

**RAPPORT DE SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA
CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE
(RQAP)**

ÉQUIPE DE PRODUCTION ET COLLABORATION

Rédaction, mise en page et analyses statistiques

Direction de l'évaluation
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Administration du sondage

Direction des communications
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Collaboration

Direction générale du Régime québécois d'assurance parentale
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications du site Internet du Régime québécois d'assurance parentale, dont l'adresse est <http://www.rgap.gouv.qc.ca/>.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018
978-2-550-81376-7 (PDF)

© Gouvernement du Québec

CONTEXTE ET OBJECTIFS

- Le présent sondage s'inscrit en continuité avec les sondages de satisfaction nationaux réalisés en 2007, 2009, et 2012 ainsi qu'avec un sondage sur les habitudes d'utilisation des services en ligne datant de 2014. Toutefois, pour le sondage 2017, des changements ont été apportés à l'échelle de mesure et au mode d'administration du questionnaire, établissant de nouvelles bases de comparaison pour les études futures.
- La Direction de l'évaluation (DE), en collaboration avec la Direction générale du Régime québécois d'assurance parentale (DGRQAP) et la Direction des communications (DC), a sondé à nouveau la clientèle du RQAP à l'automne 2017 au moyen du logiciel LimeSurvey.
- Les objectifs visaient à mesurer quantitativement la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus, selon le mode utilisé (téléphone, Internet), mettre en perspective les résultats du sondage de 2017 avec ceux des sondages antérieurs, à identifier les forces et les aspects du service qui pourraient faire l'objet d'améliorations et enfin, à connaître les attentes de la clientèle à l'égard des délais d'attente et du clavardage. Au total, 498 clients ont répondu au sondage, pour un taux de réponse de 34 %.

Faits saillants

Prestation en ligne	Prestation téléphonique
Recours à Internet – La presque totalité de la clientèle (96 %) a utilisé les services en ligne au cours de la dernière année, notamment pour consulter ou modifier son dossier personnel (88 %) et pour remplir le formulaire de demande de prestations (84 %). Degré de satisfaction globale – Bien que le degré de satisfaction soit très bon (8,6/10), les résultats indiquent que des améliorations sont possibles ou souhaitables, particulièrement à l'égard du formulaire de demande de prestations (facilité à naviguer et à comprendre les questions, qualité de l'information). Tendance – Le recours à Internet est en croissance constante depuis 2007. La facilité à naviguer dans le formulaire de demande a toujours connu un taux d'insatisfaction supérieur à 10 % depuis le début. Un nouveau formulaire sera expérimenté en mai 2018. Il sera intéressant de suivre la mesure de satisfaction dans l'avenir.	Recours aux services téléphoniques – Environ un répondant sur deux a eu recours aux services téléphoniques au cours de la dernière année. La téléphonie est surtout utilisée pour obtenir des renseignements, pour poser des questions spécifiques sur un dossier ou encore, pour éviter de faire des erreurs lors de la demande de prestations remplie en ligne. Le recours au service téléphonique automatisé est très rare (moins de 1 %). Degré de satisfaction – Le degré de satisfaction des services téléphoniques est très élevé : le respect (9,2/10), la clarté du langage (9,2/10) ainsi que la qualité de l'information transmise (9,0/10). Seule la facilité à obtenir la ligne téléphonique suscite de l'insatisfaction chez plus de 10 % des répondants. D'ailleurs, réduire le temps d'attente et augmenter le nombre d'agents arrivent au premier rang des améliorations suggérées par les répondants. Tendance – Le recours aux services téléphoniques est en décroissance graduelle depuis 2007. Le degré de satisfaction à l'égard des agents qui offrent ces services a toujours été très élevé depuis le début, même que la proportion des clients très satisfaits est encore en progression, atteignant plus de 80 %. Quant à la facilité à obtenir la ligne téléphonique, après s'être améliorée de 2007 à 2012, le taux d'insatisfaction est passé de 1 % en 2012 à 13 % en 2017.
Traitement de la demande	Satisfaction globale
Degré de satisfaction – Le degré de satisfaction quant au traitement de la demande de prestations et au délai est excellent (9,0/10). La satisfaction à l'égard des informations et des documents transmis est également très bonne (8,9/10), bien que des améliorations soient possibles. Tendance – Le taux de satisfaction à l'égard du traitement de la demande de prestations est demeuré très élevé depuis 2007. La proportion de clients très satisfaits est par ailleurs encore en progression.	Degré de satisfaction globale – Le degré de satisfaction à l'égard des services reçus du RQAP est excellent (9,1/10). Tendance – L'excellent taux de satisfaction globale se maintient depuis 2007 et la proportion de clients très satisfaits est toujours en progression, passant de 57 % en 2007 à 77 % en 2017. Principales forces – La qualité des services offerts par les agents dans la transmission d'information, l'aide pour remplir le formulaire et le traitement des demandes de prestations constitue la véritable force du RQAP. - Les principaux points d'amélioration concernent les services en ligne et l'accessibilité téléphonique.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE DE GESTION.....	2
INTRODUCTION.....	5
PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES.....	6
PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS.....	8
 SECTION 1 – RÉSULTATS DU SONDAGE 2017	 9
▪ MODES DE PRESTATION UTILISÉS ET RAISONS DE L'UTILISATION (Q_1, Q_2 ET Q_3)	
▪ SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES (Q_4 ET Q_6)	
▪ SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES EN LIGNE (Q_9 À Q_12)	
▪ SATISFACTION À L'ÉGARD DU SUIVI ACCORDÉ À LA DEMANDE DE PRESTATIONS (Q_16)	
▪ SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS (Q_17)	
 SECTION 2 – TENDANCES OBSERVÉES AVEC LES SONDAGES ANTÉRIEURS (Q3, Q4, Q5 ET Q6).....	 20
▪ RAISONS DE CONSULTER LE SITE WEB (Q_2)	
▪ SATISFACTION QUANT AUX SERVICES TÉLÉPHONIQUES (Q_6)	
▪ SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS D'UN AGENT	
▪ SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES EN LIGNE (Q_9 ET Q_12)	
▪ ASSISTANCE POUR FAIRE LA DEMANDE DE PRESTATIONS (Q_13 À Q_15)	
▪ SATISFACTION À L'ÉGARD DU SUIVI ACCORDÉ À LA DEMANDE DE PRESTATIONS (Q_16)	
▪ SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS (Q_17)	
 SECTION 3 – AMÉLIORATIONS PROPOSÉES ET ATTENTES DE LA CLIENTÈLE (Q7, Q8, Q18 ET Q19).....	 35
 CONCLUSION.....	 39
 ANNEXE 1 : TABLEAU DES RÉSULTATS PAR QUESTION.....	 40
 ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE DU SONDAGE.....	 43

CONTEXTE

Le sondage réalisé en 2017 auprès de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) s'inscrit dans la suite des sondages de satisfaction nationaux réalisés en 2007, 2009 et 2012 en vue de vérifier le maintien de la satisfaction à l'égard des services reçus ainsi que des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC). Il fait également suite au sondage sur les habitudes d'utilisation des services en ligne effectué en 2014 par le RQAP, en collaboration avec la firme SOM Recherches & Sondages. Le présent sondage a été réalisé par la Direction de l'évaluation (DE), en collaboration avec la Direction générale du Régime québécois d'assurance parentale (DGRQAP) et la Direction des communications (DC), entre le 16 octobre et le 20 novembre 2017 au moyen du logiciel LimeSurvey.

Des changements ont été apportés à l'échelle de mesure et au mode d'administration utilisé dans les sondages antérieurs. Le recours à une échelle plus sensible a permis de produire des mesures de satisfaction plus précises et de mieux identifier les forces et les éléments sur lesquels des améliorations sont possibles ou souhaitables. L'administration du sondage par Internet plutôt que par voie téléphonique semblait plus adaptée à la clientèle et moins coûteuse. Ces changements établissent une base de comparaison plus intéressante pour l'avenir. Par contre, cela rend plus difficile la comparaison avec les résultats des études antérieures.

OBJECTIFS

Les objectifs poursuivis par cette étude étaient de :

- Mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus, selon le mode utilisé (téléphone, Internet);
- Mettre en perspective les résultats de 2017 avec ceux des sondages antérieurs;
- Connaître les attentes de la clientèle, notamment en ce qui a trait au délai d'attente lors d'un appel au Centre de service à la clientèle (CSC) et au clavardage;
- Identifier les aspects des services qui pourraient faire l'objet d'amélioration.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les résultats du sondage 2017 sont présentés dans la section 1. Chacun d'eux est exposé dans un tableau ou un graphique accompagné d'un commentaire faisant ressortir le ou les faits saillants. Les écarts statistiquement significatifs entre les sous-groupes de répondants sont rapportés. Dans la section 2, les résultats sont mis en relation avec ceux des sondages antérieurs de 2007, 2009, 2012 et 2014 lorsqu'il y a lieu. Lorsque la question posée dans les sondages précédents est différente, elle est retranscrite au bas de la page. À la section 3, on trouve les suggestions d'amélioration proposées par les répondants et les attentes de la clientèle à l'égard du délai d'attente téléphonique et du clavardage.

PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

QUESTIONNAIRE DE SONDAGE

Le questionnaire du sondage a été élaboré à partir de celui de 2012 et 2014, quoique des questions ont été reformulées et d'autres n'ont pas été conservées. Il comprenait 16 questions fermées et 2 questions ouvertes. Les répondants l'ont rempli généralement en moins de cinq minutes.

POPULATION CIBLE ET ÉCHANTILLON

La population visée par le sondage est constituée de l'ensemble des prestataires du RQAP. L'échantillon (1 450) a été sélectionné au hasard parmi la population cible ayant un dossier actif entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2017. Ces clients devaient avoir donné leur « autorisation afin que le RQAP communique avec eux pour améliorer le service à la clientèle » et avoir choisi le courriel comme mode de communication.

Au total, 498 personnes ont répondu au sondage, pour un taux de réponse de 34 %, ce qui dépasse les taux habituels obtenus par Internet (de 10 % à 20 %).

Résultats de la collecte de données	
Échantillon initial	1 450
Nombre de répondants	498
Taux de réponse	34 %

ÉCHELLE DE MESURE DIFFÉRENTE DE CELLE DES SONDAGES ANTÉRIEURS

L'échelle de mesure utilisée pour évaluer la satisfaction de la clientèle dans les sondages des années passées était de type Likert à quatre niveaux : très insatisfait, insatisfait, satisfait et très satisfait. Un taux de satisfaction était alors calculé en additionnant le pourcentage de clients satisfaits et celui de très satisfaits. L'échelle de mesure utilisée pour le sondage de 2017 est continue, allant de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait). Cette échelle de mesure est recommandée dans l'*Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle* (Secrétariat du Conseil du trésor; 2008).

Cette échelle présente plusieurs avantages. Elle offre une mesure plus précise du degré de satisfaction des clients et permet de mieux identifier les éléments forts et les aspects sur lesquels des améliorations sont possibles ou souhaitables. Ce sont les raisons principales pour lesquelles elle a été retenue pour cet exercice et pour l'avenir. En revanche, d'après les expériences réalisées à ce jour, elle est plus réaliste comparativement à l'échelle de type Likert à quatre niveaux, qui aurait tendance à favoriser un taux de satisfaction plus élevé. Tel que présenté ci-dessous, le seuil d'insatisfaction sensible (à partir duquel une vigilance minimale est recommandée) est basé sur 5 % ou plus de répondants attribuant une note de 6 ou moins sur 10, alors que le seuil d'insatisfaction sensible de l'échelle Likert est basé sur une proportion de 10 % ou plus de répondants se disant insatisfaits ou très insatisfaits.

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Les résultats présentés sur une échelle de 0 à 10 représentent un **degré de satisfaction ou d'appréciation moyen**. Voici comment interpréter les résultats :

- Une note moyenne de 9 à 10, avec moins de 5 % de notes de 0 à 6 : indicateur d'excellence.
- Une note moyenne de 9 à 10, avec 5 % ou plus de notes de 0 à 6 : indicateur d'excellence, mais vigilance recommandée.
- Une note moyenne de 8,5 à 8,9 : très bon, mais améliorations possibles.
- Une note moyenne de 8 à 8,4 : bon, mais améliorations souhaitables.
- Une note moyenne de 7 à 7,9 : dénote la présence de problèmes à ne pas négliger.

Les résultats présentés en fonction de l'échelle de type Likert à quatre niveaux représentent un **taux de satisfaction et d'insatisfaction** sur 100 %. Voici comment interpréter les résultats :

- Le taux de satisfaction est obtenu en additionnant le pourcentage de très satisfaits et celui de satisfaits. De même, le taux d'insatisfaction est obtenu en additionnant le pourcentage de très insatisfaits et celui d'insatisfaits. Lorsque le pourcentage d'insatisfaits excède 10 %, cela est généralement considéré comme problématique. Les éléments qui obtiennent ces taux deviennent les axes prioritaires d'amélioration des services.

MÉTHODES D'ADMINISTRATION DU SONDAGE EN 2012 ET EN 2017

Lors des sondages des années passées, le téléphone a été utilisé comme mode de collecte par une firme de sondage. Le sondage de 2017 a été auto-administré, c'est-à-dire qu'un courriel comportant un lien vers le sondage a été transmis aux clients. Il a été informatisé à l'aide du logiciel LimeSurvey, avec la collaboration de la Direction des communications (DC) du Ministère. Cette formule a été retenue parce qu'elle correspond au mode utilisé par plus de 90 % de la clientèle du RQAP pour transmettre leur demande de prestations. C'est aussi un moyen beaucoup moins coûteux, d'autant plus qu'il permet au Ministère d'effectuer lui-même la collecte. Toutefois, soulignons que des analyses réalisées dans le cadre d'autres sondages en ayant recours à des méthodes mixtes (téléphone et Internet) ont mis en évidence que le mode d'administration du sondage pouvait amener un biais, de sorte que les résultats obtenus par téléphone auraient tendance à être légèrement plus positifs que ceux obtenus par Internet.

DÉROULEMENT DU SONDAGE

Le sondage a été réalisé entre le 16 octobre et le 20 novembre 2017. Quatre rappels ont été effectués pour accroître le taux de réponse, soit le 26 octobre, le 2 novembre, le 10 novembre et le 17 novembre. Les clients ont reçu le courriel d'invitation suivant :

« Cher parent,

Le régime québécois d'assurance parentale (RQAP) est reconnu comme étant l'un des meilleurs modèles en matière de remplacement de revenus permettant aux parents de profiter de leurs congés parentaux et de vivre pleinement le moment précieux que représente l'arrivée d'un enfant. L'amélioration de nos services est au cœur de nos préoccupations quotidiennes. Nous vous invitons à prendre 5 minutes, d'ici le 27 octobre 2017, pour nous faire part de votre expérience en répondant à un court sondage en ligne. Votre opinion est importante pour nous.

Vous pouvez accéder au sondage en cliquant sur le lien suivant :

[lien vers le questionnaire] Prenez note que l'information que vous nous fournirez sera traitée en toute confidentialité.

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration. »

MÉTHODE RETENUE POUR METTRE EN PERSPECTIVE LES RÉSULTATS DU PRÉSENT SONDAGE AVEC CEUX DES RÉSULTATS DES ÉTUDES ANTÉRIEURES

Pour les besoins de mettre en relation les résultats obtenus en 2017 avec ceux des années passées, l'échelle continue de satisfaction (2017) allant de (0) *tout à fait insatisfait* à (10) *tout à fait satisfait* a été scindée en trois catégories : les notes de 0 à 5 représentant les insatisfaits et les très insatisfaits; celles de 6 à 8 représentant les satisfaits et les notes 9 et 10, les très satisfaits. Cependant, il n'est pas possible de comparer les résultats obtenus avec des tests statistiques étant donné le mode d'administration différent (téléphonique avant 2017 et Web en 2017 et l'échelle de satisfaction différente utilisée en 2017). Les résultats à cet égard sont présentés à titre indicatif.

L'exemple ci-dessous montre comment les réponses à une question de 2017 (colonne de droite) ont été regroupées pour mettre en relation les résultats avec ceux obtenus d'une question similaire posée en 2012. Les résultats indiquent que le pourcentage de clients très satisfaits semble plus élevé en 2017 qu'en 2012, soit 75 % comparativement à 56 %. Il est très important de souligner que ces résultats sont des indications et non le résultat d'analyses statistiques démontrant un écart significatif.

