

Mesure de l'importance des attentes de la clientèle

Rapport 2014



Rédaction

Francis Bernier
Chantale Thibault

Mise en page

Nathalie Cloutier

Date de parution

Juin 2015

Ce document est disponible sur le site Web de la Régie :
www.rrq.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, commentaire ou suggestion, s'adresser à :

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

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

Dépôt légal

2^e trimestre 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN

978-2-550-72843-6 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2015

Table des matières

Introduction	5
Méthodologie en bref	6
Indices d'importance	7
Classement des attentes selon leur importance	11
Importance des attentes selon les caractéristiques de la clientèle RRQ	13
Questions sur des sujets liés au service à la clientèle	16
Opinion sur la qualité des services	17
Conclusion	18
Annexe 1 Méthodologie détaillée	19
Annexe 2 Questionnaire	24

Tableaux

Tableau 1	Indices d'importance et répartition de la clientèle RRQ selon les cotes attribuées à chacune des attentes.....	9
Tableau 2	Indices d'importance et répartition de la clientèle SAE selon les cotes attribuées à chacune des attentes.....	10
Tableau 3	Classement des attentes selon les indices d'importance – clientèle RRQ.....	11
Tableau 4	Classement des attentes selon les indices d'importance – clientèle SAE.....	12
Tableau 5	Importance des attentes selon les caractéristiques de la clientèle RRQ.....	13
Tableau 6	Opinion de la clientèle RRQ sur les communications en format électronique.....	16
Tableau 7	Opinion de la clientèle RRQ sur l'obligation d'adhérer au dépôt direct	16
Tableau 8	Intérêt de la clientèle RRQ pour que la Régie s'associe à des institutions financières pour l'identification et l'accès à ses services Web	16
Tableau 9	Opinion sur la qualité des services offerts par la Régie – clientèle RRQ	17
Tableau 10	Opinion sur la qualité des services offerts par la Régie – clientèle RRQ qui a fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois.....	17

Graphiques

Graphique 1	Indices d'importance des aspects du service – clientèle RRQ	7
Graphique 2	Indices d'importance des aspects du service – clientèle SAE.....	7

Introduction

Le processus qu'utilise la Régie des rentes du Québec pour mesurer la satisfaction de sa clientèle comporte trois volets : la Mesure de l'importance des attentes (MIA), la Mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle (MASC) et l'Outil de mesure de la satisfaction de la clientèle qui s'adresse à la Régie (OSCAR). Il permet à la Régie de connaître les attentes de ses clients et de mesurer leur satisfaction à l'égard de son service à la clientèle.

La première étape de ce processus est la mesure de l'importance des attentes. Elle se divise en deux parties. Dans un premier temps, la Régie a réalisé des groupes de discussion, au printemps 2011, auprès de la population québécoise, afin de connaître les attentes des gens à l'égard de sa prestation de service¹. Cet exercice a mené à l'élaboration d'un nouveau modèle de mesure de la satisfaction de la clientèle, qui comporte 5 aspects du service se déclinant en 21 attentes. Ce modèle permet aussi d'établir les engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*².

Le premier sondage mené auprès de la population sur l'importance qu'elle accorde aux aspects et aux attentes qui composent le modèle de mesure a été réalisé en 2011. Puisque le processus de mesure de la satisfaction de la clientèle prévoit que ce sondage soit réalisé tous les trois ans, la Régie l'a donc refait à l'automne 2014.

Le sondage MIA vise aussi à connaître l'opinion des gens sur d'autres sujets liés à la prestation de service. Ainsi, l'édition 2014 du sondage recueille l'opinion des citoyens relativement au format des communications écrites et au dépôt direct obligatoire. Ce sondage mesure aussi l'intérêt des gens relativement à un éventuel accès aux services Web de la Régie en association avec les institutions financières, de même que la satisfaction générale à l'égard de la qualité des services de la Régie. Ces renseignements supplémentaires permettent à la Régie de suivre l'évolution des comportements et des perceptions des clients, dans une volonté constante d'amélioration et d'efficience des services.

Ce document présente les résultats de ce sondage ainsi qu'une comparaison avec les résultats obtenus en 2011. Il donne ainsi un portrait exhaustif de ce qui est important pour les citoyens lorsqu'ils reçoivent un service de la Régie.

1. Les résultats obtenus à la suite des groupes de discussion peuvent être consultés sur le site Web de la Régie à l'adresse www.rrq.gouv.qc.ca.

2. La *Déclaration de services aux citoyens* qui est entrée en vigueur en janvier 2015 peut également être consultée sur le site Web de la Régie.

Méthodologie en bref

La collecte de données a été réalisée du 16 octobre au 11 novembre 2014 par la firme SOM recherches et sondages. Les entrevues ont été effectuées par téléphone, en français ou en anglais, auprès de citoyens québécois âgés de 18 ans ou plus. La durée moyenne des entrevues a été de huit minutes.

Au total, 1 503 personnes ont répondu au sondage, et le taux de réponse a été de 31,0 %. La marge d'erreur maximale est de 3,3 % pour un seuil de confiance de 95 %. Une pondération a été effectuée selon les données du dernier recensement de Statistique Canada afin de redonner à chaque répondant le poids qu'il représente dans la population.

La hiérarchie des aspects du service permet de classer ceux-ci du plus important au moins important pour les clients. Elle est établie à partir du calcul des indices d'importance de la façon suivante :

- L'importance des attentes est d'abord mesurée à l'aide d'énoncés que les répondants devaient coter selon une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10, « très important ».
- La moyenne des réponses concernant les attentes liées à un aspect est ensuite calculée pour chaque répondant.
- Finalement, la moyenne des résultats concernant chaque aspect est calculée pour l'ensemble des répondants.

La marge d'erreur pour les indices d'importance des aspects ne dépasse jamais 0,14 point au niveau de confiance de 95 %.

De même, une hiérarchie des attentes permet d'ordonner celles-ci de la plus importante à la moins importante pour les gens. Il est possible de faire ce classement en calculant un indice d'importance pour chacune des attentes. Dans ce cas, l'indice est estimé à partir de la moyenne des réponses de l'ensemble des répondants. La marge d'erreur pour les indices d'importance des attentes ne dépasse jamais 0,18 point au niveau de confiance de 95 % pour l'ensemble de la population.

Dans ce sondage, les personnes qui ont un ou des enfants de moins de 18 ans habitant avec elles sont considérées comme un domaine d'étude et constituent ce qui est appelé la « clientèle SAE » tout au long de ce rapport d'analyse. L'ensemble des répondants est quant à lui considéré comme la « clientèle RRQ ».

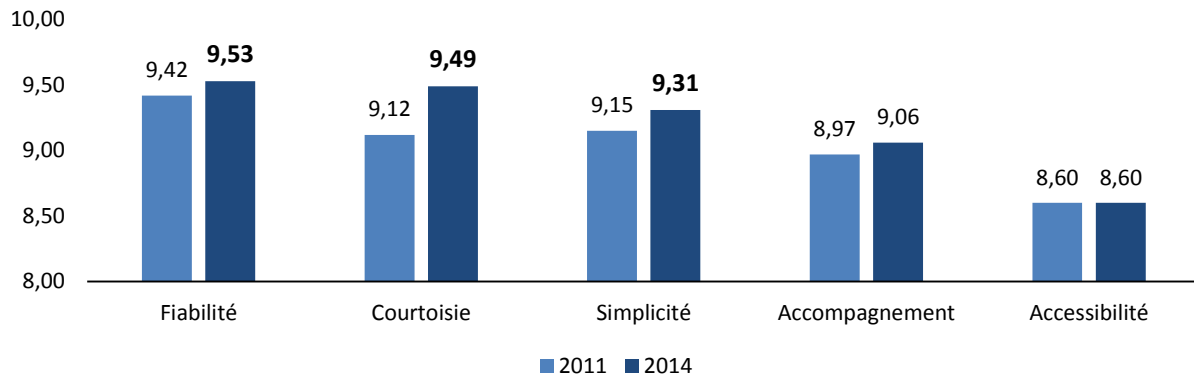
Une explication plus détaillée de la méthodologie et le questionnaire se trouvent respectivement aux annexes 1 et 2.

