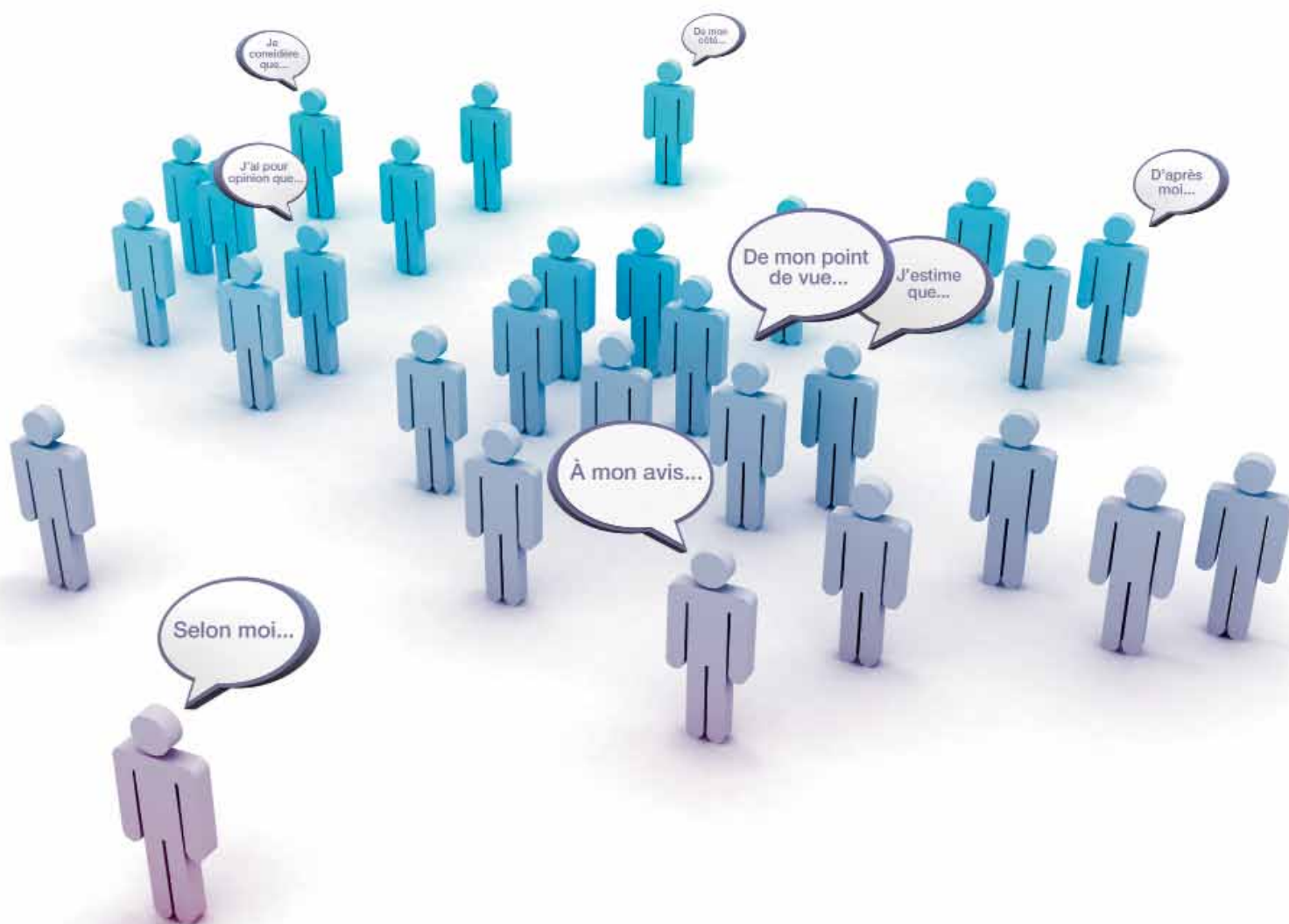


Grand sondage 2010 sur la satisfaction de la clientèle

Service des statistiques et des sondages



Rédaction | Francis Bernier
Collaboration | Nathalie Madore
Graphisme | Nicholas Grenier
Mise en page | Christine Deschênes
Date de parution | Octobre 2010

Pour tout renseignement, commentaire ou suggestion, s'adresser à :
Service des statistiques et des sondages
Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9
statistiques@rrq.gouv.qc.ca

Dépôt légal | 4^e trimestre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN | 978-2-550-60316-0 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	5
1. MÉTHODOLOGIE.....	9
2. INDICES DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES ASPECTS	13
2.1 Indices par programme en 2010	13
2.2 Évolution des indices par programme de 1995 à 2010	14
2.2.1 RRQ : augmentations de 2004 à 2006, et stabilité depuis.....	15
2.2.2 SAE : augmentations jusqu'en 2008, puis stabilité	15
3. INDICES DE SATISFACTION DES ATTENTES.....	25
3.1 Évolution des indices par programme de 2008 à 2010	25
3.1.1 RRQ.....	25
3.1.2 SAE.....	27
3.2 Indices par clientèle en 2010	29
3.2.1 RRQ.....	29
3.2.2 SAE.....	31
4. ANALYSE CONJOINTE DE L'IMPORTANT ET DE LA SATISFACTION DES ATTENTES.....	35
4.1 Matrice importance/satisfaction	35
4.2 Modèle tétraclasse.....	36
4.3 Tableaux-synthèses des priorités	38
4.4 Analyse des priorités combinées RRQ et SAE	40
5. ANALYSE CONJOINTE DE L'IMPORTANT ET DE LA SATISFACTION DES ASPECTS.....	45
6. SATISFACTION GÉNÉRALE ET OPINION SUR LES SERVICES OFFERTS.....	49
6.1 Satisfaction générale.....	49
6.2 Opinion sur la qualité des services offerts par la Régie.....	51
CONCLUSION	53

ANNEXES

ANNEXE 1: TABLEAUX DES POPULATIONS ET RÉPONDANTS

ANNEXE 2: MÉTHODOLOGIE

ANNEXE 3: QUESTIONNAIRE (FRANÇAIS)

ANNEXE 4: GRILLE DES ATTENTES

ANNEXE 5: MATRICES IMPORTANCE/SATISFACTION ET MODÈLES TÉTRACLASSES (ATTENTES)

ANNEXE 6 : MATRICES IMPORTANCE/SATISFACTION ET MODÈLES TÉTRACLASSES (ASPECTS)

ANNEXE 7: CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES RÉPONDANTS

INTRODUCTION

La Régie des rentes du Québec a effectué en 2010 un Grand sondage sur la satisfaction de la clientèle, comme elle l'avait fait six fois de 1995 à 2008. Ce sondage vise les clientèles RRQ (Régime de rentes du Québec) et SAE (Soutien aux enfants) de la Régie. Il mesure le degré de satisfaction à l'égard des aspects du service liés aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC), en fonction des attentes des citoyens.

Les clientèles RCR (régimes complémentaires de retraite) ont été retirées de l'exercice 2010 parce que les plus récents Grands sondages en ont démontré les particularités. La clientèle des administrateurs et conseillers fera néanmoins l'objet d'un sondage ultérieurement.

Le sondage de cette année est une reprise intégrale de l'édition 2008 en ce qui concerne la mesure de la satisfaction. Les résultats des deux éditions sont donc pleinement comparables. À cause de sa grande stabilité, l'importance des attentes est mesurée moins fréquemment. Les résultats 2010 pour la satisfaction seront donc analysés conjointement avec l'importance telle que mesurée en 2006 en faisant l'hypothèse que les attentes de la clientèle n'ont pas changé depuis.

Le sondage, qui s'est déroulé du 12 au 26 février 2010, a couvert la prestation de services de décembre 2009 et janvier 2010. On a recueilli par téléphone les réponses de 1 909 personnes.

Le présent rapport porte avant tout sur la mesure de la satisfaction des clients. Il fournit les principaux résultats à ce sujet, soit les indices par aspects et par attentes. L'analyse combinée de l'importance et de la satisfaction, qui utilise les données de 2006 sur l'importance, est aussi incluse dans le rapport de cette année.

Une nouvelle section sur le rôle de la Régie dans la planification financière de la retraite, les coûts des services de même que les libres-services a été ajoutée aux questionnaires. L'analyse des résultats obtenus à ces questions fera l'objet d'un rapport distinct.

Section 1

Méthodologie abrégée

1. Méthodologie

La collecte de données du Grand sondage 2010 s'est déroulée du 12 au 26 février 2010, par entrevues téléphoniques d'une durée moyenne de 9,5 minutes, auprès d'un échantillon de 3 844 clients. Cet échantillon était divisé en 4 strates ou clientèles : 1 909 clients ont été joints et ont accepté de répondre au sondage, et 1 604 d'entre eux se souvenaient du contact avec la Régie et ont répondu aux questions portant sur la satisfaction. Le taux de réponse est de 55,7 %. La collecte était assurée par la firme SOM.

La population de sondage était composée des clients ayant eu un contact avec la Régie en décembre 2009 ou janvier 2010, selon les quatre clientèles suivantes :

- Requérants RRQ
- Cotisants ou bénéficiaires RRQ
- Requérants PSE (paiement de Soutien aux enfants) et SEH (supplément pour enfant handicapé)
- Prestataires PSE et SEH

Un échantillon aléatoire de clients a été tiré pour chacune des clientèles. L'annexe 1 fournit, pour chaque clientèle, la taille de la population de sondage, la taille initiale de l'échantillon et le nombre de répondants obtenus.

La méthodologie complète est présentée à l'annexe 2.

Section 2

Indices de satisfaction à l'égard des aspects

2. Indices de satisfaction à l'égard des aspects

La satisfaction de la clientèle est mesurée à l'aide d'énoncés pour lesquels le répondant doit donner son niveau d'accord sur une échelle en quatre points : tout à fait en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord, tout à fait en désaccord. Les réponses obtenues sont converties pour permettre de calculer un indice de satisfaction qui est ramené sur une échelle de 100 points. Des explications plus détaillées du calcul de ces indices se trouvent à l'annexe 2.

La présente section se divise en deux sous-sections :

- La première analyse les indices de satisfaction obtenus pour chacun des programmes en 2010, à l'égard des aspects.
- La deuxième décrit l'évolution des indices par programmes depuis le premier sondage en 1995. Les tableaux et graphiques correspondants se trouvent à la fin de la sous-section.

2.1 Indices par programme en 2010

RRQ

- L'écart entre l'aspect le plus satisfaisant et l'aspect le moins satisfaisant est de plus de 10 points. L'écart entre deux indices est significatif, à un niveau de confiance de 95 %, lorsqu'il dépasse 1,3.
- L'attention et la courtoisie, avec un indice supérieur à 89, sont les deux aspects les plus satisfaisants. Viennent ensuite l'accessibilité (87,2) et la facilité (85,7), suivies de la rapidité, de la fiabilité, de la compétence et de l'information sur les droits et responsabilités, dont l'indice se situe entre 82 et 84. L'économie est l'aspect le moins satisfaisant avec un indice à 77,6.
- On remarque que les aspects composés majoritairement d'attentes concernant la relation avec le client, soit la courtoisie et l'attention, figurent parmi les plus satisfaisants. Ce résultat s'observait aussi en 2006 et en 2008.

Tableau 1 : Indices de satisfaction RRQ – 2010

	RRQ
Attention	89,2
Courtoisie	89,1
Accessibilité	87,2
Facilité	85,7
Rapidité	83,7
Fiabilité	83,4
Compétence	83,3
Information droits et responsabilités	82,1
Économie	77,6

SAE

- Les clientèles SAE présentent des indices de satisfaction systématiquement plus faibles que les clientèles RRQ.
- L'écart entre l'aspect le plus satisfaisant et l'aspect le moins satisfaisant est de plus de 15 points. Les indices diffèrent de façon significative, à un niveau de confiance de 95 %, lorsque l'écart entre deux indices dépasse 0,8.
- L'accessibilité, l'attention et la courtoisie sont les aspects les plus satisfaisants avec des indices supérieurs à 82. Vient ensuite un groupe de trois aspects ayant un indice de satisfaction entre 78 et 82. Il s'agit, dans l'ordre, de la facilité, de la compétence et de la fiabilité. La rapidité et l'information sur les droits et responsabilités ont quant à eux un indice d'environ 75. Comme pour les clientèles RRQ, l'économie (67,6) est l'aspect le moins satisfaisant.

Tableau 2 : Indices de satisfaction SAE – 2010

	SAE
Accessibilité	84,6
Attention	84,0
Courtoisie	83,4
Facilité	81,1
Compétence	79,1
Fiabilité	78,3
Rapidité	75,7
Information droits et responsabilités	75,0
Économie	67,6

2.2 Évolution des indices par programme de 1995 à 2010

Depuis les débuts du Grand sondage, la satisfaction de la clientèle est en hausse. En effet, les taux de satisfaction de 2010 sont plus élevés que ceux de 1995 pour tous les aspects, sauf l'économie.

Pour la période de 2008 à 2010, c'est toutefois une stabilité des indices de satisfaction qui est observable, autant pour RRQ que pour SAE.

2.2.1 RRQ : augmentations de 2004 à 2006, et stabilité depuis

- Les indices de satisfaction pour les clientèles RRQ sont systématiquement plus élevés que ceux pour les clientèles SAE depuis 1995.
- La majorité des aspects ont vu leur indice se stabiliser de 2001 à 2004 pour ensuite augmenter de façon significative de 2004 à 2006. La période 2006-2010 montre quant à elle un plafonnement des indices.
- Seule l'économie a un comportement différent : après une baisse de satisfaction de 2001 à 2004, cet aspect a présenté une tendance à la hausse de 2004 à 2008, pour subir une nouvelle baisse en 2010 et ainsi revenir au niveau de satisfaction de 2004.

