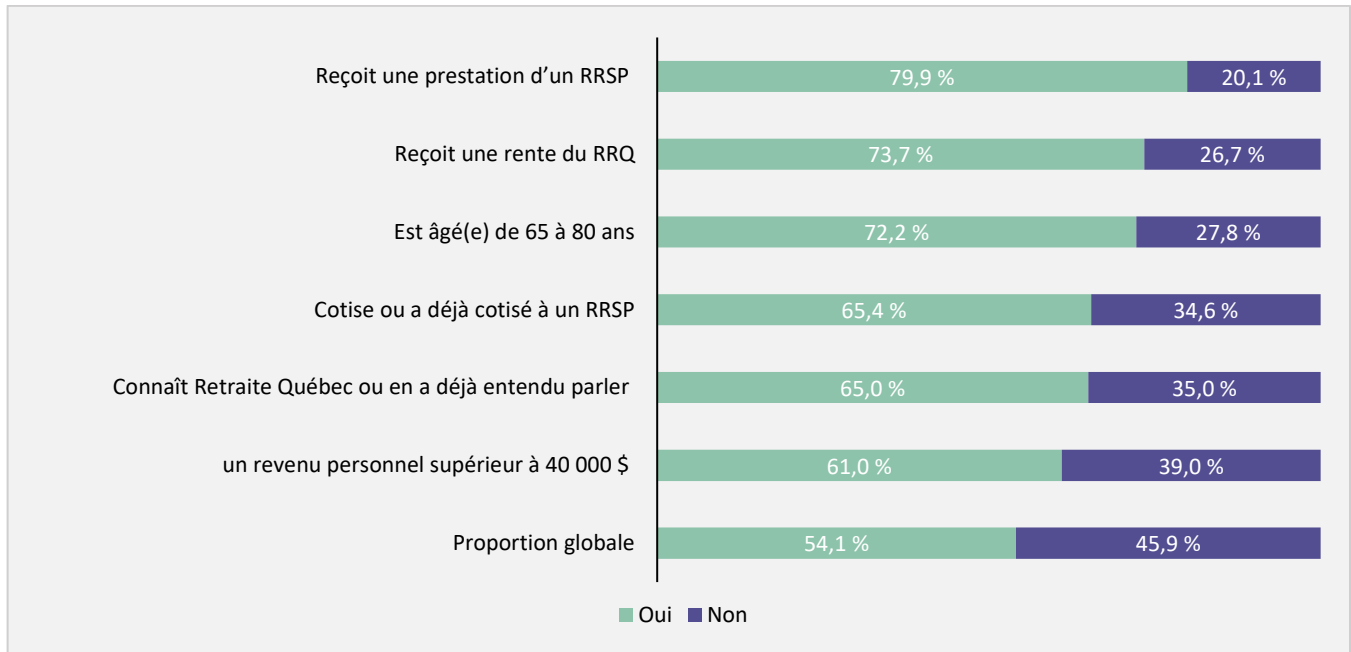
Un peu plus de la moitié de la population visée (54 %) sait que Retraite Québec met à la disposition de sa clientèle un dossier en ligne qui s'appelle Mon dossier (graphique 10). Les personnes qui touchent une prestation d'un RRSP sont en proportion plus nombreuses à connaître l'existence de ce dossier (80 %). Il en est de même pour les personnes qui reçoivent une rente du RRQ (74 %) ainsi que pour celles qui sont âgées de 65 à 80 ans (72 %).

On constate que Mon dossier est aussi connu des personnes qui cotisent ou qui ont déjà cotisé à un RRSP (65 %), de celles qui connaissent Retraite Québec ou qui en ont déjà entendu parler (65 %) et de celles qui gagnent un revenu personnel supérieur à 40 000 \$ (61 %).

En contrepartie, les gens âgés de 18 à 34 ans sont en proportion moins nombreux à connaître l'existence de Mon dossier (36 %). Ce constat vaut aussi pour les personnes qui ont un revenu familial inférieur à 20 000 \$ (43 %).

Étonnamment, les personnes qui reçoivent l'Allocation famille et celles qui ont un enfant à charge ne sont ni plus ni moins nombreuses, en proportion, à connaître l'existence de ce dossier.

Graphique 10 – Proportion de Québécoises et Québécois qui savent que Retraite Québec met à la disposition de sa clientèle un dossier en ligne qui s’appelle Mon dossier, selon différentes variables d’intérêt

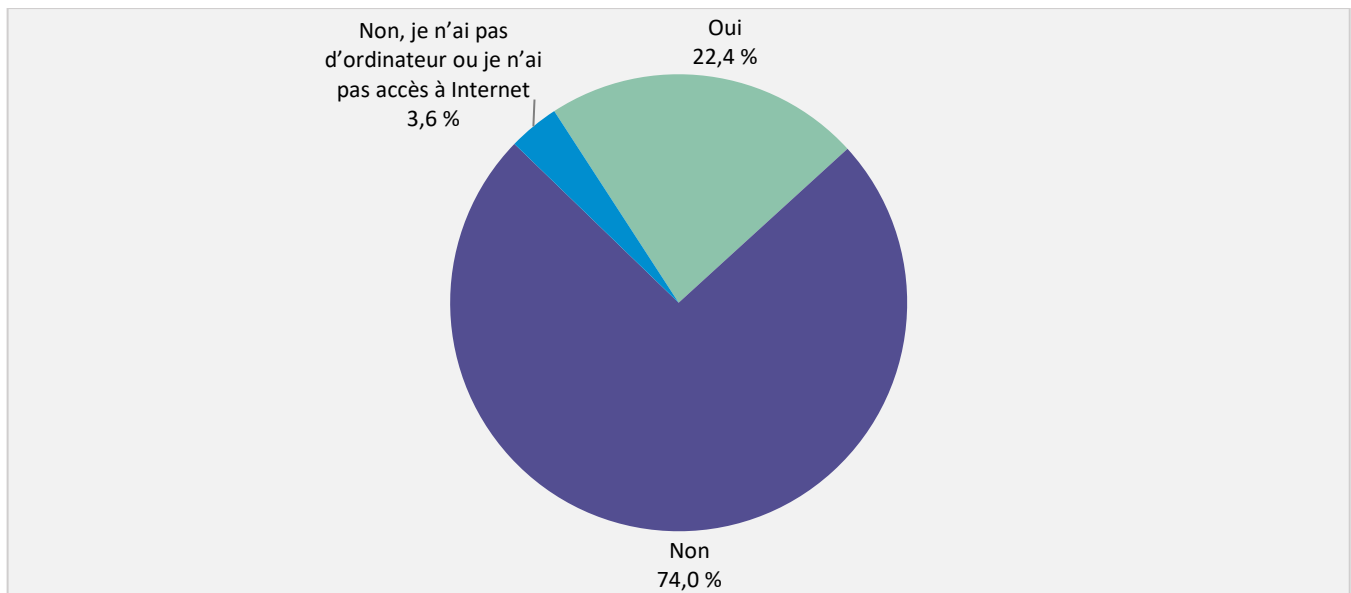


Environ un quart de la population visée (22 %) a consulté Mon dossier, et près des trois quarts des gens (74 %) ne l’ont tout simplement pas consulté. Les autres personnes (4 %) disent ne pas l’avoir consulté soit parce qu’elles n’ont pas d’ordinateur ou qu’elles n’ont pas accès à Internet (graphique 11).