Indices d'importance

Indices d'importance des aspects

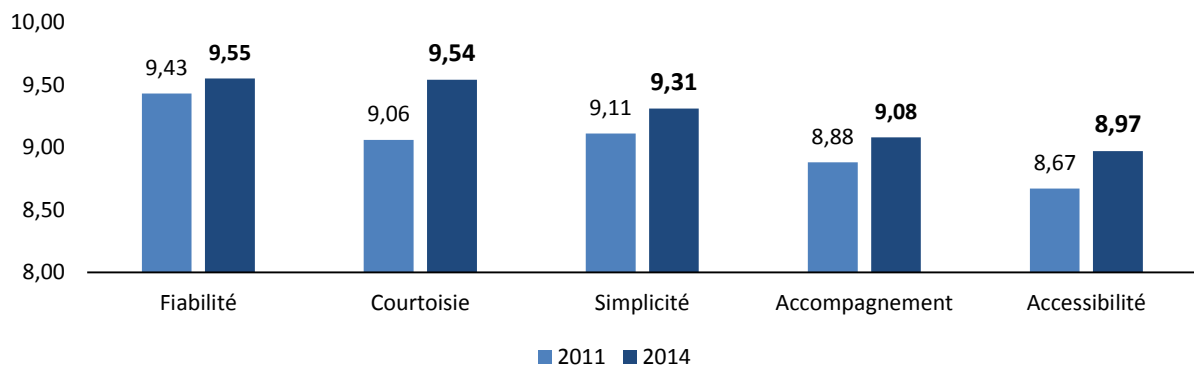
Les indices d'importance sont calculés à partir d'énoncés auxquels les répondants devaient attribuer une cote de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10, « très important ». Les énoncés correspondent aux attentes composant le modèle de satisfaction de la clientèle. La méthode de calcul des indices est décrite à la section précédente. Les graphiques qui suivent présentent les indices d'importance des aspects du service pour les clientèles RRQ et SAE.

Graphique 1 Indices d'importance des aspects du service – clientèle RRQ



Notes : La marge d'erreur autour d'un indice est d'au plus 0,09 point, quelle que soit l'année.
Les indices en caractères gras indiquent qu'il y a une différence significative par rapport à ceux de l'année 2011.

Graphique 2 Indices d'importance des aspects du service – clientèle SAE



Notes : La marge d'erreur autour d'un indice est d'au plus 0,14 point, quelle que soit l'année.
Les indices en caractères gras indiquent qu'il y a une différence significative par rapport à ceux de l'année 2011.

Autant pour la clientèle RRQ que pour la clientèle SAE, la fiabilité et la courtoisie sont les aspects du service les plus importants avec des indices se situant autour de 9,5. Vient ensuite la simplicité des démarches avec des indices de 9,31 pour les deux programmes, puis l'accompagnement (9,06 et 9,08) et l'accessibilité (8,60 et 8,97). Bien que l'accessibilité soit l'aspect le moins important des cinq, il n'en demeure pas moins que les indices s'y rapportant sont élevés pour les deux programmes et, donc, que cet aspect revêt de l'importance pour les gens. Par ailleurs, pour la clientèle RRQ, les indices de trois des aspects (fiabilité, courtoisie et simplicité) ont augmenté de manière significative par rapport à 2011, tandis que pour la clientèle SAE, les indices de tous les aspects sont significativement plus élevés en 2014 qu'en 2011.

Indices d'importance des attentes

Les tableaux suivants présentent les indices d'importance ainsi que la répartition des clientèles selon les cotes qu'ils ont attribuées à chacune des attentes liées aux aspects du service. Ces résultats sont fournis pour les clientèles RRQ et SAE. Les indices d'importance des aspects présentés dans cette section sont ceux qui ont été calculés à partir des attentes.

Clientèle RRQ

Il n'est pas surprenant de constater que les indices des attentes qui concernent la fiabilité sont tous très élevés et supérieurs à 9,30. De plus, deux des attentes liées à cet aspect ont vu leur indice augmenter en 2014. En outre, 70 % ou plus de la clientèle RRQ a attribué une cote de 10 pour toutes les attentes concernant cet aspect.

Les indices des attentes rattachées à la courtoisie sont aussi très élevés et varient entre 9,30 et 9,65. Ils ont tous augmenté en 2014. Par ailleurs, la proportion de la clientèle qui a donné la plus haute cote d'importance (10) à chacune de ces attentes varie entre 67 % et 82 %.

Les indices des attentes relatives à la simplicité des démarches sont aussi très hauts, puisqu'ils sont tous supérieurs à 9 sauf pour l'attente « Que vous n'avez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà » dont l'indice est de 8,67. Les indices de toutes les attentes, sauf une, ont augmenté en 2014. Entre 57 % et 79 % de la clientèle a attribué une cote de 10 à ces attentes.

Les indices des attentes liées à l'accompagnement sont près de 9 et environ 60 % de la clientèle a donné la plus haute cote d'importance (10) à ces attentes.

Même si l'accessibilité est l'aspect le moins important pour les gens, l'attente « Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information » a un indice qui s'élève à 9,43 et figure parmi les attentes les plus importantes pour la clientèle RRQ. Par contre, les deux attentes qui concernent l'accessibilité de l'information sur Internet se classent parmi les moins importantes, leurs indices étant près de 8. De plus, près de 50 % de la clientèle a donné une cote d'importance de 10 à ces deux attentes, et environ une personne sur cinq leur a attribué une cote inférieure à 7.

Clientèle SAE

Pour la clientèle SAE, les résultats sont semblables à ceux qui ont été obtenus pour la clientèle RRQ. En effet, les indices des attentes qui se rapportent à la fiabilité sont parmi les plus élevés, et 70 % ou plus de la clientèle a donné une cote de 10 à ces attentes. Les attentes concernant la courtoisie sont toutes plus élevées par rapport à 2011 et ont toutes des indices supérieurs à 9,30.

En ce qui concerne les attentes au sujet de la simplicité des démarches et de l'accompagnement dans les démarches, les indices sont tous supérieurs à 9 sauf pour l'attente « Que vous n'avez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà » de l'aspect simplicité, avec un indice s'élevant tout de même à 8,63, et pour l'attente « Que la Régie vous aide dans votre démarche » de l'aspect accompagnement, avec un indice de 8,87.