2.2.2 SAE : augmentations jusqu'en 2008, puis stabilité

- La majorité des indices de satisfaction étaient demeurés stables de 1995 à 2001. Par contre, à partir de 2001, la satisfaction de tous les aspects, sauf l'économie, a augmenté lors de l'une ou l'autre des éditions du Grand sondage.
- De 2008 à 2010, tous les aspects sont demeurés stables. Toutefois, pour l'économie, une tendance à la baisse est observable, sans être significative. En fait, par rapport à 2006, tous les indices, à l'exception de l'économie, ont augmenté de façon significative.

Tableaux et graphiques

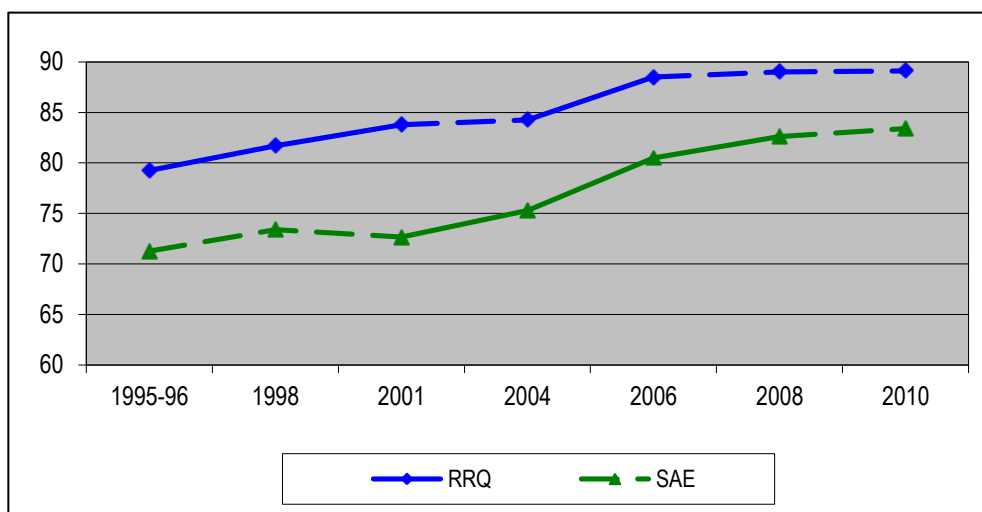
Indices de satisfaction par programme

Légende : Comparaison entre deux réalisations consécutives du sondage, à un niveau de confiance de 95 %

Tableaux	Graphiques
↑ : hausse significative	_____ : changement significatif
↓ : baisse significative	_____ : changement non significatif

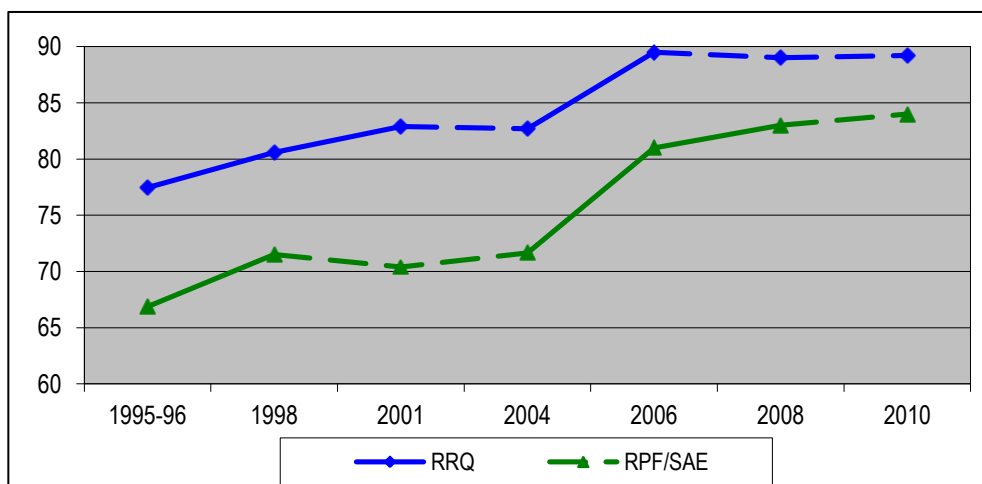
Courtoisie

	1995-96		1998		2001		2004		2006		2008		2010
RRQ	79,3	↑	81,7	↑	83,8		84,3	↑	88,5		89,0		89,1
SAE	71,3		73,4		72,7	↑	75,3	↑	80,5	↑	82,6		83,4



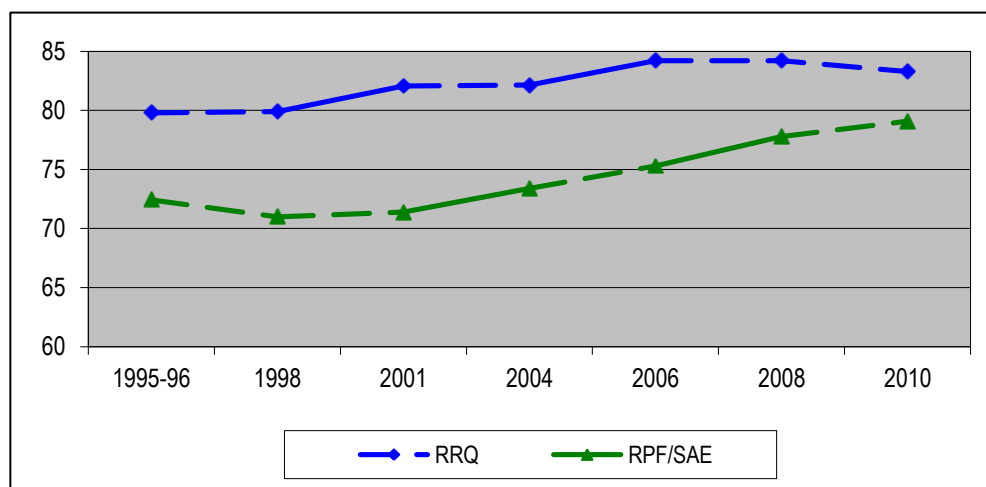
Attention

	1995-96		1998		2001		2004		2006		2008		2010
RRQ	77,5	↑	80,6	↑	82,9		82,7	↑	89,5		89,0		89,2
SAE	66,9	↑	71,5		70,4		71,7	↑	81,0	↑	83,0		84,0



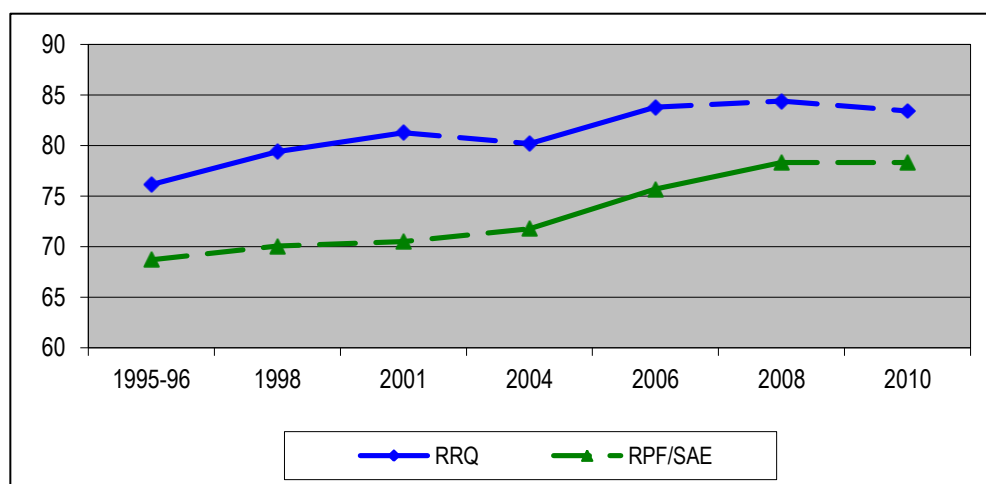
Compétence

	1995-96	1998		2001		2004		2006		2008		2010
RRQ	79,8	79,9	↑	82,1		82,1	↑	84,2		84,2		83,3
SAE	72,4	71,0		71,4	↑	73,4		75,3	↑	77,8		79,1



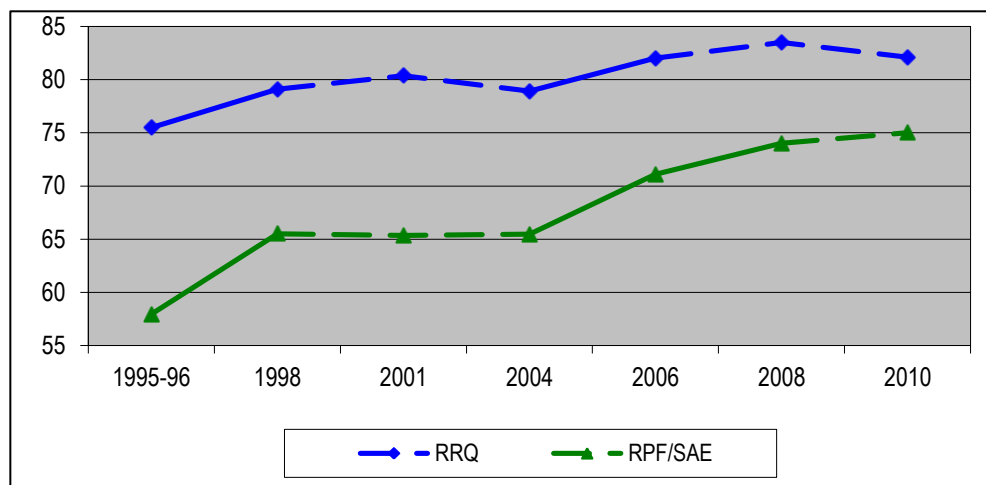
Fiabilité

	1995-96		1998		2001		2004		2006		2008		2010
RRQ	76,1	↑	79,4	↑	81,3		80,2	↑	83,8		84,4		83,4
SAE	68,7		70,0		70,5		71,8	↑	75,7	↑	78,3		78,3



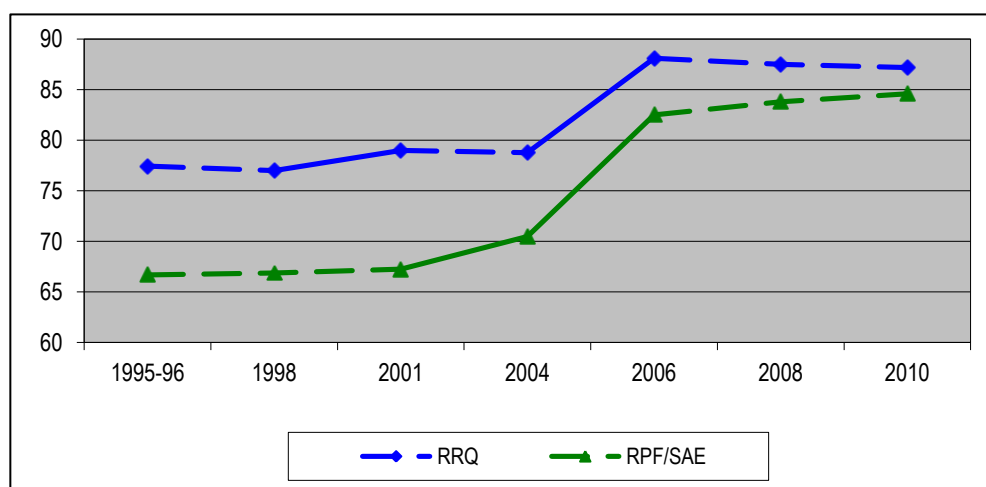
Information sur les droits et responsabilités

	1995-96		1998	2001	2004		2006	2008	2010
RRQ	75,5	↑	79,1	80,4	78,9	↑	82	83,5	82,1
SAE	58,0	↑	65,5	65,4	65,5	↑	71,1	↑	74,0



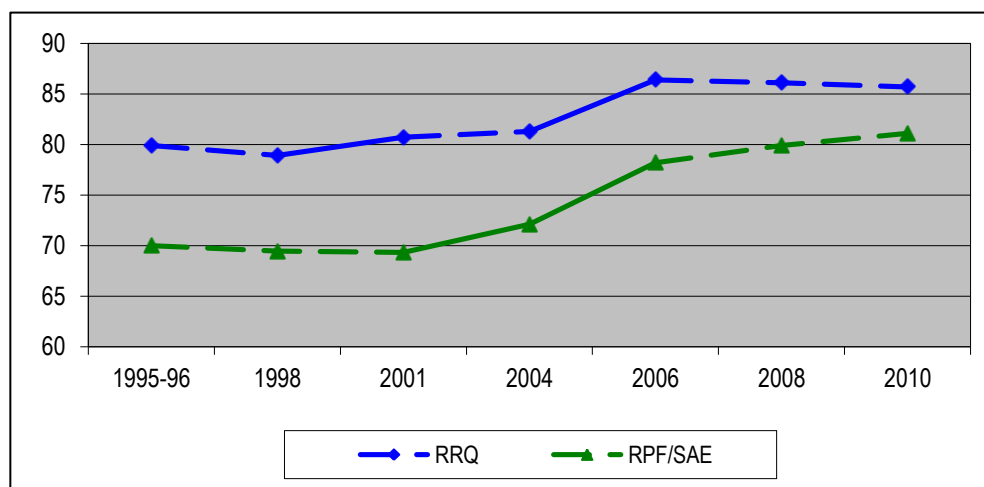
Accessibilité

	1995-96		1998	2001	2004		2006	2008	2010
RRQ	77,4		77,0	↑	79,0		78,8	↑	88,1
SAE	66,7		66,9		67,3	↑	70,5	↑	82,5



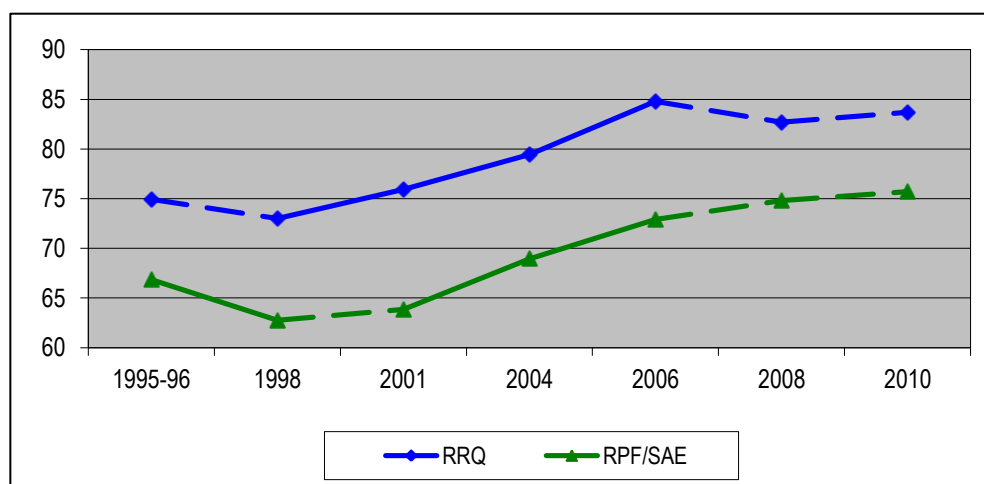
Facilité

	1995-96	1998		2001		2004		2006		2008		2010
RRQ	79,9	78,9	↑	80,7		81,3	↑	86,4		86,1		85,7
SAE	70,0	69,5		69,3	↑	72,1	↑	78,2		79,9		81,1