Exemple de la mise en perspective des niveaux de satisfaction concernant le délai de traitement de la demande

2012 - Q : Êtes-vous... de la façon dont on a respecté le délai que l'on vous avait mentionné?	2017 - Q : À la suite de ma demande de prestations, j'ai été _____ du délai de traitement de ma demande.
Insatisfait ou très insatisfait = 5 % Satisfait = 39 % Très satisfait = 56 %	Insatisfait ou très insatisfait (0 à 5) = 3 % Satisfait (6 à 8) = 21 % Très satisfait (9 et 10) = 75 %

PONDÉRATION ET ANALYSES STATISTIQUES

Une pondération a été effectuée pour rétablir la structure de la population sur la base des taux de réponse étant donné que le nombre de répondants de chaque catégorie (sexe, âge, revenu, région) n'était pas distribué de façon identique dans la population. Par conséquent, chaque répondant faisant partie d'une catégorie sous-représentée s'est vu attribuer un poids supérieur. L'inverse a été effectué pour les répondants faisant partie d'une catégorie surreprésentée. Ainsi, chaque répondant reflète son importance relative réelle dans la population initialement visée (1 450 personnes).

Des analyses statistiques ont été réalisées pour identifier les différences statistiquement significatives entre certains sous-groupes, selon le sexe, l'âge, le revenu et la région administrative.

PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

Caractéristiques sociodémographiques	Population cible	Répondants 2017
Sexe		
- Femme	52,8 %	67 %
- Homme	47,2 %	33 %
Âge		
- Moins de 30 ans	31,6 %	28 %
- 30 à 34 ans	35,3 %	37 %
- 35 ans ou plus	33 %	35 %
Revenu hebdomadaire moyen		
- Moins de 800 \$	42,2 %	39 %
- 800 à 1 100 \$	22,4 %	23 %
- 1 100 \$ ou plus	35,4 %	37 %
Langue de communication		
- Français	88,7 %	95 %
- Anglais	11,3 %	5 %
Région administrative		
- Abitibi-Témiscamingue	2 %	1,4 %
- Bas-Saint-Laurent	2,2 %	1,9 %
- Capitale-Nationale	9,6 %	10,0 %
- Centre-du-Québec	3,1 %	2,3 %
- Chaudière-Appalaches	5,9 %	6,7 %
- Côte-Nord	1,1 %	1,2 %
- Estrie	3,8 %	4,4 %
- Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	0,8 %	0,8 %
- Lanaudière	6,4 %	6,5 %
- Laurentides	7,2 %	7,8 %
- Laval	4,8 %	5,1 %
- Mauricie	2,7 %	2,3 %
- Montérégie	19,1 %	19,2 %
- Montréal	22,8 %	24,0 %
- Nord-du-Québec	0,6 %	0,0 %
- Outaouais	4,4 %	3,5 %
- Saguenay—Lac-Saint-Jean	3,4 %	2,6 %

LE PROFIL DES PERSONNES QUI ONT RÉPONDU AU SONDAGE EST VARIÉ

Les répondants se répartissent assez également entre les trois tranches d'âge et de revenu hebdomadaire moyen proposées. Ils proviennent aussi de toutes les régions administratives du Québec, avec une plus forte concentration dans la grande région de Montréal et ses environs.

La proportion de femmes est toutefois plus élevée que celle des sondages de 2007, 2009 et 2012, alors qu'elle s'approchait davantage de 60 %.

Une proportion assez faible d'anglophones a répondu au sondage, ce qui fait en sorte que leur nombre n'est pas suffisant pour réaliser des analyses statistiques sur la base de la langue de communication.

Rappelons que les résultats ont été pondérés pour tenir compte des écarts entre les répondants et la population cible.

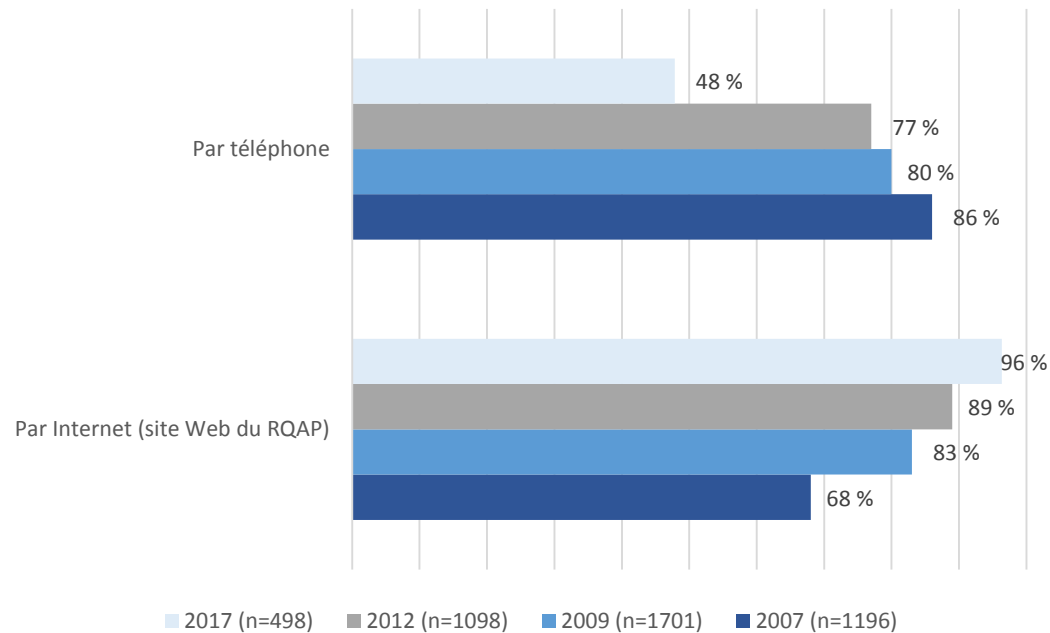
SECTION 1

RÉSULTATS DU SONDAGE DE 2017

MODES DE PRESTATION UTILISÉS ET RAISONS DE L'UTILISATION

Q1. « AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE, J'AI UTILISÉ LES SERVICES DU RQAP... »
(POURCENTAGE DE « OUI »)

TENDANCE 2007 À 2017



***Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 :** Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec le RQAP... [par téléphone/poste/Internet/courriel]?

LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE EST EN CROISSANCE

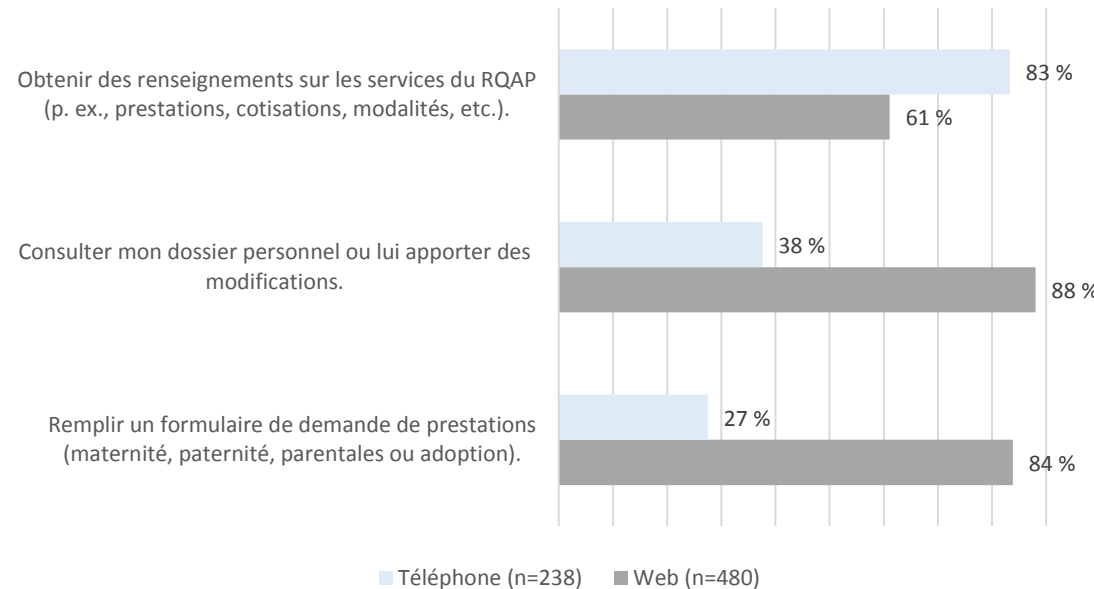
La tendance observée depuis 2007 semble se poursuivre, c'est-à-dire que le mode téléphonique est de plus en plus délaissé au profit du Web. L'utilisation du téléphone pour accéder aux services du RQAP est passée de 86 % en 2007 à 48 % en 2017, tandis que l'utilisation d'Internet a augmenté de 68 % à 96 %.

La diminution de l'utilisation du mode téléphonique semble particulièrement importante de 2012 à 2017, puisqu'elle est passée de 77 % à 48 %. Une explication possible pourrait être que le questionnaire a été administré par Internet en 2017, alors qu'il l'avait été par téléphone lors des sondages précédents. Cela a pu susciter une réponse plus forte chez les utilisateurs réguliers du Web.

RAISONS DE CONSULTER LE SITE WEB OU D'UTILISER LE TÉLÉPHONE

Q2. « LORSQUE J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU RQAP OU J'AI TÉLÉPHONÉ AU RQAP, C'ÉTAIT POUR... »

(POURCENTAGE DE « OUI »)



LE MODE TÉLÉPHONIQUE EST SURTOUT UTILISÉ POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS

Les commentaires que les répondants ont ajoutés indiquent que les services téléphoniques sont souvent sollicités en complémentarité avec le mode Web, soit lorsque les personnes ont des questions spécifiques au sujet de leur dossier.

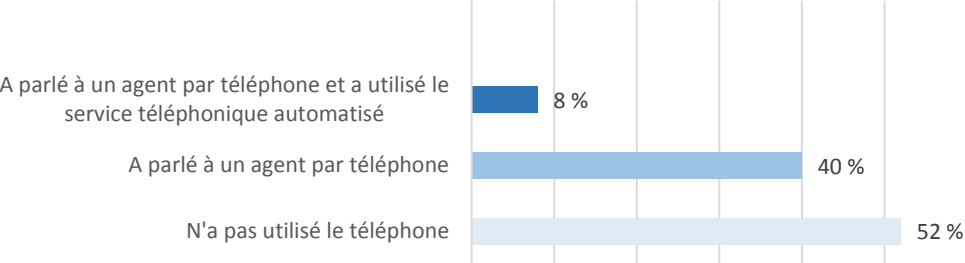
LE MODE WEB EST QUANT À LUI UTILISÉ POUR PLUSIEURS RAISONS

Les répondants utilisent le mode Web en très forte proportion pour consulter leur dossier ou pour y apporter des modifications (88 %) et pour remplir un formulaire de demande de prestations (84 %). Dans une moindre mesure, mais tout de même par un fort pourcentage de clients (61 %), il est aussi utilisé comme moyen d'obtenir des renseignements sur les services du RQAP.

UTILISATION DU SERVICE AUTOMATISÉ ET RECOURS À UN AGENT

Q3. « LORSQUE J'AI COMMUNIQUÉ PAR TÉLÉPHONE AVEC LE RQAP... »

(POURCENTAGE DE « OUI », n=498)



TENDANCE 2014* ET 2017

Q5. « POUVEZ-VOUS EXPLIQUER BRIÈVEMENT POURQUOI VOUS AVEZ CHOISI DE NE PAS UTILISER LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE AUTOMATISÉ ? »

	2014 (n= 553)	2017 (n= 180)
Questions précises/besoin d'information spécifique	0 %	63 %
Préfère parler à quelqu'un	14 %	29 %
Pour éviter les erreurs	3 %	8 %
C'est trop long	9 %	4 %
Ne connaissais pas/pas proposé	0 %	2 %
Je n'avais pas le code d'accès.	0 %	2 %
N'aime pas les systèmes de réponse vocale interactive	11 %	2 %
Préfère faire les démarches par internet	38 %	2 %
C'est trop compliqué	5 %	1 %
Ne pense pas en avoir besoin	6 %	1 %
Préfère internet (plus rapide/simple/visuel)	23 %	0 %

*Formulation de la question en 2014 : Pourquoi vous ne pensez pas utiliser la réponse vocale interactive du RQAP ?

L'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE AUTOMATISÉ EST TRÈS FAIBLE

Le sondage de 2014 sur les habitudes d'utilisation des services en ligne du RQAP indiquait que plus de deux clients sur cinq connaissaient l'existence d'un système automatisé permettant d'entendre de l'information sur le régime et de modifier son dossier. Dans le sondage de 2017, la proportion de 8 % des utilisateurs de ce système laisse penser que certains choisissent de ne pas l'utiliser tout en sachant qu'il existe.

ET TOUS CEUX QUI ONT UTILISÉ LE SERVICE AUTOMATISÉ ONT ÉGALEMENT PARLÉ AVEC UN AGENT

D'après ce résultat, il est permis de se questionner à savoir si le système de réponse vocale interactive (RVI) permet de réduire le volume d'appels auxquels les agents doivent répondre, puisque 100 % de ceux qui ont appelé au RQAP affirment avoir parlé avec un agent.

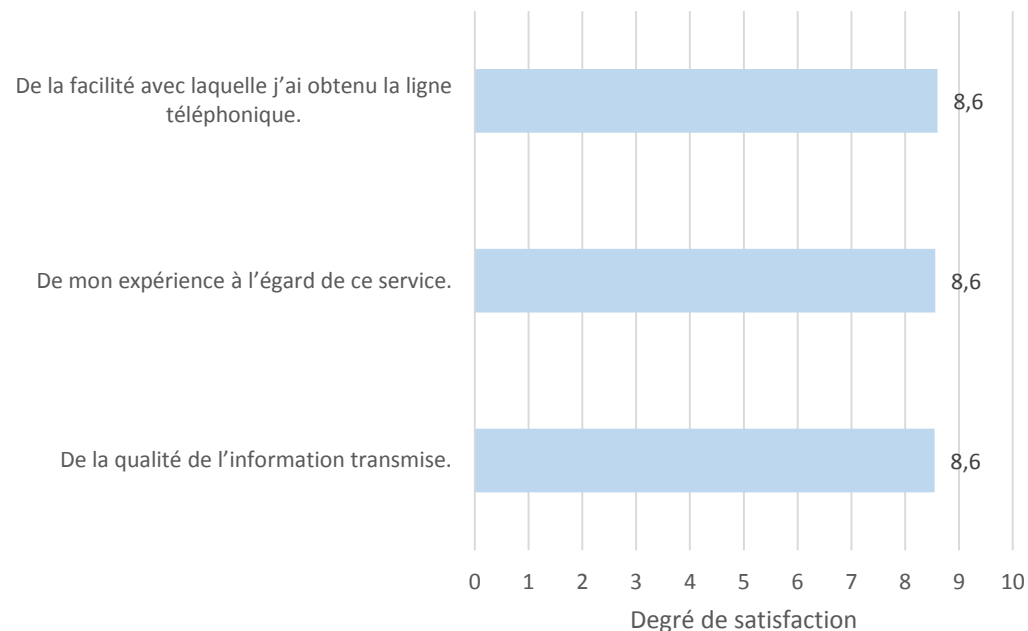
LA MAJORITÉ DES RÉPONDANTS PRÉFÈRE PARLER À UN AGENT POUR POSER DES QUESTIONS SPÉCIFIQUES SUR LEUR DOSSIER

Les répondants étaient invités à expliquer pourquoi ils avaient choisi de ne pas utiliser le service téléphonique automatisé. Les réponses ont été regroupées et associées aux choix de réponses proposés dans les sondages des années passées.

La première raison mentionnée pour vouloir parler à un agent est le besoin d'information spécifique. Au deuxième rang, près du tiers des commentaires inscrits mentionnent tout simplement une préférence quant au fait de parler à « un humain ». Les choix qui avaient été cochés par le plus de répondants dans le sondage de 2014 étaient « préfère faire les démarches par Internet » et « préfère Internet ». Ils ont été peu évoqués cette fois-ci.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE AUTOMATISÉ

Q4. « LORSQUE J'AI UTILISÉ LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE AUTOMATISÉ DU RQAP, J'AI ÉTÉ... »
(n=39)



LE PEU DE CLIENTS QUI UTILISENT LE SERVICE AUTOMATISÉ SONT SATISFAITS

Le degré de satisfaction du service téléphonique automatisé est très bon (8,6 sur 10), mais inférieur à celui des autres services téléphoniques (9,0 ou plus selon les aspects).

Néanmoins, les niveaux d'insatisfaction, qui se situent autour de 10 %, montrent que des améliorations peuvent être apportées, tout particulièrement sur le plan de la facilité à obtenir la ligne téléphonique.

Considérant que seuls 39 individus ont indiqué avoir utilisé le service automatisé. Il faut par conséquent interpréter ces résultats avec prudence.