Comme c'est le cas pour la clientèle RRQ, l'attente « Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information » figure parmi les attentes les plus importantes avec un indice de 9,41, même si l'aspect auquel elle est rattachée arrive au dernier rang dans le classement des aspects selon leur importance. À l'opposé, les attentes qui concernent l'accessibilité de l'information par Internet se trouvent parmi les moins importantes, avec des indices se situant près de 8,7. Ces indices demeurent tout de même élevés, et l'accessibilité de l'information par Internet revêt une importance certaine pour la clientèle SAE, puisqu'environ les deux tiers de la clientèle SAE accordent une note de 9 ou de 10 à chacune de ces deux attentes. De plus, l'indice de l'attente « Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet » a connu une hausse marquée pour cette clientèle, passant de 8,09 en 2011 à 8,70 en 2014.

Tableau 1 Indices d'importance et répartition de la clientèle RRQ selon les cotes attribuées à chacune des attentes

Attentes	Indices		Cote 2014 (%)				
	2011	2014	10	9	8	7	0-6
Fiabilité	9,42	9,53					
31. Que vous receviez les bons montants au moment prévu.	9,55	9,70	83,6	7,9	5,9	1,6	1,1
32. Que l'information fournie soit juste et précise.	9,51	9,60	79,2	8,9	7,9	2,5	1,5
33. Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	9,39	9,42	72,6	10,3	12,2	2,5	2,4
34. Que le service vous soit rendu dans les délais convenus.	9,23	9,38	69,5	9,7	15,0	3,2	2,6
Courtoisie	9,12	9,49					
51. Que les employés soient polis avec vous.	9,03	9,47	74,4	8,6	11,8	2,5	2,7
52. Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	9,08	9,53	76,6	8,5	10,7	2,0	2,2
53. Que les employés soient à l'écoute et patients.	9,01	9,30	66,8	10,2	15,7	3,9	3,3
54. Que la Régie vous traite avec respect.	9,36	9,65	81,8	7,4	7,9	1,5	1,4
Simplicité	9,15	9,31					
11. Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	9,46	9,62	79,2	8,2	10,4	1,5	0,8
12. Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.	8,39	8,67	57,3	6,9	17,1	5,7	13,0
13. Que l'information fournie soit facile à comprendre.	9,43	9,59	77,0	10,3	9,6	1,6	1,5
14. Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	9,10	9,18	65,7	9,8	14,7	4,5	5,4
15. Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	9,35	9,50	74,1	8,4	14,3	1,6	1,7
Accompagnement	8,97	9,06					
41. Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	8,92	9,01	59,8	10,8	17,3	5,1	6,9
42. Que la Régie vous aide dans votre démarche.	8,91	9,03	61,9	10,0	16,6	5,5	6,1
43. Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	8,95	9,04	58,7	10,9	19,2	4,5	6,7
44. Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	9,11	9,20	63,8	9,2	18,1	4,8	4,0
Accessibilité	8,60	8,60					
21. Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	8,99	9,11	62,8	8,4	17,3	6,0	5,5
22. Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	7,94	7,91	49,3	8,3	14,9	6,0	21,5
23. Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	8,07	7,92	46,6	7,4	20,2	6,0	19,9
24. Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	9,36	9,43	73,6	8,7	12,4	2,0	3,2

Notes : La marge d'erreur est d'au plus 0,18 point autour d'un indice et de 3,3 points de pourcentage autour d'une proportion.
Les indices en caractères gras indiquent qu'il y a une différence significative par rapport à ceux de l'année 2011.

Tableau 2 Indices d'importance et répartition de la clientèle SAE selon les cotes attribuées à chacune des attentes

Attentes	Indices		Cote (%)				
	2011	2014	10	9	8	7	0-6
Fiabilité	9,43	9,55					
31. Que vous receviez les bons montants au moment prévu.	9,59	9,76	87,3	5,0	5,3	1,1	1,4
32. Que l'information fournie soit juste et précise.	9,45	9,65	81,7	7,9	7,4	1,1	1,8
33. Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	9,46	9,41	74,1	9,7	9,8	3,9	2,3
34. Que le service vous soit rendu dans les délais convenus.	9,22	9,37	69,8	9,9	14,4	2,4	3,5
Courtoisie	9,06	9,54					
51. Que les employés soient polis avec vous.	8,97	9,51	76,1	7,5	12,2	2,1	2,1
52. Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	8,97	9,58	78,0	8,3	9,9	2,9	0,9
53. Que les employés soient à l'écoute et patients.	8,96	9,37	69,6	9,3	14,3	4,4	2,3
54. Que la Régie vous traite avec respect.	9,34	9,72	86,4	5,2	5,2	1,8	1,3
Simplicité	9,11	9,31					
11. Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	9,41	9,55	78,5	6,4	10,6	2,8	1,7
12. Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.	8,27	8,63	56,4	6,0	15,9	7,5	14,2
13. Que l'information fournie soit facile à comprendre.	8,42	9,59	77,1	9,6	9,7	2,9	0,7
14. Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	9,11	9,25	66,4	11,0	13,6	5,1	3,9
15. Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	9,33	9,52	74,7	6,5	16,7	1,3	0,9
Accompagnement	8,88	9,08					
41. Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	8,82	9,02	61,3	8,9	16,3	5,6	7,8
42. Que la Régie vous aide dans votre démarche.	8,76	8,87	60,2	10,2	15,9	5,9	7,9
43. Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	8,88	9,16	60,2	10,9	20,3	4,5	4,0
44. Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	9,06	9,28	66,3	7,7	19,2	4,4	2,4
Accessibilité	8,67	8,97					
21. Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	8,82	9,03	59,0	9,8	18,3	7,4	5,5
22. Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	8,09	8,72	60,4	7,1	14,5	5,2	12,8
23. Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	8,40	8,71	55,8	9,9	18,4	4,0	11,9
24. Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	9,36	9,41	72,6	7,8	13,5	2,7	3,3

Notes : La marge d'erreur est d'au plus 0,42 point autour d'un indice et de 6,2 points de pourcentage autour d'une proportion.
Les indices en caractères gras indiquent qu'il y a une différence significative par rapport à ceux de l'année 2011.

Classement des attentes selon leur importance

Les tableaux suivants présentent le classement des attentes de la plus importante à la moins importante pour les gens, et ce, pour les deux clientèles. Ce classement est fait en fonction de l'indice d'importance calculé à partir de la cote que les clientèles ont attribuée à chacune des attentes.

Pour la clientèle RRQ, toutes les attentes qui concernent la fiabilité et la courtoisie de même que trois des attentes liées à la simplicité apparaissent parmi les plus importantes. Parmi les attentes les moins importantes figurent celles qui ont trait à l'accompagnement et à l'accessibilité, de même que l'attente « Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà » se rapportant à la simplicité.

Peu de différences sont observées entre le classement des attentes de la clientèle SAE et celui de la clientèle RRQ.

Tableau 3 Classement des attentes selon les indices d'importance – clientèle RRQ

Rang	Question	Attente	Aspect	Indice
1	31	Que vous receviez les bons montants au moment prévu.	Fiabilité	9,70
2	54	Que la Régie vous traite avec respect.	Courtoisie	9,65
3	11	Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	Simplicité	9,62
4	32	Que l'information fournie soit juste et précise.	Fiabilité	9,60
5	13	Que l'information fournie soit facile à comprendre.	Simplicité	9,59
6	52	Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	Courtoisie	9,53
7	15	Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	Simplicité	9,50
8	51	Que les employés soient polis avec vous.	Courtoisie	9,47
9	24	Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	Accessibilité	9,43
10	33	Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	Fiabilité	9,42
11	34	Que le service vous soit rendu dans les délais convenus.	Fiabilité	9,38
12	53	Que les employés soient à l'écoute et patients.	Courtoisie	9,30
13	44	Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	Accompagnement	9,20
14	14	Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	Simplicité	9,18
15	21	Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	Accessibilité	9,11
16	43	Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	Accompagnement	9,04
17	42	Que la Régie vous aide dans votre démarche.	Accompagnement	9,03
18	41	Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	Accompagnement	9,01
19	12	Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.	Simplicité	8,67
20	23	Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	Accessibilité	7,92
21	22	Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	Accessibilité	7,91

Note : La marge d'erreur autour d'un indice est d'au plus 0,18 point.

