

Délais de traitement des demandes d'estimation et de rente de retraite

Sondage 2019



Rédaction

Lucie Jean

Révision

Catherine Mercier

Graphisme

Martin Bussièrès

Production

Direction des communications

Date de parution

Novembre 2020

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

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-89188-8 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Table des matières	3
Introduction et méthodologie abrégée.....	4
Introduction	4
Méthodologie en bref.....	5
Faits saillants	6
Profil de la clientèle visée par le sondage	7
Résultats du sondage.....	8
Séance de préparation à la retraite	8
Le relevé de participation	8
Prise de décision quant au moment pour demander la rente de retraite	9
Demande d'estimation de la rente de retraite	12
Demande de rente de retraite	14
Conclusion	17
Annexe I Méthodologie détaillée.....	18
Population cible	18
Base de sondage	18
Plan d'échantillonnage	18
Questionnaire	19
Collecte de données	19
Pondération	20
Évaluation du sondage.....	21
Méthode d'analyse	22
Annexe II Tableau questionnaire synthèse	23

Introduction et méthodologie abrégée

Introduction

Retraite Québec est soucieuse des services offerts à sa clientèle. Elle souhaite revoir les engagements de sa Déclaration de services aux citoyens quant aux délais de traitement d'une demande d'estimation de rente et d'une demande de rente de retraite. À cette fin, elle a réalisé un sondage pour connaître les attentes des participants des régimes de retraite du secteur public (RRSP) à cet égard.

Le sondage vise également à évaluer la perception des participants et participantes aux RRSP au regard du relevé de participation qui leur est transmis annuellement par Retraite Québec. De plus, l'organisation souhaite savoir si les informations qu'elle rend accessibles à ces personnes sont complètes et leur permettent de bien planifier leur retraite.

Le rapport présente les résultats de ce sondage en détaillant, lorsque c'est le cas, les différences observées selon certaines caractéristiques des participants.

Méthodologie en bref

Population visée



45 ans +

Les participantes et participants actifs aux RRSP, en excluant ceux qui ont déjà fait des démarches pour demander la rente de retraite de leur régime ou une estimation de celle-ci.

Mode de collecte



Comment?

Collecte téléphonique
effectuée par SOM



Quand?

du **11** au **26 septembre** 2019

Échantillon



Base de sondage :
banque de données
administratives
de Retraite Québec



1 194

Nombre d'entrevues
réalisées



39,0 %

Taux de réponse



4,5 %

Marge d'erreur
maximale



95 %

Taux de confiance

Faits saillants

- Parmi les participants aux RRSP qui se souviennent d'avoir reçu leur relevé de participation, près de 6 sur 10 (57 %) considèrent que l'information qui s'y trouve est suffisante pour prendre une décision éclairée quant au moment de partir à leur retraite.
- Moins du quart des participants aux RRSP (24 %) ont fait des recherches pour les aider à prendre une décision quant au moment de partir à leur retraite. Parmi eux, les trois quarts mentionnent que l'information trouvée était suffisamment éclairante pour répondre à leur préoccupation.
- À la question « Si vous aviez à faire une demande d'estimation de la rente de retraite de votre régime, combien de mois avant de commencer à recevoir votre rente le feriez-vous? », les participants aux RRSP ont répondu 12,8 mois en moyenne. De plus, le délai qu'ils jugent acceptable pour recevoir une réponse est de 2,1 mois en moyenne.
- À la question « Au moment où vous demanderez à Retraite Québec de recevoir votre rente de retraite de votre régime, quel serait le délai d'attente acceptable avant d'avoir la confirmation du montant de la rente? », la réponse a été de 2 mois en moyenne.
- Très peu de participants aux RRSP connaissent l'engagement de services aux citoyens en ce qui concerne autant la demande d'estimation que la demande de rente de retraite de leur régime (environ 5 % dans les deux cas).

Profil de la clientèle visée par le sondage

Sexe	Répartition des participants
Féminin	66,8 %
Masculin	33,2 %

Groupe d'âge	Répartition des participants
Moins de 55 ans	46,7 %
De 55 à 59 ans	36,9 %
60 ans ou plus	16,4 %

Plus haut degré de scolarité terminé	Répartition des participants
Primaire ou secondaire	18,5 %
Collégial	21,8 %
Universitaire	59,7 %

Secteur de travail	Répartition des participants
Santé et services sociaux	26,9 %
Éducation	46,7 %
Fonction publique/autre	26,4 %

Régime de retraite du secteur public (RRSP)	Répartition des participants
RREGOP : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics	91,8 %
RRPE : Régime de retraite du personnel d'encadrement	6,4 %
RRMSQ : Régime de retraite de la Sûreté du Québec	1,3 %
RRAPSC : Régime de retraite de la paix et des services correctionnels	0,5 %

Résultats du sondage

Séance de préparation à la retraite

Un participant aux RRSP sur cinq (20 %) a déjà participé à une séance de préparation à la retraite.

Les participants ayant les caractéristiques suivantes sont plus nombreux en proportion à avoir participé à une séance de préparation à la retraite comparativement aux autres :

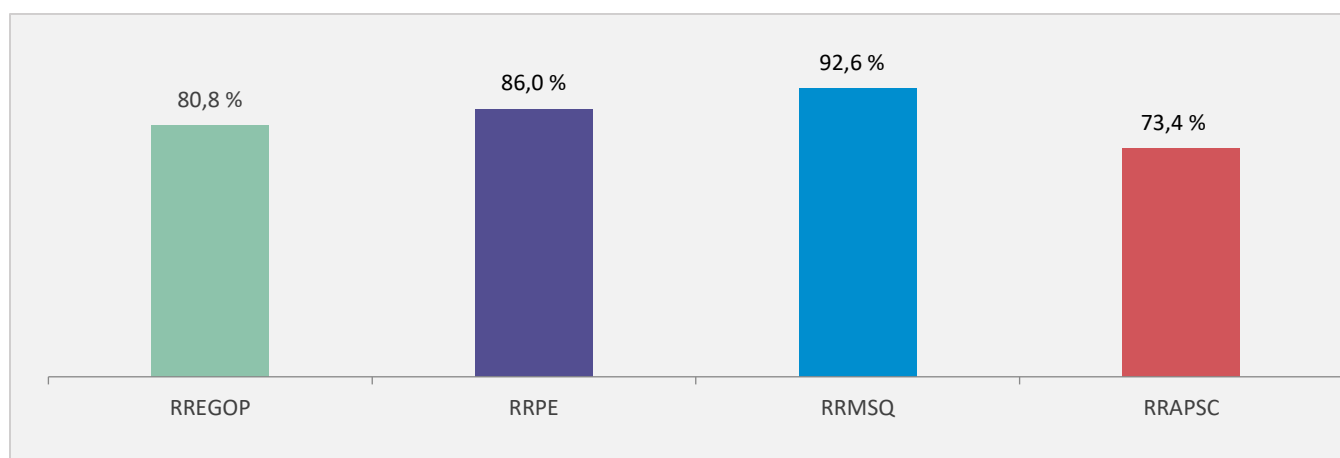
- Les participants au RRPE (26 %, comparativement à 19 % pour les participants aux autres régimes);
- Les participants âgés 55 ans ou plus (24 %, comparativement à 14 % pour les plus jeunes);
- Les participants qui ont atteint un degré de scolarité collégial ou universitaire (23 %, comparativement à 7 % pour ceux qui ont obtenu un diplôme primaire ou secondaire).

Le relevé de participation

Le relevé de participation est un document transmis annuellement par Retraite Québec afin d'informer la clientèle des prestations auxquelles elle aura droit au moment de la retraite ou de la fin d'emploi.