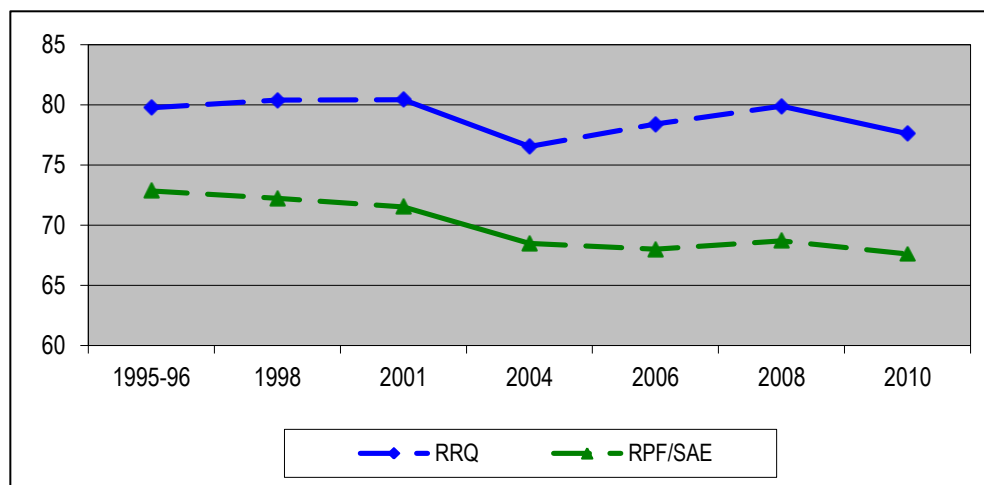
Rapidité

	1995-96	1998		2001		2004		2006		2008		2010
RRQ	74,9	73,0	↑	75,9	↑	79,4	↑	84,8		82,7		83,7
SAE	66,9	62,8	↓	63,8	↑	68,9	↑	72,9		74,8		75,7



Économie

	1995-96	1998	2001	2004	2006	2008	2010
RRQ	79,8	80,4	80,4 ↓	76,5	78,4	79,9 ↓	77,6
SAE	72,9	72,2	71,5 ↓	68,5	68,0	68,7	67,6



Section 3

Indices de satisfaction des attentes

3. Indices de satisfaction des attentes

La présente section étudie les indices de satisfaction de chacune des attentes. Elle se divise en deux blocs : d'abord l'évolution des indices par programme de 2008 à 2010, et ensuite, pour chaque programme, une comparaison des résultats obtenus en 2010 par les deux clientèles qui le composent.

3.1 Évolution des indices par programme de 2008 à 2010

Compte tenu des nombreux changements dans la formulation des attentes qui ont été faits lors de l'édition 2006, seuls les résultats des sondages 2006, 2008 et 2010 sont présentés dans ce rapport. Les résultats sont accompagnés d'un indicateur d'évolution qui se lit comme suit :

↑	Augmentation significative de la satisfaction à un niveau de confiance de 95 %
↓	Diminution significative de la satisfaction à un niveau de confiance de 95 %
Blanc	Aucune variation significative à un niveau de confiance de 95 % (stabilité)

3.1.1 RRQ

Le tableau 3 montre que les indices de satisfaction des attentes pour RRQ varient entre 72,3 et 92,9. Ils sont stables par rapport à 2008. Aucune variation significative n'est observée, sauf pour les attentes 101 (« La Régie prend les moyens pour être toujours en mesure de payer les sommes auxquelles vous aurez droit dans le cadre du Régime de rentes du Québec. ») et 106 (« Lorsque la Régie vous donne un service, vous avez l'impression qu'elle ne fait pas d'erreur. »), dont l'indice de satisfaction a diminué. En fait, autre signe de stabilité des attentes, de 2006 à 2010, aucun indice n'a présenté une variation significative.

Tout comme en 2006 et 2008, trois attentes ont un indice supérieur à 90, soit les attentes 105, 118 et 129. À l'opposé, quatre attentes obtiennent un indice inférieur à 80, soit les attentes 106, 113, 125 et 127.

Tableau 3 : Indices de satisfaction des attentes des sondages 2006, 2008 et 2010 pour RRQ

N°	Attente	2006		2008		2010
101	La Régie prend les moyens pour être toujours en mesure de payer les sommes auxquelles vous aurez droit dans le cadre du Régime de rentes du Québec.	84,8	↑	87,3	↓	84,9
102	Vous avez l'impression que vos renseignements de nature confidentielle sont protégés en toutes circonstances.	83,9		84,0		84,5
103	Lorsque vous transmettez de l'information à la Régie, elle vous confirme qu'elle l'a reçue.	84,7		86,0		86,3
104	La Régie vous informe de façon satisfaisante de la progression du traitement de votre demande ou de votre dossier.	85,2		85,9		84,8
105	Vous êtes traité sans discrimination.	92,8		92,3		92,1
106	Lorsque la Régie vous donne un service, vous avez l'impression qu'elle ne fait pas d'erreur.	77,3		78,1	↓	75,1
107	Vous avez l'impression que la personne avec qui vous communiquez a la compétence requise pour vous répondre.	87,8		87,3		88,9
108	La Régie vous explique clairement les raisons de ses décisions.	84,0		83,5		83,4
109	La Régie vous informe de façon satisfaisante sur vos droits concernant le Régime de rentes du Québec.	84,4		86,0		84,5
112	La Régie vous informe de façon satisfaisante des services qu'elle offre.	83,2		85,3		83,8
113	La Régie vous informe de façon satisfaisante sur la planification financière de la retraite.	77,6		79,2		77,3
115	La Régie vous explique de façon satisfaisante les raisons de ses exigences (preuves, conditions).	84,3		84,0		84,4
118	Lorsque vous désirez obtenir un service de la Régie, vous pouvez choisir le moyen de communication qui vous convient (Internet, téléphone, courrier, en personne)	91,3		91,6		91,1
119	Durant votre démarche, vous pouvez parler à un représentant de la Régie au besoin.	88,9		88,4		87,3
120	L'information fournie est facile à comprendre.	86,9		85,1		85,1
121	L'information fournie est précise et complète.	87,1		86,6		85,4
122	Les formulaires sont faciles à remplir.	85,2		84,9		85,2
123	Le personnel de la Régie vous aide dans votre démarche (vous donne les renseignements nécessaires, fait le tour du dossier).	87,6		87,9		88,4
124	Vous n'êtes pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	86,5		85,9		85,7
125	Le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie est satisfaisant.	78,8		76,1		78,6
126	La rapidité à laquelle la Régie donne suite à vos demandes est satisfaisante.	87,7		85,6		86,5
127	Vous avez l'impression que la Régie ne fait pas de dépenses inutiles.	73,4		73,9		72,3
129	La Régie s'adresse à vous avec respect et courtoisie.	93,6		93,8		92,9
130	Le personnel de la Régie se montre à l'écoute et disponible.	89,0		89,4		89,3
	Moyenne de l'ensemble des attentes	85,3		85,4		84,5

L'analyse des variables sociodémographiques montre que le sexe est une variable influente pour expliquer la baisse des indices de satisfaction des attentes 101 et 106. En fait, on observe au tableau 4 que ce sont principalement les femmes qui sont moins satisfaites de ces attentes en 2010 qu'en 2008. Les personnes ayant un haut niveau de scolarité sont également moins satisfaites en 2010 qu'elles ne l'étaient en 2008.

Tableau 4 : Indices de satisfaction des attentes 101 et 106 en 2008 et 2010, selon certaines caractéristiques sociodémographiques

Attente	Sexe	Caractéristiques	2008		2010
101	Femmes	Global	86,6		84,3
		60 à 64 ans	90,1	↓	83,1
		Universitaire	89,5	↓	80,2
		50 000 \$ à 75 000 \$	90,4	↓	79,1
	Hommes	Global	88,2		85,5
		Secondaire	90,7	↓	84,0
106	Femmes	Global	76,7	↓	72,6
		55 à 59 ans	76,7	↓	64,4
		Collégial	76,2	↓	64,0
		Universitaire	75,6	↓	67,2
	Hommes	Global	80,0		77,4
		Universitaire	83,9	↓	77,4

En ce qui concerne l'attente 101, on peut aussi penser que les mauvais rendements obtenus par la Caisse de dépôt et placement ont influencé négativement l'opinion des gens quant à la capacité de la Régie de payer les sommes dues à la retraite.

3.1.2 SAE

Les indices de satisfaction des attentes des clients SAE varient entre 59,4 et 92,3. La satisfaction s'est améliorée pour quelques attentes (102, 108, 121, 129). L'attente 108 (« La Régie vous explique clairement les raisons de ses décisions. ») est celle dont l'indice de satisfaction a le plus augmenté, passant de 76,3 à 79,3.

Les hausses observées en 2008 combinées à celles observées en 2010 font en sorte que la majorité des attentes (13 sur 23) ont vu leur indice de satisfaction augmenter de façon significative de 2006 à 2010. En fait, au cours de cette période, seule l'attente 127 (« Vous avez l'impression que la Régie ne fait pas de dépenses inutiles. ») ne présente pas une tendance à la hausse.

À l'instar de ce qui a été observé pour les clients RRQ, les attentes 105 et 129 ont obtenu un indice supérieur à 90. Deux attentes (113, 127) ont quant à elles eu un indice inférieur à 70. Ce portrait est similaire à celui observé en 2008.

Tableau 5 : Indices de satisfaction des attentes des sondages 2006, 2008 et 2010 pour SAE

N°	Attente	2006		2008		2010
102	Vous avez l'impression que vos renseignements de nature confidentielle sont protégés en toutes circonstances.	82,1		83,9	↑	86,4
103	Lorsque vous transmettez de l'information à la Régie, elle vous confirme qu'elle l'a reçue.	72,9	↑	77,3		77,2
104	La Régie vous informe de façon satisfaisante de la progression du traitement de votre demande ou de votre dossier.	72,7		75,0		75,8
105	Vous êtes traité sans discrimination.	90,1		90,8		91,3
106	Lorsque la Régie vous donne un service, vous avez l'impression qu'elle ne fait pas d'erreur.	67,6	↑	72,1		70,9
107	Vous avez l'impression que la personne avec qui vous communiquez a la compétence requise pour vous répondre.	79,3	↑	81,9		82,9
108	La Régie vous explique clairement les raisons de ses décisions.	75,2		76,3	↑	79,3
111	La Régie vous informe de façon satisfaisante sur vos droits concernant l'aide financière qu'elle verse pour les enfants.	74,6	↑	79,1		79,1
112	La Régie vous informe de façon satisfaisante des services qu'elle offre.	70,8	↑	75,3		77,7
113	La Régie vous informe de façon satisfaisante sur la planification financière de la retraite.	57,5		58,0		59,4
115	La Régie vous explique de façon satisfaisante les raisons de ses exigences (preuves, conditions).	77,0		76,7		79,1
118	Lorsque vous désirez obtenir un service de la Régie, vous pouvez choisir le moyen de communication qui vous convient (Internet, téléphone, courrier, en personne)	87,9		88,2		89,6
119	Durant votre démarche, vous pouvez parler à un représentant de la Régie au besoin.	83,0		84,0		83,6
120	L'information fournie est facile à comprendre.	78,1		79,8		80,9
121	L'information fournie est précise et complète.	78,9		78,9	↑	81,5
122	Les formulaires sont faciles à remplir.	81,0		80,6		82,4
123	Le personnel de la Régie vous aide dans votre démarche (vous donne les renseignements nécessaires, fait le tour du dossier).	77,9	↑	81,4		82,4
124	Vous n'êtes pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	72,0	↑	77,1		75,3
125	Le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie est satisfaisant.	67,6		69,2		70,4
126	La rapidité à laquelle la Régie donne suite à vos demandes est satisfaisante.	74,9		76,4		76,8
127	Vous avez l'impression que la Régie ne fait pas de dépenses inutiles.	68,0		68,7		67,6
129	La Régie s'adresse à vous avec respect et courtoisie.	89,8		90,6	↑	92,3
130	Le personnel de la Régie se montre à l'écoute et disponible.	81,7		83,0		84,3
	Moyenne de l'ensemble des attentes	76,9	↑	79,0		79,8

3.2 Indices par clientèle en 2010

Les clients de chacun des deux programmes étaient divisés en deux clientèles distinctes, établies selon la nature des services reçus de la Régie et décrites à l'annexe 2. Bien que l'objectif premier du sondage soit de connaître la satisfaction de l'ensemble des clients d'un programme, il est intéressant de soulever quelques différences observées entre les deux clientèles dans chacun des programmes. Les tableaux 6 et 7 présentent donc respectivement les résultats des clientèles RRQ et SAE. Dans chacun des tableaux, le résultat de la comparaison entre les clientèles est indiqué à l'aide des symboles suivants :

- < (>) Le résultat de la clientèle inscrite dans la colonne de gauche est significativement plus petit (plus grand) que celui de l'autre clientèle à un niveau de confiance de 95 %.
- Blanc Aucune différence significative entre les deux clientèles n'est observée à un niveau de confiance de 95 %.