Échelle d'interprétation

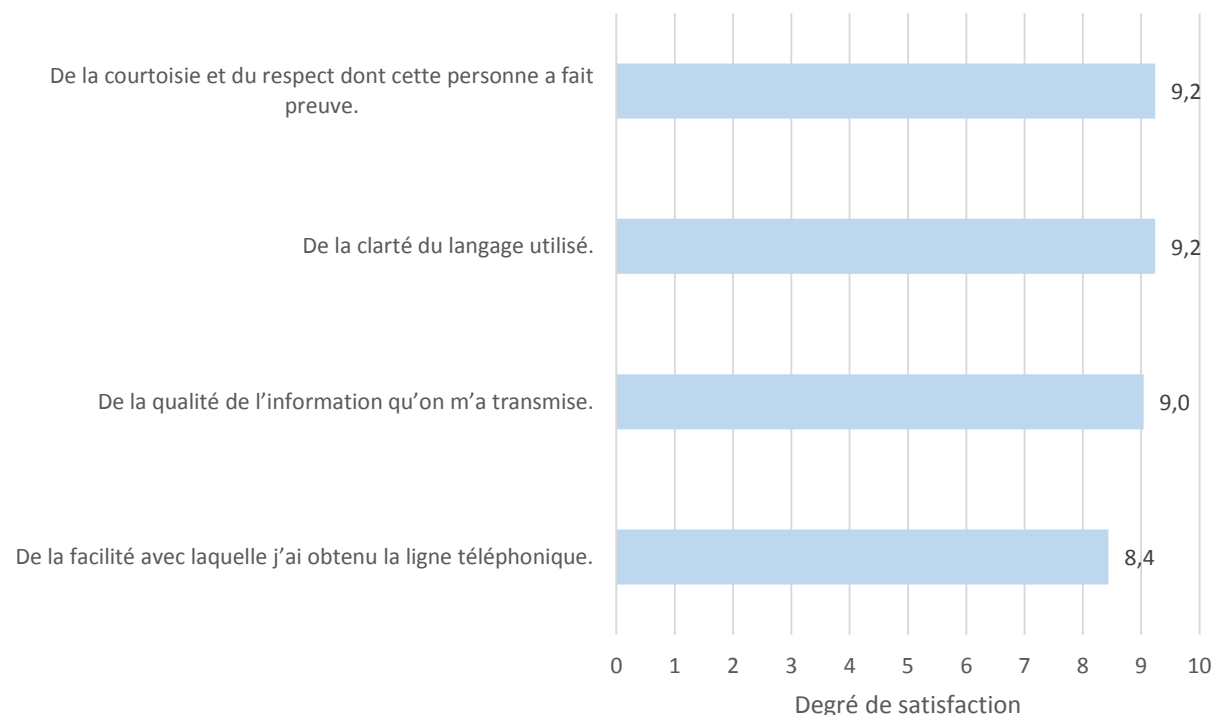
Degré moyen sur 10 points

■ Notes moyennes de 8,5 à 8,9 : très bon, mais améliorations possibles.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE OBTENU D'UN AGENT

Q6. « LORSQUE J'AI PARLÉ AVEC UN AGENT OU UNE AGENTE DU RQAP, J'AI ÉTÉ ... »

(n=238)



LA DIFFICULTÉ À OBTENIR LA LIGNE EST L'ASPECT QUI SUSCITE LE PLUS D'INSATISFACTION CHEZ CEUX QUI ONT PARLÉ AVEC UN AGENT

C'est sur le plan de l'accessibilité que la proportion d'insatisfaits est la plus élevée (16 %). Ce constat est le même que chez ceux qui ont utilisé le service automatisé : 16 % sont insatisfaits.

Les réponses ayant trait à l'aspect humain du service, soit la courtoisie et la clarté du langage, obtiennent un haut niveau de satisfaction, avec une moyenne de 9,2 sur 10 dans les deux cas.

Écarts selon le profil sociodémographique

Le revenu semble avoir une influence sur la perception de la clarté du langage utilisé et de la qualité de l'information transmise :

- Clarté du langage : ceux qui ont un revenu hebdomadaire moyen (RHM) inférieur à 800 \$ sont moins nombreux à être très satisfaits (75 %) comparativement à ceux qui ont un RHM de 800 \$ à 1 100 \$ (94 %) ou de 1 100 \$ ou plus (82 %).
- Qualité de l'information transmise : ceux qui ont un RHM inférieur à 800 \$ sont moins nombreux à être très satisfaits (68 %) comparativement à ceux qui ont un RHM de 800 \$ à 1 100 \$ (89 %) ou de 1 100 \$ ou plus (81 %).

Échelle d'interprétation

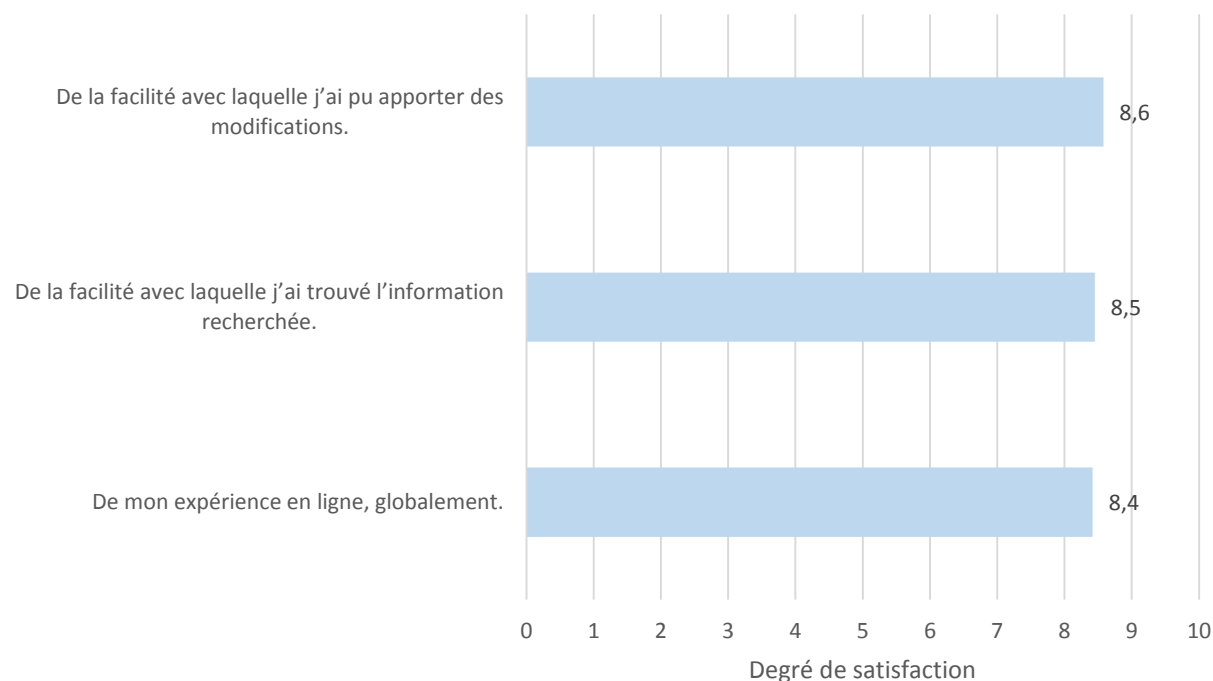
Degré moyen sur 10 points

- ★ Notes moyennes de 9 à 10, avec moins de 5 % de notes de 0 à 6 : indicateur d'excellence.
- ☆ Notes moyennes de 9 à 10, avec 5 % ou plus de notes de 0 à 6 : indicateur d'excellence, mais vigilance recommandée.
- Notes moyennes de 8 à 8,4 : bon, mais améliorations souhaitables.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE

Q10. ET Q11. « LORSQUE J'AI ACCÉDÉ À MON DOSSIER EN LIGNE, J'AI ÉTÉ ... »

(n=423)



CEUX QUI ONT CONSULTÉ OU MODIFIÉ LEUR DOSSIER EN LIGNE SONT GLOBALEMENT SATISFAITS

Le degré moyen de satisfaction (8,4) des répondants au sondage ayant consulté leur dossier en ligne (423 sur 498) est bon.

Bien que des améliorations soient possibles ou souhaitables dans l'ensemble, une forte proportion des répondants a apprécié la facilité avec laquelle ils ont pu apporter des modifications à leur dossier et trouver l'information voulue.

Dans le sondage de 2014 sur les habitudes d'utilisation des services en ligne, différents obstacles ont été évoqués, expliquant pourquoi ceux du RQAP n'étaient pas utilisés pour consulter ou apporter des modifications au dossier, tels que « la navigation pas conviviale », « la difficulté à se remémorer le mot de passe », « les démarches trop compliquées » et « l'inscription fastidieuse ».

Écart selon le profil sociodémographique

Les personnes ayant un revenu moins élevé semblent proportionnellement plus nombreuses à être très satisfaites que celles qui ont un revenu plus élevé, et ce, pour les questions sur la facilité d'apporter des modifications à leur dossier et à trouver l'information recherchée.

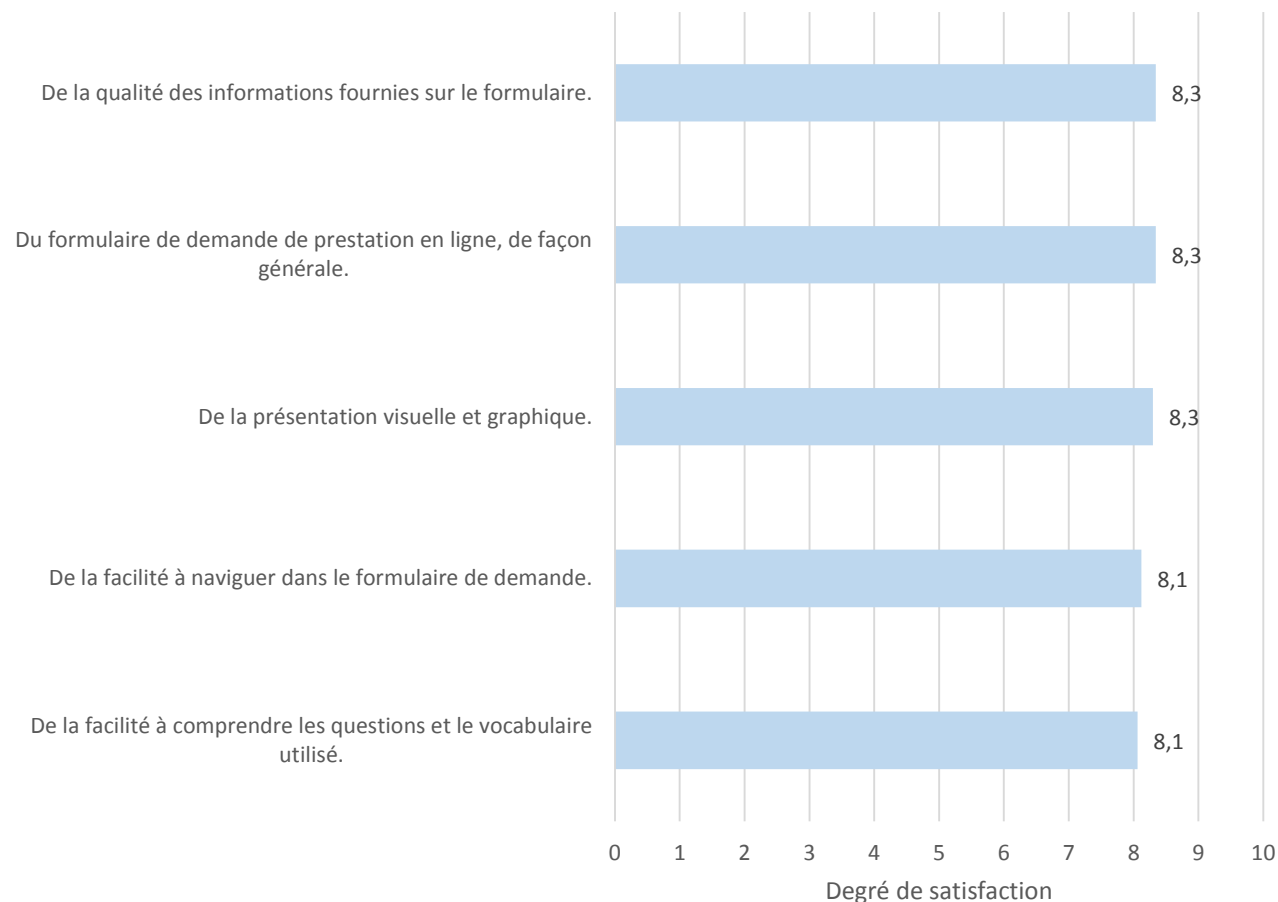
Échelle d'interprétation

Degré moyen sur 10 points

- Notes moyennes de 8,5 à 8,9 : très bon, mais améliorations possibles.
- Notes moyennes de 8 à 8,4 : bon, mais améliorations souhaitables.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA DEMANDE DE PRESTATIONS EN LIGNE

Q9. « LORSQUE J'AI FAIT MA DEMANDE DE PRESTATIONS EN LIGNE, J'AI ÉTÉ ... »
(n=402)



LES CLIENTS SONT UN PEU PLUS CRITIQUES À L'ÉGARD DU FORMULAIRE DE DEMANDE DE PRESTATIONS EN LIGNE

Quatre cents deux répondants se sont prononcés au sujet de leur expérience avec la demande de prestations en ligne. Bien que plus de 50 % d'entre eux se soient dits très satisfaits vis-à-vis de chacun des cinq énoncés, le degré moyen de satisfaction varie de 8,1 à 8,3 selon les aspects mesurés. De 14 % à 20 % des répondants ont attribué une note de 6 ou moins selon les aspects. Cela indique que des améliorations sont souhaitables.

L'apparence (présentation visuelle et graphique) et la fiabilité (qualité des informations) sont les deux aspects plus positifs, alors que la clarté (facilité à comprendre les questions) et la simplicité (facilité à naviguer dans le formulaire) ont obtenu des degrés de satisfaction inférieurs. Des améliorations de ces derniers aspects sont souhaitables, d'autant plus que le sondage réalisé en 2014 indique qu'une des principales raisons pour faire une demande de prestations par Internet est la simplicité d'utilisation.

Écart selon le profil sociodémographique

En ce qui concerne les services Web, les femmes sont légèrement moins satisfaites que les hommes, ce qui était observé également en 2012, alors que le sondage comportait une question sur la facilité d'utilisation du formulaire en ligne et une autre sur l'information trouvée sur le site Web.

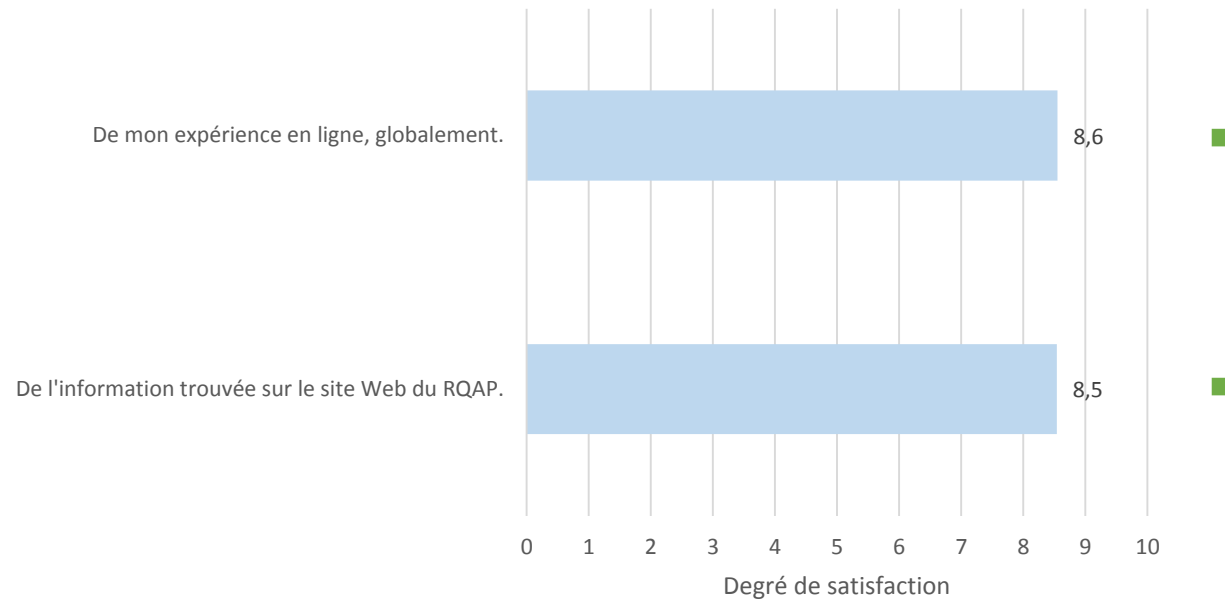
Échelle d'interprétation

Degré moyen sur 10 points

□ Notes moyennes de 8 à 8,4 : bon, mais améliorations souhaitables.