Les personnes qui reçoivent une prestation d’un RRSP (47 %) ainsi que celles qui reçoivent une rente du RRQ (41 %) sont en proportion plus nombreuses à avoir consulté ou tenté de consulter Mon dossier. Il en est de même pour les personnes âgées de 65 ans ou plus (35 %) et pour celles qui cotisent ou qui ont déjà cotisé à un RRSP (32 %).

Par ailleurs, les personnes dont la langue maternelle est le français (24 %) sont en proportion moins nombreuses à avoir consulté leur dossier en ligne ou tenté de le faire.

Graphique 11 – Proportion de Québécois et Québécoises qui ont consulté ou tenté de consulter leur dossier en ligne (aussi appelé Mon dossier) de Retraite Québec



Communications avec Retraite Québec

La majorité des gens disent qu'ils consulteraient Internet pour se renseigner sur les programmes et services de Retraite Québec (83 %). Le service Mon dossier (71 %) et le téléphone (60 %) sont aussi des moyens que les gens auraient tendance à utiliser (tableau 5).

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

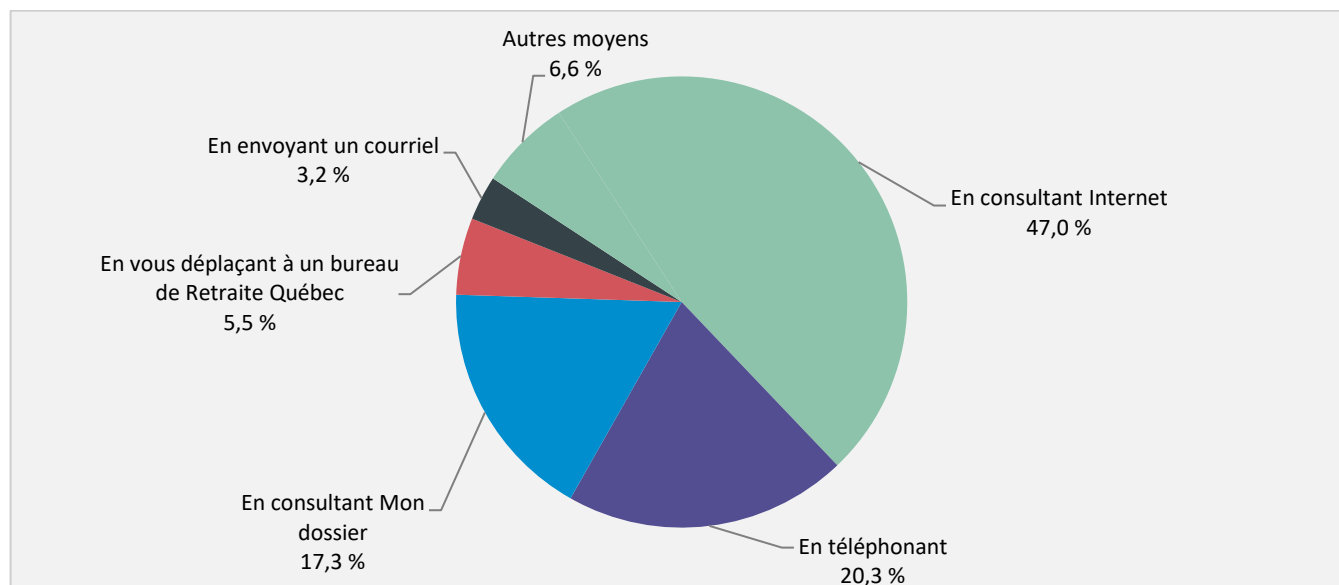
Si vous aviez à vous informer sur les programmes et services de Retraite Québec, comment le feriez-vous?	Proportion de « oui »
En consultant Internet?	83,3 %
En consultant Mon dossier?	70,6 %
En téléphonant?	60,0 %
En envoyant un courriel?	39,4 %
En consultant les médias sociaux de Retraite Québec?	37,6 %
En vous procurant des dépliants ou des brochures?	36,6 %
En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec?	31,1 %
En utilisant un autre moyen?	12,6 %
Autres moyens nommés	
En consultant un membre de la famille, une amie ou un ami ou encore un ou une collègue	6,6 %
En consultant une ou un spécialiste (planificatrice ou planificateur financier, comptable, etc.)	2,7 %
Par l'entremise de personnes qui connaissent ou utilisent les services de Retraite Québec	0,8 %
Par la poste	0,7 %
En ayant recours à un autre moyen	1,8 %
Préfère ne pas être informé ou informée	0,7 %

Quand on demande aux Québécoises et Québécois visés leur moyen préféré parmi tous les choix de réponse précédents, la consultation d'Internet se démarque clairement. En effet, 47 % des personnes du groupe désignent ce moyen comme leur préféré. Le téléphone arrive en deuxième position avec 20 % (graphique 12). Ces résultats sont semblables à ceux obtenus en 2018, 2019 et 2021 alors qu'en 2020, Internet semblait vouloir prendre une plus grande importance (66 % contre 17 % pour le téléphone).

La consultation d'Internet est beaucoup plus populaire chez les personnes âgées de 45 à 54 ans (59 %), alors que seulement 22 % des personnes de 65 ans ou plus ont choisi ce moyen. Les personnes qui gagnent un revenu personnel supérieur à 75 000 \$ (59 %) sont aussi en proportion plus nombreuses que les autres à préférer consulter Internet, tout comme celles qui reçoivent l'Allocation famille (57 %).

En proportion, les femmes nomment davantage le téléphone comme leur moyen de communication préféré pour se renseigner sur les programmes et services de Retraite Québec (24 % contre 17 % pour les hommes). Ce moyen est aussi mentionné davantage, en proportion, par les personnes de 65 ans ou plus (33 % contre 17 % pour les autres) et par celles qui reçoivent une rente du RRQ (31 %).

Graphique 12 – Moyen de communication préféré pour s’informer sur les programmes et services de Retraite Québec



Le sondage comprenait aussi une question sur la manière dont les gens aimeraient que Retraite Québec les informe sur ses programmes et services. Encore une fois, l'utilisation d'Internet se révèle très populaire, puisque 76 % des Québécoises et Québécois visés ont affirmé qu'elles et qu'ils aimeraient obtenir de l'information via le site Web de Retraite Québec. De plus, les bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec seraient un moyen apprécié par plus de la moitié des Québécoises et Québécois visés.