3.2.1 RRQ

La satisfaction des requérants est plus élevée que celle des cotisants et bénéficiaires. Onze attentes ont un indice de satisfaction significativement plus élevé pour les requérants. Ce constat est intéressant, puisque les requérants sont les clients ayant eu le contact le plus intense avec la Régie. Les requérants répondent probablement plus en fonction d'une expérience vécue que les cotisants et bénéficiaires, qui basent peut-être davantage leurs réponses sur une expérience ancienne ou une perception. La satisfaction moyenne pour l'ensemble des attentes est de 87,1, alors que celle des cotisants et bénéficiaires est de 83,6; cette différence est significative.

L'attente 127 (« Vous avez l'impression que la Régie ne fait pas de dépenses inutiles. ») est la moins satisfaisante pour les deux clientèles. Toutes deux donnent un indice inférieur à 80 à l'attente 106, et les cotisants et bénéficiaires le font pour deux autres attentes (113 et 125). Ces constatations sont les mêmes qu'en 2006 et en 2008.

Trois attentes atteignent un indice de satisfaction supérieur à 90 pour les deux clientèles, soit les attentes 105, 118 et 129. Cette dernière obtient la note la plus élevée. Pour les requérants, on peut ajouter les attentes 123 et 130 à ce groupe.

Le plus grand écart entre les deux clientèles concerne l'attente 113 (« La Régie vous informe de façon satisfaisante sur la planification financière de la retraite. »). Malgré l'écart de 5,9 points, l'attente figure parmi les trois moins satisfaisantes pour les deux clientèles.

Tableau 6 : Indices de satisfaction des attentes par clientèle en 2010 pour RRQ

N°	Attente	Requérants		Cotisants et bénéficiaires	RRQ
101	La Régie prend les moyens pour être toujours en mesure de payer les sommes auxquelles vous aurez droit dans le cadre du Régime de rentes du Québec.	85,3		84,8	84,9
102	Vous avez l'impression que vos renseignements de nature confidentielle sont protégés en toutes circonstances.	86,3		83,9	84,5
103	Lorsque vous transmettez de l'information à la Régie, elle vous confirme qu'elle l'a reçue.	88,0		85,5	86,3
104	La Régie vous informe de façon satisfaisante de la progression du traitement de votre demande ou de votre dossier.	87,6	>	83,5	84,8
105	Vous êtes traité sans discrimination.	93,3		91,6	92,1
106	Lorsque la Régie vous donne un service, vous avez l'impression qu'elle ne fait pas d'erreur.	77,9	>	74,0	75,1
107	Vous avez l'impression que la personne avec qui vous communiquez a la compétence requise pour vous répondre.	88,8		88,9	88,9
108	La Régie vous explique clairement les raisons de ses décisions.	86,0	>	82,1	83,4
109	La Régie vous informe de façon satisfaisante sur vos droits concernant le Régime de rentes du Québec.	87,6	>	83,2	84,5
112	La Régie vous informe de façon satisfaisante des services qu'elle offre.	87,7	>	82,3	83,8
113	La Régie vous informe de façon satisfaisante sur la planification financière de la retraite.	81,6	>	75,7	77,3
115	La Régie vous explique de façon satisfaisante les raisons de ses exigences (preuves, conditions).	85,0		84,1	84,4
118	Lorsque vous désirez obtenir un service de la Régie, vous pouvez choisir le moyen de communication qui vous convient (Internet, téléphone, courrier, en personne)	92,4		90,5	91,1
119	Durant votre démarche, vous pouvez parler à un représentant de la Régie au besoin.	89,4		86,5	87,3
120	L'information fournie est facile à comprendre.	87,6	>	84,1	85,1
121	L'information fournie est précise et complète.	87,6	>	84,5	85,4
122	Les formulaires sont faciles à remplir.	86,8		84,5	85,2
123	Le personnel de la Régie vous aide dans votre démarche (vous donne les renseignements nécessaires, fait le tour du dossier).	90,4	>	87,5	88,4
124	Vous n'êtes pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	87,4		85,0	85,7
125	Le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie est satisfaisant.	81,8		77,3	78,6
126	La rapidité à laquelle la Régie donne suite à vos demandes est satisfaisante.	88,1		85,8	86,5
127	Vous avez l'impression que la Régie ne fait pas de dépenses inutiles.	75,1		71,3	72,3
129	La Régie s'adresse à vous avec respect et courtoisie.	94,7	>	92,2	92,9
130	Le personnel de la Régie se montre à l'écoute et disponible.	91,8	>	88,4	89,3
	Moyenne de l'ensemble des attentes	87,1	>	83,6	84,5

3.2.2 SAE

Les différences entre les deux clientèles SAE sont évidentes. En effet, pour chacune des attentes, les indices de satisfaction sont plus élevés chez les requérants que chez les prestataires. L'écart est significatif pour treize attentes. Pour l'ensemble des attentes, l'écart est de 3,9 points, l'indice moyen étant de 83,0 pour les requérants et de 79,1 pour les prestataires. Ce constat est intéressant, puisque les requérants sont les clients ayant eu le contact le plus intense avec la Régie.

L'attente la moins satisfaisante, et de loin, est l'attente 113 (« La Régie vous informe de façon satisfaisante sur la planification financière de la retraite. ») avec un indice de 62,4 pour les requérants et de 58,8 pour les prestataires. Ce résultat n'est toutefois pas surprenant. Les clients SAE sont peu interpellés, dans leurs relations avec la Régie, par l'information sur la planification financière de la retraite. Cette attente obtient un indice d'environ 13 et 7 points de moins respectivement que la deuxième attente la moins satisfaisante, soit l'attente 125 (« Le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie est satisfaisant. ») pour les requérants et l'attente 127 (« Vous avez l'impression que la Régie ne fait pas de dépenses inutiles. ») pour les prestataires.

Comme pour les clientèles RRQ, les attentes 105 et 129 sont les plus satisfaisantes pour les deux clientèles avec des indices de plus de 90. Les requérants ont également donné une cote semblable à l'attente 118.

L'attente 127 présente le plus grand écart (11 points) entre les deux clientèles. Alors que les requérants lui ont octroyé un indice de 76,7, les prestataires lui ont attribué un faible 65,7. Un écart de 8 points est également observable pour l'attente 106. On constate que, malgré le grand écart, ces attentes sont tout de même parmi les moins satisfaisantes pour les deux clientèles.

Tableau 7 : Indices de satisfaction des attentes par clientèle en 2010 pour SAE

N°	Attente	Requérants		Prestataires	SAE
102	Vous avez l'impression que vos renseignements de nature confidentielle sont protégés en toutes circonstances.	89,5	>	85,8	86,4
103	Lorsque vous transmettez de l'information à la Régie, elle vous confirme qu'elle l'a reçue.	79,0		76,8	77,2
104	La Régie vous informe de façon satisfaisante de la progression du traitement de votre demande ou de votre dossier.	79,2	>	75,0	75,8
105	Vous êtes traité sans discrimination.	93,6	>	90,8	91,3
106	Lorsque la Régie vous donne un service, vous avez l'impression qu'elle ne fait pas d'erreur.	77,5	>	69,5	70,9
107	Vous avez l'impression que la personne avec qui vous communiquez a la compétence requise pour vous répondre.	83,8		82,7	82,9
108	La Régie vous explique clairement les raisons de ses décisions.	83,1	>	78,5	79,3
111	La Régie vous informe de façon satisfaisante sur vos droits concernant l'aide financière qu'elle verse pour les enfants.	80,6		78,8	79,1
112	La Régie vous informe de façon satisfaisante des services qu'elle offre.	78,7		77,4	77,7
113	La Régie vous informe de façon satisfaisante sur la planification financière de la retraite.	62,4		58,8	59,4
115	La Régie vous explique de façon satisfaisante les raisons de ses exigences (preuves, conditions).	81,2		78,6	79,1
118	Lorsque vous désirez obtenir un service de la Régie, vous pouvez choisir le moyen de communication qui vous convient (Internet, téléphone, courrier, en personne)	91,5		89,3	89,6
119	Durant votre démarche, vous pouvez parler à un représentant de la Régie au besoin.	88,4	>	82,6	83,6
120	L'information fournie est facile à comprendre.	84,7	>	80,1	80,9
121	L'information fournie est précise et complète.	84,2		81,0	81,5
122	Les formulaires sont faciles à remplir.	84,3		82,0	82,4
123	Le personnel de la Régie vous aide dans votre démarche (vous donne les renseignements nécessaires, fait le tour du dossier).	85,3	>	81,8	82,4
124	Vous n'êtes pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	81,8	>	74,0	75,3
125	Le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie est satisfaisant.	75,3	>	69,4	70,4
126	La rapidité à laquelle la Régie donne suite à vos demandes est satisfaisante.	80,2	>	76,1	76,8
127	Vous avez l'impression que la Régie ne fait pas de dépenses inutiles.	76,7	>	65,7	67,6
129	La Régie s'adresse à vous avec respect et courtoisie.	93,1		92,2	92,3
130	Le personnel de la Régie se montre à l'écoute et disponible.	87,5	>	83,6	84,3
	Moyenne de l'ensemble des attentes	83,0	>	79,1	79,8

Section 4

Analyse conjointe de l'importance et de la satisfaction des attentes

4. Analyse conjointe de l'importance et de la satisfaction des attentes

La mesure de la satisfaction des différentes attentes prend un tout autre sens lorsqu'elle est jumelée à la mesure de l'importance accordée à ces mêmes attentes. Lors de la réalisation de cette analyse conjointe, réalisée pour la première fois en 2006, deux méthodes complémentaires ont été utilisées : la matrice importance/satisfaction et le modèle tétraclasse. Le résultat de cette analyse est un tableau des priorités établies pour chacune des attentes. Étant donné que seule la satisfaction a été mesurée en 2010 et que l'importance des attentes est stable dans le temps, la présente analyse est basée sur les données de la mesure de l'importance obtenues en 2006.

4.1 Matrice importance/satisfaction

L'étude de la matrice importance/satisfaction permet de voir où se situent les attentes par rapport aux moyennes d'importance et de satisfaction. La matrice est formée d'un système d'axes qui délimite quatre catégories.

Pour tenir compte de l'incertitude entourant tout résultat obtenu par sondage, les bornes supérieures et inférieures des marges d'erreur des moyennes d'importance et de satisfaction ont été tracées dans la matrice. Elles constituent ce qu'on appelle des « zones critiques ». Puisque les attentes se trouvant à l'intérieur des zones critiques sont difficiles à classer, elles sont incluses dans la catégorie considérée comme la plus à risque. Cette approche conservatrice a été adoptée suivant le principe qu'il est préférable de chercher à accroître la satisfaction d'une attente déjà assez satisfaisante plutôt que de laisser dépérir une situation qui exige une intervention. Ainsi, quatre « zones de référence » ont pu être créées, telles que présentées au graphique suivant. Ces zones serviront à l'attribution des priorités lorsqu'elles seront mises en relation avec les catégories du modèle tétraclasse. Le tableau de la page suivante présente le détail de chaque zone.

Exemple de matrice importance/satisfaction

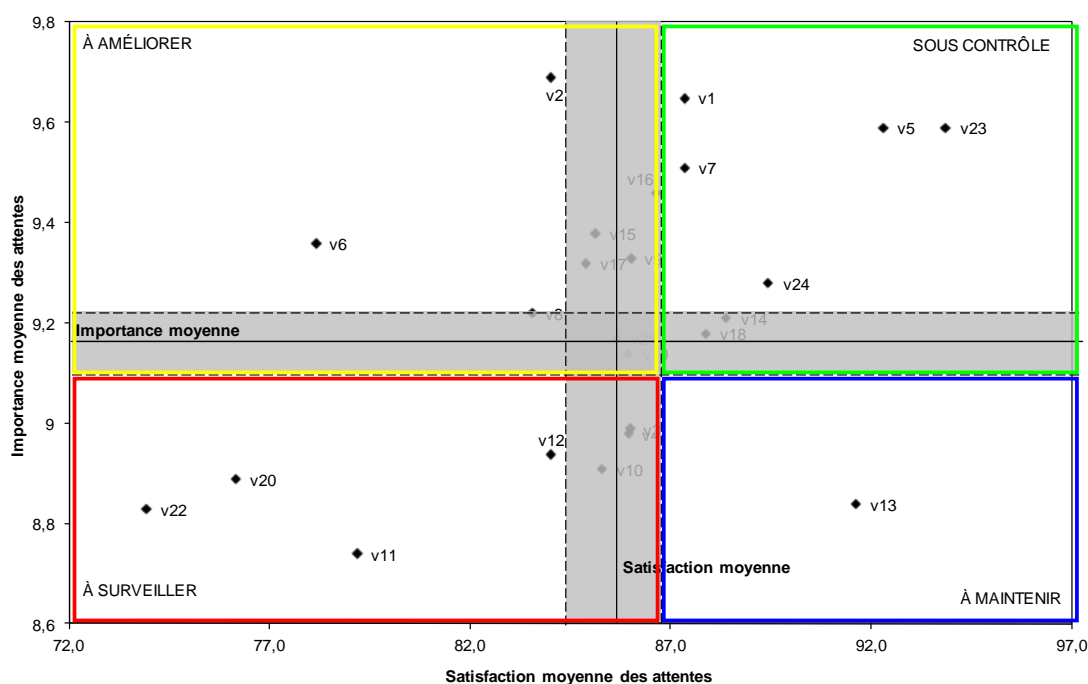


Tableau 8 : Construction des zones de référence d'une matrice importance/satisfaction

Importance de l'attente par rapport à la moyenne	Satisfaction de l'attente par rapport à la moyenne	Catégorie Zone critique associée	Zone de référence
Supérieure	Inférieure	À améliorer	À améliorer
Égale	Inférieure	À améliorer - À surveiller	À améliorer
Supérieure	Égale	À améliorer - Sous contrôle	À améliorer
Égale	Égale	À améliorer - À surveiller - À maintenir - Sous contrôle -	À améliorer
Supérieure	Supérieure	Sous contrôle	Sous contrôle
Égale	Supérieure	Sous contrôle - À maintenir	Sous contrôle
Inférieure	Inférieure	À surveiller	À surveiller
Inférieure	Égale	À surveiller - À maintenir	À surveiller
Inférieure	Supérieure	À maintenir	À maintenir

4.2 Modèle tétraclasse

Le modèle tétraclasse résulte d'une analyse multivariée conçue par la chercheuse Sylvie Llosa¹. Il permet d'évaluer l'influence des différentes attentes sur la satisfaction globale du client et part du principe que la satisfaction ne s'exprime pas nécessairement de façon linéaire. Ainsi, la satisfaction et l'insatisfaction sont deux concepts distincts influencés chacun à leur façon par la présence ou l'absence d'un élément de service.