Tableau 4 Classement des attentes selon les indices d'importance – clientèle SAE

Rang	Question	Attente	Aspect	Indice
1	31	Que vous receviez les bons montants au moment prévu.	Fiabilité	9,76
2	54	Que la Régie vous traite avec respect.	Courtoisie	9,72
3	32	Que l'information fournie soit juste et précise.	Fiabilité	9,65
4	13	Que l'information fournie soit facile à comprendre.	Simplicité	9,59
5	52	Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	Courtoisie	9,58
6	11	Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	Simplicité	9,55
7	15	Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	Simplicité	9,52
8	51	Que les employés soient polis avec vous.	Courtoisie	9,51
9	24	Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	Accessibilité	9,41
10	33	Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	Fiabilité	9,41
11	34	Que le service vous soit rendu dans les délais convenus.	Fiabilité	9,37
12	53	Que les employés soient à l'écoute et patients.	Courtoisie	9,37
13	44	Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	Accompagnement	9,28
14	14	Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	Simplicité	9,25
15	43	Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	Accompagnement	9,16
16	21	Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	Accessibilité	9,03
17	41	Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	Accompagnement	9,02
18	42	Que la Régie vous aide dans votre démarche.	Accompagnement	8,87
19	22	Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	Accessibilité	8,72
20	23	Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	Accessibilité	8,71
21	12	Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.	Simplicité	8,63

Note : La marge d'erreur autour d'un indice est d'au plus 0,42 point.

Importance des attentes selon les caractéristiques de la clientèle RRQ

Les résultats exposés dans cette section permettent de connaître l'importance des attentes selon les caractéristiques de la clientèle RRQ. L'ensemble des attentes est présenté en détail dans le tableau 5, où celles-ci sont analysées individuellement selon quelques variables d'intérêt. Les résultats sont présentés pour les attentes pour lesquelles des différences significatives sont ressorties. Dans le tableau, un résultat suivi des signes « > » ou « < » signifie que l'indice d'importance est significativement plus élevé ou plus faible pour les personnes qui possèdent la caractéristique indiquée que pour les autres.

Les principales conclusions qui ressortent de l'analyse des résultats présentés au tableau 5 sont les suivantes :

Fiabilité :

- Les indices de l'attente « Que l'information fournie soit juste et précise » sont plus élevés pour les personnes qui ont un niveau de scolarité collégial de même que pour les femmes.
- Les indices de l'attente « Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre » sont plus élevés parmi les personnes qui ont fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois, les anglophones de même que les femmes.

Courtoisie :

- Toutes les attentes liées à la courtoisie sont plus importantes pour les femmes que pour les hommes.
- L'indice de l'attente « Que les employés soient à l'écoute et patients » est plus élevé parmi les personnes âgées de 60 ans et plus qu'au sein des autres groupes d'âge.

Simplicité :

- Deux attentes (« Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir » et « Que les démarches pour obtenir un service soient faciles ») sont plus importantes pour les personnes âgées de 55 à 64 ans que pour celles des autres groupes d'âge. Par ailleurs, la première attente est moins importante pour les diplômés universitaires que pour les autres.
- Deux attentes (« Que l'information fournie soit facile à comprendre » et « Que les démarches pour obtenir un service soient faciles ») sont plus importantes pour les femmes que pour les hommes.

Accompagnement :

- L'attente « Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier » est plus importante pour les personnes qui ont fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois, pour les personnes âgées de 55 à 64 ans et pour les femmes que pour les autres.
- Deux attentes (« Que la Régie vous aide dans votre démarche » et « Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation ») sont plus importantes pour les personnes âgées de 50 à 59 ans que pour les personnes appartenant aux autres groupes d'âge.
- Trois attentes sur quatre sont plus importantes pour les femmes que pour les hommes.

Accessibilité :

- Les attentes qui concernent l'accessibilité de l'information sur Internet sont plus importantes pour la clientèle SAE, soit les plus jeunes (moins de 40 ans) ainsi que pour celles qui sont les plus scolarisées (diplôme collégial ou universitaire). À l'inverse, ces attentes sont moins importantes pour les personnes âgées de 60 ans ou plus et pour les personnes les moins scolarisées.
- L'attente « Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information » est plus importante pour les personnes de 55 à 64 ans et pour les femmes que pour les autres.

Tableau 5 Importance des attentes selon les caractéristiques de la clientèle RRQ

Attentes	Indice	Caractéristiques de la clientèle RRQ
Fiabilité		
Que l'information fournie soit juste et précise.	9,60	Scolarité collégiale (9,74> Hommes (9,50<) – Femmes (9,69>)
Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	9,42	Ont fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois (9,64>) – ou pas (9,39<) Anglophones (9,69>) Hommes (9,28<) – Femmes (9,56>)
Courtoisie		
Que les employés soient polis avec vous.	9,47	Hommes (9,30<) – Femmes (9,64>)
Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	9,53	Hommes (9,38<) – Femmes (9,66>)
Que les employés soient à l'écoute et patients.	9,30	Âgés de 60 ans ou plus (9,43>) Hommes (9,13<) – Femmes (9,45>)
Que la Régie vous traite avec respect.	9,65	Hommes (9,54<) – Femmes (9,76>)
Simplicité		
Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	9,62	Âgés de 55 à 64 ans (9,73>) Scolarité universitaire (9,48<)
Que l'information fournie soit facile à comprendre.	9,59	Hommes (9,49<) – Femmes (9,67>)
Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	9,18	Francophones (9,27>)
Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	9,50	Âgés de 55 à 64 ans (9,64>) Hommes (9,38<) – Femmes (9,62>)
Accompagnement		
Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	9,01	Ont fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois (9,43>) – ou pas (8,95<) Âgés de 55 à 64 ans (9,38>) Hommes (8,76<) – Femmes (9,25>)
Que la Régie vous aide dans votre démarche.	9,03	Âgés de 50 à 59 ans (9,35>)
Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	9,04	Âgés de 50 à 59 ans (9,33>) Anglophones (9,43>) Hommes (8,88<) – Femmes (9,18>)
Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	9,20	Hommes (9,03<) – Femmes (9,35>)

Tableau 5 Importance des attentes selon les caractéristiques de la clientèle RRQ (suite)

Attentes	Indice	Caractéristiques de la clientèle RRQ
Accessibilité		
Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	9,11	Âgés de moins de 40 ans (8,80<) – de 50 à 59 ans (9,30>) – de 60 ans ou plus (9,33>) Scolarité universitaire (8,90<)
Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	7,91	Reçoivent une rente de la RRQ (6,69>) – ou pas (8,38>) Ont au moins un enfant (8,72>) – ou pas (7,49<) Âgés de moins de 40 ans (8,63>) – de 40 à 49 ans (8,42>) – de 60 ans ou plus (6,65<) Scolarité primaire (6,58>) – collégiale (8,56>) – universitaire (8,63>)
Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	7,92	Reçoivent une rente de la RRQ (6,56<) – ou pas (8,44>) Ont au moins un enfant (8,71>) – ou pas (7,51<) Âgés de moins de 40 ans (8,74>) – de 60 ans ou plus (6,62<) Scolarité primaire (6,30<) – collégiale (8,51>) – universitaire (8,80>)
Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	9,43	Âgés de 55 à 64 ans (9,62>) Hommes (9,27<) – Femmes (9,59>)

Note : Les attentes et les variables présentées dans ce tableau sont seulement celles pour lesquelles il y a des différences significatives.