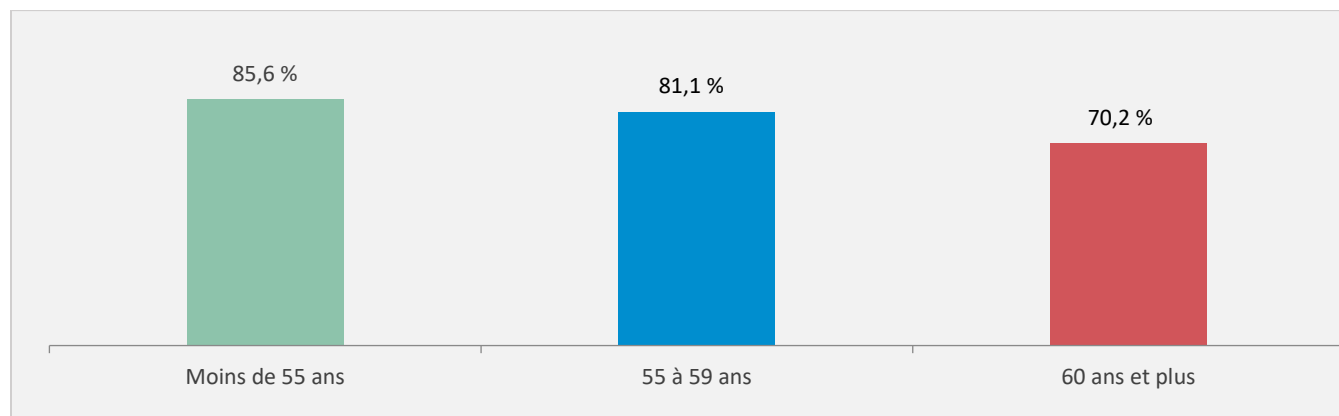
Au cours des 12 derniers mois, 81 % des participants aux RRSP mentionnent avoir reçu leur relevé de participation. Cette proportion varie significativement selon le type de régime, comme l'illustre le graphique 1. Par rapport aux participants aux autres régimes, les participants au RRMSQ sont en proportion plus nombreux à dire l'avoir reçu (93 %), alors que les participants au RRAPSC sont proportionnellement moins nombreux à l'avoir reçu (74 %).

Graphique 1 – Répartition des participants aux RRSP qui disent avoir reçu leur relevé de participation au cours des 12 derniers mois selon le régime de retraite



Des différences significatives sont aussi observées en fonction de l'âge des participants. Le graphique 2 permet de constater une diminution de la proportion de ceux-ci qui disent avoir reçu leur relevé de participation lorsque l'âge augmente.

Graphique 2 – Répartition des participants aux RRSP qui disent avoir reçu leur relevé de participation au cours des 12 derniers mois selon le groupe d'âge



Prise de décision quant au moment pour demander la rente de retraite

Près de 60 % des participants qui ont reçu leur relevé de participation au cours des 12 derniers mois (57 %) considèrent que l'information qui s'y trouve est suffisante pour prendre une décision éclairée quant au moment de demander leur rente de retraite.

Les participants au RREGOP et au RRPE (61 %) sont en proportion plus nombreux à avoir une telle opinion comparativement aux participants au RRMSQ et au RRAPSC (48 %). Les participants les plus instruits, en l'occurrence ceux qui ont obtenu un diplôme universitaire (65 %), sont plus nombreux en proportion comparativement à ceux qui ont atteint un autre niveau de scolarité (54 %) à penser que l'information qui s'y trouve est suffisante pour prendre une décision éclairée.

Le tableau suivant présente les éléments qui ont été suggérés par les participants qui considèrent que le relevé de participation n'est pas suffisamment aidant pour prendre une décision :

Tableau 1 – Informations suggérées par les participants aux RRSP relativement au relevé de participation (3 mentions possibles, 423 suggestions apportées)

Informations suggérées	Proportion
Plus de précision sur le montant à recevoir à la retraite	14,0 %
De l'information plus à jour	10,4 %
De l'information plus claire (plus concise, vulgarisée)	9,2 %
Davantage de prévisions, de projections à long terme (différents scénarios par exemple)	6,7 %
Un cours de préparation à la retraite (séance d'information, etc.)	6,5 %
De l'information plus détaillée sur le meilleur moment pour demander la rente	6,0 %
Le montant mensuel de la rente	5,5 %
Plus d'explications sur le calcul	5,1 %
De l'information sur les pénalités	4,9 %
De l'information sur le nombre d'années restant à travailler	4,3 %
De l'information sur l'admissibilité à la rente (âge, date, etc.)	4,2 %
Des explications sur le fonctionnement du relevé	4,0 %
Un calcul plus exact, précis	3,1 %
Avoir de l'assistance, de l'aide concernant la retraite (accompagnement)	2,8 %
Prendre en compte toutes les sources de revenu dans le calcul	2,5 %
Autres	9,2 %
Ne sait pas, ne répond pas	18,5 %

Près du quart des participants aux RRSP (24 %) ont déjà fait des recherches d'information pour les aider à prendre une décision quant au moment de demander leur rente de retraite.

Les participants ayant les caractéristiques suivantes ont été significativement plus nombreux en proportion à avoir fait des recherches en ce sens :

- Participants au RRPE (39 %, comparativement à 23 % pour les autres régimes);
- Participants qui ont pris part à une séance de préparation à la retraite (42 %, comparativement à 19 % pour les autres);
- Participants âgés de 55 à 59 ans (30 %, comparativement à 20 % pour les autres);
- Participants ayant atteint un degré de scolarité universitaire (28 %, comparativement à 18 % pour les autres niveaux de scolarité).

Parmi les participants qui ont fait des recherches d'information, 7 sur 10 (70 %) considèrent que ce qu'ils ont trouvé était suffisant pour décider du moment de demander leur rente de retraite. Les participants du RRAPSC ont été significativement moins nombreux en proportion à considérer que l'information trouvée était suffisante (45 %, comparativement à 73 % pour les participants aux autres régimes). Pour leur part, les participants ayant atteint le niveau universitaire sont proportionnellement plus nombreux à s'être sentis bien informés pour prendre cette décision (80 %, comparativement à 56 % pour les autres niveaux de scolarité).

Le tableau 2 présente les suggestions d'informations qu'auraient aimé avoir les participants qui n'ont pas trouvé les informations suffisantes pour prendre leur décision quant au moment de demander leur rente de retraite.

Tableau 2 – Informations suggérées par les participants aux RRSP pour les aider à décider du moment pour demander leur rente de retraite (3 mentions possibles, 86 suggestions apportées)

Informations suggérées	Proportion
Des simulations plus variées	21,3 %
De l'information plus complète sur les montants (montant de la rente, etc.)	12,2 %
Le montant mensuel de la rente	11,5 %
De l'analyse comprenant les autres régimes	9,1 %
Un calcul plus précis, plus exact	8,7 %
De l'information à jour (calcul à jour, etc.)	8,5 %
De l'information plus facile à trouver	8,5 %
De l'information plus facile à comprendre (vulgarisée, etc.)	8,3 %
De l'accompagnement, de l'aide	8,2 %
De l'information plus complète sur l'admissibilité	8,0 %
De l'information sur les conditions de la préretraite (retraite par anticipation)	8,0 %
De l'information plus précise (sans précision, claire)	8,0 %
De l'information sur la meilleure date pour prendre la retraite	7,7 %
Des explications sur le calcul (fonctionnement, etc.)	4,3 %
De l'information sur les pénalités possibles	4,1 %
Autres informations sur des sujets divers (indexation de la rente, travail à temps partiel, etc.)	9,4 %

Pour tous les régimes confondus, c'est à 61 ans en moyenne que les participants aux RRSP ont l'intention de commencer à recevoir la rente de retraite de leur régime. L'intervalle de confiance autour de cette moyenne est de 61,0 à 61,7 ans. Seuls les participants au RRMSQ ont en moyenne l'intention de commencer à la recevoir plus tôt, soit à 55 ans en moyenne. Mentionnons ici que près de 1 participant sur 5 (21 %) n'a pas été en mesure de répondre à cette question.