Le modèle est construit à partir de la catégorisation de chaque attente en deux volets : l'attente est évaluée positivement ou négativement par le client.

Une variable représentant la satisfaction globale à l'égard du service est dichotomisée de la même façon. Cette variable de satisfaction globale provient d'une combinaison des questions suivantes :

Dans l'ensemble, à propos des services que vous avez reçus de la Régie au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait?

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 très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, très mauvaise?

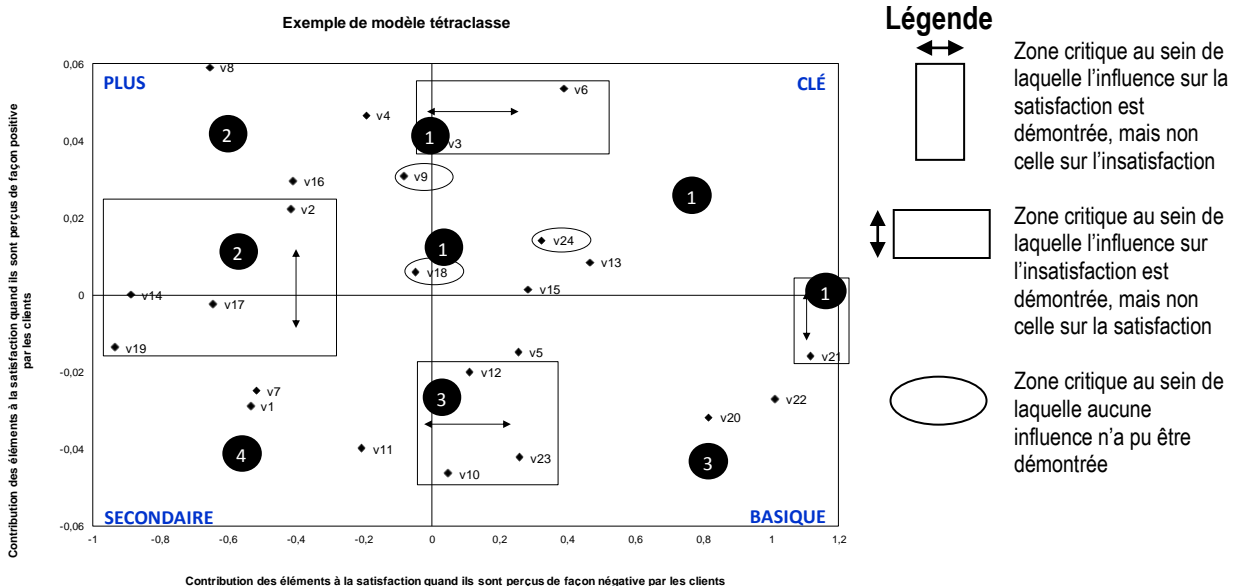
Tout comme c'était le cas pour la matrice importance/satisfaction, le modèle tétraclasse répartit les attentes selon quatre catégories.

1. La construction du modèle est définie de façon détaillée dans le rapport suivant : Patrice Tremblay et Benjamin Beaugard, [Application du modèle tétraclasse aux résultats d'un sondage d'un organisme public : le cas de la Régie des rentes du Québec](#), Centre d'expertise des grands organismes et Régie des rentes du Québec, Québec, septembre 2006.

Puisque les résultats obtenus proviennent d'un échantillonnage, la catégorisation des attentes est donc sujette à des erreurs de mesure, comme pour tout résultat de sondage. Toutefois, aucune recherche ne fournit pour l'instant un moyen de calculer ces erreurs de manière théorique. Ainsi, pour permettre d'interpréter de façon juste toutes les attentes, l'exercice de catégorisation a été répété, dans le cas de chacun des deux programmes, avec 40 sous-échantillons aléatoires simples.

Lorsque, dans ces sous-échantillons, une attente se situait dans une catégorie différente de celle du modèle tétraclasse initial², elle a été qualifiée de *volatile*, ce qui implique une incertitude quant à son influence sur la satisfaction globale. En général, il est tout de même possible de déterminer son effet soit sur la satisfaction, soit sur l'insatisfaction. Selon la dispersion des attentes volatiles, une zone critique a été établie. Cette zone est une mise en garde sur les conclusions à tirer des attentes qui s'y trouvent. Enfin, plus une attente est loin des axes, plus on peut être certain de son influence sur la satisfaction ou l'insatisfaction.

Tout comme pour la matrice importance/satisfaction, les zones critiques établies pour chacun des modèles sont associées à la catégorie adjacente nécessitant le plus fort niveau d'intervention. Le graphique suivant présente un exemple qui illustre la catégorie à laquelle se rattache chaque zone critique. Le tableau de la page suivante décrit la logique qui sous-tend ces regroupements.



2. Le modèle tétraclasse initial désigne le modèle construit à partir de l'échantillon complet, soit tous les répondants.

Tableau 9 : Description des catégories du modèle tétraclasse

Influence sur la satisfaction	Influence sur l'insatisfaction	Catégorie Zone critique associée	Zone de référence
Oui	Oui	Clé	Clé (1)
Oui	Indéterminée	Clé - Plus	Clé (1)
Indéterminée	Oui	Clé - Basique	Clé (1)
Indéterminée	Indéterminée	Clé - Plus - Secondaire - Basique	Clé (1)
Oui	Non	Plus	Plus (2)
Indéterminée	Non	Plus - Secondaire	Plus (2)
Non	Oui	Basique	Basique (3)
Non	Indéterminée	Basique - Secondaire	Basique (3)
Non	Non	Secondaire	Secondaire (4)

4.3 Tableaux-synthèses des priorités

Les tableaux-synthèses par programme résument l'information contenue dans les matrices importance/satisfaction et les modèles tétraclasses, en tenant compte du classement des attentes selon leur importance en 2006. Ils présentent les attentes ainsi que la catégorie à laquelle elles appartiennent pour chacune des deux méthodes d'analyses utilisées. De plus, ils contiennent une information nouvelle : il s'agit de la priorité conseillée pour chacune des attentes en fonction de l'information obtenue lors de l'analyse, qui est appelée *priorité combinée*.

L'examen conjoint des conclusions tirées de la matrice importance/satisfaction et du modèle tétraclasse permet d'établir cette priorité globale d'intervention qui tient compte à la fois de l'importance accordée aux attentes, de la satisfaction du client et de l'influence des attentes sur la satisfaction globale. La priorité combinée est construite de la manière suivante :

Tableau 10 : Description des priorités combinées

Zone de référence		Priorité combinée
Matrice importance/satisfaction	Modèle tétraclasse	
À améliorer	Clé	1
À améliorer	Plus	1
À améliorer	Basique	1
À améliorer	Secondaire	2
Sous contrôle	Clé	2
Sous contrôle	Plus	3
Sous contrôle	Basique	3
Sous contrôle	Secondaire	4
À surveiller	Clé	2
À surveiller	Plus	2
À surveiller	Basique	2
À surveiller	Secondaire	3
À maintenir	Clé	4
À maintenir	Plus	4
À maintenir	Basique	4
À maintenir	Secondaire	4

Il est possible de tirer de ce tableau les conclusions suivantes :

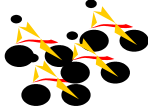
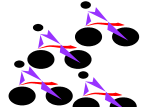
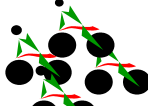


- Les attentes définies comme « À améliorer » à l'aide de la matrice importance/satisfaction doivent être traitées en priorité dans tous les cas, sauf si elles sont classées « Secondaires » avec le modèle tétraclasse.
- Sont considérées comme de priorité 2 toutes les attentes « À surveiller » à moins d'être classées « Secondaires » avec le modèle tétraclasse. Ce niveau d'intervention est également attribué aux attentes « À améliorer » classées « Secondaires » avec le modèle tétraclasse et aux attentes « Sous contrôle » lorsqu'elles sont classées « Clés ».
- La priorité 3 est donnée aux attentes « Sous contrôle » classées « Plus » ou « Basiques » selon le modèle tétraclasse de même qu'aux attentes « À surveiller » classées « Secondaires ».
- Enfin, aucune action à court terme ne devrait être envisagée pour les attentes « À maintenir » selon la matrice importance/satisfaction, indépendamment de leur classement selon le modèle tétraclasse, de même que pour les attentes « Sous contrôle » classées « Secondaires ».

Les graphiques construits avec les deux méthodes sont présentés à l'annexe 5. Les tableaux-synthèses présentés dans les pages qui suivent ont été conçus à partir de ces graphiques.

4.4 Analyse des priorités combinées RRQ et SAE

Les tableaux 11 et 12 présentent les priorités des attentes pour les clientèles RRQ et SAE. Ces priorités sont ensuite analysées.

Tableau 11 : Tableau-synthèse des priorités – Attentes RRQ

Importance 2006	N°	Attente RRQ	Zone de référence		Priorité combinée
			Matrice importance/satisfaction	Modèle tétraclasse	
	102	Que mes renseignements de nature confidentielle soient protégés en toutes circonstances.	À améliorer	Basique	1
	101	Que la Régie prenne les moyens pour être toujours en mesure de payer les sommes auxquelles j'aurai droit dans le cadre du Régime de rentes du Québec.	À améliorer	Clé	1
	129	Que la Régie s'adresse à moi avec respect et courtoisie.	Sous contrôle	Basique	3
	105	Que je sois traité sans discrimination.	Sous contrôle	Basique	3
	107	Que la personne avec qui je communique ait la compétence requise pour me répondre.	Sous contrôle	Clé	2
	121	Que l'information fournie soit précise et complète.	À améliorer	Clé	1
	120	Que l'information fournie soit facile à comprendre.	À améliorer	Plus	1
	106	Lorsque la Régie me donne un service, qu'elle le fasse sans erreur.	À améliorer	Plus	1
	109	Que la Régie m'informe sur mes droits concernant le Régime de rentes du Québec.	À améliorer	Clé	1
	122	Que les formulaires soient faciles à remplir.	À améliorer	Clé	1
	108	Que la Régie m'explique clairement les raisons de ses décisions.	À améliorer	Clé	1
	119	Que je puisse parler à un représentant de la Régie au besoin.	Sous contrôle	Basique	3
	123	Que le personnel de la Régie m'aide dans ma démarche (me donne les renseignements nécessaires, fasse le « tour du dossier »).	Sous contrôle	Clé	2
	126	Que la Régie donne suite rapidement à mes demandes.	Sous contrôle	Clé	2
	124	Que je ne sois pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie ma situation (ma demande, mon dossier).	À améliorer	Secondaire	2
	110	Que la Régie m'informe sur mes droits et mes obligations concernant les régimes complémentaires de retraite.	s. o.	s. o.	s. o.
	103	Lorsque je transmets de l'information à la Régie, qu'elle me confirme qu'elle l'a reçue.	À maintenir	Plus	4
	104	Que la Régie m'informe de la progression dans le traitement de ma demande, de mon dossier.	À surveiller	Clé	2
	115	Que la Régie m'explique les raisons de ses exigences (preuves, conditions).	À surveiller	Clé	2
	112	Que la Régie m'informe des services qu'elle offre.	À surveiller	Clé	2
	125	Que le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie soit court.	À surveiller	Secondaire	3
	118	Lorsque je désire obtenir un service de la Régie, que j'aie le choix du moyen (Internet, téléphone, courrier, en personne).	À maintenir	Basique	4
	127	Que la Régie maintienne ses dépenses d'administration au minimum.	À surveiller	Secondaire	3
	113	Que la Régie informe la population sur la planification financière de la retraite.	À surveiller	Plus	2
	114	Que la Régie informe la population des coûts de ses services.	s. o.	s. o.	s. o.
	128	Parmi les moyens disponibles (Internet, téléphone, courrier, en personne), que la Régie privilégie les moins coûteux pour donner accès à ses services.	s. o.	s. o.	s. o.

Note : Les cellules ombragées indiquent les attentes se situant dans une zone critique. C'est alors la catégorie de référence qui y est identifiée.

s. o. : Ces attentes ne faisaient pas partie du questionnaire sur la mesure de la satisfaction. Elles n'ont donc pas pu être intégrées à l'analyse des priorités combinées.