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES EN LIGNE

Q12. « DE FAÇON GÉNÉRALE, JE SUIS ... »
(n=402)



LES CLIENTS SONT RELATIVEMENT SATISFAITS DE L'EXPÉRIENCE EN LIGNE

Les deux énoncés sur la satisfaction générale vis-à-vis de l'expérience en ligne montrent que celle-ci est très bonne, avec un degré moyen de 8,6 et 8,5. Cependant, de 8 % à 10 % des répondants y ont donné une note de 6 ou moins, ce qui laisse penser que des améliorations sont possibles.

Échelle d'interprétation

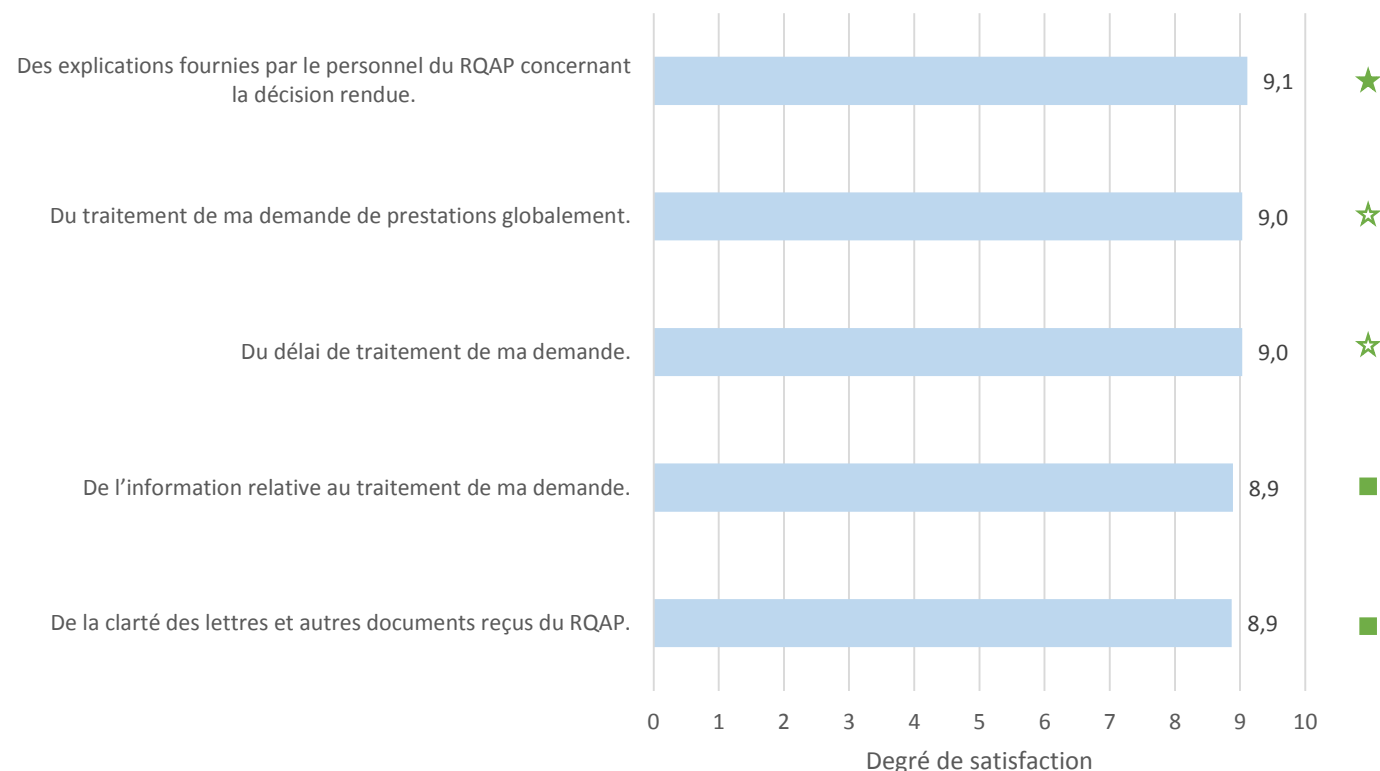
Degré moyen sur 10 points

■ Notes moyennes de 8,5 à 8,9 : très bon, mais améliorations possibles.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SUIVI ACCORDÉ À LA DEMANDE DE PRESTATIONS

Q16. « À LA SUITE DE MA DEMANDE DE PRESTATIONS, J'AI ÉTÉ ... »

(n=402)



LES CLIENTS SONT SATISFAITS DU SUIVI ACCORDÉ À LEUR DEMANDE DE PRESTATIONS

Aucun énoncé sur le suivi de la demande de prestations ne semble poser problème, tant sur le plan du traitement que des communications et des explications fournies.

En effet, la proportion de gens très satisfaits dépasse 70 % dans presque tous les cas, tandis que les degrés de satisfaction se situent tous autour de 9 sur 10.

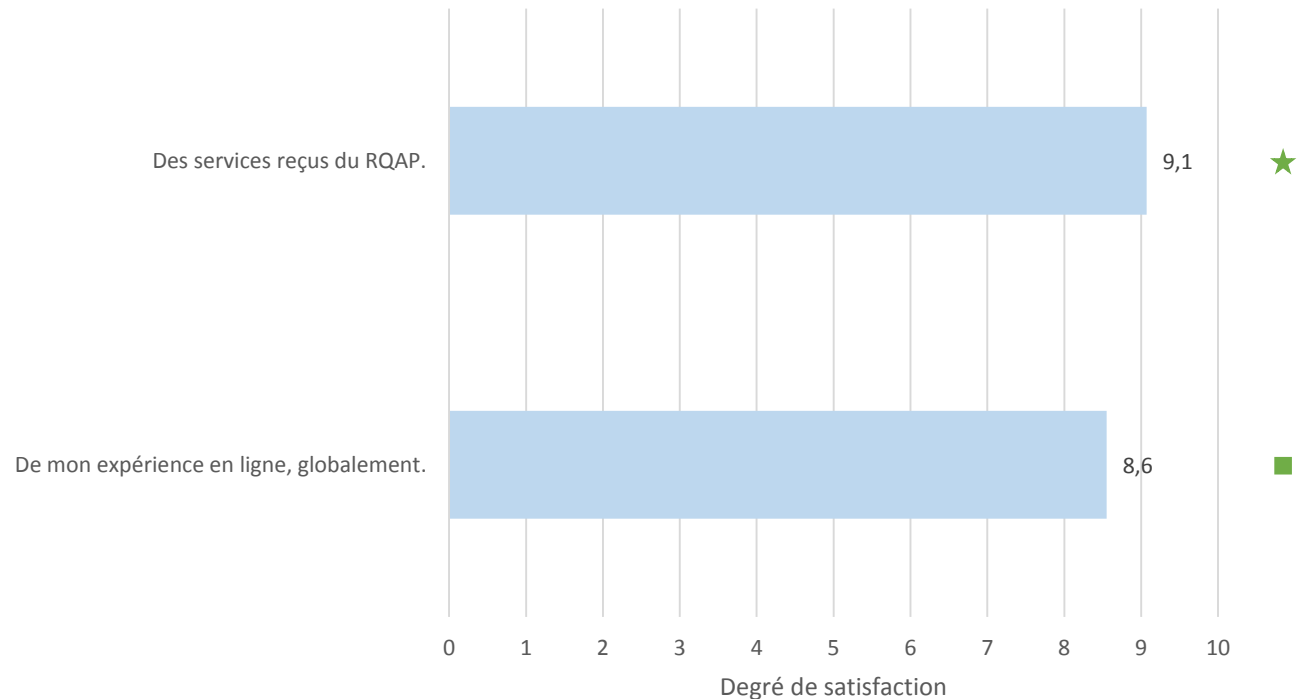
Échelle d'interprétation

Degré moyen sur 10 points

- ★ Notes moyennes de 9 à 10, avec moins de 5 % de notes de 0 à 6 : indicateur d'excellence.
- ☆ Notes moyennes de 9 à 10, avec 5 % ou plus de notes de 0 à 6 : indicateur d'excellence, mais vigilance recommandée.
- Notes moyennes de 8,5 à 8,9 : très bon, mais améliorations possibles.

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS

Q17. « DE FAÇON GÉNÉRALE, JE SUIS ... »



UN EXCELLENT DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBALE

Le degré moyen de satisfaction globale à l'égard des services reçus est excellent, soit 9,1 sur une échelle de 10 points, et moins de 5 % des clients ont attribué une note de 0 à 6. Ce résultat est supérieur au degré de satisfaction vis-à-vis de l'expérience en ligne, qui est néanmoins très bon, à 8,6 sur 10.

Écart selon le profil sociodémographique

La seule différence observée entre les sous-groupes de répondants est en fonction du sexe. En effet, le taux d'insatisfaction est légèrement plus élevé chez les hommes (5 % contre 2 %), et ce, de façon statistiquement significative.

Échelle d'interprétation

Degré moyen sur 10 points

- ★ Notes moyennes de 9 à 10, avec moins de 5 % de notes de 0 à 6 : indicateur d'excellence.
- Notes moyennes de 8,5 à 8,9 : très bon, mais améliorations possibles.

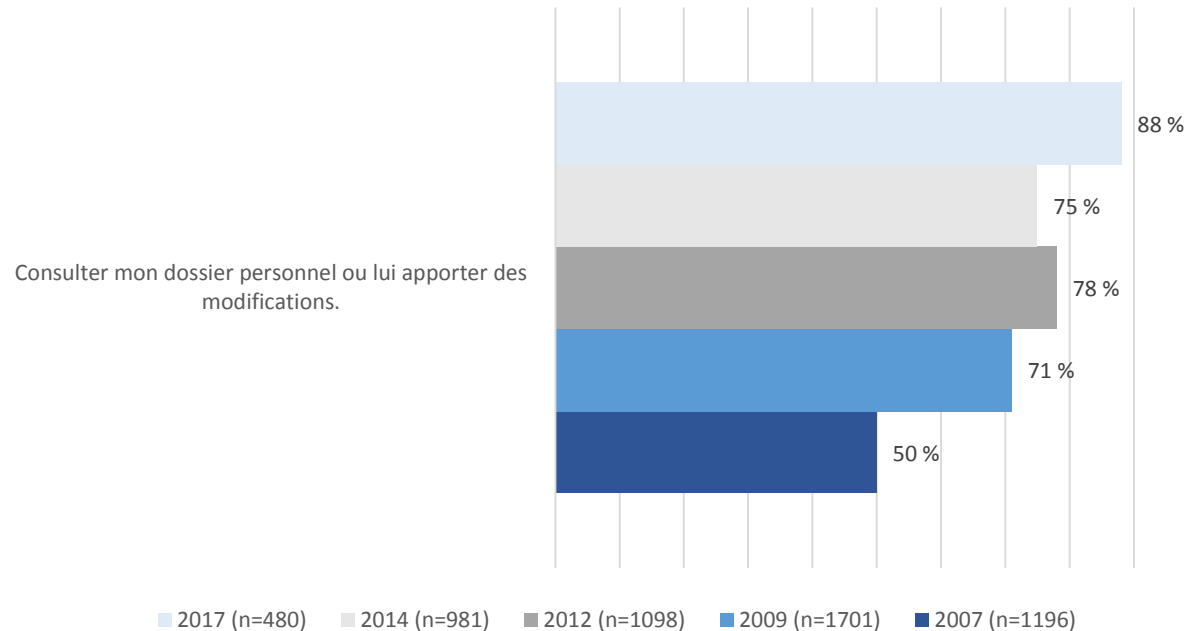
SECTION 2

TENDANCES OBSERVÉES AVEC LES SONDAGES ANTÉRIEURS

RAISONS DE CONSULTER LE SITE WEB

TENDANCE - 2007, 2009, 2012* et 2014**

Q2. « LORSQUE J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU RQAP, C'ÉTAIT POUR... »
(POURCENTAGE DE « OUI »)



L'UTILISATION DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE POUR CONSULTER OU MODIFIER UN DOSSIER TEND À S'ACCROÎTRE

Cette question est posée depuis 2007, ce qui permet de voir l'évolution de l'utilisation du Web pour consulter un dossier ou y apporter des modifications. Après un léger recul en 2014, cette proportion a augmenté à 88 % en 2017.

Le fait que le questionnaire ait été administré par Internet, alors qu'il l'était par téléphone lors des sondages précédents, a pu susciter un plus grand nombre de réponses de la part des utilisateurs réguliers du Web.

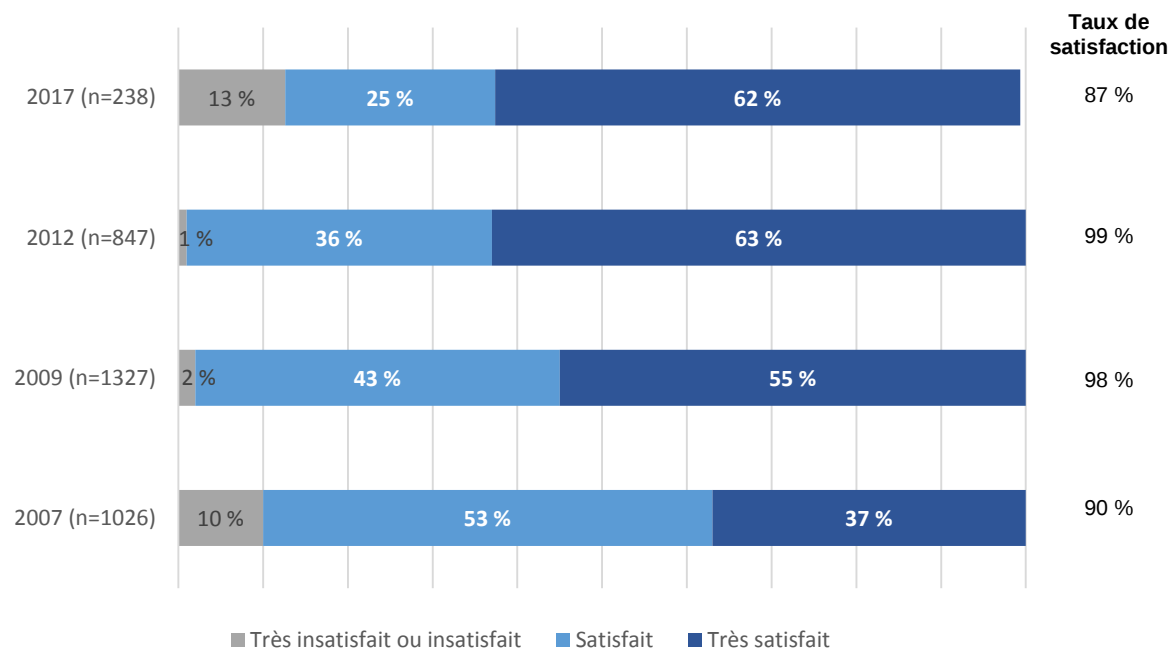
***Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 :** Au cours de la dernière année, avez-vous consulté votre dossier sur internet ?

****Formulation de la question en 2014 :** Avez-vous déjà utilisé les services en ligne du RQAP pour consulter ou modifier vous-même votre dossier ?

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE OBTENU D'UN AGENT

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q6 A). « LORSQUE J'AI PARLÉ AVEC UN AGENT OU UNE AGENTE DU RQAP, J'AI ÉTÉ ... DE LA FACILITÉ AVEC LAQUELLE J'AI OBTENU LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... de la facilité avec laquelle vous avez obtenu la ligne téléphonique la dernière fois que vous avez appelé ?

L'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE SUSCITE PLUS D'INSATISFACTION QUE DANS LE PASSÉ

La satisfaction quant à la facilité d'obtenir la ligne téléphonique s'était améliorée progressivement de 2007 à 2012. En 2017, bien que la proportion de personnes très satisfaites se soit maintenue par rapport à 2012, le taux d'insatisfaction a augmenté de 1 % à 13 %, indiquant que des améliorations sont souhaitables.

Plus d'un répondant sur huit se déclare insatisfait à cet égard, alors qu'en 2012, cette proportion se limitait à un sur cent.