Le tableau suivant présente l'âge moyen auquel les participants aux RRSP aimeraient commencer à recevoir leur rente de retraite, par type de régime :

Tableau 3 – Âge moyen auquel les participants aux RRSP ont l'intention de commencer à recevoir leur rente de retraite selon le régime

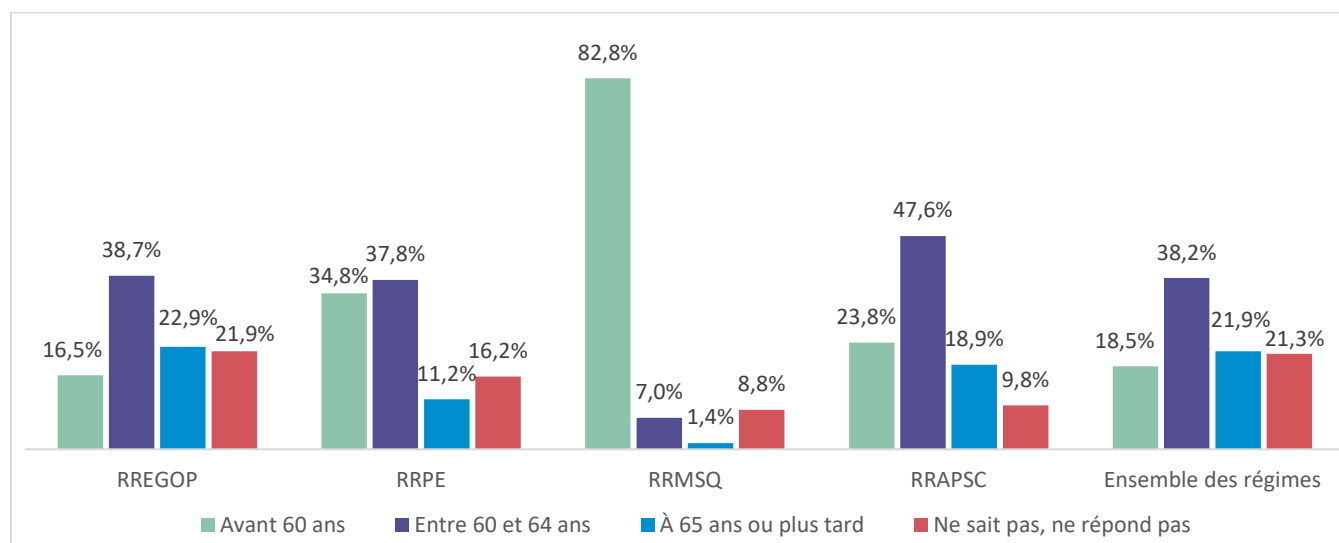
RRSP	Âge moyen
RREGOP	61,6 ans
RRPE	60,1 ans
RRMSQ	54,8 ans
RRAPSC	60,7 ans
Ensemble des régimes	61,4 ans

Le graphique 3 présente la répartition des participants aux RRSP globalement et par type de régime selon l'âge auquel ils ont l'intention de commencer à recevoir la rente de retraite de leur régime. Pour l'ensemble des régimes, c'est entre 60 et 64 ans où se classe la plus forte proportion de participants qui ont l'intention de prendre leur retraite (38 %); cependant, plusieurs différences s'observent selon le régime de retraite.

On constate que les participants au RRPE et ceux au RRMSQ sont plus nombreux en proportion à avoir l'intention de commencer à recevoir leur rente de retraite avant 60 ans comparativement aux participants des autres régimes (respectivement 35 % et 83 %, comparativement à 17 % et à 18 % pour les autres régimes).

Pour leur part, les participants au RREGOP sont moins nombreux en proportion à avoir l'intention de commencer à recevoir leur rente de retraite avant 60 ans (17 %, comparativement à 42 % pour les autres) et plus nombreux en proportion à vouloir commencer à la recevoir à 65 ans ou plus tard (23 %, comparativement à 10 % pour les autres).

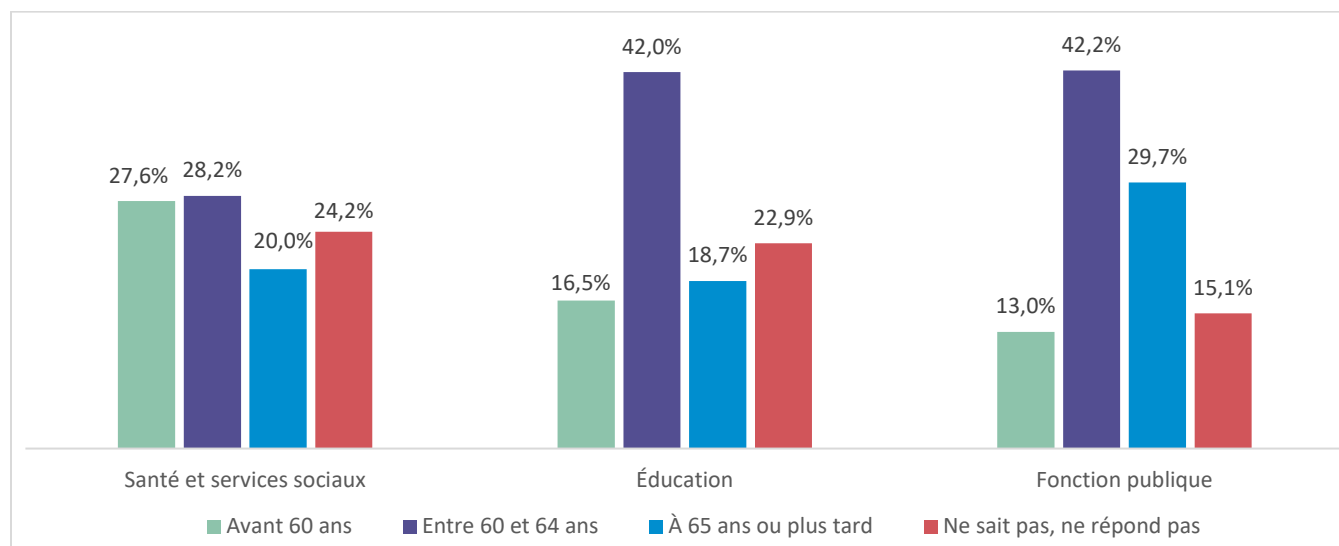
Graphique 3 – Répartition des participants aux RRSP selon l'âge auquel ils ont l'intention de commencer à recevoir leur rente de retraite



Le graphique 4 ci-dessous présente la répartition des participants aux RRSP selon leur secteur de travail et l'âge auquel ils ont l'intention de commencer à recevoir leur rente de retraite. Le secteur de la santé se distingue des autres secteurs en étant celui où :

- l'on constate la plus forte proportion de participants qui ont l'intention de recevoir leur rente de retraite avant 60 ans (28 %, comparativement à 15 % pour les autres secteurs de travail);
- l'on trouve la plus faible proportion de participants qui ont l'intention de recevoir leur rente de retraite à entre 60 et 64 ans (28 %, contre 42 % pour les autres secteurs de travail).

Graphique 4 – Répartition des participants aux RRSP selon leur secteur de travail et l'âge auquel ils ont l'intention de commencer à recevoir leur rente de retraite

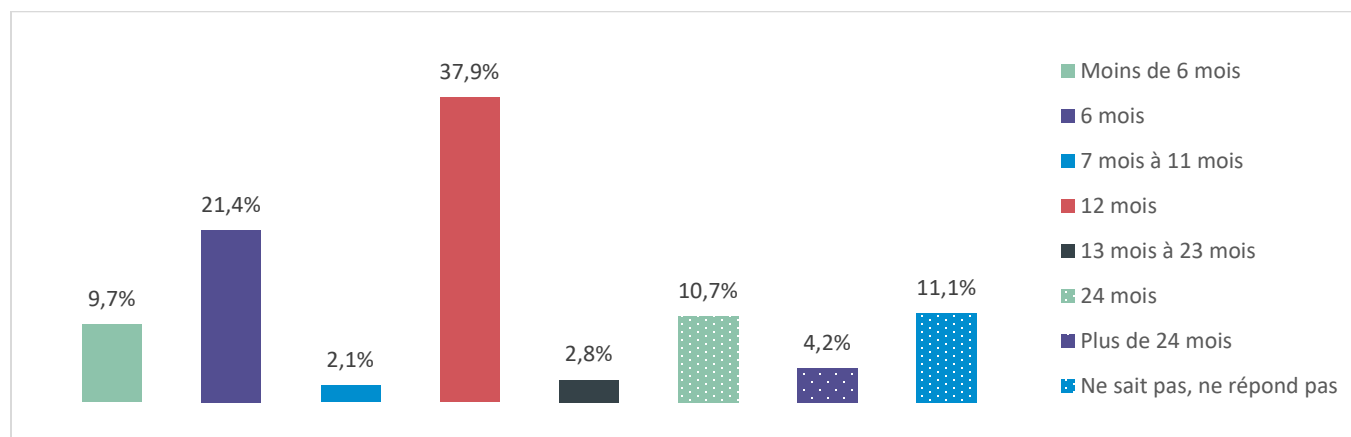


Demande d'estimation de la rente de retraite

Dans les semaines ou les mois précédant la demande de rente de son régime de retraite, il est possible pour un client d'adresser à Retraite Québec une demande d'estimation de sa rente.