Questions sur des sujets liés au service à la clientèle

Le questionnaire incluait une section portant sur certains sujets liés à la prestation de services qui n'étaient pas considérés dans les attentes. Dans le sondage de 2014, ces sujets portaient sur le format électronique des communications, sur le dépôt direct obligatoire et sur l'association de la Régie à des institutions financières pour l'accès à ses services Web.

En ce qui concerne les communications, près de 6 clients RRQ sur 10 seraient d'accord pour que la Régie les envoie en format électronique. Cette proportion est significativement plus élevée parmi la clientèle SAE (73 %) et les personnes qui ont un diplôme universitaire (74 %). Les personnes en désaccord avec l'envoi des communications par voie électronique le sont principalement parce qu'elles ne sont pas familiarisées avec Internet ou qu'elles n'y ont pas accès. Certaines ont des craintes relativement à la sécurité.

Tableau 6 Opinion de la clientèle RRQ sur les communications en format électronique

La Régie veut offrir ses services au meilleur coût. Sachant cela, êtes-vous d'accord pour que la Régie envoie ses communications en format électronique plutôt que par la poste traditionnelle?	Clientèle RRQ (%)	Clientèle SAE (%)
Oui	57,1	72,8
Non	42,0	26,7
Ne sait pas/Ne répond pas	0,9	0,5

Pour ce qui est de l'adhésion au dépôt direct, la majorité de la clientèle RRQ (89 %) est d'accord pour qu'elle soit obligatoire. Il est surprenant de constater que les personnes de moins de 40 ans sont proportionnellement moins nombreuses à être d'accord (84 %) que celles des autres groupes d'âge. Les personnes dont la langue maternelle est autre que le français et l'anglais sont aussi moins nombreuses en proportion (77 %) que les autres à être d'accord. Les personnes en désaccord avec l'obligation d'adhérer au dépôt direct le sont en majorité parce qu'elles veulent avoir la liberté de choisir le moyen de communication ou encore parce qu'elles veulent pouvoir avoir une preuve que le dépôt a été fait.

Tableau 7 Opinion de la clientèle RRQ sur l'obligation d'adhérer au dépôt direct

La Régie veut offrir ses services au meilleur coût. Sachant cela, êtes-vous d'accord pour que les paiements de la Régie se fassent obligatoirement par dépôt direct et non par chèque?	Clientèle RRQ (%)	Clientèle SAE (%)
Oui	89,0	89,5
Non	9,7	8,0
Ne sait pas/Ne répond pas	1,4	2,6

Plus de la moitié de la clientèle RRQ témoigne de l'intérêt pour le fait que la Régie s'associe à des institutions financières pour l'identification et l'accès à ses services Web. Cette proportion est plus élevée parmi la clientèle SAE (69 %) et parmi les personnes qui ont un diplôme universitaire (62 %). La majorité des gens qui ne sont pas d'accord avec cette proposition manifestent de la crainte par rapport à la sécurité.

Tableau 8 Intérêt de la clientèle RRQ pour que la Régie s'associe à des institutions financières pour l'identification et l'accès à ses services Web

Seriez-vous intéressé(e) à ce que la Régie s'associe à des institutions financières pour que vous puissiez vous identifier et accéder de façon sécuritaire aux services Web de la Régie, en vous servant de vos identifiants et mot de passe que vous utilisez pour accéder à votre compte bancaire sur Internet?	Clientèle RRQ (%)	Clientèle SAE (%)
Oui	53,2	69,0
Non	43,2	29,6
Ne sait pas/Ne répond pas	3,6	1,4

Opinion sur la qualité des services

Une question visait à connaître l'opinion des gens sur la qualité des services offerts par la Régie. Dans cette question, il est précisé que l'opinion peut être basée autant sur l'expérience personnelle des gens que sur ce qu'ils ont entendu dire des services. Le tableau 9 indique les résultats obtenus en 2014 et les compare avec ceux de 2011.

Tableau 9 Opinion sur la qualité des services offerts par la Régie – clientèle RRQ

En pensant non seulement à votre expérience personnelle, mais aussi à ce que vous entendez dire, diriez-vous que la qualité des services offerts par la Régie à sa clientèle est...	2011 (%)	2014 (%)
Très bonne	29,4	27,1
Plutôt bonne	59,2	54,1
Plutôt ou très mauvaise	4,6	4,1
Ne sait pas/Ne répond pas	6,8	14,8

Note : Les proportions en caractères gras indiquent qu'il y a une différence significative par rapport à 2011.

Le tableau 9 montre que 81 % de la clientèle RRQ trouve que la qualité des services offerts par la Régie est très bonne ou plutôt bonne. Cette proportion est plus faible qu'en 2011 (89 %). Il est à noter que la proportion de personnes qui n'ont pas su quoi répondre à la question est très élevée (15 %) et plus forte en 2014.

Le tableau 10 révèle que, comme en 2011, la proportion de personnes trouvant très bonne ou plutôt bonne la qualité des services est plus élevée chez celles qui ont fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois (91 % en 2014 et 94 % en 2011). Il n'y a toutefois pas de différence significative entre les résultats des deux années. De plus, la proportion de gens qui considèrent la qualité des services très bonne est, cette année aussi, significativement plus grande parmi ceux qui ont fait affaire avec la Régie durant la dernière année que dans l'ensemble de la clientèle RRQ (37 % par rapport à 27 % en 2014, et 45 % par rapport à 29 % en 2011).

Tableau 10 Opinion sur la qualité des services offerts par la Régie – clientèle RRQ qui a fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois

En pensant non seulement à votre expérience personnelle, mais aussi à ce que vous entendez dire, diriez-vous que la qualité des services offerts par la Régie à sa clientèle est...	2011 (%)	2014 (%)
Très bonne	44,6	37,3
Plutôt bonne	49,7	53,7
Plutôt ou très mauvaise	1,9	6,6
Ne sait pas/Ne répond pas	3,8	2,4

Conclusion

Les aspects les plus importants pour les clientèles RRQ et SAE sont la fiabilité des services et la courtoisie. Vient ensuite la simplicité des démarches, suivie de l'accompagnement dans les démarches, puis de l'accessibilité des services. De plus, le classement des attentes en fonction de leur importance révèle que les attentes qui se trouvent dans le haut de la liste sont celles qui se rapportent aux aspects « fiabilité » et « courtoisie ». Les attentes les moins importantes pour les gens concernent l'accompagnement dans les démarches et l'accessibilité des services. Plus particulièrement, les attentes qui touchent l'accessibilité de l'information par Internet figurent au bas de la liste; toutefois, les indices de ces attentes sont assez élevés parmi la clientèle SAE. De façon générale, la clientèle SAE a des attentes très similaires à celles de la clientèle RRQ.