Échelle d'interprétation

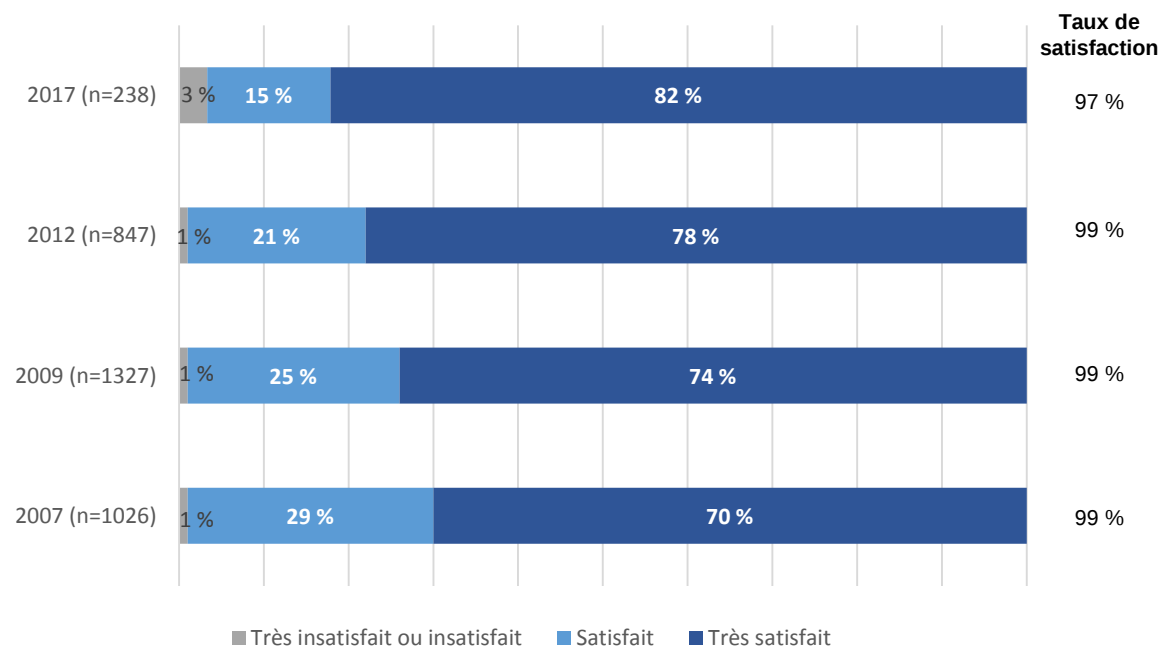
Taux d'insatisfaction

Un taux d'insatisfaction excédant 10 % est généralement considéré problématique. Des améliorations sont souhaitables.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE OBTENU D'UN AGENT

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q6 B). « LORSQUE J'AI PARLÉ AVEC UN AGENT OU UNE AGENTE DU RQAP, J'AI ÉTÉ ... DE LA COURTOISIE ET DU RESPECT DONT CETTE PERSONNE A FAIT PREUVE. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... de la courtoisie et du respect démontrés par le personnel la dernière fois que vous avez appelé ?

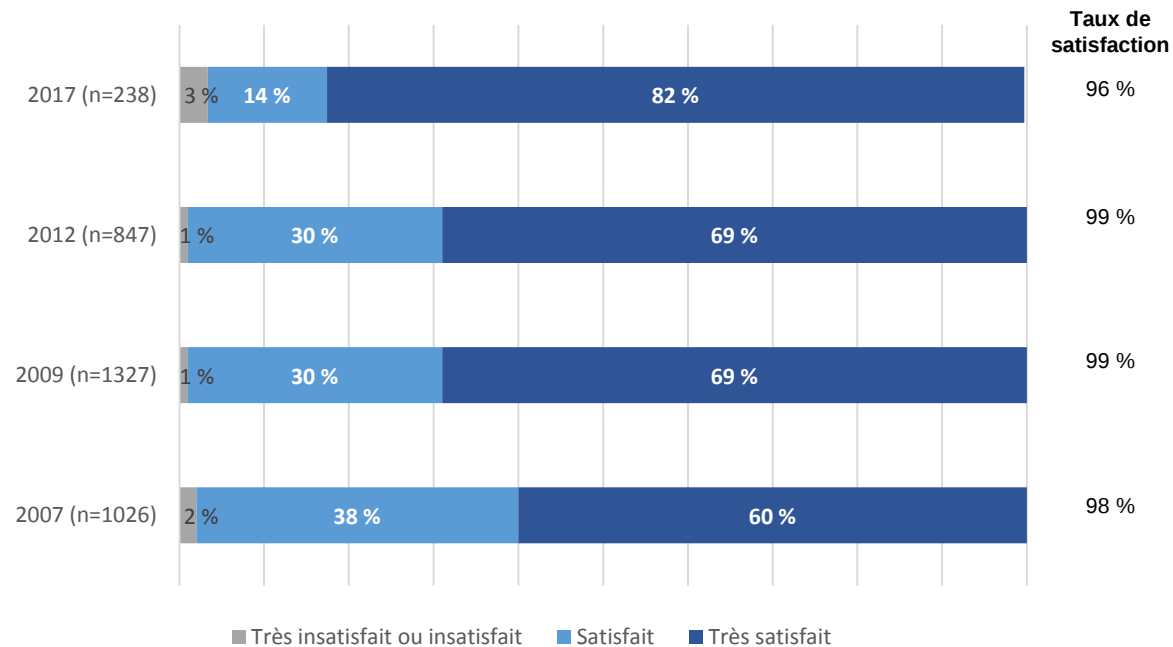
LA COURTOISIE ET LE RESPECT QUE LES AGENTS DÉMONTRENT SONT APPRÉCIÉS

La courtoisie de l'agent est un aspect qui a toujours fait l'objet d'un haut niveau de satisfaction depuis 2007. Bien que la proportion d'insatisfaits ait légèrement augmenté, celle de personnes très satisfaites s'est accrue en parallèle.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE OBTENU D'UN AGENT

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q6 C). « LORSQUE J'AI PARLÉ AVEC UN AGENT OU UNE AGENTE DU RQAP, J'AI ÉTÉ ... DE LA CLARTÉ DU LANGAGE UTILISÉ. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... de la clarté du langage utilisé par le personnel la dernière fois que vous avez appelé ?

LES AGENTS UTILISENT UN LANGAGE CLAIR

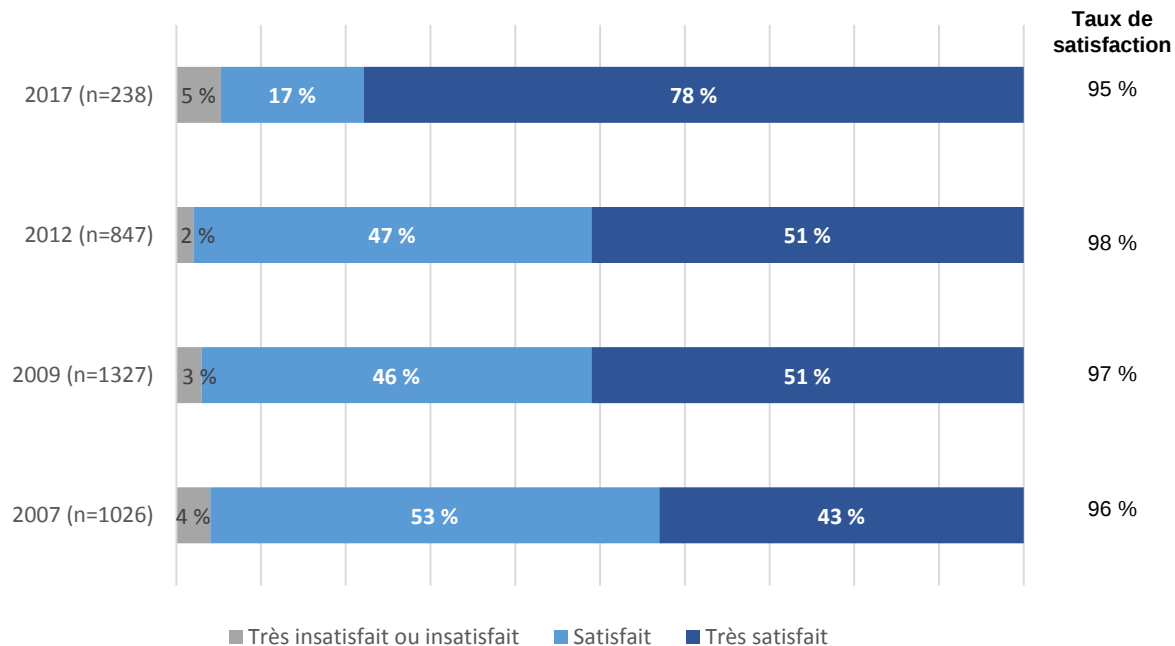
La tendance depuis 2007 sur le plan de la clarté du langage que les agents utilisent se maintient en 2017. La proportion de personnes insatisfaites a légèrement augmenté, alors que celle des très satisfaits a beaucoup augmenté, passant de 69 % à 82 %.

La lecture des commentaires que les répondants ont ajoutés aux questions ouvertes démontre que l'empathie des agents et leur capacité à répondre clairement à des questions plus pointues sont appréciées.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE OBTENU D'UN AGENT

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q6 D). « LORSQUE J'AI PARLÉ AVEC UN AGENT OU UNE AGENTE DU RQAP, J'AI ÉTÉ ... DE LA QUALITÉ DE L'INFORMATION QU'ON M'A TRANSMISE. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... de l'information qu'on vous a donnée ?

LA CLIENTÈLE SEMBLE APPRÉCIER LA QUALITÉ DE L'INFORMATION TRANSMISE, ET CE, DEPUIS 2007

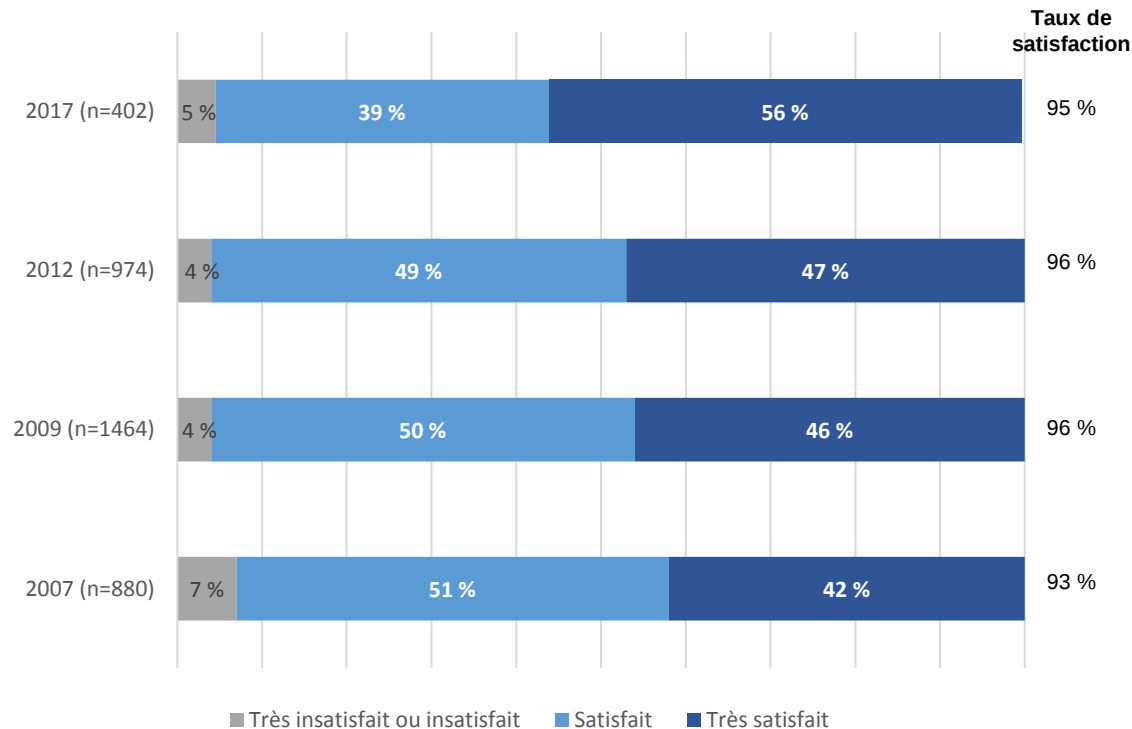
La proportion de personnes très satisfaites a toutefois fait un bond positif appréciable par rapport à 2012, ce qui peut être attribuable en partie au changement d'échelle de réponses et à sa conversion en trois catégories.

Bien qu'un faible pourcentage de répondants (5 %) se soient dits insatisfaits, à la lecture des commentaires, il semble que quelques personnes aient eu l'impression que l'agent à qui elles ont parlé n'avait pas toute l'information nécessaire pour leur répondre, ou n'ait pas pris le temps de tout expliquer ce qu'elles devaient savoir.

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES EN LIGNE

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q12 A) « DE FAÇON GÉNÉRALE, JE SUIS ... DE L'INFORMATION TROUVÉE SUR LE SITE WEB DU RQAP. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... de l'information que vous avez trouvée sur le site Internet?

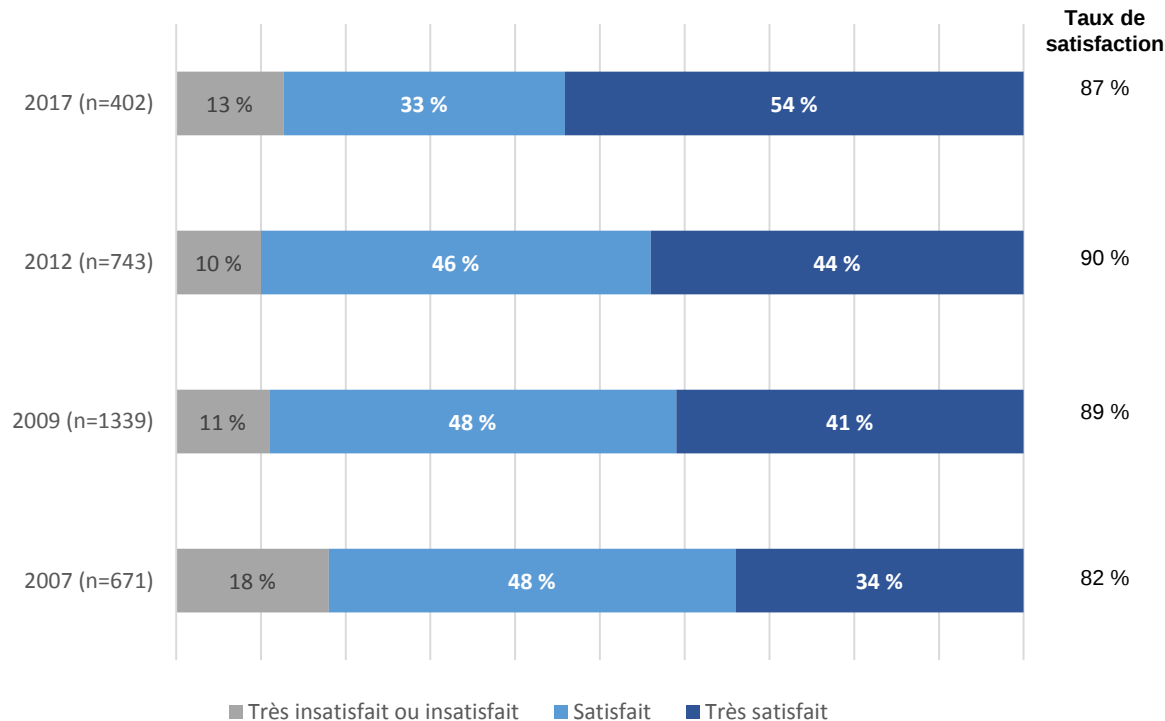
LE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'INFORMATION TROUVÉE SUR LE WEB TEND À SE MAINTENIR PAR RAPPORT AUX ANNÉES PASSÉES

Les sondages antérieurs posaient la même question sur la satisfaction de l'information trouvée en ligne. Le niveau d'insatisfaction se maintient à un niveau inférieur à 5 %, ce qui est très bien, et la proportion de répondants très satisfaits poursuit sa progression.

SATISFACTION À L'ÉGARD D'UNE DEMANDE DE PRESTATIONS EN LIGNE

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q9 B). « LORSQUE J'AI FAIT MA DEMANDE DE PRESTATIONS EN LIGNE, J'AI ÉTÉ ... DE LA FACILITÉ À NAVIGUER DANS LE FORMULAIRE DE DEMANDE. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... de la simplicité et facilité d'utilisation du formulaire de demande de prestations disponible sur Internet ?

LA FACILITÉ À NAVIGUER DANS LE FORMULAIRE FAIT L'OBJET D'UNE CERTAINE INSATISFACTION DEPUIS 2007

Depuis 2007, la facilité à naviguer dans le formulaire de demande de prestations a toujours fait l'objet d'un taux de satisfaction égal à 90 % ou en deçà de ce pourcentage.

Une question sur le formulaire en ligne était posée dans les sondages précédents, quoique formulée différemment. Le niveau d'insatisfaction demeure supérieur à 10 %, ce qui laisse croire à un potentiel d'amélioration à cet égard.