Le site Web de Retraite Québec est nommé davantage, en proportion, par les personnes de moins de 35 ans (90 %), celles qui gagnent un revenu familial supérieur à 75 000 \$ (87 %) et celles qui reçoivent l'Allocation famille (85 %).

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

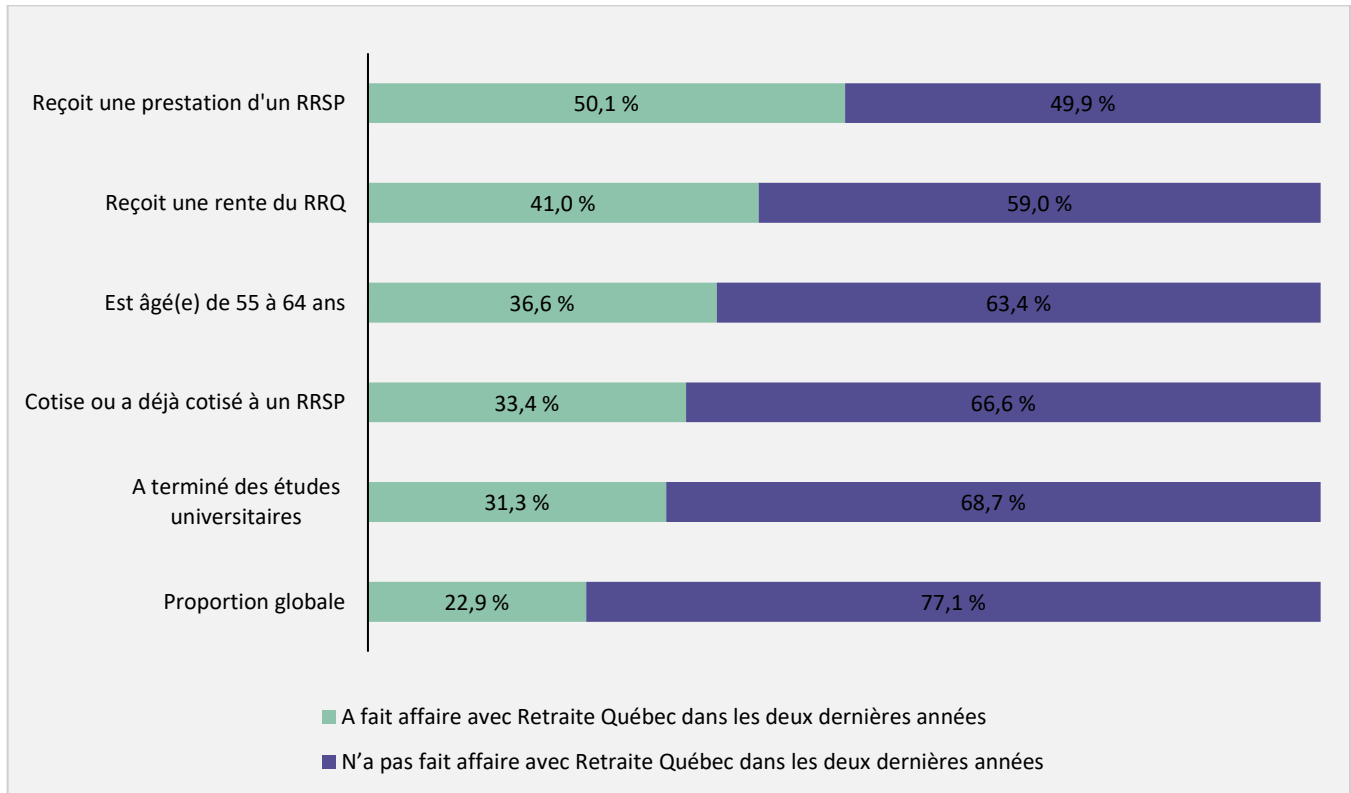
Comment aimeriez-vous que Retraite Québec vous informe sur ses programmes et services? Est-ce par...	Proportion de « oui »
Le site Web de Retraite Québec?	76,1 %
Des bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec (<i>Info Retraite Québec</i> , <i>MAG Retraite Québec</i>)?	58,8 %
La télévision?	46,0 %
Des dépliants ou des brochures?	45,7 %
Des médias sociaux comme Facebook ou Twitter?	37,2 %
Les journaux (quotidiens ou hebdomadaires)?	36,9 %
D'autres sites Web?	36,0 %
Des salons ou expositions?	34,1 %
La radio?	26,2 %
Des textos?	25,5 %
Un autre moyen?	13,0 %

Contact avec Retraite Québec

Environ 23 % des Québécoises et Québécois visés disent avoir fait appel aux services de Retraite Québec dans les deux dernières années, tous moyens confondus, que ce contact ait été établi par ces personnes ou par Retraite Québec (graphique 13). Les personnes qui reçoivent une prestation d'un RRSP (50 %) et celles qui reçoivent une rente du RRQ (41 %) sont toutes beaucoup plus nombreuses en proportion à avoir communiqué avec Retraite Québec dans les deux dernières années, comparativement aux autres. Il en est de même pour les personnes âgées de 55 à 64 ans (37 %) et pour celles qui cotisent ou qui ont déjà cotisé à un RRSP (33 %).

Les personnes qui ont terminé des études universitaires sont aussi plus nombreuses en proportion (31 %) à avoir fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années.

Graphique 13 – Proportion de Québécois et Québécoises qui ont fait affaire avec Retraite Québec dans les deux dernières années selon différentes variables d'intérêt