Le sondage avait aussi pour objectif de connaître l'opinion des gens sur des sujets liés au service à la clientèle. Sachant que la Régie veut offrir ses services au meilleur coût, près de 6 personnes sur 10 seraient d'accord pour que la Régie envoie ses communications en format électronique, et environ 9 personnes sur 10 accepteraient que les paiements de la Régie se fassent obligatoirement par dépôt direct. En outre, plus de la moitié des gens seraient intéressés à ce que la Régie s'associe à des institutions financières pour permettre aux clients de s'identifier et d'accéder de façon sécuritaire à ses services Web en se servant des identifiants et mot de passe qu'ils utilisent pour accéder à leur compte bancaire. À la lumière de ces résultats, il semble que les gens soient ouverts à ce que la Régie aille de l'avant avec de nouvelles solutions électroniques dans sa prestation de services.

Selon leur expérience personnelle et ce qu'ils ont entendu dire, les gens sont très satisfaits de la qualité des services offerts par la Régie. En effet, 81 % d'entre eux disent que la qualité des services est très bonne ou plutôt bonne. Cette proportion grimpe à 91 % parmi les personnes qui ont fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois.

Annexe 1 Méthodologie détaillée

Cette section décrit les aspects méthodologiques de la réalisation du sondage.

Population cible, base de sondage et échantillonnage

La population cible est composée des Québécois âgés de 18 ans ou plus et capables de répondre à une entrevue téléphonique en français ou en anglais.

La base de sondage a été constituée à l'aide d'une technique de génération aléatoire de numéros de téléphone au moyen du progiciel CONTACT de SOM.

La taille de l'échantillon a été fixée au départ à 1 500 répondants. Un échantillonnage à deux degrés a été utilisé pour sélectionner les répondants. Au premier degré, des ménages ont été choisis de façon aléatoire et proportionnelle dans deux sous-groupes régionaux du Québec, soit la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et ailleurs au Québec. Au second degré, une personne âgée de 18 ans ou plus a été choisie dans le ménage selon une procédure de sélection aléatoire basée sur l'âge des personnes composant le ménage.

Au total, 1 503 entrevues ont été réalisées, dont 720 dans la RMR de Montréal et 783 ailleurs au Québec.

Questionnaire

Outre les questions visant à sélectionner aléatoirement les personnes admissibles à répondre au sondage, le questionnaire était composé de 34 questions abordant les sujets suivants :

- Renseignements sur le répondant (habite ou non avec au moins un enfant, bénéficiaire d'une rente du Régime de rentes du Québec, contacts avec la Régie);
- Importance des attentes;
- Propositions de nouvelles formes de prestation de service à la clientèle (format électronique des communications, dépôt direct obligatoire et accès aux services Web en association avec les institutions financières);
- Opinion sur la satisfaction générale;
- Information sociodémographique.

La maison de recherche SOM a réalisé l'informatisation du questionnaire pour ses systèmes d'entrevues assistées par ordinateur. Elle a également effectué la traduction anglaise du questionnaire.

Le questionnaire détaillé, en version française, est présenté à l'annexe 2.

Collecte des données

Prétest

Aucun prétest n'a été effectué, étant donné que le questionnaire était très semblable à celui de 2011.

Collecte

La collecte des données a été réalisée du 16 octobre au 11 novembre 2014 par la firme SOM recherches et sondages. Les entrevues ont été effectuées par téléphone en français ou en anglais, auprès de citoyens québécois âgés de 18 ans ou plus, et ont duré huit minutes en moyenne.

Au total, 1 503 personnes ont répondu au sondage pour un taux de réponse de 31,0 %. Ce taux est assez faible, mais il correspond aux taux habituellement obtenus pour des sondages menés auprès de l'ensemble de la population. La marge d'erreur maximale est de 3,3 % pour un seuil de confiance de 95 %.

Le taux de réponse partiel a aussi été analysé afin de s'assurer qu'une majorité de répondants ont rempli entièrement le questionnaire. Ce taux est établi en calculant le taux de réponse obtenu pour chacune des questions. Dans ce sondage, toutes les questions, sauf une, affichent un taux de réponse supérieur à 95 %, ce qui est très élevé et ne laisse voir aucun problème à ce niveau. La question pour laquelle le taux de réponse est le plus faible est celle qui porte sur la qualité des services offerts. C'est pour cette raison que la proportion de répondants qui n'y ont pas répondu est indiquée dans le tableau des résultats.

Les résultats administratifs de la collecte de données sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 1A Détails des résultats administratifs de la collecte

		Total
Échantillon de départ (A)		6 469
Numéros non valides (B)	Numéros de téléphone non valides	1 595
Non-répondants (C) (admissibilité inconnue)		
	Ménages non répondants	2 112
	Refus du ménage	1 434
	Pas de réponse/Ligne occupée	287
	Répondeur	377
	Autres raisons de non-réponse	14
Non-répondants (D) (admissibilité connue)		
	Individus non répondants	1 246
	Refus de la personne	688
	Impossibilité de joindre/Non-disponibilité	232
	Incapacité/Décès/Problème de langage	189
	Autres raisons de non-réponse	137
Cas inadmissibles (E)	Aucune personne admissible dans le ménage	13
Entrevues complétées (F)		1 503

Méthodes statistiques d'analyse des résultats

Pondération

La pondération permet de donner à chaque répondant le poids correspondant à celui qu'il représente dans la population visée, ce qui permet une inférence adéquate pour cette population. Trois étapes de pondération sont possibles : les poids liés à la probabilité de sélection des personnes, l'ajustement pour tenir compte de la non-réponse et la poststratification.

Puisque ce sondage s'adressait à la population générale, le poids lié à la probabilité de sélection des personnes a été évalué par la probabilité de générer un numéro de téléphone et de sélectionner au hasard une personne dans le ménage. Dans ce cas-ci, aucun ajustement pour la non-réponse n'a été effectué, puisque l'information pour le faire n'était pas disponible.

La poststratification consiste à ajuster la pondération pour s'assurer que la distribution pondérée des répondants est conforme à la distribution de la population. Une pondération supplémentaire a donc été appliquée selon les données du dernier recensement de Statistique Canada. Les variables prises en considération sont les suivantes : l'âge, le sexe, la langue, le nombre de personnes dans le ménage, la proportion d'adultes vivant seuls, la scolarité et la région (deux strates : RMR de Montréal et ailleurs au Québec).

La pondération rend donc possible l'inférence des résultats présentés dans ce rapport à l'ensemble des Québécois âgés de 18 ans ou plus. Tous les résultats publiés dans ce document ont été compilés à l'aide des données pondérées.

Domaine d'étude

Les résultats de ce sondage sont présentés non seulement pour la population générale, mais aussi pour les personnes qui ont un ou des enfants de moins de 18 ans habitant avec elles. Ces deux groupes correspondent aux clients potentiels du Régime de rentes du Québec, d'une part, et du Soutien aux enfants, d'autre part.

Dans ce sondage, les résultats se rapportant aux personnes qui ont un ou des enfants ont été analysés comme un domaine d'étude. Cette méthode d'analyse considère ces personnes comme un sous-ensemble de tous les répondants. Le calcul des résultats pour l'ensemble de la population tient donc compte des répondants qui ont mentionné avoir un ou des enfants.

Cette méthode peut être utilisée lorsque les caractéristiques de la population visée sont peu connues, comme c'est le cas dans ce sondage. En effet, les données du recensement de Statistique Canada ne donnent pas de renseignements précis sur les citoyens québécois adultes qui ont un ou des enfants. Cette méthode offre aussi l'avantage de limiter la taille de l'échantillon et d'assurer que la précision des estimations est suffisante.