Le nombre d'utilisateurs des services en ligne a augmenté progressivement au cours des dix dernières années, ce qui laisse penser que certains nouveaux demandeurs sont moins habiles sur le Web ou ont des attentes plus élevées.

Toutefois, soulignons que la proportion de personnes très satisfaites a encore une fois tendance à augmenter.

Échelle d'interprétation

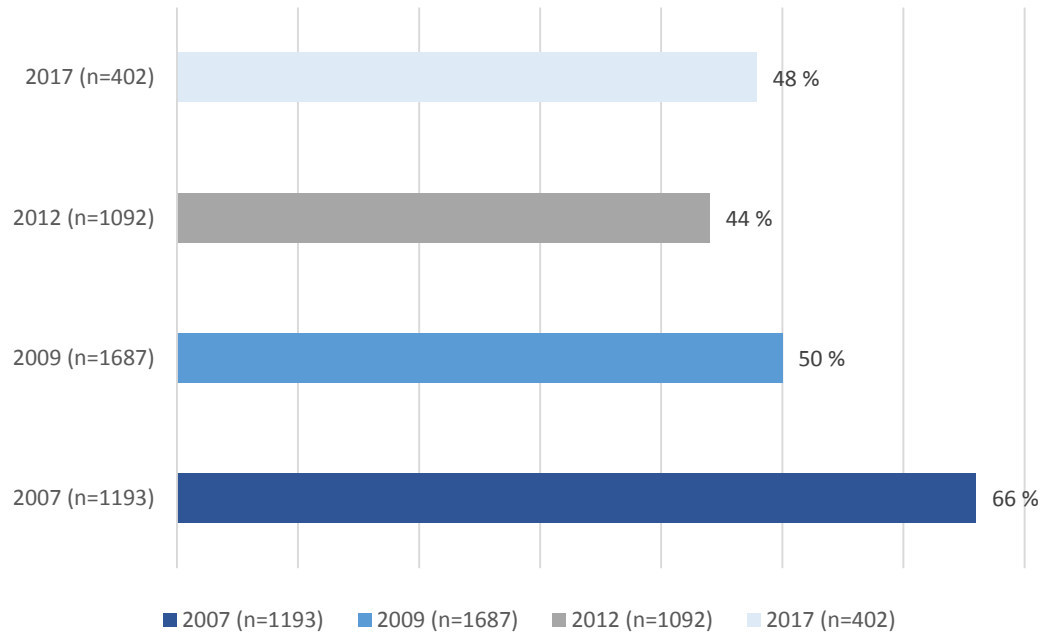
Taux d'insatisfaction

Un taux d'insatisfaction excédant 10 % est généralement considéré problématique. Des améliorations sont souhaitables.

ASSISTANCE POUR FAIRE UNE DEMANDE DE PRESTATIONS

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q13. « J'AI OBTENU L'ASSISTANCE DU PERSONNEL DU RQAP POUR FAIRE MA DEMANDE DE PRESTATIONS. »
(POURCENTAGE DE « OUI »)



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Avez-vous été assisté(e) par du personnel du RQAP pour faire votre demande de prestations ?

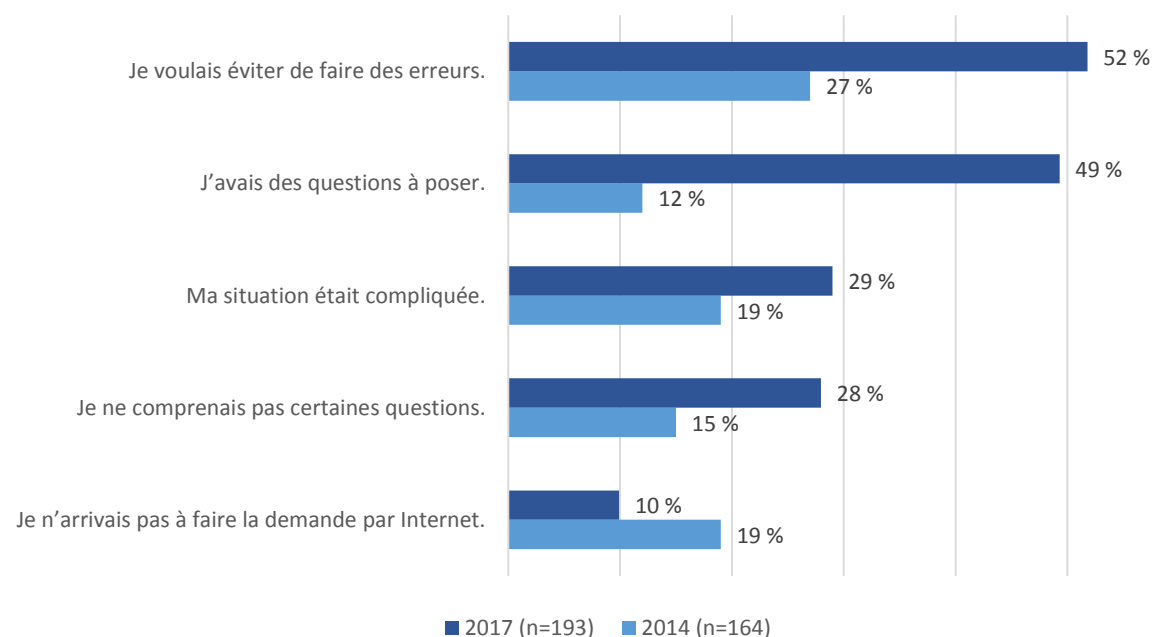
LE BESOIN D'ASSISTANCE POUR FAIRE UNE DEMANDE DE PRESTATIONS SEMBLE SE STABILISER

Après avoir diminué de façon notable de 2007 à 2012, cette proportion semble s'être stabilisée aux alentours de 50 %. En 2007, on expliquait le besoin d'assistance plus élevé par le fait que le Régime d'assurance parentale était assez récent. Depuis ce temps, il est possible qu'une partie des clients n'en soient pas à leur premier recours à ce programme, ce qui contribue à les rendre plus autonome.

ASSISTANCE POUR FAIRE UNE DEMANDE DE PRESTATIONS

TENDANCE - 2014* et 2017

Q15. « J'AI CHOISI DE FAIRE MA DEMANDE DE PRESTATIONS AVEC L'AIDE D'UN AGENT OU D'UNE AGENTE PARCE QUE... »



***Formulation de la question en 2014 :** Quelles sont les principales raisons qui vous ont fait choisir de faire votre demande de prestations avec l'aide d'un agent plutôt que de la faire par Internet?

PARLER À UN AGENT POUR ÉVITER LES ERREURS ET POSER DES QUESTIONS SPÉCIFIQUES

La question sur les raisons justifiant le recours à l'aide d'un agent a aussi été posée dans le sondage de 2014 sur les habitudes d'utilisation des services en ligne. Parmi les quelque dix choix proposés alors, seulement les cinq plus courants ont été ajoutés au questionnaire en 2017, faisant en sorte que les résultats sont moins diffus.

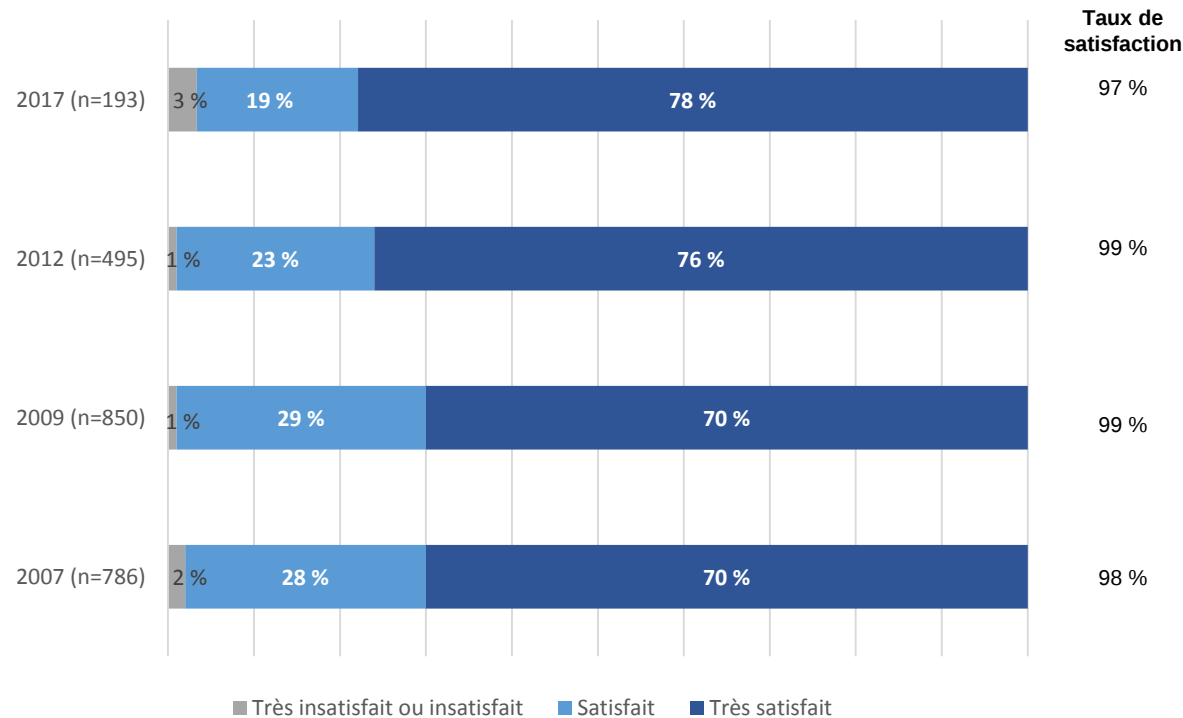
La raison la plus souvent évoquée demeure la même, soit pour « éviter de faire des erreurs ». Par contre, le besoin de « poser des questions » est une raison qui a pris plus d'importance. Ce choix a aussi été le plus répandu en réponse à la question « Pourquoi avez-vous choisi de ne pas utiliser le service téléphonique automatisé? ».

Le fait de ne pas arriver à faire la demande par Internet est le seul choix à recueillir une proportion plus faible de répondants en 2017. Cela peut s'expliquer par le fait que les personnes qui répondent à un sondage en ligne sont généralement des utilisateurs plus réguliers d'Internet par rapport à ceux qui répondent à un sondage téléphonique. Il est aussi possible que cela soit attribuable à l'amélioration du site Web et à l'accroissement de la capacité des Québécois à utiliser Internet.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'ASSISTANCE OBTENUE POUR FAIRE UNE DEMANDE DE PRESTATIONS

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q14. « JE SUIS ... DE L'ASSISTANCE QUE J'AI OBTENUE POUR FAIRE MA DEMANDE DE PRESTATIONS. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... de l'assistance qu'on vous a donnée pour faire votre demande de prestations?

LES CLIENTS SONT SATISFAITS DE L'AIDE REÇUE

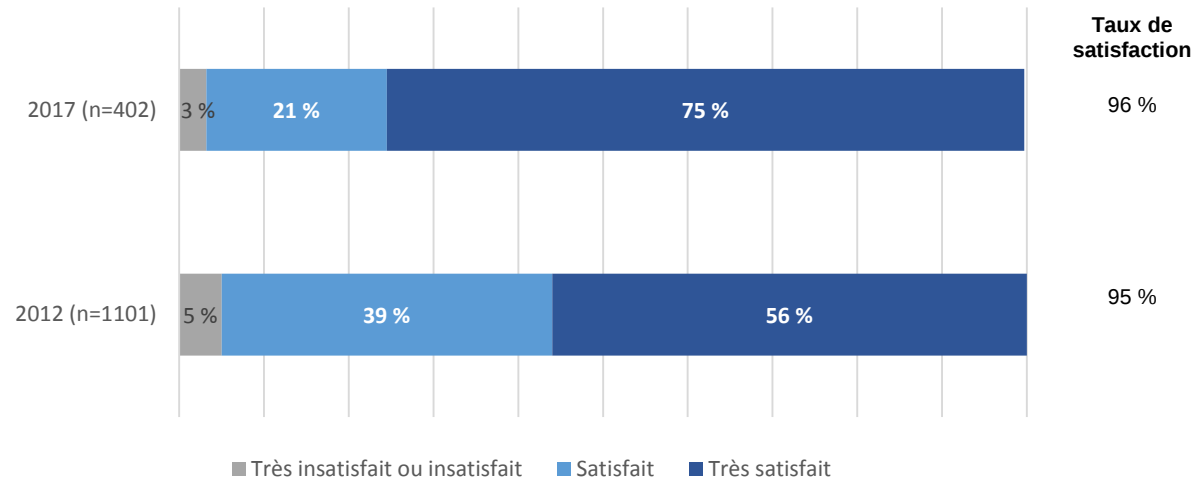
Les résultats excellents des sondages précédents quant à l'assistance offerte semblent se maintenir. La proportion d'insatisfaits a légèrement augmenté, mais cela n'est pas suffisant pour susciter des inquiétudes à ce stade. Les commentaires positifs que plusieurs se sont donné la peine d'inscrire en réponse aux questions ouvertes démontrent que le soutien téléphonique offert est apprécié.

Il sera toutefois intéressant de comparer les résultats d'un sondage futur avec ceux obtenus en 2017 pour voir dans quelle direction cette donnée évolue.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SUIVI ACCORDÉ À UNE DEMANDE DE PRESTATIONS

TENDANCE - 2012* ET 2017

Q16 B) « À LA SUITE DE MA DEMANDE DE PRESTATIONS, J'AI ÉTÉ ... DU DÉLAI DE TRAITEMENT DE MA DEMANDE. »



LA SATISFACTION À L'ÉGARD DU DÉLAI DE TRAITEMENT SEMBLE S'AMÉLIORER

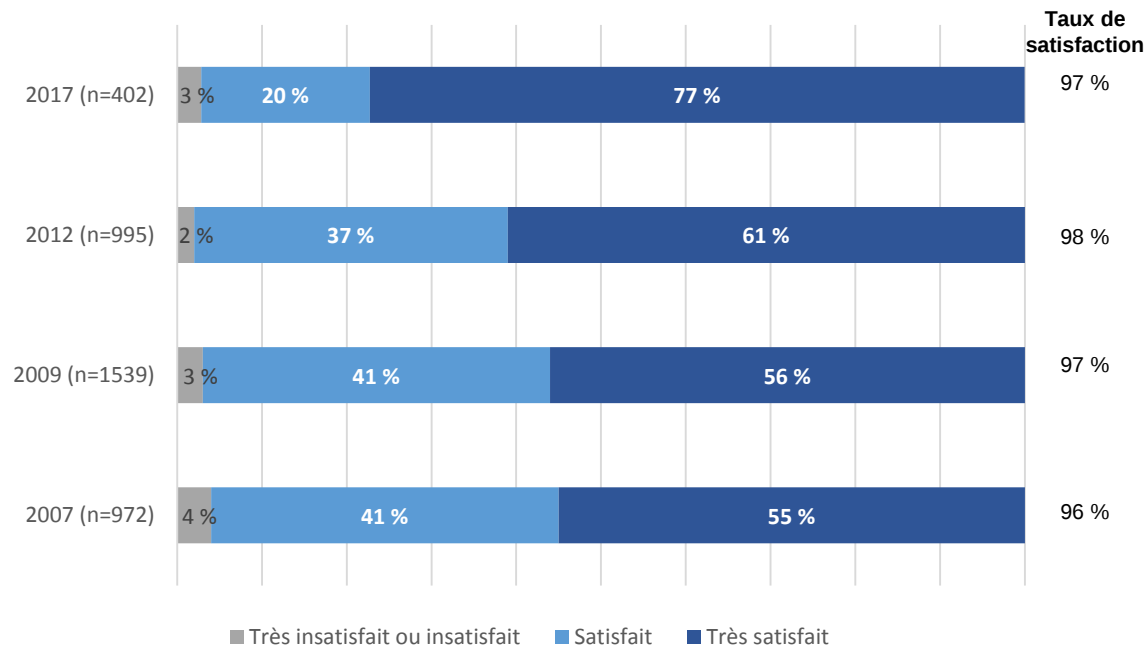
La question sur le délai de traitement de la demande avait été ajoutée au sondage en 2012. À l'époque, le rapport indiquait qu'une amélioration était « possible, mais ne sera pas nécessairement facile ». Le résultat de 2017 indique qu'une amélioration s'est produite, même si elle peut être attribuable en partie au changement d'échelle de réponses. L'augmentation de la proportion de personnes « très satisfaites » mérite particulièrement d'être soulignée.

*Formulation de la question en 2012 : Êtes-vous... satisfait du délai de traitement de votre demande de prestation ?

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SUIVI ACCORDÉ À LA DEMANDE DE PRESTATIONS

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q16 C) « À LA SUITE DE MA DEMANDE DE PRESTATIONS, J'AI ÉTÉ ... DES EXPLICATIONS FOURNIES PAR LE PERSONNEL DU RQAP CONCERNANT LA DÉCISION RENDUE. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... des explications transmises par le personnel du RQAP concernant ces décisions ?