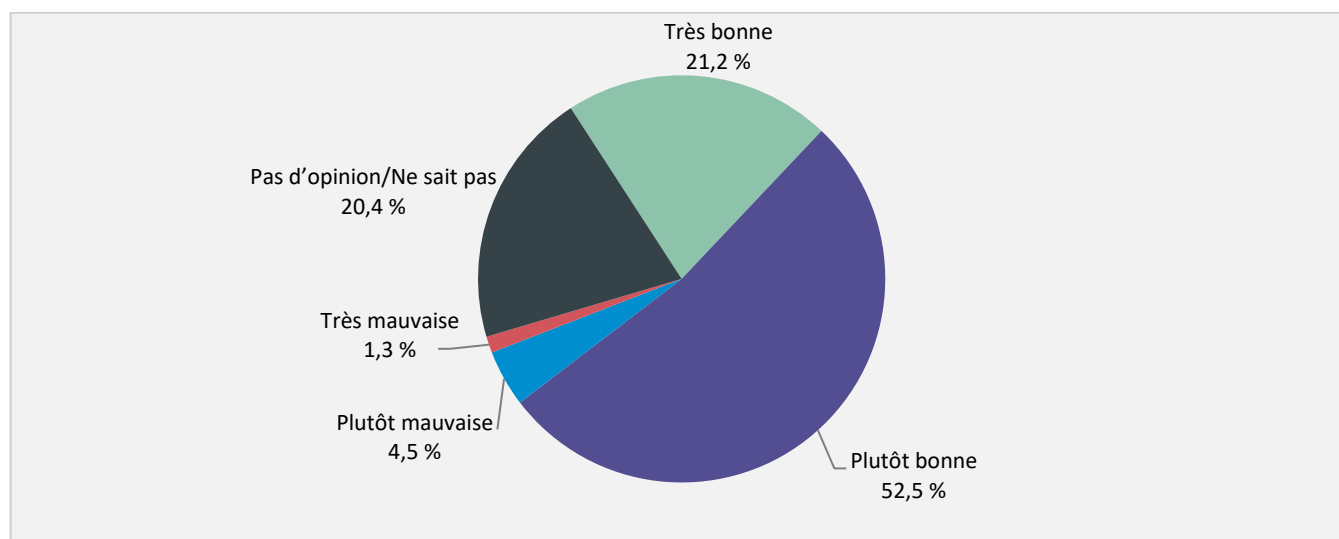


Qualité des services de Retraite Québec

Les personnes qui ont participé au sondage devaient se prononcer sur la qualité des services de Retraite Québec en pensant à leur expérience personnelle et à ce qu'elles entendaient dire sur le sujet. L'opinion des Québécoises et Québécois visés à l'égard de la qualité des services de Retraite Québec est bonne, puisqu'environ 74 % d'entre eux la qualifient de très ou de plutôt bonne (graphique 14). Notons, cependant, qu'environ 20 % ont mentionné ne pas avoir d'opinion sur le sujet. La clientèle de Retraite Québec semble en général avoir une opinion plus positive de l'organisme que le reste de la population. En effet, les personnes qui reçoivent une rente du RRQ et celles qui reçoivent une prestation du RRSP (86 % et 85 % respectivement) sont en proportion plus nombreuses que les autres à avoir une bonne opinion de la qualité des services de Retraite Québec.

Les personnes âgées de 65 ans ou plus (82 %) et celles qui connaissent Retraite Québec ou qui en ont déjà entendu parler (78 %) ont également une opinion favorable à son égard.

Graphique 14 – Qualité des services de Retraite Québec



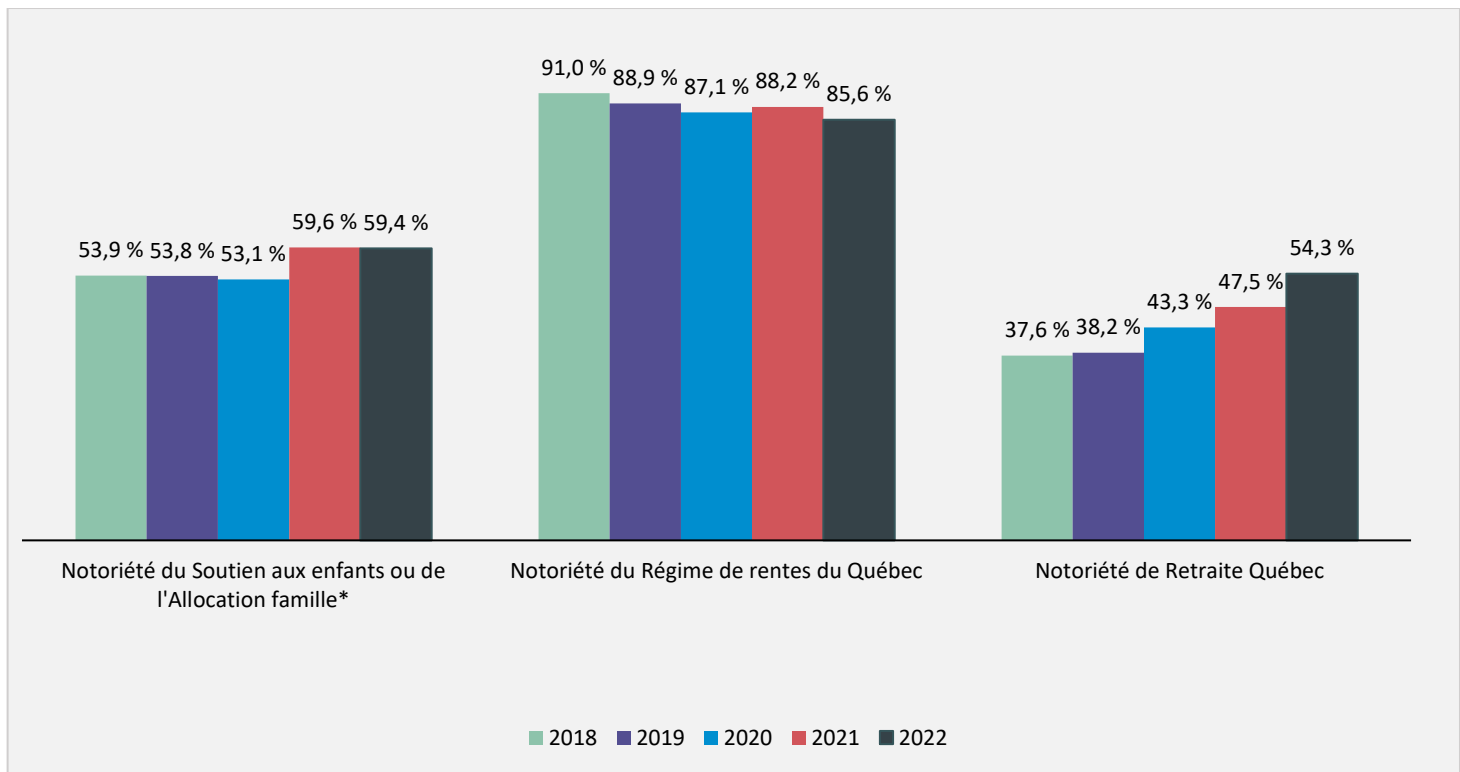
Finalement, les répondants et répondantes pouvaient ajouter des précisions sur la qualité des services de Retraite Québec. Une centaine de personnes l'ont fait. Plusieurs ont mentionné que Retraite Québec est difficile à joindre, et d'autres ont dit que l'information disponible est insuffisante (manque d'information ou autres). L'annexe III présente le détail de ces commentaires.

Comparaison des résultats à l'égard de la notoriété pour la période 2018-2022

Le graphique 15 montre une amélioration des résultats à l'égard de la notoriété de Retraite Québec par rapport aux résultats de l'année 2021. Toutefois, il ne s'agit pas du même constat en ce qui concerne la notoriété de l'Allocation famille, qui demeure relativement stable, et celle du régime de rentes du Québec, qui a connu une légère diminution. Les analyses statistiques démontrent que l'augmentation de la notoriété de Retraite Québec est significative, mais que la baisse de celle du RRQ ne l'est pas.