Les participants visés pensent qu'ils demanderaient cette estimation environ 1 an (12,8 mois) en moyenne avant de commencer à recevoir leur rente. L'intervalle de confiance autour de cette moyenne est de 11,8 à 13,8 mois. Le graphique 5 montre que près de 4 participants sur 10 (38 %) demanderaient une telle estimation de 12 mois avant de commencer à la recevoir. Notons aussi que plus de 1 participant sur 10 (11 %) n'a pas été en mesure de répondre à cette question.

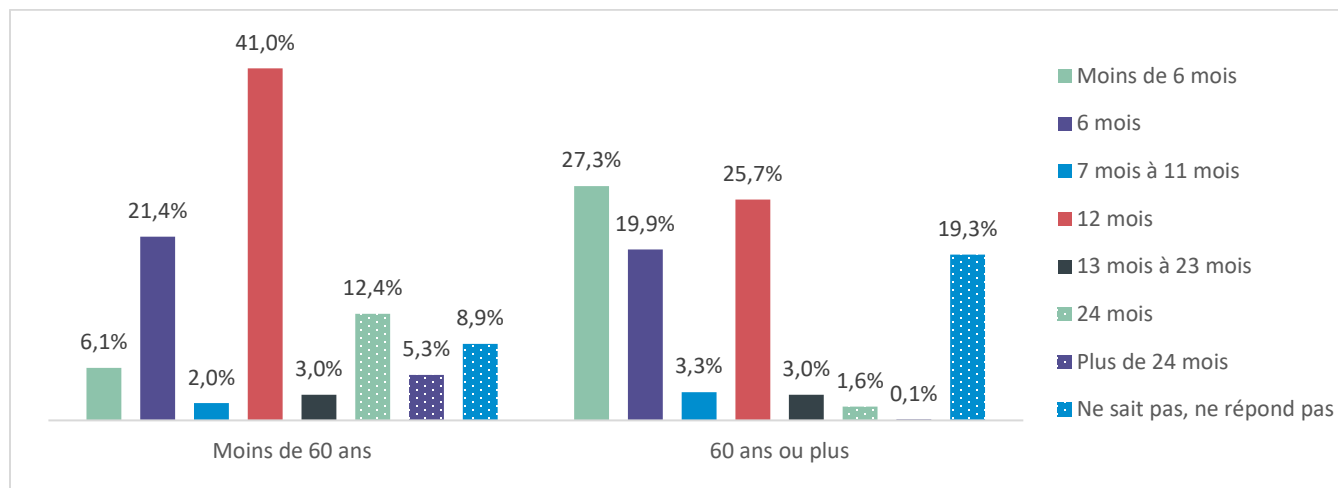
Graphique 5 – Répartition des participants aux RRSP en fonction du nombre de mois entre la demande d'estimation de rente et la réception de la rente



Le délai prévu entre la demande d'estimation et le début de la rente est globalement plus court pour les participants âgés de 60 ans et plus comparativement aux plus jeunes, ce qu'illustre le graphique 6. Des différences statistiquement significatives s'observent entre les deux groupes d'âge quant au moment pour demander l'estimation de leur rente, soit :

- douze mois avant de commencer à recevoir leur rente pour 41 % des moins de 60 ans, comparativement à 26 % des 60 ans et plus;
- vingt-quatre mois avant de commencer à recevoir leur rente chez 12 % des moins de 60 ans, comparativement à 2 % des 60 ans et plus).

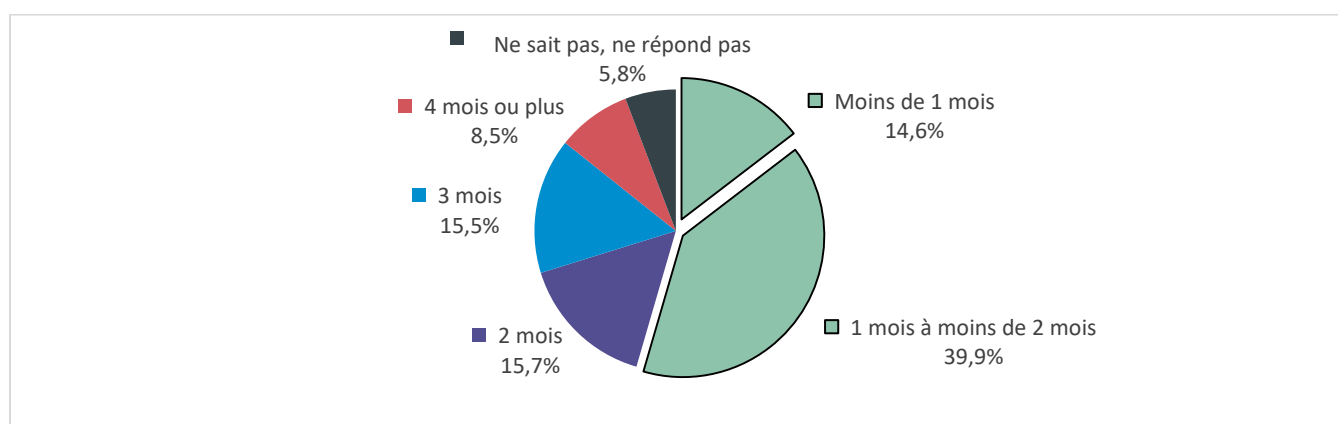
Graphique 6 – Répartition des participants aux RRSP en fonction de l'âge et du nombre de mois considéré entre la demande d'estimation de la rente et la réception de celle-ci



Dans sa Déclaration de services aux citoyens, Retraite Québec s'engage à répondre à une demande d'estimation de rente dans un délai de 60 jours. En moyenne, les participants estiment qu'un délai d'attente de 2,1 mois serait acceptable pour recevoir une réponse à une telle demande, et la médiane, qui correspond au point milieu des résultats, est à 1 mois. L'intervalle de confiance autour de cette moyenne est de 1,8 à 2,4 jours. Mentionnons que seulement 4 % des participants connaissaient cet engagement avant le sondage.

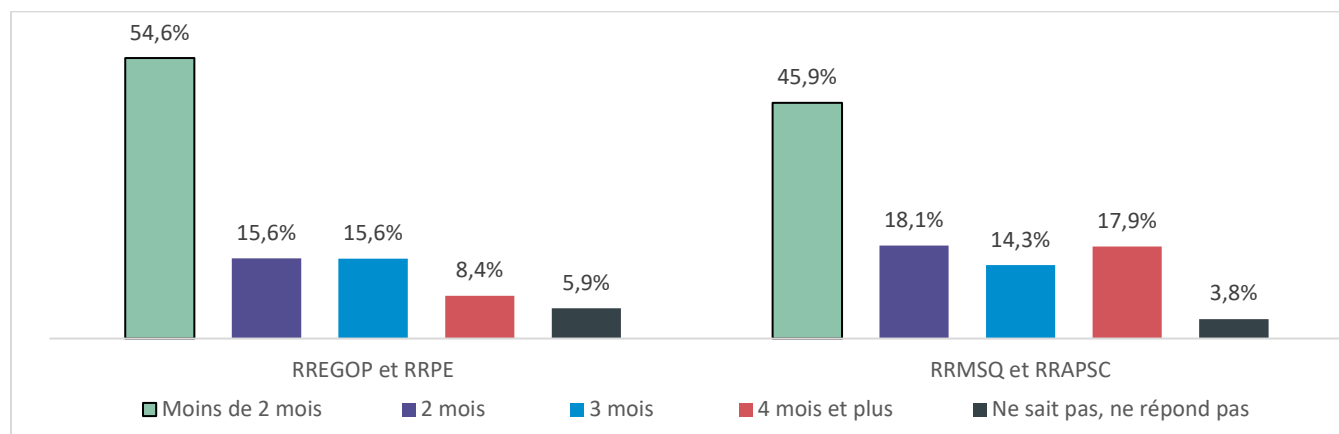
Le graphique 7 nous apprend que plus de la moitié des participants (55 %) considèrent comme acceptable un délai de réponse inférieur à celui auquel s'engage Retraite Québec envers sa clientèle. Ce sont 14 % d'entre eux qui voudraient recevoir une réponse à leur demande d'estimation de rente dans un délai de moins d'un mois, et 40 % qui l'espèrent après plus d'un mois, mais en moins de 2 mois. Moins de la moitié des participants (46 %) considèrent que l'engagement de Retraite Québec de répondre dans un délai de 2 mois est acceptable.