Tableau 12 : Tableau-synthèse des priorités – Attentes SAE

Importance 2006	Numéro	Attente SAE	Zone de référence		Priorité combinée
			Matrice importance/satisfaction	Modèle tétraclasse	
	102	Que mes renseignements de nature confidentielle soient protégés en toutes circonstances.	Sous contrôle	Basique	3
	105	Que je sois traité sans discrimination.	Sous contrôle	Basique	3
	129	Que la Régie s'adresse à moi avec respect et courtoisie.	Sous contrôle	Basique	3
	107	Que la personne avec qui je communique ait la compétence requise pour me répondre.	Sous contrôle	Clé	2
	106	Lorsque la Régie me donne un service, qu'elle le fasse sans erreur.	À améliorer	Plus	1
	121	Que l'information fournie soit précise et complète.	Sous contrôle	Clé	2
	120	Que l'information fournie soit facile à comprendre.	À améliorer	Plus	1
	111	Que la Régie m'informe sur mes droits concernant l'aide financière qu'elle verse pour les enfants.	À améliorer	Plus	1
	130	Que le personnel de la Régie se montre à l'écoute et disponible.	Sous contrôle	Clé	2
	108	Que la Régie m'explique clairement les raisons de ses décisions.	À améliorer	Secondaire	2
	122	Que les formulaires soient faciles à remplir.	Sous contrôle	Plus	3
	126	Que la Régie donne suite rapidement à mes demandes.	À améliorer	Clé	1
	119	Que je puisse parler à un représentant de la Régie au besoin.	Sous contrôle	Basique	3
	124	Que je ne sois pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie ma situation (ma demande, mon dossier).	À améliorer	Clé	1
	123	Que le personnel de la Régie m'aide dans ma démarche (me donne les renseignements nécessaires, fasse le « tour du dossier »).	Sous contrôle	Clé	2
	104	Que la Régie m'informe de la progression dans le traitement de ma demande, de mon dossier.	À surveiller	Plus	2
	115	Que la Régie m'explique les raisons de ses exigences (preuves, conditions).	À surveiller	Clé	2
	125	Que le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie soit court.	À surveiller	Secondaire	3
	103	Lorsque je transmets de l'information à la Régie, qu'elle me confirme qu'elle l'a reçue.	À surveiller	Plus	2
	118	Lorsque je désire obtenir un service de la Régie, que j'aie le choix du moyen (Internet, téléphone, courrier, en personne).	À maintenir	Basique	4
	127	Que la Régie maintienne ses dépenses d'administration au minimum.	À surveiller	Plus	2
	112	Que la Régie m'informe des services qu'elle offre.	À surveiller	Plus	2
	113	Que la Régie informe la population sur la planification financière de la retraite.	À surveiller	Plus	2
	128	Parmi les moyens disponibles (Internet, téléphone, courrier, en personne), que la Régie privilégie les moins coûteux pour donner accès à ses services.	s. o.	s. o.	s. o.
	114	Que la Régie informe la population des coûts de ses services.	s. o.	s. o.	s. o.

Note : Les cellules ombragées indiquent les attentes se situant dans une zone critique. C'est alors la catégorie de référence qui y est identifiée.

s. o. : Ces attentes ne faisaient pas partie du questionnaire sur la mesure de la satisfaction. Elles n'ont donc pas pu être intégrées à l'analyse des priorités combinées.

Trois attentes sont considérées comme de priorité 1 pour les deux programmes :

- Lorsque la Régie me donne un service, qu'elle le fasse sans erreur. (106)
- Que la Régie m'informe sur mes droits concernant le Régime de rentes du Québec (109) et l'aide financière qu'elle verse pour les enfants (111).
- Que l'information fournie soit facile à comprendre. (120)

Ces trois attentes avaient également été reconnues de priorité 1 en 2008. Ce sont 3 attentes communes de priorité 1 de moins qu'en 2008, puisque, à ce moment, 6 attentes avaient obtenu une priorité 1 pour les deux programmes.

Certaines autres attentes sont prioritaires pour l'un ou l'autre des programmes :

RRQ

- Que la Régie prenne les moyens pour être toujours en mesure de payer les sommes auxquelles j'aurai droit dans le cadre du Régime de rentes du Québec. (101)
- Que mes renseignements de nature confidentielle soient protégés en toutes circonstances. (102)
- Que la Régie m'explique clairement les raisons de ses décisions. (108)
- Que l'information fournie soit précise et complète. (121)
- Que les formulaires soient faciles à remplir. (122)

SAE

- Que je ne sois pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie ma situation (ma demande, mon dossier). (124)
- Que la Régie donne suite rapidement à mes demandes. (126)

Il est intéressant de constater que la diminution de l'indice de satisfaction de l'attente 101 pour RRQ a fait en sorte que cette attente est devenue prioritaire, alors qu'elle ne l'était pas en 2008. L'indice de satisfaction de l'attente 106 a également diminué, mais elle faisait quant à elle déjà partie des attentes prioritaires.

La multiplicité des modes de prestation de services (attente 118) est la seule attente qui obtient une priorité 4 pour les deux programmes. Loin de signifier que cet élément n'est pas important pour le client, cela veut peut-être dire que l'offre est satisfaisante. Par contre, si le moyen privilégié par le client n'était pas offert, cela pourrait générer une grande insatisfaction.

Pour RRQ, l'attente 103 (« Lorsque je transmets de l'information à la Régie, qu'elle me confirme qu'elle l'a reçue. ») a également obtenu une priorité 4.

Section 5

***Analyse conjointe de l'importance
et de la satisfaction des aspects***

5. Analyse conjointe de l'importance et de la satisfaction des aspects

Comme pour les attentes, une analyse conjointe des mesures de l'importance et de la satisfaction a été effectuée pour les aspects. Une fois de plus, deux méthodes complémentaires ont été utilisées : la matrice importance/satisfaction et le modèle tétraclasse. Il en résulte un tableau des priorités selon l'importance des aspects telle que mesurée en 2006. La description de chacune des méthodes utilisées a été faite précédemment, dans la section portant sur l'analyse des attentes (Section 4).

Pour chacun des programmes, un tableau présente le classement des aspects, les indices obtenus de même que la priorité combinée. Malgré certaines différences observées dans le classement, deux aspects sont classés de priorité 1 pour les deux programmes : fiabilité et compétence. La facilité s'ajoute à ce groupe pour RRQ. Ces résultats sont identiques à ceux de 2008 avec pour seule différence que la facilité avait été classée de priorité 1 pour SAE.

Les graphiques construits avec les deux méthodes sont présentés à l'annexe 6. Les tableaux-synthèses contenus dans les pages qui suivent ont été conçus à partir de ces graphiques.

Tableau 13 : Tableau-synthèse des priorités – Aspects RRQ

Importance 2006	Aspect RRQ	Matrice importance/satisfaction	Modèle tétraclasse	Priorité combinée
Très haute	∅			
Haute	Attention	Sous contrôle	Clé	2
Moyenne	Fiabilité	À améliorer	Plus	1
	Compétence	À améliorer	Clé	1
	Courtoisie	Sous contrôle	Clé	2
	Facilité	À améliorer	Clé	1
	Accessibilité	Sous contrôle	Clé	2
Faible	Rapidité	À surveiller	Plus	2
Très faible	Information	À surveiller	Clé	2
	Économie	À surveiller	Plus	2

Note : Les cellules ombragées indiquent les cas où l'attente se situe dans une zone critique. C'est alors la catégorie de référence qui y est identifiée.

Tableau 14 : Tableau-synthèse des priorités – Aspects SAE

Importance 2006	Aspect SAE	Matrice importance/satisfaction	Modèle tétraclasse	Priorité combinée
Très haute	∅			
Haute	Attention	Sous contrôle	Clé	2
Moyenne	Compétence	À améliorer	Plus	1
	Fiabilité	À améliorer	Plus	1
	Courtoisie	Sous contrôle	Plus	3
	Facilité	Sous contrôle	Plus	3
	Accessibilité	Sous contrôle	Plus	3
Faible	Rapidité	À surveiller	Plus	2
Très faible	Information	À surveiller	Plus	2
	Économie	À surveiller	Plus	2

Note : Les cellules ombragées indiquent les cas où l'attente se situe dans une zone critique. C'est alors la catégorie de référence qui y est identifiée.

Section 6

***Satisfaction générale et opinion
sur les services offerts***

6. Satisfaction générale et opinion sur les services offerts

Depuis le premier exercice en 1995, le Grand sondage comporte une question sur la satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services reçus de la Régie. En 2006, une référence à la période de service visée (au cours des douze derniers mois) a été ajoutée à la formulation originale de la question. Elle se lit ainsi :

FF12. En général, à propos de l'ensemble des services que vous avez reçus de la Régie au cours des douze derniers mois, diriez-vous que vous êtes

très satisfait(e),
assez satisfait(e),
peu satisfait(e),
pas du tout satisfait(e)?

La présente section étudie de deux façons les résultats obtenus à cette question. D'abord, par l'analyse du pourcentage de gens satisfaits et, ensuite, par le calcul d'un indice de satisfaction générale, obtenu d'une manière semblable à celle utilisée pour calculer les indices de satisfaction des sections 2 et 3. Aux fins de comparaison, la moyenne des indices de satisfaction de l'ensemble des attentes est également étudiée. Cette moyenne est d'abord établie sur toutes les attentes pour lesquelles un client a donné une réponse, puis sur l'ensemble d'une clientèle.

6.1 Satisfaction générale

Le tableau 15 présente les résultats obtenus à la question portant sur la satisfaction générale lors des sondages 2006, 2008 et 2010 pour les deux programmes.

On y constate que 93,6 % des clients de la Régie se disent très ou assez satisfaits des services qu'ils ont reçus. Ce pourcentage s'élève à 95,9 % pour les clients RRQ, et à 91,4 % pour les clients SAE.

Les pourcentages de satisfaction RRQ et SAE ont augmenté de façon significative de 2008 à 2010. Par conséquent, pour l'ensemble des programmes, on note aussi une hausse significative, le pourcentage étant passé de 92,4 % en 2008 à 93,6 % en 2010.

L'indice de satisfaction générale va dans le même sens, c'est-à-dire qu'il est à la hausse. Par contre, la variation n'est significative ni pour les programmes pris individuellement ni pour l'ensemble. Plus précisément, l'indice de l'ensemble des programmes est passé de 80,5 en 2008 à 82,0 en 2010.

La tendance se maintient également si on observe la moyenne des indices de satisfaction de l'ensemble des attentes. Une fois de plus, aucune variation significative n'est observable, que ce soit pour chacun des programmes ou pour l'ensemble.

Tableau 15 : Évolution de la satisfaction générale par programme de 2006 à 2010

Programme*		Satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services reçus de la Régie					Moyenne des indices de satisfaction de l'ensemble des attentes	
		Satisfaction, en %				Pourcentage de répondants satisfaits (très et assez)		Indice de satisfaction générale**
		Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait			
RRQ	2006	60,6	34,9	3,2	1,3	95,5	84,9	85,3
	2008	61,5	33,7	3,6	1,2	95,2	85,2	85,4
	2010	65,1	30,8	2,9	1,2	95,9 s	86,6	84,5
SAE	2006	35,2	52,6	8,6	3,6	87,8	73,1	76,9
	2008	41,8	48,1	7,4	2,7	89,9 s	76,3 s	79,0 s
	2010	44,4	47,1	6,3	2,2	91,4 s	77,9	79,8
Total	2006	47,3	44,2	6,0	2,5	91,5	78,8	80,9
	2008	51,0	41,4	5,6	2,0	92,4 s	80,5 s	82,0 s
	2010	54,3	39,3	4,7	1,7	93,6 s	82,0	82,1

* : Les résultats par programme et pour l'ensemble des programmes sont pondérés à partir de la population de sondage de 2008.

** : Moyenne compilée en donnant la valeur 0 à « pas du tout satisfait », la valeur 33,333 à « peu satisfait », la valeur 66,667 à « assez satisfait » et la valeur 100 à « très satisfait ».

s : Écart significatif par rapport à l'année précédente, au niveau de confiance de 95 %.

Le tableau 16 montre qu'en 2010 les requérants RRQ et les cotisants et bénéficiaires RRQ sont aussi satisfaits les uns que les autres, 96 % d'entre eux se disant très ou assez satisfaits. L'indice de satisfaction générale est toutefois légèrement plus haut pour les requérants (88,2), mais pas de manière significative, que pour les cotisants et bénéficiaires (86,0). La moyenne des indices de satisfaction de l'ensemble des attentes est quant à elle plus élevée, et de façon significative, pour les requérants.

Pour SAE, 95,5 % des requérants sont très ou assez satisfaits, alors que 90,6 % des prestataires le sont. L'indice de satisfaction générale et la moyenne des indices de satisfaction de l'ensemble des attentes montrent également une satisfaction plus grande pour les requérants. La différence est significative pour chacune de ces trois mesures.

Tableau 16 : Satisfaction générale par clientèle en 2010

Programme* et clientèle	Satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services reçus de la Régie					Moyenne des indices de satisfaction de l'ensemble des attentes	
	Satisfaction, en %				Pourcentage de répondants satisfaits (très et assez)		Indice de satisfaction générale**
	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait			
RRQ							
Requérants	69,6	26,4	3,0	1,0	96,0	87,1	
Cotisants et bénéficiaires	63,4	32,5	2,8	1,3	95,9	83,6 s	
Total	65,1	30,8	2,9	1,2	95,9	84,5	
SAE							
Requérants	53,3	42,2	3,8	0,7	95,5	83,0	
Prestataires	42,5	48,1	6,9	2,5	90,6 s	79,1 s	
Total	44,4	47,1	6,3	2,2	91,4	79,8	

* : Les résultats par programme et pour l'ensemble des programmes sont pondérés à partir de la population de sondage de 2008.

** : Moyenne compilée en donnant la valeur 0 à « pas du tout satisfait », la valeur 33,333 à « peu satisfait », la valeur 66,667 à « assez satisfait » et la valeur 100 à « très satisfait ».

s : Écart significatif entre les deux clientèles du programme, au niveau de confiance de 95 %.