En comparant les résultats du sondage de 2022 avec ceux du premier sondage effectué en 2018, on conclut que la notoriété de Retraite Québec et celle de ses différents programmes ont augmenté d'une façon significative.

Graphique 15 – Comparaison des résultats concernant la notoriété de Retraite Québec et celle de ses différents programmes pour la période 2018-2022



* L'Allocation famille a remplacé le Soutien aux enfants en janvier 2019.

Conclusion

Les résultats du sondage de 2022 sont dans l'ensemble assez comparables à ceux du sondage de 2021. On remarque toutefois que même si Retraite Québec ne bénéficie pas encore d'une très grande notoriété dans la population, elle est de plus en plus connue. Plus de la moitié des Québécoises et Québécois visés par le sondage en ont déjà entendu parler alors que ce pourcentage était inférieur à 40 % en 2018. S'il est facile d'associer le paiement de la rente de retraite du Régime de rentes du Québec à Retraite Québec, le lien demeure plus difficile à faire pour l'Allocation famille, alors qu'à peine 10 % des gens font cette association de manière spontanée.

Puisque près de la moitié de la population visée n'a pas entendu parler de Retraite Québec, les réponses aux questions sur ses responsabilités sont à considérer avec précaution. Plusieurs personnes ont sans doute répondu au hasard ou par intuition, ce qui pourrait entraîner une surestimation des connaissances réelles. De plus, avec un faible taux de réponse, la représentativité de l'échantillon peut être remise en doute malgré la pondération des résultats.

Annexe I – Méthodologie détaillée

Profil des personnes visées par le sondage (données non pondérées)

(Infographie)

Sexe

Hommes : 46,5 %

Femmes : 53,6 %

Âge

7,1 % de 18 à 24 ans

12,5 % de 25 à 34 ans

9,4 % de 35 à 39 ans

7,9 % de 40 à 44 ans

16,4 % de 45 à 54 ans

18,9 % de 55 à 64 ans

27,9 % 65 ans ou plus

Revenu brut personnel annuel

20 000 \$ ou moins : 16 %

De 20 001 \$ à 30 000 \$: 14 %

De 30 001 \$ à 40 000 \$: 10 %

De 40 001 \$ à 50 000 \$: 12 %

De 50 001 \$ à 75 000 \$: 20 %

Plus de 75 000 \$: 21 %

Ne sait pas/Ne répond pas : 7 %

Revenu brut familial annuel

20 000 \$ ou moins : 9 %

De 20 001 \$ à 30 000 \$: 8 %

De 30 001 \$ à 40 000 \$: 9 %

De 40 001 \$ à 50 000 \$: 8 %

De 50 001 \$ à 75 000 \$: 16 %

De 75 001 \$ à 100 000 \$: 14 %

Plus de 100 000 \$: 26 %

Ne sait pas/Ne répond pas : 9 %

Niveau de scolarité

Études primaires/diplôme d'études secondaires/diplôme d'études professionnelles : 40 %

Diplôme d'études collégiales : 22 %

Diplôme d'études universitaires : 38 %

Principale occupation

Travailleuses ou travailleurs salariés : 50 %

Travailleuses ou travailleurs autonomes : 8 %

Travailleuses ou travailleurs en congé : 4 %

Aux études : 9 %

À la retraite : 22 %

Sans emploi : 7 %

Langue maternelle

Français : 75 %

Anglais : 9 %

Autre langue : 16 %

Cotisent ou ont déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public (RRSP) : 34 %

Reçoivent une prestation d'un RRSP : 12 %

Reçoivent une rente du Régime de rentes du Québec : 30 %

Reçoivent l'Allocation famille : 24 %

Population visée

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

Base de sondage

La base de sondage est constituée de tous les numéros de téléphone valides dans 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. Ils sont considérés comme non valides.

Deux catégories de personnes sont 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 qu'elles représentent moins de 1 % de la population visée. Les secondes sont les personnes qui font partie de la liste noire de la firme de sondage SOM. Cette liste contient les numéros de téléphone des personnes qui ne veulent plus être contactées par SOM, 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 la génération aléatoire de numéros de téléphone, qui est la méthode utilisée par SOM pour créer la base de ce sondage. Avec cette méthode, SOM effectue la mise à jour des numéros de téléphone au début de chaque année. 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 répondantes et répondants au sondage en fonction de ces trois regroupements.

À l'intérieur de chaque regroupement, le plan utilisé est un plan stratifié à deux degrés dans lequel 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 associé.

Si le numéro de téléphone correspond à une ligne fixe, on demande combien de personnes de 18 à 80 ans font partie du ménage de la personne qui a répondu à l'appel, y compris cette dernière. Ensuite, on choisit de façon aléatoire une personne dans ce groupe d'âge 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, elle est automatiquement sélectionnée pour répondre au sondage.

Taille et répartition de l'échantillon

La taille de l'échantillon et sa répartition ont été fixées de manière à 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 répondantes et répondants attendu a été fixé à environ 1 000. Cela permet d'estimer une proportion de 50 % avec une marge d'erreur maximale 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 est quasiment le même que celui utilisé pour l'édition 2021 du sondage. Il a été transmis à la firme de sondage SOM, qui l'a révisé et traduit. Puisqu'aucune modification majeure n'a été apportée par rapport à la version 2021, aucun prétest n'a été réalisé.

Au tout début du questionnaire, dans le cas d'un appel sur un 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 choisi aléatoirement dans le ménage sélectionné.

Le questionnaire compte 42 questions, dont la majorité concerne l'ensemble des répondants et répondantes. Ce nombre exclut les questions de sélection du début. L'annexe II présente le questionnaire.

Collecte de données

La collecte de données, effectuée au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur, a eu lieu entre le 27 février et le 12 avril 2023. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant ou de la répondante. Jusqu'à neuf 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 13,4 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, le tableau A2 présente les résultats de la collecte de données.

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

Regroupement de régions	Nombre de répondantes et répondants	
	Visé au départ	Qui ont répondu
RMR ¹ de Québec	100	100
RMR de Montréal	500	500
Ailleurs au Québec	400	401
Total	1 000	1 001

1. RMR : région métropolitaine de recensement

Au total, 1 001 personnes ont répondu au questionnaire. De plus, lors des appels, on a noté que 330 personnes ne faisaient pas partie de la population visée, parce que leurs numéros de téléphone étaient considérés comme étant hors Québec ou parce qu'elles étaient âgées de moins de 18 ans ou de plus de 80 ans; ces personnes ont été déclarées inadmissibles.

Une proportion de 50 % des entrevues téléphoniques a été faite au moyen d'échanges par téléphone cellulaire.

Le taux de réponse (Trep) obtenu est de 6,8 %. 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 95,2 %.