LA SATISFACTION QUANT AUX EXPLICATIONS FOURNIES DEMEURE EXCELLENTE

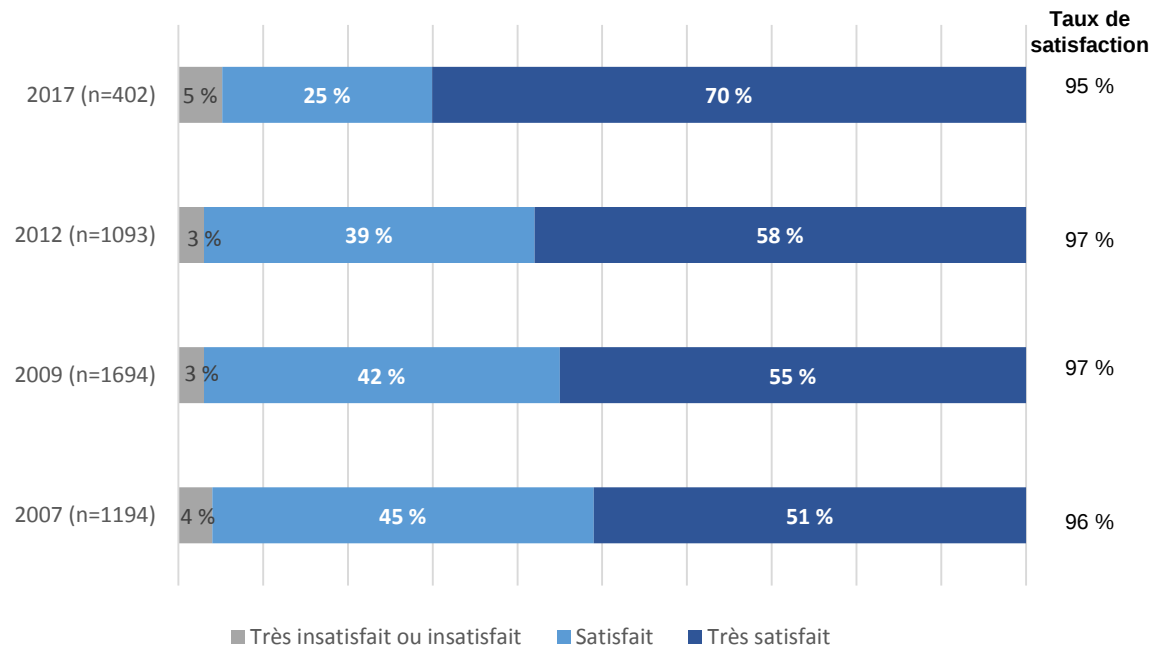
La satisfaction quant aux explications fournies en ce qui concerne la décision rendue est demeurée élevée depuis 2007 et la proportion de personnes très satisfaites en 2017 est notable.

Dans les prochaines années, il sera intéressant de suivre l'évolution de ces résultats sur la base de la nouvelle échelle de réponses.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SUIVI ACCORDÉ À LA DEMANDE DE PRESTATIONS

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q16 D) « À LA SUITE DE MA DEMANDE DE PRESTATIONS, J'AI ÉTÉ ... DE LA CLARTÉ DES LETTRES ET AUTRES DOCUMENTS REÇUS DU RQAP. »



*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Êtes-vous... de la clarté des lettres ou autres documents reçus du personnel du RQAP ?

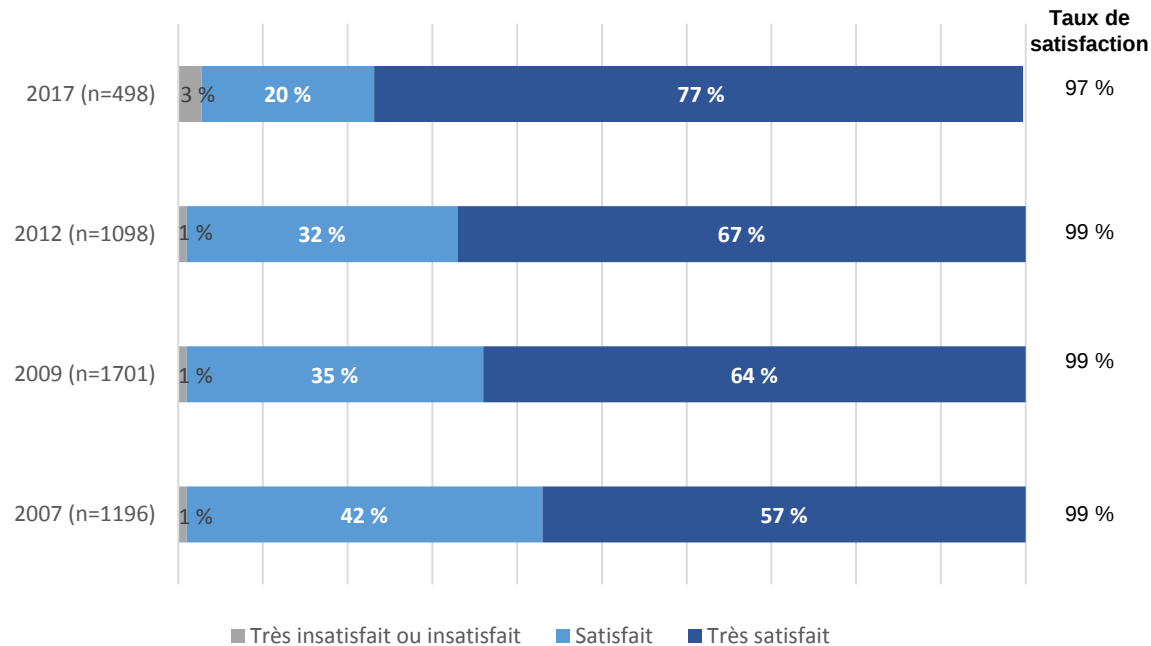
LA SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'INFORMATION TRANSMISE PAR ÉCRIT EST TRÈS ÉLEVÉE

Le taux de satisfaction très élevé à l'égard de l'information transmise par écrit se maintient. De plus, la proportion de répondants très satisfaits augmente graduellement depuis 2017.

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q17. « DE FAÇON GÉNÉRALE, JE SUIS ... DES SERVICES REÇUS DU RQAP. »



* Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : De façon tout à fait générale, êtes-vous... des services que vous avez reçus du personnel du RQAP?

UN EXCELLENT DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBALE

Le degré moyen de satisfaction globale à l'égard des services reçus est excellent, soit 9,1 sur une échelle de 10 points, et seulement 3 % des clients ont attribué une note de 0 à 5. De plus, la proportion de clients très satisfaits tend à augmenter depuis le sondage de 2007, passant de 57 % à 77 %.

Écart selon le profil sociodémographique

La seule différence observée entre les sous-groupes de répondants est en fonction du sexe. En effet, le taux d'insatisfaction est légèrement plus élevé chez les hommes que chez les femmes (5 % contre 2 %), et ce, de façon statistiquement significative. Aucune différence entre les sous-groupes n'avait été constatée en 2012.

SECTION 3

AMÉLIORATIONS PROPOSÉES ET ATTENTES DE LA CLIENTÈLE

AMÉLIORATIONS PROPOSÉES

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q18. « QUELS SONT LES ASPECTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE RQAP AUXQUELS VOUS SOUHAITERIEZ QUE DES AMÉLIORATIONS SOIENT APPORTÉES? »

Quels sont les aspects du service à la clientèle du RQAP auxquels vous souhaiteriez que des améliorations soient apportées?	2007 (n=1202)	2009 (n=1710)	2012 (n=1101)	2017 (n=245)
Aucune suggestion/tout est parfait	--	--	--	40 %
Améliorer le site web	9 %	9 %	11 %	11 %
Préciser/simplifier les formulaires	--	1 %	3 %	11 %
Information plus détaillée sur le programme et ses règles	3 %	5 %	5 %	7 %
Améliorer l'accessibilité au téléphone	7 %	2 %	3 %	7 %
Compétence du personnel et cohérence dans les informations	2 %	1 %	1 %	4 %
Empathie/courtoisie des agents au téléphone	--	--	--	4 %
Faciliter les communications écrites/pouvoir consulter les documents par courriel	--	--	1 %	2 %
Permettre de remplir les formulaires avant d'accoucher/pouvoir enregistrer ses réponses et y revenir	--	--	--	2 %
Accès au relevé d'impôt	4 %	3 %	1 %	2 %
Réduction des délais de traitement	--	--	--	1 %
Plus d'indulgence pour les délais/retards des clients	7 %	5 %	3 %	1 %
Améliorer l'utilisation avec tablette ou téléphone mobile	--	--	1 %	1 %
Traitement des contentieux	--	--	--	1 %

*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions pour permettre au RQAP d'améliorer ses services ?

LE SITE WEB ET LES FORMULAIRES SONT LES DEUX ASPECTS LES PLUS SOUVENT MENTIONNÉS COMME POUVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

Comme dans les sondages antérieurs, le site Web fait partie des principales suggestions d'amélioration. L'amélioration des formulaires a aussi été mentionnée par 11 % des répondants, alors que cela n'était pas ou peu soulevé dans les sondages précédents. Une information plus détaillée sur le programme et ses règles ainsi que l'accessibilité téléphonique sont deux autres aspects qui, comme dans le passé, continuent de faire partie des suggestions d'amélioration.

Contrairement aux années antérieures, le sondage de 2017 laissait un champ libre pour que les répondants inscrivent eux-mêmes des suggestions d'amélioration. Ainsi, 40 % des répondants ont pris la peine de mentionner que tout était à leur goût, ce qui en dit beaucoup sur le degré élevé d'appréciation des services reçus.

ATTENTES À L'ÉGARD DU DÉLAI D'ATTENTE AU TÉLÉPHONE

TENDANCE - 2007, 2009 et 2012*

Q7. « LORSQUE JE TÉLÉPHONE AU RQAP, LE DÉLAI MAXIMAL QUE JE JUGE RAISONNABLE D'ATTENDRE EST DE... »

Lorsque je téléphone au RQAP, le délai maximal que je juge raisonnable d'attendre est de...	2007 (n=979)	2009 (n=1101)	2012 (n=698)	2017 (n=238)
0 minute (aucune attente)	2 %	1 %	1 %	2 %
2 minutes ou moins	10 %	16 %	14 %	23 %
De 3 à 5 minutes	52 %	58 %	56 %	54 %
De 6 à 10 minutes	23 %	18 %	22 %	20 %
Plus de 10 minutes	13 %	7 %	7 %	--

*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Quel délai maximal jugez-vous raisonnable d'attendre ?

Q8. « SELON VOUS, QU'EST-CE QUE LE PERSONNEL DU RQAP POURRAIT FAIRE POUR AMÉLIORER LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES ? »

	2007 (n=1202)	2009 (n=1710)	2012 (n=1101)	2017 (n=167)
Rien/tout est très bien	61 %	88 %	90 %	66 %
Répondre plus rapidement/moins d'attente en ligne	12 %	8 %	4 %	12 %
Plus de personnel/plus d'agents	19 %	8 %	2 %	9 %
Mieux expliquer les règles/conseiller le client	--	--	--	5 %
Meilleure formation des agents	2 %	1 %	0 %	4 %
Plus d'empathie/courtoisie des agents	--	--	--	2 %
Meilleur suivi/un agent attribué à un dossier	1 %	1 %	0 %	2 %
Ligne directe/améliorer l'accès aux agents plutôt que les services automatisés	--	--	--	2 %
Augmenter les heures d'ouverture	3 %	3 %	3 %	1 %

*Formulation de la question en 2007, 2009 et 2012 : Qu'est-ce que le personnel du RQAP devrait faire pour améliorer l'accès aux services téléphoniques ?

EN CE QUI A TRAIT AU DÉLAI D'ATTENTE TÉLÉPHONIQUE, LES NORMES PERÇUES PAR LA CLIENTÈLE COMME ÉTANT RAISONNABLES N'ONT PAS BEAUCOUP CHANGÉ AU FIL DU TEMPS

On observe néanmoins une légère augmentation de la proportion de personnes prêtes à attendre deux minutes ou moins, puisqu'elle est passée de 12 % en 2007 à 25 % en 2017.

Dans le rapport de 2012, le délai jugé raisonnable avait été comparé au délai d'attente réel pour montrer que les attentes étaient satisfaites. En 2017, vu la proportion plus élevée de personnes insatisfaites de la facilité à obtenir la ligne téléphonique, cette tendance sera à suivre lors d'un prochain sondage.

LES DEUX PRINCIPAUX POINTS À AMÉLIORER SÉRAIENT DE RÉDUIRE LE TEMPS D'ATTENTE ET D'AUGMENTER LE NOMBRE D'AGENTS

Ces deux points à améliorer sont les mêmes que ceux qui ressortaient dans les sondages précédents.

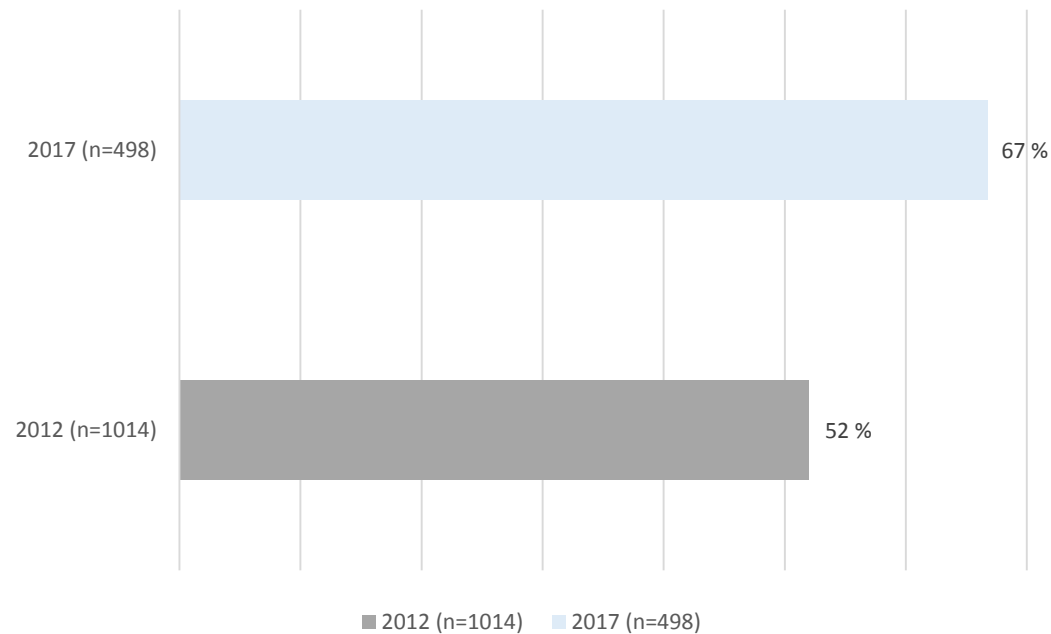
En 2017, 167 des 238 personnes à qui cette question était posée ont pris la peine d'inscrire un commentaire. Parmi elles, 66 % ont affirmé que le service téléphonique avait été apprécié et que rien ne requerrait d'amélioration.

Il faut être prudent dans l'interprétation des résultats lorsqu'on les met en perspective avec les sondages des années passées. En effet, en 2017, il s'agissait d'une question ouverte (sans choix de réponses) et optionnelle, alors qu'auparavant, des choix de réponses étaient suggérés.

OUVERTURE À COMMUNIQUER AVEC UN AGENT PAR CLAVARDAGE

TENDANCE – 2012 et 2017

Q19. « SI UN AGENT OU UNE AGENTE ÉTAIT DISPONIBLE POUR CLAVARDER, UTILISERIEZ-VOUS CE MOYEN POUR COMMUNIQUER AVEC LE RQAP? »
(POURCENTAGE DE « OUI »)



L'INTÉRÊT ENVERS LE CLAVARDAGE PROGRESSE

Alors qu'en 2012, un peu plus de la moitié des répondants étaient intéressés à clavarder avec un agent, cette proportion s'élève à 67 % en 2017.

Bien que la tendance semble être à la hausse, cet écart peut être en partie attribuable au fait que le sondage ait été administré en ligne, ce qui retient habituellement davantage les utilisateurs réguliers d'Internet.