Ainsi, pour toutes les analyses présentées dans ce document, les résultats s'appliquant à la population générale se rapportent à la « clientèle RRQ », puisque tous les Québécois sont susceptibles d'être un jour clients du Régime de rentes du Québec, que ce soit à titre de cotisants ou de bénéficiaires. Les personnes qui ont au moins un enfant de moins de 18 ans habitant avec elles sont appelées « clientèle SAE ».

Portrait de la clientèle RRQ

Les tableaux suivants dressent le portrait de la clientèle selon quelques variables d'intérêt. Le premier tableau présente les résultats se rapportant à la clientèle RRQ, alors que le suivant montre ceux qui concernent la clientèle SAE.

Tableau 1B Portrait de la clientèle RRQ

		Proportion (%)
Sexe	Homme	48,6
	Femme	51,4
Âge	Moins de 40 ans	33,9
	De 40 à 49 ans	15,8
	De 50 à 59 ans	21,6
	60 ans et plus	28,7
Scolarité	Primaire	19,2
	Secondaire/DEP*	38,8
	Collégiale	17,9
	Universitaire	24,1
Langue maternelle	Français	80,2
	Anglais	9,0
	Autre	10,7
Habite avec au moins un enfant de moins de 18 ans	Oui	33,6
	Non	66,4
Reçoit une rente du Régime de rentes du Québec	Oui	29,0
	Non	71,0
A fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois	Oui	11,5
	Non	88,5

* DEP : diplôme d'études professionnelles.

Note : Ces distributions sont effectuées à partir des données pondérées.

Tableau 1C Portrait de la clientèle SAE

		Proportion (%)
Sexe	Homme	46,0
	Femme	54,0
Âge	Moins de 25 ans	8,8
	De 25 à 34 ans	29,5
	De 35 à 44 ans	35,5
	45 ans et plus	26,2
Scolarité	Primaire	11,6
	Secondaire/DEP*	35,5
	Collégiale	20,8
	Universitaire	32,1
Langue maternelle	Français	76,0
	Anglais	7,8
	Autre	16,1
Reçoit une rente du Régime de rentes du Québec	Oui	4,8
	Non	95,2
A fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois	Oui	11,5
	Non	88,5

* DEP : diplôme d'études professionnelles.

Note : Ces distributions sont effectuées à partir des données pondérées.

Indices d'importance des aspects

Le calcul d'indices d'importance permet de hiérarchiser les aspects du service et, ainsi, de les ordonner du plus important au moins important pour les clients. Le calcul de ces indices est fait de la façon suivante :

- L'importance de chaque attente est d'abord mesurée à l'aide d'énoncés que les répondants doivent coter sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10, « très important ».
- La moyenne des réponses pour les attentes liées à un aspect est ensuite calculée pour chaque répondant.
- Finalement, la moyenne des résultats pour chacun des aspects est calculée pour tous les répondants.

La marge d'erreur pour les indices d'importance des aspects ne dépasse jamais 0,09 point pour la population générale et 0,14 point pour les personnes qui ont un ou des enfants, et ce, au niveau de confiance de 95 %.

L'indice d'importance est aussi calculé pour chacune des attentes. Dans ce cas, il s'agit de la moyenne des réponses de l'ensemble des répondants. La marge d'erreur pour les indices d'importance des attentes ne dépasse jamais 0,18 point pour la population générale et 0,42 point pour les personnes qui ont un ou des enfants, et ce, au niveau de confiance de 95 %.

Annexe 2 Questionnaire

Questionnaire Mesure de l'importance des attentes (MIA)

Régie des rentes du Québec

/*

Légende

*texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue. Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=.., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Slcal, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.

*/

Q_Bi Bonjour (Bonsoir), je suis... de la maison de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude pour la Régie des rentes du Québec. *(Au besoin) La Régie peut vous verser une rente à votre retraite, en cas d'invalidité ou lors d'un décès. Elle fournit aussi une aide financière si vous êtes parents. Par la présente étude, la Régie veut connaître votre opinion sur ce que vous attendez de son service à la clientèle. (Durée approximative : 8 minutes.)*

->>NBR

/*Sélection A Sélection aléatoire parmi les personnes admissibles*/

Q_NBR *Bonjour (Bonsoir), je suis... de la maison de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude pour la Régie des rentes du Québec.

(Au besoin) La Régie peut vous verser une rente à votre retraite, en cas d'invalidité ou lors d'un décès. Elle fournit aussi une aide financière si vous êtes parents. Par la présente étude, la Régie veut connaître votre opinion sur ce que vous attendez de son service à la clientèle. (Durée approximative : 8 minutes.)*

Afin de sélectionner un répondant, dites-moi combien de personnes de 18 ans ou plus habitent chez vous.

***Si blocage à la question de sélection :** *(Je vous demande combien de personnes afin de choisir la personne qui aura la possibilité de répondre à l'étude.)

***Si le répondant demande pourquoi il ou elle ne peut répondre :** *(Ce n'est pas que je ne veux pas faire l'entrevue avec vous. La sélection est faite par ordinateur afin d'interviewer des répondants de tous les âges et sexes. Le hasard nous assure une bonne représentation de chacun de ceux-ci.)

0=*Aucune->sortie

1=*Une

2=*Deux

3=*Trois

4=*Quatre

5=*Cinq

6=*Six et plus

/*Note : **Sélection aléatoire du répondant. Le progiciel choisit un nombre aléatoire, selon le nombre de personnes dans le ménage, et affiche à l'interviewer une phrase du type : choisir le 2e plus jeune, choisir le plus âgé, choisir le deuxième plus âgé, etc.*/**

Q_Slkish si q#nbr=1,2,3,4,5,6->A1

->>fin

/*Bloc A : Identification*/

Q_A1 *Bonjour (Bonsoir), je suis... de la maison de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude pour la Régie des rentes du Québec.

(Au besoin) La Régie peut vous verser une rente à votre retraite, en cas d'invalidité ou lors d'un décès. Elle fournit aussi une aide financière si vous êtes parents. Par la présente étude, la Régie veut connaître votre opinion sur ce que vous attendez de son service à la clientèle. (Durée approximative : 8 minutes.)*

Veillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.

D'abord, avez-vous au moins un enfant de moins de 18 ans, qu'il habite ou non avec vous?

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

Q_A2 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 (veuf, veuve)? (Excluant le soutien aux enfants)

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

Q_A3 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait affaire avec la Régie des rentes du Québec, que ce soit par la poste, par téléphone, par Internet ou en personne, que le contact ait été initié par vous ou par la Régie?

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

/*Bloc C : Importance des attentes*/

Q_txtC31 Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers éléments du service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. Pour chacun d'eux, j'aimerais que vous me disiez à quel point cet élément est important pour vous. Vous devez coter chaque énoncé sur une échelle de 0 à 10, ((g 0)) signifiant ((g **pas du tout important**)) et ((g **10, très important**)). Les autres chiffres servent à nuancer vos réponses.

2=*Continuer

Q_inrotC31 rotation=q#C31, q#C32, q#C33, q#C34, q#C41, q#C42, q#C43, q#C44, q#C51, q#C53, q#C54
(après=q#D1a)

Q_C31 *Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers éléments du service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. Pour chacun d'eux, j'aimerais que vous me disiez à quel point cet élément est important pour vous. Vous devez coter chaque énoncé sur une échelle de 0 à 10, ((g 0)) signifiant ((g **pas du tout important**)) et ((g **10, très important**)). Les autres chiffres servent à nuancer vos réponses.* Dans quelle mesure est-ce important pour vous...?