Le taux de réponse ainsi calculé correspond au rapport du nombre de répondants et de répondantes sur le nombre estimé de personnes admissibles. Le tableau A2 fournit la définition des autres variables.

Tableau A2 – Résultats de la collecte de données

		Nombre observé
Échantillon de départ (A)		20 026
Numéros de téléphone non valides (B)*		4 649
Non-répondants (admissibilité inconnue)** (C)	Ménages non répondants	8 544
	Refus du ménage	1 314
	Ligne occupée/pas de réponse	2 069
	Répondeur/message laissé sur le répondeur	4 854
	Incapacité/maladie/problème d'élocution	138
	Autres langues	59
	Impossibilité de joindre	110
Non-répondants (admissibilité connue) (D)	Personnes non répondantes	5 502
	Refus de la personne/refus dur/refus sur cellulaire	4 654
	Absence/incomplet avec rendez-vous	669
	Incomplet	179
Cas inadmissibles (E)	Personnes inadmissibles	330
Entrevues complétées (F)		1 001

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

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

Le taux de réponse obtenu à ce sondage (6,8 %) est considéré comme faible. Toutefois, un grand nombre de sondages qui utilisent la génération aléatoire de numéros de téléphone obtiennent des taux de réponse du même ordre de grandeur que ce sondage. Ce faible taux de réponse s'explique en majeure partie par le grand nombre de refus.

Pondération

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

L'utilisation du poids, lors du calcul des estimations, permet de rapporter les données des répondantes et répondants à la population visée et de généraliser ainsi les résultats à cette dernière de manière adéquate, bien qu'elle n'ait pas été observée dans sa totalité. L'échantillon effectif, constitué des répondantes et 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 surcouverture).

Dans le contexte de ce sondage, deux étapes de redressement ont été utilisées : les poids préliminaires liés à la probabilité de sélection des individus et la post-stratification.

Le poids préliminaire a été évalué à l'aide de la probabilité de sélection de chaque individu de l'échantillon par strate. Dans le cas présent, il s'agit d'un plan stratifié à deux degrés. Le premier degré est la sélection aléatoire d'un ménage parmi tous les ménages possibles des régions visées et le deuxième, la sélection aléatoire d'un répondant ou d'une répondante admissible à l'intérieur du ménage. Cependant, un adulte qui répond sur son cellulaire est automatiquement sélectionné (50 % des entrevues sont réalisées au moyen d'échanges par téléphone cellulaire).

La post-stratification, 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 et répondantes est conforme à la distribution de la population visée en fonction de certaines variables sociodémographiques.

SOM a pondéré les données 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 et 65-80 ans) et de sexe;
- selon la distribution québécoise du plus haut diplôme ou certificat obtenu (aucun, secondaire/professionnel, collégial ou universitaire);
- selon la langue maternelle (français seulement ou autre);
- selon la proportion d'adultes de la RMR de Québec ailleurs au Québec.

Toutefois, la pondération ne permet pas de corriger toutes les lacunes de représentativité qui proviennent d'un très faible taux de réponse comme c'est le cas ici. Il faudra ainsi interpréter avec précaution les résultats généralisés à la population. Toutes les analyses sont réalisées à l'aide des données pondérées.

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. Elles peuvent aussi être occasionnées par d'autres facteurs, par exemple un taux de réponse jugé insuffisant, une faiblesse de la base de sondage, des questions difficiles à interpréter, des erreurs de saisie, etc.

Toutefois, plusieurs vérifications et validations ont été faites afin de s'assurer que les résultats peuvent être généralisés 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 qui résultent 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 %	± 0,7 %
95 % ou 5 %	± 1,5 %
90 % ou 10 %	± 2,1 %
80 % ou 20 %	± 2,8 %
70 % ou 30 %	± 3,3 %
60 % ou 40 %	± 3,5 %
50 % (marge maximale)	± 3,6 %

* Nombre de répondantes et répondants = 1 001; effet de plan moyen = 1,370.

Erreurs non liées à l'échantillonnage

Parmi les sources d'erreurs 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, puisque les répondants et répondantes peuvent posséder des caractéristiques différentes de celles des non-répondants et non-répondantes. 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 (Q1, Q3, Q4, Q6, Q9A, Q10A, Q10B et Q10C) sont relativement élevées. Par contre, cette absence de réponse n'est pas considérée comme une 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 7 % et 10 % 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 attention à l'interprétation des proportions pour ces questions, car elles pourraient être biaisées, bien que rien ne laisse croire qu'elles le soient.

La faiblesse de la base de sondage est ici une autre source d'erreur potentielle. La présence de numéros de téléphone non résidentiels ou hors service et de numéros de télécopieur lors de la collecte de données semble montrer une surcouverture de la base de sondage. Par contre, le délai entre la constitution de la base de sondage et la réalisation de la collecte pourrait être responsable d'une faible sous-couverture. Voir la section « Base de sondage » pour d'autres explications.

Malgré tout, rien dans les données observées ne laisse croire à l'existence d'un biais important.

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 propres 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=1001) 10,6 % L'Allocation famille (AF) 22,6 % Allocations familiales, prestations familiales 2,0 % L'aide sociale, le bien-être social 1,4 % Soutien aux enfants (SAE), paiement de Soutien aux enfants (PSE), crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) 1,3 % Prestation pour enfants (sans précision) 0,9 % Aide familiale 0,7 % Allocation canadienne pour enfant 0,5 % Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) 5,7 % Autre 54,3 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_2	<i>Si Q1 ≠ l'Allocation famille (AF)</i> Cette aide financière s'appelle l'Allocation famille. Depuis janvier 2019, elle remplace le Soutien aux enfants. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler? (n=874) 54,6 % Oui 45,4 % Non
Q1Q2	Notoriété totale de l'Allocation famille (n=990) 59,4 % Oui 40,6 % Non
Q_3	Selon vous, quel est le nom de l'organisme gouvernemental QUÉBÉCOIS responsable de verser l'Allocation famille aux parents admissibles? (n=1001) 1,3 % Retraite Québec 12,3 % Ministère de la Famille 9,0 % Revenu Québec 7,1 % Gouvernement du Québec/gouvernement provincial (sans précision) 2,1 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ/Régime de rentes du Québec 1,3 % Gouvernement du Canada/gouvernement fédéral (sans précision) 0,9 % Ministère du Revenu (sans précision) 0,8 % Ministère des Finances 0,7 % Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (aide sociale, sécurité du revenu) 5,0 % Autre 59,5 % Ne sait pas/Ne répond pas