Graphique 7 – Répartition des participants aux RRSP selon le délai d'attente acceptable avant de recevoir leur estimation de rente



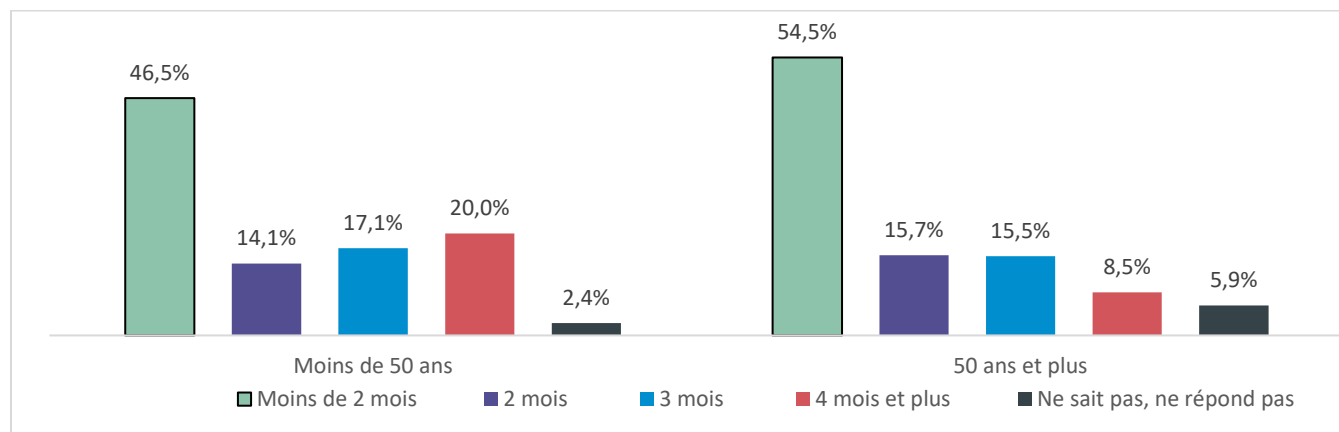
Les résultats ne sont pas différents statistiquement pour les participants au RREGOP et au RRPE comparativement à ceux au RRMSQ et au RRAPSC, sauf pour la proportion de participants qui jugent acceptable une attente de 4 mois ou plus (8 % chez les participants au RREGOP et au RRPE comparativement à 18 % chez les participants au RRMSQ et au RRAPSC).

Graphique 8 – Répartition des participants aux RRSP selon le type de régime de retraite et le délai d'attente acceptable avant de recevoir leur estimation de rente



Le graphique 9 présente un résultat semblable selon le groupe d'âge, alors que la seule différence significative entre les moins de 50 ans et les 50 ans et plus s'observe aussi pour la proportion de gens qui considèrent que 4 mois ou plus correspond à un temps d'attente acceptable (20 % pour les moins de 50 ans, comparativement à 9 % pour les 50 ans et plus).

Graphique 9 – Répartition des participants aux RRSP selon le groupe d'âge et le délai d'attente acceptable pour recevoir leur estimation de rente



Demande de rente de retraite

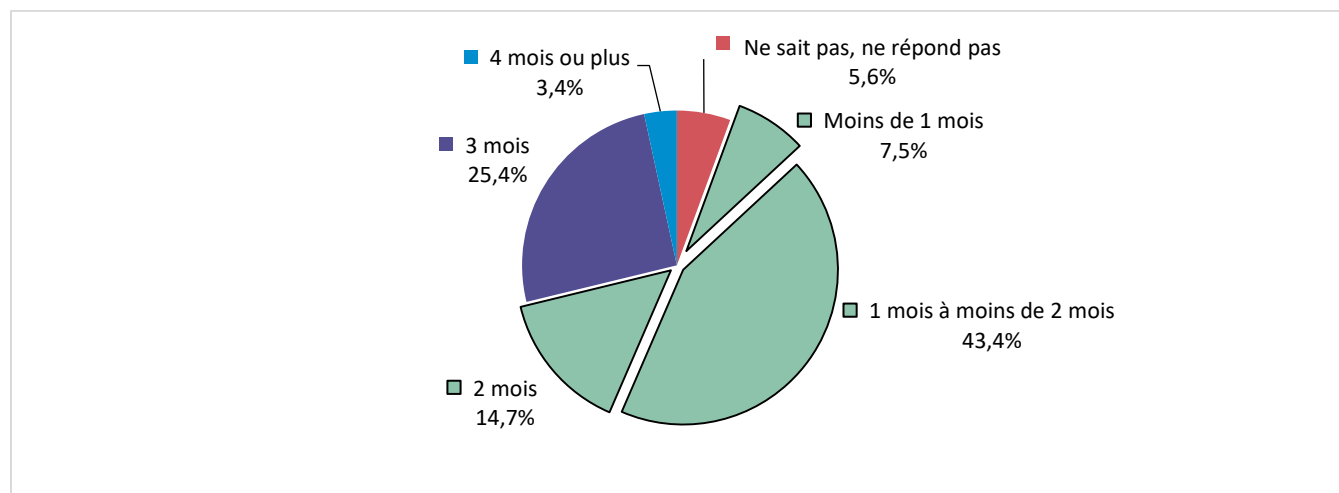
Dans le cas d'une demande de rente de retraite, l'engagement de la Déclaration de services aux citoyens stipule que Retraite Québec s'engage à envoyer la confirmation du montant de la rente dans un délai de 90 jours ou le mois de la retraite, selon l'échéance la plus éloignée, lorsqu'un participant en fait la demande. Avant ce sondage, seulement 5 % des participants connaissaient cet engagement.

En moyenne, les participants considèrent que le délai d'attente acceptable pour recevoir la confirmation du montant de la rente de retraite de leur régime serait de 2 mois après en avoir fait la demande, ce qui est nettement inférieur à l'engagement pris par Retraite Québec. L'intervalle de confiance autour de cette moyenne est de 1,8 à 2,2 jours. Quant à la médiane, elle est de 1 mois.

Le graphique qui suit témoigne du fait que les deux tiers (66 %) des participants considèrent que le délai acceptable est inférieur à la cible fixée par Retraite Québec.

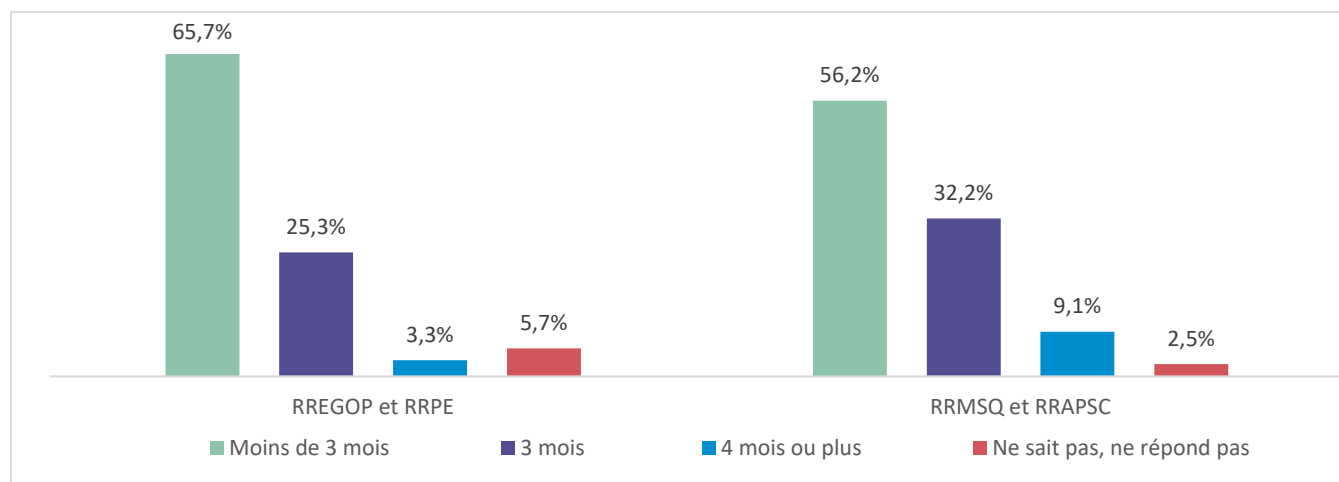
Ces résultats illustrent la distorsion entre les attentes des clients et l'engagement de la Déclaration de services aux citoyens, qui est, pour ainsi dire, méconnu de la clientèle.