Que vous receviez les bons montants au moment prévu. *Format matriciel

10=*10 (très important)
9=*9
8=*8
7=*7
6=*6
5=*5
4=*4
3=*3
2=*2
1=*1
0=*0 (pas du tout important)
99=*NSP/NRP

Q_C32 Que l'information fournie soit juste et précise. *Format matriciel

Q_C33 Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.*Format matriciel

Q_C34 Que le service vous soit rendu dans les délais convenus. *Format matriciel

Q_C41 Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.*Format matriciel

Q_C42 Que la Régie vous aide dans votre démarche.*Format matriciel

Q_C43 Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.*Format matriciel

Q_C44 Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.*Format matriciel

Q_C51 Que les employés soient polis avec vous.*Format matriciel

Q_C53 Que les employés soient à l'écoute et patients.*Format matriciel

Q_C54 Que la Régie vous traite avec respect.*Format matriciel

/*Bloc D : Opinion sur services moins coûteux*/

Q_D1a La Régie veut offrir ses services au meilleur coût. Sachant cela, dites-moi si vous êtes d'accord, oui ou non, pour que la Régie envoie ses communications en format électronique plutôt que par la poste traditionnelle?

1=*Oui->D2a
2=*Non
9=*NSP/NRP->D2a

Q_D1b1 Pourquoi n'êtes-vous pas d'accord? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99,95

90=*Autre <précisez>
95=*N'a pas internet->D2a
96=*Aucune autre->D2a
99=*NSP/NRP->D2a

Q_D2a Toujours en sachant que la Régie veut offrir ses services au meilleur coût, êtes-vous d'accord, oui ou non, pour que les paiements de la Régie se fassent obligatoirement par dépôt direct et non par chèque?

1=*Oui->D3a
2=*Non
9=*NSP/NRP->D3a

Q_D2b1 Pourquoi n'êtes-vous pas d'accord? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre->D3a
99=*NSP/NRP->D3a

Q_D3a Seriez-vous intéressé(e) à ce que la Régie s'associe à des institutions financières pour que vous puissiez vous identifier et accéder de façon sécuritaire aux services web de la Régie, en vous servant de vos identifiants et mot de passe que vous utilisez pour accéder à votre compte bancaire sur internet?
Note à l'intervieweur si nécessaire : Il n'y aurait aucun échange de renseignements entre la Régie et l'institution financière.

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

Q_D3b1 Pourquoi n'êtes-vous pas intéressé(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,99,95

90=*Autre <précisez>
 95=*N'a pas internet->txtC
 96=*Aucune autre->txtC
 99=*NSP/NRP->txtC

/*Bloc C : Importance des attentes*/

Q_txtC Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers éléments du service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. Pour chacun d'eux, j'aimerais que vous me disiez à quel point cet élément est important pour vous. Vous devez coter chaque énoncé sur une échelle de 0 à 10, ((g **0**)) signifiant ((g **pas du tout important**)) et ((g **10, très important**)). Les autres chiffres servent à nuancer vos réponses.

2=*Continuer

Q_inrotC11 rotation=q#C11, q#C12, q#C13, q#C14, q#C15, q#C21, q#C22, q#C23, q#C24, q#C52
 (après=q#E1)

Q_C11 *Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers éléments du service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. Pour chacun d'eux, j'aimerais que vous me disiez à quel point cet élément est important pour vous. Vous devez coter chaque énoncé sur une échelle de 0 à 10, ((g **0**)) signifiant ((g **pas du tout important**)) et ((g **10, très important**)). Les autres chiffres servent à nuancer vos réponses.* Dans quelle mesure est-ce important pour vous?

Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.*Format matriciel

10=*10 (très important)
 9=*9
 8=*8
 7=*7
 6=*6
 5=*5
 4=*4
 3=*3
 2=*2
 1=*1
 0=*0 (pas du tout important)
 99=*NSP/NRP

Q_C12 Que vous n'avez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.*Format matriciel

Q_C13 Que l'information fournie soit facile à comprendre. *Format matriciel

Q_C14 Que vous n'avez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier). *Format matriciel

- Q_C15 Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.*Format matriciel
- Q_C21 Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.*Format matriciel
- Q_C22 Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur internet. (Note : par un site sécurisé)*Format matriciel
- Q_C23 Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par internet.
*Format matriciel
- Q_C24 Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.
*Format matriciel
- Q_C52 Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie. *Format matriciel

/*Bloc E : Opinion générale*/

- Q_E1 En pensant non seulement à votre expérience personnelle, mais aussi à ce que vous entendez dire, diriez-vous que la qualité des services offerts par la Régie à sa clientèle est... ?
1=Très bonne
2=Plutôt bonne
3=Plutôt mauvaise
4=Très mauvaise
9=*NSP/NRP

/*Bloc F : Questions sociodémographiques*/

- Q_F1 En terminant, j'aimerais vous poser quelques questions pour nos statistiques. En quelle année êtes-vous né(e)? *bornes=1900,1996 exception=9999

9999 :NSP/NRP
- Q_F2 Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez complété? *Lire au besoin*
1=*Aucun
2=*Certificat d'études secondaires ou l'équivalent (D.E.S. diplôme d'études secondaires)
3=*Certificat ou diplôme d'une école de métiers (D.E.P. diplôme d'études professionnelles)
4=*Certificat ou diplôme collégial (autre certificat ou diplôme non universitaire obtenu d'un cégep, collège communautaire, institut technique, etc.)
5=*Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat
6=*Baccalauréat (ex. : B.A., B.Sc., LL.B.)
7=*Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat
8=*Maîtrise (ex. : M.A., M.Sc., M.Ed.)
9=*Diplôme en médecine, en art dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie (M.D., D.D.S., D.M.D., D.M.V., O.D.)
10=*Doctorat acquis (ex. : Ph.D., D.Sc., D.Ed.)
90=*Autre <précisez>
99=*Refus

Q_F3 Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez encore?

- 1=*Anglais
- 1=*Français
- 1=*Autre

/*À faire au traitement

Q_F4 Notez la région administrative du domicile du répondant.

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

Q_F6 Au total, combien de personnes habitent chez vous en vous incluant?

- 1=*1
- 2=*2
- 3=*3
- 4=*4
- 5=*5
- 6=*6 et plus
- 9=*NSP/NRP

Q_F5 ((F blue Notez le sexe du répondant.))

- 1=*Homme
- 2=*Femme

->>FIN

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

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage qui existe depuis plus de 25 ans.
- Notre objectif n'est pas de vendre quoi que ce soit, mais de poser les mêmes questions à un grand nombre de gens afin de mieux comprendre les choix et préoccupations des gens.
- On cherche à connaître votre opinion, on ne vous demandera pas d'informations personnelles.
- Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

(Au besoin) pour **((g valider la légitimité))** de notre démarche : vous pouvez joindre un responsable de SOM afin de valider la légitimité du sondage :

(Numéro de téléphone de M. Laurent Mercier :) 1 800 605-7824, poste 230

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

2=*Continuer

Q_fin

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

***informations

Projet=RRQMIA14

Fichier=fRRQMIA14

Reseau=serveur1:P14433:

PAGES=PMrachel:Users:rtremblay:documents:P14433RRQMIA:PW14433A:

FinCollecte=20,17

Français vérifié par VL, le 28 septembre 2011, v1p4p1