Principales forces des services du RQAP et aspects à améliorer, selon l'avis de la clientèle

Forces	À améliorer
• Les services en ligne sont en croissance, tandis que l'usage du mode téléphonique diminue. • L'expérience en ligne est relativement appréciée. • Il existe une complémentarité entre les modes Web et téléphonique puisque le téléphone est surtout utilisé pour poser des questions spécifiques à un dossier et pour éviter de faire des erreurs dans une demande de prestations. • La satisfaction est élevée quant à l'utilisation du dossier en ligne, mais un peu moins à l'égard du formulaire de demande de prestations (facilité à naviguer et à comprendre les questions). • Les répondants sont très satisfaits de l'assistance offerte par les agents sur le plan de la courtoisie, du respect, de la clarté du langage et de la qualité de l'information transmise. • La satisfaction est aussi excellente en ce qui a trait au traitement et au suivi de la demande de prestations ainsi que des services reçus globalement.	• Le service téléphonique automatisé est peu utilisé et semble moins apprécié que le contact direct avec un agent. • La difficulté à obtenir la ligne est l'aspect le plus critiqué du service téléphonique. • Réduire le temps d'attente et augmenter le nombre d'agents sont les principales améliorations du mode téléphonique suggérées. • Le site Web en général et le formulaire de demande de prestations sont les aspects les plus souvent mentionnés comme pouvant faire l'objet d'améliorations en ce qui concerne le mode électronique.

CONCLUSION

Le sondage de la clientèle réalisé en 2017 démontre que, de façon générale, la tendance se maintient par rapport aux bons niveaux de satisfaction des années antérieures. Certains aspects qui avaient déjà obtenu un score élevé en 2012 ont même connu une amélioration de la proportion de personnes très satisfaites ou une diminution de l'insatisfaction.

Il va sans dire que la modification de l'échelle de réponses (d'une échelle sémantique à 4 points à une échelle numérique de 0 à 10) et le changement du mode de collecte (sondage téléphonique à sondage Web) ne permettent pas d'effectuer de comparaisons statistiques des résultats de 2017 avec ceux des années antérieures. Cependant, ces changements ont tout de même été privilégiés afin d'accroître la précision des résultats sur la satisfaction dans les années à venir et de diminuer le coût de leur administration.

Le tableau ci-dessus résume les principales forces des services du RQAP et les aspects à améliorer, selon l'avis de la clientèle. Au cours des prochaines années, il est prévu de poursuivre l'observation de l'évolution des aspects jugés plus faibles, comme le formulaire de demande de prestations, pour lequel des améliorations sont d'ailleurs prévues prochainement. D'autres dimensions pourront être ajoutées au sondage, par exemple en allant plus loin dans la mesure de la satisfaction à l'égard des services en ligne.

TABLEAU DES RÉSULTATS PAR QUESTION

	Question	Choix de réponse				
		Oui	Non			
1	Au cours de la dernière année, j'ai utilisé les services du RQAP...					
a)	Par Internet (site Web du RQAP)	96 %	4 %			
b)	Par téléphone	48 %	52 %			
2	Lorsque j'ai consulté le site web du RQAP au cours de la dernière année, c'était pour...	Oui	Non			
a)	Remplir un formulaire de demande de prestations (maternité, paternité, parentales ou adoption).	84 %	16 %			
b)	Obtenir des renseignements sur les services du RQAP (p. ex., prestations, cotisations, modalités, etc.).	61 %	39 %			
c)	Consulter mon dossier personnel ou lui apporter des modifications.	88 %	12 %			
2	Lorsque j'ai téléphoné au RQAP au cours de la dernière année, c'était pour...	Oui	Non			
a)	Remplir un formulaire de demande de prestations (maternité, paternité, parentales ou adoption).	27 %	73 %			
b)	Obtenir des renseignements sur les services du RQAP (p. ex., prestations, cotisations, modalités, etc.).	83 %	17 %			
c)	Consulter mon dossier personnel ou lui apporter des modifications.	38 %	62 %			
3	Lorsque j'ai communiqué par téléphone avec le RQAP...	Oui	Non			
a)	J'ai utilisé le service téléphonique automatisé.	16 %	81 %			
b)	J'ai parlé avec un agent ou une agente.	100 %	0 %			
4	Lorsque j'ai utilisé le service téléphonique automatisé du RQAP, j'ai été _____...	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
a)	De la facilité avec laquelle j'ai obtenu la ligne téléphonique.	10 %	24 %	67 %	8,6	16 %
b)	De la qualité de l'information transmise.	6 %	34 %	60 %	8,6	10 %
c)	De mon expérience à l'égard de ce service.	5 %	37 %	58 %	8,6	10 %
6	Lorsque j'ai parlé avec un agent ou une agente du RQAP, j'ai été _____...	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
a)	De la facilité avec laquelle j'ai obtenu la ligne téléphonique.	13 %	25 %	62 %	8,4	16 %
b)	De la courtoisie et du respect dont cette personne a fait preuve.	3 %	15 %	82 %	9,2	5 %
c)	De la clarté du langage utilisé.	3 %	14 %	82 %	9,2	5 %
d)	De la qualité de l'information transmise.	5 %	17 %	78 %	9,0	8 %

TABLEAU DES RÉSULTATS PAR QUESTION

	Question	Choix de réponse				
7	Lorsque je téléphone au RQAP, le délai maximal que je juge raisonnable d'attendre est de...					
	0 minutes (aucune attente)	2 %				
	2 minutes ou moins	23 %				
	3 à 5 minutes	54 %				
	6 à 10 minutes	20 %				
	NSP/NRP	2 %				
9	Lorsque j'ai fait ma demande de prestations en ligne, j'ai été _____ ...	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
a)	De la présentation visuelle et graphique.	10 %	34 %	56 %	8,3	18 %
b)	De la facilité à naviguer dans le formulaire de demande.	13 %	33 %	54 %	8,1	19 %
c)	De la facilité à comprendre les questions et le vocabulaire utilisé.	13 %	35 %	52 %	8,1	20 %
d)	De la qualité des informations fournies sur le formulaire.	9 %	35 %	56 %	8,3	14 %
10	De façon générale, je suis _____ du formulaire de demande de prestations en ligne.	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
		10 %	33 %	57 %	8,3	15 %
11	Lorsque j'ai accédé à mon dossier en ligne, j'ai été _____...	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
a)	De la facilité avec laquelle j'ai trouvé l'information recherchée.	7 %	36 %	56 %	8,4	14 %
b)	De la facilité avec laquelle j'ai pu apporter des modifications.	7 %	30 %	62 %	8,6	12 %
c)	De mon expérience en ligne, globalement.	7 %	32 %	60 %	8,4	13 %
12	De façon générale, je suis _____ ...	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
a)	De l'information trouvée sur le site Web du RQAP.	5 %	39 %	56 %	8,5	8 %
b)	De mon expérience en ligne, globalement.	6 %	35 %	58 %	8,6	10 %
13	J'ai obtenu l'assistance du personnel du RQAP pour faire ma demande de prestations.	Oui	Non	NSP/NRP		
		48 %	50 %	2 %		

ANNEXE 1 : TABLEAU DES RÉSULTATS PAR QUESTION

Question		Choix de réponse				
14	Je suis _____ de l'assistance que j'ai obtenue pour faire ma demande de prestations.	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
		3 %	19 %	78 %	9,1	6 %
15	J'ai choisi de faire ma demande de prestations avec l'aide d'un agent ou d'une agente parce que... (plusieurs choix sont possibles).					
	Je voulais éviter de faire des erreurs.	52 %				
	Ma situation était compliquée.	29 %				
	Je n'arrivais pas à faire la demande par Internet.	10 %				
	Je ne comprenais pas certaines questions.	28 %				
	J'avais des questions à poser.	49 %				
16	À la suite de ma demande de prestations, j'ai été _____ ...	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
	a) De l'information relative au traitement de ma demande .	4 %	28 %	69 %	8,9	6 %
	b) Du délai de traitement de ma demande.	3 %	21 %	75 %	9,0	5 %
	c) Des explications fournies par le personnel du RQAP concernant la décision rendue.	3 %	20 %	77 %	9,1	4 %
	d) De la clarté des lettres et autres documents reçus du RQAP.	5 %	25 %	70 %	8,9	9 %
	e) Du traitement de ma demande de prestations globalement .	3 %	21 %	76 %	9,0	6 %
	De façon générale, je suis _____ ...	Insatisfait 0 à 5	Satisfait 6 à 8	Très satisfait 9 ou 10	Degré de satisfaction	Proportion de notes de 0 à 6
17	Des services reçus du RQAP.	3 %	20 %	77 %	9,1	5 %
	Si un agent ou une agente était disponible pour clavarder, utiliseriez-vous ce moyen pour communiquer avec le RQAP?	Oui	Non	NSP/NRP		
18		67 %	25 %	8 %		

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE (VERSION FRANÇAISE)

Bienvenue à cette étude réalisée par le RQAP auprès de personnes ayant bénéficié de l'assurance parentale au cours de la dernière année. Veuillez répondre à chaque question en sélectionnant le ou les choix qui correspondent le mieux à votre situation ou à votre opinion. Cliquez sur « suivant » au bas de chaque page pour passer aux questions suivantes.

1 Au cours de la dernière année, j'ai utilisé les services du RQAP...

Choix de réponse : Oui/Non

a) Par Internet (site Web du RQAP)

b) Par téléphone

2 Lorsque j'ai [consulté le site web du RQAP] / [téléphoné au RQAP] au cours de la dernière année, c'était pour...

Choix de réponse : Oui/Non

a) Remplir un formulaire de demande de prestations (maternité, paternité, parentales ou adoption).

b) Obtenir des renseignements sur les services du RQAP (p. ex., prestations, cotisations, modalités, etc.).

c) Consulter mon dossier personnel ou lui apporter des modifications.

3 Lorsque j'ai communiqué par téléphone avec le RQAP...

Choix de réponse : Oui/Non

a) J'ai utilisé le service téléphonique automatisé.

b) J'ai parlé avec un agent ou une agente.

4 Lorsque j'ai utilisé le service téléphonique automatisé du RQAP, j'ai été _____...

Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)

a) De la facilité avec laquelle j'ai obtenu la ligne téléphonique.

b) De la qualité de l'information transmise.

c) De mon expérience à l'égard de ce service.

5 Pouvez-vous expliquer brièvement pourquoi vous avez choisi de ne pas utiliser le service téléphonique automatisé?

6 Lorsque j'ai parlé avec un agent ou une agente du RQAP, j'ai été _____...

Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)

a) De la facilité avec laquelle j'ai obtenu la ligne téléphonique.

b) De la courtoisie et du respect dont cette personne a fait preuve.

c) De la clarté du langage utilisé.

d) De la qualité de l'information transmise.

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE (VERSION FRANÇAISE)

7 Lorsque je téléphone au RQAP, le délai maximal que je juge raisonnable d'attendre est de...

0 minutes (aucune attente)

2 minutes ou moins

3 à 5 minutes

6 à 10 minutes

NSP/NRP

8 Selon vous, qu'est-ce que le personnel du RQAP pourrait faire pour améliorer les services téléphoniques?

9 Lorsque j'ai fait ma demande de prestations en ligne, j'ai été _____ ...

Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)

- a) De la présentation visuelle et graphique.
- b) De la facilité à naviguer dans le formulaire de demande.
- c) De la facilité à comprendre les questions et le vocabulaire utilisé.
- d) De la qualité des informations fournies sur le formulaire.

10 De façon générale, je suis _____ du formulaire de demande de prestations en ligne.

Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)

11 Lorsque j'ai accédé à mon dossier en ligne, j'ai été _____ ...

Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)

- a) De la facilité avec laquelle j'ai trouvé l'information recherchée.
- b) De la facilité avec laquelle j'ai pu apporter des modifications.
- c) De mon expérience en ligne, globalement.

12 De façon générale, je suis _____ ...

Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)

- a) De l'information trouvée sur le site Web du RQAP.
- b) De mon expérience en ligne, globalement.

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE (VERSION FRANÇAISE)

- 13 J'ai obtenu l'assistance du personnel du RQAP pour faire ma demande de prestations.
Choix de réponse : Oui/Non
- 14 Je suis _____ de l'assistance que j'ai obtenue pour faire ma demande de prestations.
Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)
- 15 J'ai choisi de faire ma demande de prestations avec l'aide d'un agent ou d'une agente parce que... (plusieurs choix sont possibles).
Je voulais éviter de faire des erreurs.
Ma situation était compliquée.
Je n'arrivais pas à faire la demande par Internet.
Je ne comprenais pas certaines questions.
J'avais des questions à poser.
- 16 À la suite de ma demande de prestations, j'ai été _____ ...
Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)
- a) De l'information relative au **traitement de ma demande**.
 - b) Du **délai** de traitement de ma demande.
 - c) Des **explications fournies** par le personnel du RQAP concernant la décision rendue.
 - d) De la **clarté des lettres et autres documents** reçus du RQAP.
 - e) Du traitement de ma demande de prestations **globalement**.
- 17 De façon générale, je suis _____ des services reçus du RQAP.
Choix de réponse : Échelle numérique de 0 (tout à fait insatisfait) à 10 (tout à fait satisfait)
- 18 Si un agent ou une agente était disponible pour clavarder, utiliseriez-vous ce moyen pour communiquer avec le RQAP?
Choix de réponse : Oui/Non
- 19 Quels sont les aspects du service à la clientèle du RQAP auxquels vous souhaiteriez que des **améliorations** soient apportées?

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE (VERSION ANGLAISE)

Welcome to this survey designed by the QPIP and addressed to persons who have received parental insurance in the last year. Please answer each question by selecting 1 or more choices that best correspond to your situation or opinion. Click on “next” at the bottom of each page to go the next group of questions.

Q	Question	Response options											
1	In the last year, I used QPIP services... (check all the responses that apply)												
a)	By Internet (QPPI website)	☐											
b)	By telephone	☐											
2	[When I consulted the QPIP website] ou [When I called the QPIP] in the last year, it was to... (check all the responses that apply)												
a)	Submit an application form for benefits (maternity, paternity, parental or adoption).	☐											
b)	Obtain information about QPIP services (e.g.: benefits, premiums, procedures, etc.).	☐											
c)	Consult my personal file or make changes to it.	☐											
3	When I contacted the QPIP by telephone...	Yes	No	Don't know/ Prefer not to answer									
a)	I used the Automated Telephone Service.	☐	☐	☐									
b)	I talked to an agent.	☐	☐	☐									
4	When I used the Automated Telephone Service I was _____ ...	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
a)	With how easy it was to obtain an available telephone line.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b)	With the quality of the information provided.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c)	With my experience with the service.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Can you briefly tell us why you chose not to use the Automated Telephone Service?												

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE (VERSION ANGLAISE)

5	Can you briefly tell us why you chose not to use the Automated Telephone Service?												
6	When I talked to a QPIP agent, I was _____	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
a)	With how easy it was to obtain an available telephone line.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b)	With the agent's politeness and courtesy.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c)	With the easy-to-understand language the agent used.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d)	With the quality of the information that was provided	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	When I make a telephone call to the QPIP, the maximum wait time that I consider reasonable is...												
	0 minutes (no waiting)	☐											
	2 minutes or less	☐											
	3 to 5 minutes	☐											
	6 to 10 minutes	☐											
	Don't know/Prefer not to answer	☐											
8	In your opinion, what could the QPIP staff do to improve its telephone services?												
9	When I submitted my application for benefits online, I was _____	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
a)	With the visual and graphics presentation.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b)	With how easy it was to navigate the application form.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c)	With the easy-to-understand questions and words used.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d)	With the quality of information provided in the form.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE (VERSION ANGLAISE)

10	Generally, I was _____ with the online application for benefits form.	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	When I accessed my online file, I was _____	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
a)	With how easy it was to find the information I was looking for.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b)	With how easy it was for me to make changes .	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	Generally, I am _____	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
a)	With the information on the QPIP website .	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b)	With my overall online experience.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13	I received assistance from a QPIP agent to submit my application for benefits.	Yes	No	Don't know/ Prefer not to answer									
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	I am _____ with the assistance I received when submitting my application for benefits.	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15	I chose to submit my application for benefits with the assistance of an agent because... (check all the responses that apply)												
	I wanted to avoid making any errors.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	My situation was complicated.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	I tried to submit an online application but was unable to do so.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	I did not understand some of the questions.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	I wanted to ask some questions.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Other. Please specify:	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE (VERSION ANGLAISE)

16	After submitting my application for benefits, I was _____ ...	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
a)	With the information explaining how my application would be processed .	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b)	With how long it would take to process my application.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c)	With the explanation provided by QPIP staff to explain the decision rendered.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d)	With how easy it was to understand the letters and other documents received from the QPIP.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e)	With the overall handling of my application for benefits.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17	Generally, I am _____ ...	Very dissatisfied 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Very satisfied 10	Don't know/ Prefer not to answer
	With the QPIP services I received .	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18	If an agent was available to chat online, would you use that means of communicating with the QPIP?	Yes	No	Don't know/ Prefer not to answer									
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19	Which aspects of QPIP client services do you think need to be improved?												