Q_4	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=1001) 25,0 % Régime de rentes du Québec 14,7 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes 5,9 % RRQ 3,9 % Pension du gouvernement fédéral, pension de la Sécurité de la vieillesse (PSV) 3,0 % Retraite Québec 2,7 % Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) 1,7 % Régime de retraite d'un employeur, fonds de pension, régime privé, ma pension, RREGOP 1,6 % La rente du Québec, les rentes du Québec 1,3 % Ministère du Revenu/Revenu Québec 0,8 % Le régime de retraite (sans précision) 8,3 % Autre 31,2 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_5	<i>Si Q4 ≠ Régime de rentes du Québec ou RRQ</i> Ce programme s'appelle le Régime de rentes du Québec. Avant aujourd'hui, en aviez-vous déjà entendu parler? (n=707) 80,8 % Oui 19,2 % Non
Q4Q5	Notoriété totale du RRQ (n=996) 85,6 % Oui 14,4 % Non
Q_6	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=1001) 7,1 % Retraite Québec 15,9 % Régie des rentes du Québec/Régie des rentes/RRQ 7,5 % Ministère du Revenu/Revenu Québec 2,9 % Gouvernement du Québec/gouvernement provincial (sans précision) 2,1 % Régime de rentes du Québec 1,7 % Ministère des Finances 1,2 % Ressources humaines et développement social Canada 0,9 % Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (aide sociale,...) 0,9 % La pension (sans précision) 0,8 % Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) 7,7 % Autre 51,4 % Ne sait pas/Ne répond pas

Texte	<i>Si Q6 = Retraite Québec</i> 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
Q_7	<i>Si Q6 ≠ Retraite Québec</i> 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=900) 50,7 % Oui 49,3 % Non → Passer à Q9a
Q6Q7	Notoriété totale de Retraite Québec (n=984) 54,3 % Oui 45,7 % Non → Passer à Q9a
Q8_a	<i>Si Q6 = Retraite Québec ou Q7 = oui</i> De quelle façon avez-vous entendu parler de Retraite Québec? (n=567) <i>(3 mentions possibles)</i> 22,7 % Amis/famille/collègues 17,6 % Télévision 15,7 % Employeur 9,4 % Je suis à la retraite./Je reçois une rente. 7,7 % Internet 6,8 % Retraite Québec 6,1 % Journaux papier 6,0 % Bouche-à-oreille (sans précision) 5,2 % Radio 4,8 % Médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn) 4,7 % Grâce aux impôts (sans précision, formulaire, etc.) 29,8 % Autre 5,4 % Ne sait pas/Ne répond pas

Q_9a	À part la rente de retraite du Régime de rentes du Québec et l'Allocation famille dont nous avons parlé plus tôt, quels sont, selon vous, les autres types de rentes ou de paiements versés par Retraite Québec? (n=1001) <i>(7 mentions possibles)</i> 8,9 % Rente d'invalidité 5,4 % Rente de conjoint survivant 4,8 % Rente d'un régime de retraite du secteur public (retraite, décès, invalidité, RREGOP, RRPE) 4,0 % L'aide sociale 3,7 % Fonds de pension, rente de retraite de l'employeur 2,7 % Allocation pour enfant handicapé/supplément pour enfant handicapé 2,7 % Crédit de solidarité 2,6 % Retours et crédit d'impôt (TPS/TVQ) 2,4 % La pension de vieillesse 20,9 % Autre 15,9 % N'en connaît aucun 44,9 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_10a	Pouvez-vous me dire si, selon vous, les éléments suivants font partie des responsabilités de Retraite Québec ou non? Administrer les régimes de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE) (n=1001) 71,6 % Oui 17,9 % Non 10,5 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_10b	Encadrer les régimes complémentaires de retraite et les régimes volontaires d'épargne-retraite ou RVER (n=1001) 67,6 % Oui 18,7 % Non 13,7 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_10c	Produire un certificat de décès (n=1001) 33,3 % Oui 58,2 % Non 8,5 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_10d	Verser des prestations d'assurance-emploi (n=1001) 31,9 % Oui 63,5 % Non 4,6 % Ne sait pas/Ne répond pas

Q_10e	Sensibiliser les travailleurs québécois à l'importance de bien planifier financièrement leur retraite (n=1001) 82,3 % Oui 12,1 % Non 5,6 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_10f	Contribuer à la sécurité financière de tous les Québécois (n=1001) 61,8 % Oui 32,0 % Non 6,2 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_10g	Verser les impôts payés en trop aux citoyens (n=1001) 33,2 % Oui 60,8 % Non 6,0 % Ne sait pas./Ne répond pas.
Q_10h	Verser les indemnités à la suite d'un accident de travail (n=1001) 30,0 % Oui 64,7 % Non 5,3 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_11	Saviez-vous que Retraite Québec tient une campagne annuelle de sensibilisation à l'importance de bien planifier financièrement la retraite? (n=1001) 37,0 % Oui 63,0 % Non/Ne répond pas
Q_11b	<i>Si Q11 = oui</i> Est-ce que vous avez vu passer la campagne qui s'est tenue en octobre et novembre 2022? (n=382) 29,0 % Oui 60,8 % Non 10,2 % Ne sait pas./Ne répond pas.
Q_12	Avez-vous déjà consulté le site Internet de Retraite Québec? (n=993) 19,7 % Oui 80,3 % Non
Q_13	Saviez-vous que Retraite Québec met à la disposition de ses clients un dossier en ligne qui s'appelle Mon dossier? (n=986) 54,1 % Oui 45,9 % Non

Q_14	Avez-vous déjà consulté ou tenté de consulter votre dossier en ligne (aussi appelé Mon dossier) de Retraite Québec? (n=994) 22,4 % Oui 74,0 % Non 3,6 % Non, je n'ai pas d'ordinateur ou je n'ai pas accès à Internet.
Q_15a	Si vous aviez à vous informer sur les programmes et services offerts par Retraite Québec, comment le feriez-vous? Répondez par « oui » ou « non » aux énoncés suivants. Le feriez-vous... (n=1000) 83,3 % En consultant Internet 70,6 % En consultant Mon dossier 60,0 % En téléphonant 39,4 % En envoyant un courriel 37,6 % En consultant les médias sociaux de Retraite Québec 36,6 % En vous procurant des dépliants ou des brochures 31,1 % En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec 6,6 % En consultant un membre de votre famille, ami ou collègue 6,0 % Par un autre moyen 0,7 % Préfère ne pas être informé(e)
Q_16a	Parmi les moyens déclarés à la question précédente, lequel préférez-vous utiliser? (n=903) 47,0 % En consultant Internet 20,3 % En téléphonant 17,3 % En consultant Mon dossier 5,5 % En vous déplaçant à un bureau de Retraite Québec 3,2 % En envoyant un courriel 2,2 % En vous procurant des dépliants ou des brochures 2,0 % En consultant les médias sociaux de Retraite Québec 2,4 % Autre moyen
Q_17	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, dans Mon dossier ou en personne, que le contact ait été établi par vous ou par Retraite Québec? (n=992) 22,9 % Oui 77,1 % Non