6.2 Opinion sur la qualité des services offerts par la Régie

Le tableau 17 montre que, dans l'ensemble, les clients ont une moins bonne opinion qu'en 2008 à l'égard de la qualité des services offerts par la Régie. La proportion de clients disant que la qualité des services est très ou plutôt bonne est passée de 95,8 % en 2008 à 95,4 % en 2010. Une baisse significative de l'opinion est observable pour les clients RRQ.

En ce qui concerne l'indice d'opinion, il présente également une baisse, mais cette dernière n'est pas significative.

Tableau 17 : Évolution de l'opinion sur la qualité des services offerts par la Régie, par programme, de 2006 à 2010

Programme*		Opinion, en %				Très bonne et plutôt bonne opinion, en %	Indice d'opinion**
		Très bonne	Plutôt bonne	Plutôt mauvaise	Très mauvaise		
RRQ	2006	49,1	48,1	2,0	0,8	97,2	81,8
	2008	51,9	45,6	2,1	0,4	97,5	83,0
	2010	48,1	48,9	2,5	0,5	97,0 s	81,6
SAE	2006	30,7	61,9	6,8	0,6	92,6	74,2
	2008	33,3	60,9	5,1	0,7	94,2 s	75,6
	2010	31,1	62,9	5,5	0,5	94,0	74,9
Total	2006	39,4	55,4	4,5	0,7	94,8	77,8
	2008	42,1	53,7	3,7	0,5	95,8 s	79,1 s
	2010	39,1	56,3	4,1	0,5	95,4 s	78,0

* : Les résultats par programme et pour l'ensemble des programmes sont pondérés à partir de la population de sondage de 2008.

** : Moyenne compilée en donnant la valeur 0 à « très mauvaise », la valeur 33,333 à « plutôt mauvaise », la valeur 66,667 à « plutôt bonne » et la valeur 100 à « très bonne ».

s : Écart significatif par rapport à l'année précédente, au niveau de confiance de 95 %.

La proportion de clients considérant comme « très » ou « plutôt bonne » la qualité des services offerts par la Régie est plus grande pour les requérants RRQ que pour les cotisants et les bénéficiaires. De plus, l'indice d'opinion des requérants est significativement plus élevé.

Les mêmes conclusions peuvent être tirées des résultats obtenus pour les clientèles SAE. Ainsi, les requérants sont plus nombreux que les prestataires à dire que la qualité des services est « très » ou « plutôt bonne » en plus de présenter un indice d'opinion supérieur de plus de 3 points.

Tableau 18 : Opinion de la clientèle sur la qualité des services offerts par la Régie en 2010

Programme* et clientèle	Opinion, en %				Très bonne et plutôt bonne opinion, en %	Indice d'opinion**
	Très bonne	Plutôt bonne	Plutôt mauvaise	Très mauvaise		
RRQ						
Requérants	52,5	45,7	1,6	0,2	98,2	83,5
Cotisants et bénéficiaires	46,5	50,1	2,9	0,5	96,6 s	80,8 s
Total	48,1	48,9	2,5	0,5	97,0	81,6
SAE						
Requérants	38,0	57,7	3,8	0,5	95,7	77,7
Prestataires	29,7	63,9	5,9	0,5	93,6 s	74,3 s
Total	31,1	62,9	5,5	0,5	94,0	74,9

* : Les résultats par programme et pour l'ensemble des programmes sont pondérés à partir de la population de sondage de 2008.

** : Moyenne compilée en donnant la valeur 0 à « très mauvaise », la valeur 33,333 à « plutôt mauvaise », la valeur 66,667 à « plutôt bonne » et la valeur 100 à « très bonne ».

s : Écart significatif entre les deux clientèles du programme, au niveau de confiance de 95 %.

CONCLUSION

Pour le Grand sondage 2010, seule la satisfaction des clients à l'égard des services offerts par la Régie des rentes du Québec a été mesurée. Cette édition est une reprise quasi intégrale de celle de 2008 et les résultats obtenus pour les deux années sont très semblables.

L'analyse de la satisfaction à l'égard des aspects du service a permis de constater que l'attention, la courtoisie et l'accessibilité sont toujours les aspects les plus satisfaisants. Les indices de satisfaction sont demeurés stables pour la majorité des aspects, autant pour les clients RRQ que pour les clients SAE.

Le constat est le même en ce qui concerne les attentes. Seules quelques attentes présentent des variations significatives de 2008 à 2010, pour les deux programmes.

L'analyse conjointe des mesures d'importance et de satisfaction des attentes permet quant à elle de confirmer les résultats de 2008. Ainsi, deux aspects du service nécessiteront une attention particulière de la part de la Régie au cours des prochaines années : la compétence et la fiabilité. Bien que ces aspects ne soient pas ceux présentant les indices de satisfaction les plus faibles (ils se situent plutôt autour de la moyenne), les analyses démontrent qu'ils ont une grande influence sur la satisfaction générale des clients. De façon plus précise, les éléments suivants seront particulièrement à surveiller :

- ne pas faire d'erreur;
- informer le client de ses droits;
- fournir de l'information facile à comprendre.

La facilité s'ajoute aux aspects du service ayant besoin d'une attention particulière pour les clients RRQ, car elle influence fortement leur satisfaction. À l'inverse, cet aspect est jugé sous contrôle pour les clients SAE, tout comme l'accessibilité et la courtoisie. Aucun aspect ne peut être considéré comme sous contrôle pour RRQ.

Annexe 1

Population de sondage, échantillon et répondants

**Population de sondage, échantillon et répondants
selon les programmes et les clientèles – 2010**

Clientèle	Population de sondage	Échantillon			Répondant		
		Initial	Avec téléphone	Avec téléphone valide	Accepte de répondre	S'identifie comme client	Se souvient du contact
RRQ							
Requérants	28 217	900	806	770	434	429	404
Cotisants et bénéficiaires	69 348	1 349	1 166	1 026	520	499	400
Sous-total*	97 565	2 249	1 972	1 796	954	928	804
SAE							
Requérants	20 279	900	762	720	449	448	400
Prestataires	63 907	1200	1 110	971	506	499	400
Sous-total*	84 186	2100	1 872	1 691	955	947	800
TOTAL *	181 751	4349	3 844	3 487	1 909	1 875	1 604

* Données non pondérées par rapport à la population de sondage.

Annexe 2

Méthodologie

Cette section décrit les aspects méthodologiques de la réalisation du sondage, soit :

- le questionnaire;
- la population cible et les clientèles;
- le tirage de l'échantillon;
- la collecte des données;
- les taux de couverture, de réponse et de validité;
- les méthodes statistiques d'analyse des résultats.

Le questionnaire

Le questionnaire pour la mesure de la satisfaction reprend la structure de celui utilisé en 2008. L'ajout de sections sur le rôle de la Régie au sujet de la planification financière de la retraite, sur les coûts des services et sur les libres-services est le seul changement survenu en 2010. Les sections du questionnaire sont :

- introduction;
- contacts avec la Régie;
- satisfaction des différentes attentes;
- rôle de la Régie dans la planification financière de la retraite;
- coûts des services;
- libres-services;
- satisfaction générale;
- information sociodémographique.

Il est à noter que les questions traitant du rôle de la Régie en matière de planification financière de la retraite, ainsi que celles traitant des coûts des services et des libres-services, seront analysées dans un rapport distinct du présent document.

La firme SOM a réalisé l'informatisation du questionnaire pour ses systèmes d'entrevues assistées par ordinateur. Elle a également effectué la traduction anglaise du questionnaire. La version française du questionnaire se trouve à l'annexe 3.

La population cible et les clientèles

Comme pour les sondages précédents, les clients du Régime de rentes du Québec (RRQ) et du Soutien aux enfants (SAE) ont été sollicités en même temps pour participer à l'enquête.

Les clientèles RRQ et SAE ont été définies de manière identique à 2008. Pour chacun des programmes, les deux clientèles se distinguent surtout par l'intensité du service reçu : les requérants d'une part et les autres clients, souvent des bénéficiaires ou prestataires, d'autre part. Les coordonnées des clients sont extraites du fichier d'inscription de la clientèle (FIC).

Il est à noter que les critères de classement des clientèles ne sont pas mutuellement exclusifs. Ainsi, les bénéficiaires RRQ qui ont modifié leur inscription au dépôt direct pendant la période cible peuvent avoir reçu un avis de modification de leur prestation dans les mois qui précèdent cette période. En outre, les requérants RRQ ont généralement expérimenté plusieurs des services qui servent à reconnaître les bénéficiaires, que ce soit l'inscription au dépôt direct, le changement d'adresse, la réception d'un avis ou, pour les nouveaux retraités, la demande de relevé de participation. Mais, comme le démontre le pourcentage des clients qui se souviennent d'avoir eu un contact avec la Régie (voir tableau A3), il ne fait pas de doute que les contacts sont plus intenses et laissent plus de traces dans le cas des requérants.

Tableau A1 : Définition de la population de sondage*

RRQ	SAE
<p>Requérants</p> <p>Personnes ayant reçu une décision (acceptation ou refus) entre le 1^{er} décembre 2009 et le 31 janvier 2010 pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ demande de rente (retraite, survie, invalidité); ▪ révision. 	<p>Requérants</p> <p>Personnes ayant reçu une décision entre le 1^{er} décembre 2009 et le 31 janvier 2010 pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ demande initiale SEH; ▪ réévaluation SEH; ▪ révision (SEH ou PSE); ▪ demande PSE (acceptée ou refusée) à la suite d'une naissance, d'une adoption ou d'une nouvelle résidence au Québec; ▪ changement de bénéficiaire (PSE); ▪ changement de garde (PSE); ▪ garde partagée (PSE).
<p>Cotisants et bénéficiaires</p> <p>Personnes ne faisant pas partie des requérants RRQ ni des requérants SAE et ayant vécu l'un des événements suivants entre le 1^{er} décembre 2009 et le 31 janvier 2010 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ partage des gains; ▪ division de la rente de retraite entre conjoints; ▪ modification de la prestation; ▪ émission d'un relevé de participation (excluant les envois cycliques et les demandes d'employeurs); ▪ demande de duplicata de relevés d'impôt; ▪ dépôt direct (inscription, modification, annulation); ▪ demande de changement de fréquence des versements et demande de retenue d'impôt; ▪ changement d'adresse ou de numéro de téléphone. <p>Si l'événement n'est pas spécifique au programme RRQ, ces personnes ne doivent pas avoir reçu de paiement de Soutien aux enfants depuis le 1^{er} janvier 2009.</p>	<p>Prestataires</p> <p>Personnes ne faisant pas partie des requérants SAE ni des requérants RRQ et ayant vécu l'un des événements suivants entre le 1^{er} décembre 2009 et le 31 janvier 2010 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ changement de situation conjugale, placement; ▪ créance / aide conditionnelle / allocation temporaire; ▪ modification de la prestation; ▪ demande de duplicata de relevés d'impôt; ▪ dépôt direct (inscription, modification, annulation); ▪ demande de changement de fréquence des versements; ▪ changement d'adresse ou de numéro de téléphone. <p>Si l'événement n'est pas spécifique à la mesure SAE, ces personnes doivent avoir reçu un paiement de Soutien aux enfants depuis le 1^{er} janvier 2009.</p>

* Sont exclues de la population de sondage toutes les personnes :

- qui ont une demande (y compris une révision) à l'étude au 15 février 2010; ou
- dont la demande (y compris une révision) a fait l'objet d'une décision (acceptation ou refus) entre le 1^{er} janvier et le 30 novembre 2009.

Le tirage de l'échantillon

Une particularité de la présente enquête est que seuls les *répondants valides*, c'est-à-dire ceux qui se souviennent d'un contact récent avec la Régie, sont interrogés quant à leur niveau de satisfaction par rapport aux services offerts par la Régie.

Pour obtenir les nombres de répondants valides souhaités, il faut gonfler les tailles d'échantillon initiales, en raison notamment des numéros de téléphone invalides, des différents types de non-réponse (refus, personne absente, etc.) et du fait qu'une partie des clients ne se souvient pas du contact. Ces tailles initiales sont établies en fonction de l'expérience des enquêtes précédentes pour chaque clientèle. La proportion de répondants valides engendrée par une taille initiale est la donnée de base. Mais, comme cette proportion varie d'une enquête à l'autre, il faut aussi tenir compte d'autres facteurs, notamment de la façon dont la base de sondage a été établie, du délai entre la période des contacts et le début de la collecte, des efforts de recherche de numéros de téléphone, etc.

L'annexe 1 fournit, pour chaque clientèle, la taille de la population de sondage, la taille initiale d'échantillon et les nombres de répondants valides obtenus.

La collecte des données

Prétest

Un prétest a été mené auprès d'un échantillon de 19 répondants où chacune des clientèles visées par le sondage était représentée (au moins 4 répondants pour chacune des quatre clientèles). Ce prétest tirait avantage d'une technologie permettant d'écouter au complet chaque entrevue téléphonique en différé et de réécouter les passages qui posent des difficultés.

Aucun changement majeur n'a été apporté au questionnaire à la suite du prétest. Seules quelques instructions pour les interviewers ont été ajoutées.

Durée des entrevues

La durée moyenne des entrevues est de 10,4 minutes, soit 11,2 minutes pour les répondants qui se souviennent du contact et répondent aux questions portant sur la satisfaction (répondants valides) et 6,0 minutes pour les autres répondants.

Comme le montre le tableau A2, la durée de l'entrevue est inférieure à 9,1 minutes pour 25 % des répondants valides et, pour la grande majorité (90 %), elle n'excède pas 15,1 minutes, ce qui est très acceptable pour un sondage téléphonique. La durée moyenne varie cependant en fonction du groupe de clients. Elle est la plus courte pour les requérants SAE (10,1 minutes).