Graphique 10 – Répartition des participants aux RRSP selon le délai d'attente acceptable avant de recevoir la confirmation du montant de leur rente



Les résultats ne sont pas différents statistiquement pour les participants au RREGOP et au RRPE comparativement à ceux au RRMSQ et au RRAPSC, sauf pour la proportion de participants qui jugent acceptable un délai d'attente de 4 mois ou plus (3 % chez les participants au RREGOP et au RRPE comparativement à 9 % chez les participants au RRMSQ et au RRAPSC).

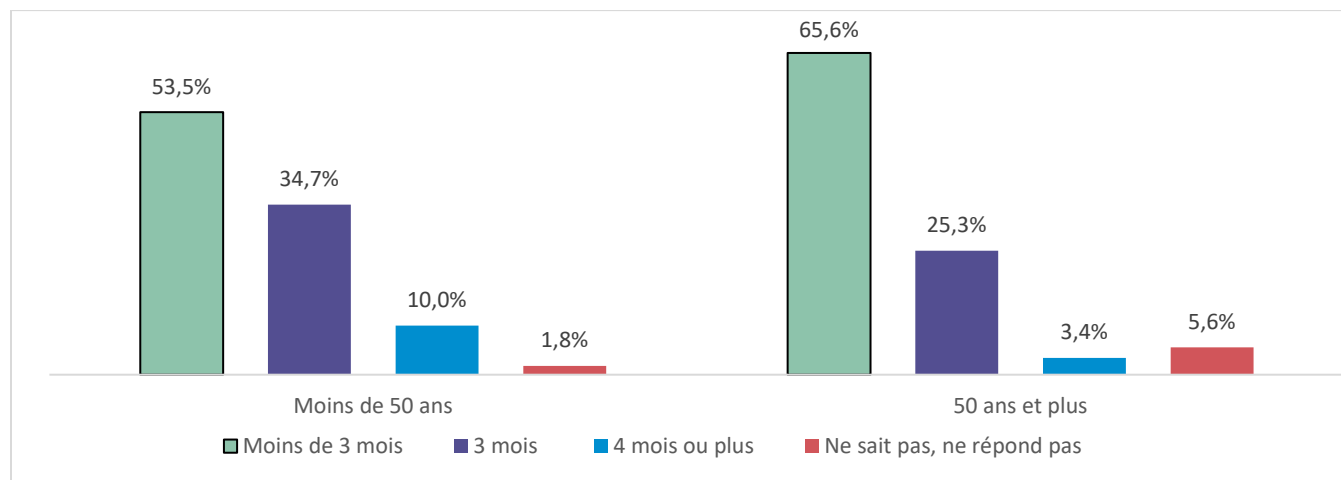
Graphique 11 – Répartition des participants aux RRSP selon le type de régime de retraite et le délai d'attente acceptable pour recevoir la confirmation du montant de leur rente



Comme c'était le cas pour l'estimation de la rente, les participants âgés de moins de 50 ans semblent être prêts à attendre un peu plus longtemps que les autres pour avoir la confirmation du montant de leur rente. En effet, on observe des différences significatives lorsque le délai d'attente acceptable est de :

- 3 mois (54 % pour les participants de moins de 50 ans, comparativement à 66 % pour les participants plus âgés);
- 4 mois ou plus (10 % pour les participants de moins de 50 ans, comparativement à 3 % pour les participants plus âgés).

Graphique 12 – Répartition des participants aux RRSP selon le groupe d'âge et le délai d'attente acceptable pour recevoir la confirmation du montant de leur rente



Conclusion

Le sondage s'adressait aux participants actifs aux régimes de retraite du secteur public susceptibles de prendre leur retraite et qui n'avaient encore fait aucune démarche en lien avec leur rente de retraite. L'objectif premier de ce sondage était de valider l'adéquation des deux engagements suivants de la Déclaration de services aux citoyens de Retraite Québec aux attentes de la clientèle :

- Fournir une estimation de rente de retraite dans les 60 jours suivant la réception de la demande;
- Confirmer le montant de la rente de retraite dans les 90 jours suivant la demande de rente.

Les résultats montrent que les attentes de la clientèle sont plus élevées que les engagements pris par Retraite Québec. Dans un cas comme dans l'autre, le délai de réponse moyen acceptable est de 2 mois, alors que la médiane est de 1 mois.

Pour l'estimation de la rente, plus de la moitié des participants visés voudraient avoir une réponse dans un délai inférieur à ce délai moyen acceptable de 2 mois. L'écart est encore plus grand pour la confirmation du montant de rente, alors qu'à peine le tiers des participants sont d'avis que le délai de 90 jours est acceptable et que près de la moitié souhaiterait plutôt un délai de réponse de 1 mois seulement.

Peu de gens connaissent l'engagement mentionné dans la Déclaration de services aux citoyens. Mieux faire connaître l'engagement pourrait aider à rendre les attentes des participants plus réalistes.

Le sondage a également permis de valider un certain nombre d'informations concernant la préparation à la retraite des participants visés. Notamment, c'est en moyenne à 61,4 ans que ces participants envisagent de prendre leur retraite. Le relevé de participation est perçu comme un bon outil offrant l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée face à l'âge de prise de la retraite. Malgré tout, certaines suggestions de modifications ont été formulées et pourraient permettre à Retraite Québec de l'améliorer. Certaines personnes ont également mentionné des informations concernant leur retraite qu'ils ont cherchées sans les trouver. Encore là, ces réponses pourraient guider la conception de communications ou d'outils adaptés aux besoins de la clientèle. Le détail de ces réponses est fourni dans un document distinct.

Annexe I

Méthodologie détaillée

Population cible

La population visée est constituée des participants au RREGOP, au RRPE et au RRAPSC âgés de 50 ans et plus ainsi que des participants au RRAPSC âgés de 44 ans et plus. De ceux-là sont exclus ceux qui ont déjà fait des démarches pour demander la rente de retraite de leur régime de retraite ou une estimation de celle-ci. Pour être en mesure d'exclure cette sous-population, deux questions étaient posées au tout début du questionnaire aux répondants potentiels. Aux globales 21,4 % ont répondu par l'affirmative à l'une ou l'autre de ces questions, et ont donc été exclus des résultats.

Base de sondage

La base de sondage a été constituée à partir des banques de données administratives de Retraite Québec. L'unité d'échantillonnage est la personne qui participe à l'un des régimes de retraite du secteur public suivants :

le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);

le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);

le Régime de retraite des membres de la Sûreté du Québec (RRMSQ);

le Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC).

Au départ, la base de sondage comptait 139 160 clients et clientes, de laquelle 580 ont été retranchés pour différentes raisons, notamment un manque d'information qui aurait permis d'obtenir les coordonnées téléphoniques, ou des coordonnées hors Québec ou incomplètes. La base de sondage utilisable totalise ainsi 138 580 personnes.

Plan d'échantillonnage

Un plan de sondage stratifié non proportionnel selon le type de régime a été utilisé pour ce sondage. Une particularité de celui-ci est que seuls les participants des RRSP qui n'ont pas fait de démarches auprès de Retraite Québec pour demander le versement de leur rente de retraite ou pour une estimation de celle-ci peuvent répondre au questionnaire. Pour obtenir le nombre de personnes dites « admissibles » souhaité, les tailles initiales de l'échantillon ont été gonflées en tenant compte des taux de réponse et d'admissibilité attendus. Le tableau A1 présente la répartition de la population de sondage, de l'échantillon initial et des répondants admissibles souhaités par régimes de retraite. Il est à noter que les strates RRAPSC et RRMSQ étant de petite taille, elles ont été recensées.