Q_18a	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... (n=989) 76,1 % Le site Web de Retraite Québec 58,8 % Des bulletins électroniques envoyés par Retraite Québec (INFO.RQ, MAG.RQ) 46,0 % La télévision 45,7 % Des dépliants, des brochures 37,2 % Des médias sociaux comme Facebook ou Twitter 36,9 % Les journaux (quotidiens, hebdomadaires) 36,0 % D'autres sites Web 34,1 % Des salons ou des expositions 26,2 % La radio 25,5 % Des textos, des SMS 13,0 % Par un autre moyen
Q_19	Cotisez-vous ou avez-vous déjà cotisé à un régime de retraite du secteur public comme le RREGOP ou le RRPE? (n=972) 28,0 % Oui 72,0 % Non
Q_20	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=991) 23,8 % Oui 76,2 % Non
Q_21	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 =994) 8,4 % Oui 91,6 % Non
Q_22	Actuellement, est-ce que vous ou votre conjoint(e) recevez l'Allocation famille? (n=991) 25,1 % Oui 74,9 % Non

Q_23	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=1001) 21,2 % Très bonne 52,5 % Plutôt bonne 4,5 % Plutôt mauvaise 1,3 % Très mauvaise 20,4 % Pas d'opinion à ce sujet/Ne sait pas/Ne répond pas → Passer à Q25
Q_24	<i>Si Q_23 ≠ Pas d'opinion à ce sujet/Ne sait pas/Ne répond pas → Passer à Q25</i> Avez-vous des précisions à ajouter sur la qualité des services offerts par Retraite Québec? (n=774) 16,3 % Oui, précision mentionnée 83,7 % Non, aucun
Q_25	Pourriez-vous nous indiquer à quelle catégorie d'âge, parmi les suivantes, vous faites partie? (n=1001) 9,7 % 18 à 24 ans 16,4 % 25 à 34 ans 9,5 % 35 à 39 ans 7,8 % 40 à 44 ans 16,1 % 45 à 54 ans 19,2 % 55 à 64 ans 21,3 % 65 ans ou plus
Q_26	Avez-vous au moins un enfant à charge de moins de 18 ans? (n=1001) 29,0 % Oui 71,0 % Non
Q_27	Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre occupation principale actuellement? (n=1001) 50,4 % Travailleuse ou travailleur salarié 7,8 % Travailleuse ou travailleur autonome (ou à son compte) 3,6 % Travailleuse ou travailleur en congé (parental, maladie, invalidité, sabbatique, etc.) 8,5 % Aux études 22,3 % Retraité(e) 7,5 % Sans emploi (chômage, aide sociale)

Q_28	Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez complété? (n=996) 24,6 % Certificat d'études secondaires ou l'équivalent (D.E.S. ou diplôme d'études secondaires) 14,1 % Certificat ou diplôme d'une école de métiers (D.E.P. ou diplôme d'études professionnelles) 18,1 % Certificat ou diplôme collégial (autre certificat ou diplôme non universitaire obtenu d'un cégep, collège communautaire, institut technique, etc.) 4,3 % Certificat ou diplôme universitaire d'un niveau inférieur au baccalauréat 14,4 % Baccalauréat (ex. : B.A., B.Sc., LL. B.) 1,6 % Certificat ou diplôme universitaire d'un niveau supérieur au baccalauréat 6,3 % Maîtrise (ex. : M.A., M.Sc., M.Ed.) 0,1 % 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.) 1,0 % Doctorat acquis (ex. : Ph. D., D.Sc., D.Ed.) 15,5 % Aucun
Q_29	Quelle est la première langue que vous avez apprise dans votre enfance et que vous comprenez toujours? (n=1001) 8,5 % Anglais 74,0 % Français 16,5 % Autre
Q_30	Parmi les tranches de revenu suivantes, dans laquelle situez-vous votre REVENU PERSONNEL brut avant impôts pour l'année 2022? (n=1001) 19,8 % 20 000 \$ ou moins 14,8 % Entre 20 000 \$ et 30 000 \$ 10,4 % Entre 30 000 \$ et 40 000 \$ 11,9 % Entre 40 000 \$ et 50 000 \$ 17,8 % Entre 50 000 \$ et 75 000 \$ 18,1 % Plus de 75 000 \$ 7,2 % Ne sait pas/Ne répond pas
Q_31	Parmi les tranches de revenu suivantes, dans laquelle situez-vous votre REVENU FAMILIAL brut avant impôts pour l'année 2022? (n=1001) 11,6 % 20 000 \$ ou moins 9,0 % Entre 20 000 \$ et 30 000 \$ 9,8 % Entre 30 000 \$ et 40 000 \$ 8,4 % Entre 40 000 \$ et 50 000 \$ 15,3 % Entre 50 000 \$ et 75 000 \$ 12,7 % Entre 75 000 \$ et 100 000 \$ 23,7 % Plus de 100 000 \$ 9,5 % Ne sait pas/Ne répond pas

Q_32	Est-ce que je pourrais avoir les trois premiers caractères de votre code postal? (n=975)
Q_33	Notez le sexe du répondant. (n=1001) 49,6 % Homme 50,4 % Femme
RMR	Notez la RMR du répondant. (n=1001) 9,9 % RMR de Québec 50,2 % RMR de Montréal 39,8 % Ailleurs

Annexe III – Commentaires sur la qualité des services

Satisfaite ou satisfait du service de Retraite Québec (n=19)

Retraite Québec est difficile à joindre (n=17)

Le montant des prestations n'est pas assez élevé (n=13)

L'information disponible est insuffisante (manque d'information ou autre) (n=11)

Le site Web est compliqué à utiliser (n=9)

Mieux faire connaître les services (publicité, visibilité, etc.) (n=8)

Le service est lent (retard de traitement ou autre) (n=7)

L'information est de qualité (claire, etc.) (n=5)

Le site Web est simple à utiliser (n=3)

Le service est rapide (n=3)

Faire davantage d'éducation financière (en parler dans les écoles, etc.) (n=3)

Retraite Québec devrait faire preuve de plus de considération (n=2)

Faire preuve de plus de transparence (sans précision, pour le calcul, etc.) (n=2)

Manque de flexibilité pour l'adhésion (critères ou autre) (n=2)

Réduire la bureaucratie (n=2)

L'information est accessible (n=2)

Les services sont de mauvaise qualité (n=1)

Retraite Québec aide, trouve des solutions (n=1)

Manque de personnel (au bureau, personne-ressource, etc.) (n=1)

Manque de bilinguisme (n=1)

Mieux former le personnel (n=1)

Retraite Québec devrait faire un suivi proactif des dossiers (n=1)

Retraite Québec devrait davantage communiquer par courriel (n=1)

L'information est de mauvaise qualité (n=1)

Le personnel a une bonne attitude (courtois, professionnel, etc.) (n=1)

Le personnel fait preuve de considération (à l'écoute, etc.) (n=1)

Autre (n=7)

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

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

demandedestatistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

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