Tableau A1 – Répartition de la population, de l'échantillon initial et des répondants admissibles souhaités par strates de régime du secteur public

Strate de régime du secteur public	Taille de la population	Taille de l'échantillon initial	Nombre de répondants admissibles souhaités
RREGOP	127 501	4 000	400
RRPE	8 635	3 500	365
RRMSQ	1 733	1 733	285
RRAPSC	711	711	250
Ensemble des RRSP	138 580	9 944	1 300

Questionnaire

Le questionnaire comporte 21 questions, dont 2 questions filtres qui permettent de cibler les répondants aptes à répondre au sondage. Outre ces questions de sélection, le questionnaire aborde les sujets suivants :

La séance de préparation à la retraite et le relevé de participation;

L'information requise pour aider à la prise de la décision quant au moment de demander sa rente de retraite;

Le délai de traitement de la demande d'estimation de rente;

Le délai de traitement de la demande de rente de retraite.

Le questionnaire initial a été testé auprès de 20 répondants et répondantes le 9 septembre 2019. Par la suite, plusieurs modifications ont été apportées et une question a été retirée. Pour ces raisons, les entrevues du prétest n'ont pas été conservées. Le questionnaire définitif qui a été utilisé lors de la collecte des données est présenté à l'annexe II.

Collecte de données

La collecte de données au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur a eu lieu entre le 11 et le 26 septembre 2019. Les entrevues ont été réalisées par la firme SOM en français ou en anglais, au choix de la personne répondante. Jusqu'à 23 appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes faisant partie de l'échantillon. À la fin de la période de collecte, la durée moyenne des entrevues s'élevait à 5,7 minutes.

Tableau A2 – Répartition de l'échantillon utilisé par SOM des répondants et répondantes admissibles par strate de régime du secteur public

Strate de régime du secteur public	Taille de la population	Taille de l'échantillon initial	Nombre de répondants admissibles obtenus
RREGOP	1 500	511	401
RRPE	1 239	452	365
RRMSQ	1 093	356	285
RRAPSC	507	191	143
Ensemble des RRSP	4 339	1 500	1 194

Au total, 1 194 questionnaires ont été remplis, pour un taux de réponse de 39,0 %. Les résultats de la collecte de données sont présentés dans le tableau A3.

Le taux de réponse (T_{rep}) 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 a atteint 88,6 % et est obtenu de la façon suivante :

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

Le taux de réponse ainsi calculé correspond au rapport du nombre de répondants sur le nombre estimé de personnes admissibles.

Tableau A3 – Résultats globaux de la collecte de données

		Résultats observés
Échantillon de départ (A)		4 339
Numéros de téléphone non valides (B)		888
Échantillon utilisé pour le sondage		3 451
Non-répondants (C) (admissibilité inconnue)	Ménages non répondants avec admissibilité inconnue	674
	Refus du ménage	152
	Pas de réponse/ligne occupée	97
	Message laissé sur le répondeur	410
	Incapacité/décès/problème de langage	12
	Impossibilité de joindre	3
Non-répondants (D) (admissibilité connue)	Individus non répondants avec admissibilité connue	1 267
	Refus de la personne	788
	Impossibilité de joindre/non-disponibilité	474
	Incomplet	5
Cas inadmissibles (E)	Individus inadmissibles	316
Entrevues complétées (F)		1 194

Le tableau suivant présente le taux d'admissibilité et de réponse au sondage par régimes de retraite :

Tableau A4 – Taux d'admissibilité et de réponse

Strate de régime du secteur public	Taux d'admissibilité	Taux de réponse
RREGOP	89,0 %	36,7 %
RRPE	88,6 %	40,5 %
RRMSQ	89,5 %	39,1 %
RRAPSC	85,7 %	42,7 %
Ensemble des RRSP	88,6 %	39,0 %

Pondération

Les données ont été pondérées pour permettre une inférence adéquate à la population visée. La pondération a été déterminée en considérant les caractéristiques des participants de chacune des strates.

La pondération permet d'associer à chaque personne répondant au sondage le poids qui correspond au nombre de personnes de la population visée qu'elle représente.

L'utilisation du poids, lors du calcul des estimations, permet de rapporter les données concernant les personnes répondantes à la population visée. Elle permet de faire les inférences adéquates à cette population, bien que cette dernière n'ait pas été observée dans sa totalité compte tenu de la non-réponse. L'échantillon des personnes répondantes peut comporter en effet une certaine « distorsion » par rapport à la population visée, ce qui nécessite des redressements. L'objectif de ces redressements est de réduire le biais éventuel occasionné par la non-réponse et de corriger les erreurs de couverture (sous couverture ou sur couverture).

Dans le cas présent, les données ont été pondérées en tenant compte de la non-réponse et de l'admissibilité des personnes répondantes. La pondération rend ainsi possible l'inférence des résultats présentés dans ce rapport à la population visée. Toutes les analyses sont réalisées à l'aide des données pondérées.

Évaluation du sondage

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

Erreurs liées à l'échantillonnage

Une mesure de l'erreur d'échantillonnage utilisée dans le sondage est la marge d'erreur. Malgré qu'un recensement ait été effectué dans les strates RRAPSC et RRMSQ, il est possible d'émettre l'hypothèse que les répondants et répondantes au sondage représentent un échantillon aléatoire de la population cible, et ainsi de calculer les marges d'erreur.

La marge d'erreur maximale pour ce sondage dans le cas des estimations de proportions est estimée à 4,5 % pour un seuil de confiance de 95 % lorsqu'on généralise les résultats à l'ensemble de la population visée. Elle tient compte du facteur de réduction de la marge d'erreur, qui est attribuable à la taille finie des groupes sondés, et de l'effet de plan induit par la pondération. Dans le cas des estimations de moyenne, les marges d'erreur sont plus grandes que sur les pourcentages et sont toutes différentes. Elles sont donc présentées dans le texte.

Erreurs non liées à l'échantillonnage.

Parmi les sources d'erreur non attribuables à l'échantillonnage, la plus importante demeure la non-réponse. En effet, un faible taux de réponse entraîne un plus grand risque de biais, puisque les répondants et répondantes peuvent posséder des caractéristiques différentes de celles des personnes non répondantes. La pondération décrite précédemment vise à réduire ce biais. Dans ce sondage, le taux de réponse s'élève à 39 %. Par ailleurs, les objectifs du nombre de répondants par strate ont tous été atteints, à l'exception de la strate du RRAPSC, où il n'y a eu que 143 entrevues complétées plutôt que les 250 visées.

La comparaison de la répartition des participants dans l'échantillon par rapport à la population pour certaines caractéristiques permet de porter une appréciation du risque de biais lié à la non-réponse. Dans ce sondage, les caractéristiques « âge », « sexe », « secteur de travail » et « régime de retraite du secteur public » étaient disponibles pour effectuer cette analyse. L'échantillon est conforme à la population quant à l'ensemble de ces caractéristiques, à l'exception du « secteur de travail », comme illustré dans le tableau A5. On y observe une légère distorsion de l'échantillon quant aux secteurs de la santé et des services sociaux. Pour les questions directement liées à cette caractéristique, il se peut qu'un léger biais soit observé; aussi la prudence peut-elle être de mise dans l'interprétation des résultats qui en découlent.

Tableau A5 – Comparaison de la répartition des participants dans l'échantillon et la population.

Secteur de travail	Répartition de l'échantillon	Répartition de la population
Santé et services sociaux	26,9 %	32,1 %
Éducation	46,7 %	44,5 %
Fonction publique/autre	26,4 %	23,4 %

La non-réponse partielle, c'est-à-dire lorsque seulement une partie d'un questionnaire a été remplie, a également été analysée. Il est habituel de considérer qu'un taux de non-réponse partiel inférieur à 5 % ne devrait pas susciter d'inquiétude. La non-réponse à chaque question a été évaluée pour ce sondage et ne suscite pas d'inquiétude.

Méthode d'analyse

Pour la production d'estimations simples, il est nécessaire de tenir compte de la pondération. Ainsi, les estimations sont produites au moyen des procédures propres aux plans de sondage complexes du logiciel SAS (Statistical Analysis System). Les estimations produites dans ce rapport reposent sur le calcul de proportions et de moyennes.

L'analyse est essentiellement descriptive. Le test statistique « chi carré » a servi à vérifier la présence de différences importantes dans les résultats pour des proportions, à un seuil de signification statistique de 5 %. Ainsi, lorsqu'une différence est notée dans le texte, elle est importante.

La somme des proportions individuelles peut être légèrement différente de 100 % en raison de l'arrondissement de ces proportions.

Annexe II

Tableau questionnaire synthèse

Q_1	Avez-vous déjà fait des démarches auprès de Retraite Québec pour demander le versement de votre rente de retraite du <RÉGIME>? (n=1 510) 5,7 % Oui, sortie 94,3 % Non
Q_2	Avez-vous déjà fait des démarches auprès de Retraite Québec pour demander une estimation de votre rente de retraite du <RÉGIME>? (n=1 433) 16,6 % Oui, sortie 83,4 % Non
Q_3	Avez-vous déjà participé à une séance de préparation à la retraite? (n=1 194) 19,5 % Oui 80,5 % Non
Q_4	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu votre relevé de participation du <RÉGIME>? (n=1 194) *(Au besoin : Le relevé de participation est un document transmis annuellement par Retraite Québec pour vous informer des prestations auxquelles vous aurez droit au moment de votre retraite ou de votre fin d'emploi.)* 81,2 % Oui 18,8 % Non
Q_5 est posée seulement si Q_4=Oui	
Q_5	Est-ce que l'information qui s'y trouve est suffisante pour que vous puissiez prendre une décision éclairée quant au moment de demander votre rente de retraite du <RÉGIME>? (n=1 007) 57,2 % Oui 36,8 % Non 6,0 % Ne sait pas, ne répond pas

Q_5a est posée seulement si Q_5=Non

Q_5a

De quelle information supplémentaire auriez-vous besoin (pour prendre une décision éclairée quant au moment de demander votre rente de retraite du <RÉGIME>)? (jusqu'à 3 mentions acceptées) (n=423)

- 14,0 % Plus de précisions sur le montant à recevoir à la retraite
- 10,4 % De l'information plus à jour
- 9,2 % De l'information plus claire (donner de l'information plus concise, vulgariser)
- 6,7 % Davantage de prévisions, de projections à long terme
- 6,5 % Un cours de préparation à la retraite
- 6,0 % De l'information plus détaillée sur le meilleur moment pour demander la rente
- 5,5 % Le montant mensuel de la rente
- 5,1 % Plus d'explications sur le calcul
- 4,9 % De l'information sur les pénalités
- 4,3 % De l'information sur le nombre d'années restant à travailler
- 4,2 % De l'information sur l'admissibilité à la rente (âge, date, etc.)
- 4,0 % Des explications sur le fonctionnement du relevé
- 3,1 % Un calcul plus exact, précis
- 2,8 % Avoir de l'assistance, de l'aide concernant la retraite (accompagnement)
- 2,5 % Prendre en compte toutes les sources de revenu dans le calcul
- 1,6 % Donner plus de comparatifs (éléments de comparaison, entre différentes années)
- 1,5 % Aucune information
- 0,2 % Avoir le montant net de la rente (pas seulement brut, etc.)
- 0,1 % De l'information sur les assurances (médicales, etc.)
- 5,8 % Autre
- 18,5 % Ne sait pas, ne répond pas

Q_6

Avez-vous déjà fait des recherches pour avoir de l'information pour vous aider à prendre une décision quant au moment de demander votre rente de retraite du <RÉGIME>? (n=1 194)

- 23,7 % Oui
 - 76,3 % Non
-

Q_7 est posée seulement si Q_6=1

Q_7	Est-ce que l'information trouvée était suffisante (pour vous aider à prendre une décision quant au moment de demander votre rente de retraite du <RÉGIME>)? (n=318)
	69,6 % Oui
	25,3 % Non
	5,1 % Ne sait pas, ne répond pas

Q_7a est posée seulement si Q_7=Non

Q_7a	De quelle information supplémentaire auriez-vous besoin (pour vous aider à prendre une décision quant au moment de demander votre rente de retraite du <RÉGIME>) (jusqu'à 3 mentions acceptées) (n=86)
	21,3 % Des simulations plus variées
	12,2 % De l'information plus complète sur les montants (montant de la rente, etc.)
	11,5 % Le montant mensuel de la rente
	9,1 % L'analyse comprenant les autres régimes
	8,7 % Un calcul plus précis, plus exact
	8,5 % De l'information à jour (calcul à jour, etc.)
	8,5 % De l'information plus facile à trouver
	8,3 % De l'information plus facile à comprendre (vulgariser, etc.)
	8,2 % De l'accompagnement, de l'aide
	8,0 % De l'information plus complète sur l'admissibilité
	8,0 % De l'information sur les conditions de la préretraite (retraite par anticipation)
	8,0 % De l'information plus précise (sans précisions, claire)
	7,7 % De l'information sur la meilleure date pour prendre la retraite
	4,3 % Des explications sur le calcul (fonctionnement, etc.)
	4,1 % De l'information sur les pénalités possibles
	0,5 % Avoir un cours, une séance d'information
	8,9 % Autre

Q_9	À quel âge avez-vous l'intention de commencer à recevoir votre rente de retraite du <RÉGIME>? (n=1 194)
	Âge moyen : 61,4 ans
	0,8 % À moins de 55 ans
	17,8 % Entre 55 et 59 ans
	38,2 % Entre 60 et 64 ans
	21,9 % À 65 ans ou plus
	21,3 % Ne sait pas, ne répond pas

Q_10

Dans les mois précédant la retraite, il est possible de demander une estimation de rente qui permet d'évaluer les revenus obtenus de la rente au moment de la retraite.

Si vous aviez à faire une demande d'estimation de votre rente du <RÉGIME> à Retraite Québec, combien de mois avant de commencer à recevoir votre rente le feriez-vous? (n=1 194)

En moyenne 12,8 mois avant de commencer à recevoir la rente

- 9,7 % Moins de 6 mois
- 21,4 % 6 mois
- 2,1 % 7 à 11 mois
- 37,9 % 12 mois
- 2,8 % 13 à 23 mois
- 10,7 % 24 mois
- 4,2 % Plus de 24 mois
- 11,1 % Ne sait pas, ne répond pas

Q_11

Quel serait, selon vous, le délai d'attente acceptable avant d'avoir cette estimation de rente de Retraite Québec? (n=1 194)

En moyenne 2,1 mois

- 14,6 % Moins de 1 mois
- 39,9 % 1 mois à moins de 2 mois
- 15,7 % 2 mois
- 15,5 % 3 mois
- 8,5 % 4 mois ou plus
- 5,8 % Ne sait pas, ne répond pas

Q_12

Avant aujourd'hui, saviez-vous que Retraite Québec s'engage à répondre à une demande d'estimation de rente de Retraite Québec dans un délai de 90 jours? (n=1 194)

- 4,3 % Oui
- 95,7 % Non

Q_13	Au moment où vous demanderez à Retraite Québec de recevoir votre rente de retraite du <RÉGIME>, quel serait le délai d'attente que vous considèreriez comme acceptable avant d'avoir la confirmation du montant de votre rente? (n=1 194) En moyenne 2 mois 7,5 % Moins de 1 mois 43,3 % 1 mois à moins de 2 mois 14,7 % 2 mois 25,4 % 3 mois 3,4 % 4 mois ou plus 5,6 % Ne sait pas, ne répond pas
Q_14	Avant aujourd'hui, saviez-vous que lorsque vous demandez de recevoir votre rente de retraite du <RÉGIME>, Retraite Québec s'engage à envoyer la confirmation du montant de la rente dans un délai de 90 jours ou le mois de votre retraite, selon l'échéance la plus éloignée? (n=1 191) 4,6 % Oui 95,4 % Non
Questions sociodémographiques	
Q_15	Quelle est votre année de naissance? (n=1 194) 46,7 % Moins de 55 ans 36,9 % 55 à 59 ans 16,4 % 60 ans ou plus
Q_16	Quel est le plus haut diplôme scolaire que vous avez obtenu? (n=1 194) 18,5 % Primaire ou secondaire 21,8 % Collégial 59,7 % Universitaire
Q_17	Dans lequel des secteurs suivants travaillez-vous? (n=1 194) 46,7 % Éducation (milieu scolaire) 26,9 % Santé et services sociaux (hôpitaux, CLSC, etc.) 25,9 % Fonction publique (ministères, Sûreté du Québec, SEPAQ, SQI, etc.) 0,5 % Autre (horticulture, distribution, justice, sécurité publique, finance, transport et hôtellerie)
Q_18	Sexe (n=1 194) 34,1 % Masculin 65,9 % Féminin

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

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

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



Partenaire de votre
sécurité financière