Tableau A2 : Durée des entrevues avec les répondants valides

Clientèle	Durée moyenne (minutes)	Quantile		
		25 % (minutes)	75 % (minutes)	90 % (minutes)
RRQ				
Requérants	12,0	9,7	13,2	16,2
Cotisants et bénéficiaires	12,3	10,0	13,8	16,6
Sous-total*	12,1	9,9	13,5	16,3
SAE				
Requérants	10,1	8,5	11,3	13,3
Prestataires	10,5	8,7	11,5	13,7
Sous-total*	10,3	8,6	11,4	13,5
TOTAL*	11,2	9,1	12,5	15,1

* Données non pondérées par rapport à la population de sondage.

Les taux de couverture, de réponse et de validité

Taux de couverture

Le taux de couverture indique la proportion de la population de sondage qui a un numéro de téléphone dans la base de données. Il est en général très élevé (plus de 95 %), sauf dans le cas de la clientèle des cotisants et bénéficiaires RRQ, pour laquelle il se situe autour de 80 %. Une recherche de numéros de téléphone a tout de même été faite pour toutes les clientèles.

Il est toutefois plus intéressant de connaître la validité de l'échantillon transmis à la firme réalisant la collecte, c'est-à-dire la proportion des clients sélectionnés qui avaient un numéro de téléphone valide lors de l'enquête. Ce taux est évalué à l'aide des indicateurs suivants :

$$\text{Taux de couverture (avec numéro de téléphone valide)} = \frac{\text{Taille d'échantillon avec numéro de téléphone valide}}{\text{Taille d'échantillon avec numéro de téléphone}} \times 100$$

Les différents types de problèmes rencontrés avec les numéros de téléphone sont : numéro hors service ou inexistant, inconnu à ce numéro, déménagé, numéro non résidentiel, numéro de télécopieur. Comme le montre le tableau A3, les quatre clientèles ont un taux supérieur à 85 %. Pour l'ensemble de l'échantillon, le taux de couverture est de 90,6 %.

Taux de réponse

Lorsqu'on disposait d'un numéro de téléphone valide, quel est le pourcentage de clients qui ont été joints et ont accepté de répondre? C'est ce que nous dit l'indicateur suivant :

$$\text{Taux de réponse} = \frac{\text{Nombre de personnes ayant accepté de répondre}}{\text{Taille d'échantillon avec numéro de téléphone valide}} \times 100$$

Comme le montre le tableau A3, les taux de réponse varient de 51 %, chez les cotisants et les bénéficiaires RRQ à 64 % chez les requérants SAE. Pour l'ensemble de l'échantillon, le taux de réponse est de 56 %, taux qui est similaire à celui de 2008. En fait, parmi les clients ayant un numéro de téléphone valide, environ 20 % ont refusé de répondre au sondage. Les autres personnes qui n'ont pas participé au sondage n'ont pu être jointes parce qu'absentes ou pour une autre raison, ou bien, dans une moindre mesure, parce qu'elles éprouvaient des difficultés à comprendre le questionnaire (langue étrangère, surdité, etc.), de sorte que l'entrevue n'a pas eu lieu ou n'a pas été complétée.

Taux de validité

Lorsqu'un client accepte de participer au sondage, on lui pose quelques questions lui permettant de s'identifier comme client du programme pour lequel on communique avec lui (RRQ ou SAE). Une réponse positive à ces questions est donc une première condition à remplir pour être considérée comme un répondant valide. Le taux de validité engendré par cette condition est donné par l'indicateur suivant :

$$\text{Taux de validité (s'identifie comme client)} = \frac{\text{Nombre de répondants qui s'identifient comme clients de la Régie}}{\text{Nombre de personnes ayant accepté de répondre}} \times 100$$

Comme le montre le tableau A3, le premier taux de validité varie entre 96 % et 100 % pour toutes les clientèles.

Une seconde condition à remplir pour être interrogé quant à sa satisfaction par rapport aux services de la Régie est de se souvenir d'un contact récent avec la Régie. Le taux de validité globale tient compte des deux conditions et est défini ainsi :

$$\text{Taux de validité globale (et se souvient du contact)} = \text{Taux de validité (s'identifie comme client)} \times \frac{\text{Nombre de répondants qui se souviennent d'un contact}}{\text{Nombre de répondants qui s'identifient comme clients}} \times 100$$

Le taux de validité globale est de 84 % pour l'ensemble de l'échantillon, identique au taux obtenu en 2008. Les taux par clientèle sont clairement fonction de l'intensité des contacts avec la Régie.

Tableau A3 : Taux de couverture, taux de réponse et taux de validité selon les clientèles en 2010

Clientèle	Taux de couverture		Taux de validité	
	Avec numéro de téléphone valide	Taux de réponse	S'identifie comme client	Et se souvient du contact
RRQ	%	%	%	%
Requérants	96	57	99	93
Cotisants et bénéficiaires	88	51	96	77
Sous- total*	91	54	97	84
SAE				
Requérants	94	64	100	89
Prestataires	87	53	99	79
Sous-total*	90	58	99	84
TOTAL*	91	56	98	84

* Données non pondérées par rapport à la population de sondage.

Les méthodes statistiques d'analyse des résultats

Traitement de la non-réponse

Au moment de l'analyse, les répondants valides ont été considérés comme répartis au hasard parmi les échantillons initiaux de chaque clientèle; cela revient à dire que nous faisons l'hypothèse que la non-réponse n'introduit pas de biais dans les résultats. Par conséquent, aucune pondération particulière en fonction du sexe, de l'âge ou d'une autre variable de ce genre n'a été appliquée pour corriger les effets de la non-réponse.

Pondération

Bien qu'aucune pondération n'ait été appliquée en raison de la non-réponse, une pondération est cependant nécessaire parce que l'échantillon est « stratifié non proportionnel ». Cela signifie que, lors de l'échantillonnage, les tailles d'échantillon n'ont pas été établies proportionnellement à la taille de la population de sondage de chaque clientèle (ou strate), ce qui a permis d'obtenir pour chaque groupe de clients un nombre de répondants suffisant pour produire des résultats fiables. Par conséquent, lors de la compilation de résultats combinant plusieurs groupes, il faut redonner à chaque groupe son importance initiale dans la population, ce qui se fait en appliquant le système de pondération suivant :

$$P_C = \frac{\text{population de sondage pour la clientèle C}}{\text{nombre de répondants valides pour la clientèle C}}$$

Cette pondération n'intervient pas lorsqu'on compile les résultats d'une clientèle particulière, mais seulement lors du calcul des estimations par programme ou pour l'ensemble des programmes.

Pour assurer une meilleure comparabilité des résultats, la pondération appliquée aux données de deux années à comparer est établie à l'aide d'une seule et même population de sondage. En raison des importants changements apportés au sondage en 2006 et de l'introduction de la gestion autonome de l'admissibilité SAE en 2008, la population de sondage de 2008 a servi à calculer les pondérations cette année. Le tableau suivant présente les données de population utilisées pour le calcul de la pondération.

Tableau A4 : Population de sondage 2008 ayant servi à la pondération

Clientèle	Population de sondage 2008
RRQ	
Requérants	27 032
Cotisants et bénéficiaires	71 227
Sous-total	98 259
SAE	
Requérants	18 338
Prestataires	88 336
Sous-total	106 674
TOTAL	204 933

Indices de satisfaction

Comme pour les enquêtes précédentes, l'analyse des résultats en ce qui concerne les attentes s'appuie principalement sur le calcul d'un *indice de satisfaction*. Pour le calcul de cet indice, une cote est attribuée selon le niveau d'accord déclaré par le répondant pour chaque attente :

- 100 correspond à tout à fait en accord;
- 66,667 à plutôt en accord;
- 33,333 à plutôt en désaccord;
- et 0 à tout à fait en désaccord.

Puis la valeur moyenne de cet indice est calculée pour chaque clientèle, ainsi que pour les clientèles d'un programme prises dans leur ensemble. La marge d'erreur autour de l'indice pour une attente, au niveau de confiance de 95 %, est la plupart du temps inférieure à ± 3 .

Pour les programmes, il faut essentiellement comparer les estimations des valeurs moyennes des indices obtenus pour les années 2008 et 2010. À l'intérieur de chacun des programmes, la comparaison porte sur les indices des deux clientèles.

L'indice de satisfaction à l'égard d'un aspect du service est une moyenne pondérée des résultats obtenus pour les attentes composant cet aspect. L'annexe 4 indique quelles attentes composent chacun des aspects et quels poids leur sont attribués. Ces indices sont plus complexes que ceux relatifs aux attentes. Ils sont calculés en tenant compte des éléments suivants :

- L'indice de satisfaction à l'égard d'un aspect est d'abord calculé pour un répondant, c'est-à-dire que les poids sont appliqués à ses réponses pour les attentes composant l'aspect, puis la moyenne des indices est calculée pour l'ensemble des répondants d'une clientèle.
- Pour chaque répondant, l'indice est calculé sur les attentes pour lesquelles il a donné une réponse et le poids des attentes sans réponse est mis à zéro. Comme plusieurs attentes composent un aspect, il est fréquent qu'il manque au moins une réponse. Une méthode différente entraînerait le rejet d'un nombre très important de répondants.
- Les tailles des populations de sondage de 2008 sont utilisées pour établir la pondération lorsqu'on produit des résultats par programme; cela permet d'éviter que des variations de la satisfaction dans le temps soient dues uniquement à une composition différente des clientèles.
- Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui est en général inférieure à $\pm 1,7$ point pour les trois programmes et ne dépasse jamais $\pm 2,7$ points, quel que soit l'indice.

Pour chaque programme, des tests statistiques ont permis de comparer les valeurs moyennes des indices de satisfaction à l'égard d'un aspect donné en 2008 et en 2010.

Annexe 3

Questionnaire français

Grand sondage 2010

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_Sl... » 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.

*/

/*PROG. Type de programme
1=RRQ (Régime de rentes du Québec)
2=SAE (Mesure de soutien aux enfants)

CLIE. Type de clientèle
1=Requérants RRQ
2=Cotisants et bénéficiaires RRQ
3=Requérants PSE et SEH
4=Prestataires PSE et SEH*/

Q_Bi Bonjour, puis-je parler à... s.v.p? Bonjour (bonsoir), je suis... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude sur le service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. Nous aimerions vous poser quelques questions à ce sujet. (Durée approximative du sondage : 8 minutes)

Avant de commencer l'entrevue, je tiens à vous mentionner que, pour des fins de contrôle de la qualité, cette entrevue est enregistrée. Est-ce qu'on peut débiter maintenant? (Prendre rendez-vous au besoin)

->>PutInfo

Q_inPutInfo q#PROG=input(263,1) et q#CLIE=input(187,1) et q#NOM=input(427,80)
->>CalType

Q_PROG Auto complétée pour saut de question

1=RRQ (Régime de rentes du Québec)
2=SAE (Mesure de soutien aux enfants)

Q_CLIE Auto complétée pour saut de question

1=Requérants RRQ
2=Cotisants et bénéficiaires RRQ
3=Requérants PSE et SEH
4=Prestataires PSE et SEH

Q_NOM Auto complétée pour affichage

Q_Sicaltype Si Q#PROG=1->1INTRORRQ
->>1INTROSAAE

Q_1NTROSAE *Bonjour, puis-je parler à <Nom> s.v.p? Bonjour(bonsoir), je suis... de la firme de recherche SOM.
Nous effectuons présentement une étude sur le service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec.
Nous aimerions vous poser quelques questions à ce sujet. (Durée approximative du sondage : 8 minutes)

Avant de commencer l'entrevue, je tiens à vous mentionner que, pour des fins de contrôle de la qualité, cette entrevue est enregistrée. Est-ce qu'on peut débiter maintenant? (Prendre rendez-vous au besoin)*

Nous désirons connaître votre opinion au sujet des services que la Régie fournit relativement au paiement de Soutien aux enfants et au supplément pour enfant handicapé.

2=*OK

Q_B1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu le paiement de Soutien aux enfants? *NOTE : Un seul mois suffit, il n'est pas nécessaire d'avoir reçu le paiement durant toute l'année. Accepter aussi « allocation familiale ».*

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

Q_B2 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu le supplément pour enfant handicapé ou avez-vous fait une demande pour le recevoir? * NOTE : Un seul mois suffit, il n'est pas nécessaire d'avoir reçu le paiement durant toute l'année. Accepter aussi « allocation pour enfant handicapé ».*

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

Q_SicalB3 Si (Q#B1≠1 et Q#B2≠1)->B3
->>C1

Q_B3 Est-ce que vous avez un ou des enfants de moins de 18 ans?

1=*Oui->C1
2=*Non->NONELI
9=*NSP/NRP->NONELI

Q_1NTRORRQ *Bonjour, puis-je parler à <Nom> s.v.p? Bonjour (bonsoir), je suis... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude sur le service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. Nous aimerions vous poser quelques questions à ce sujet. (Durée approximative du sondage : 8 minutes.)

Avant de commencer l'entrevue, je tiens à vous mentionner qu'à des fins de contrôle de la qualité cette entrevue est enregistrée. Est-ce qu'on peut commencer maintenant? (Prendre rendez-vous au besoin)*

La Régie des rentes du Québec fournit à la population divers services gouvernementaux. C'est au sujet des services qu'elle fournit relativement au RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC que nous désirons connaître votre opinion.

2=*OK

Q_B4 Habituellement, faites-vous vous-même les démarches auprès de la Régie au sujet du Régime de rentes? *RELANCER AU BESOIN : Si vous aviez des démarches à faire (pour vous) auprès de la Régie, est-ce que c'est vous qui les feriez?*

1=*Oui->CalAffB6

2=*Non

9=*NSP/NRP

Q_DEM Est-ce que je pourrais parler à la personne qui s'occupe de ces démarches pour vous normalement s'il vous plaît? (Prendre rendez-vous au besoin)

2=*OK

Q_DEM2*(Au besoin) Bonjour/bonsoir, puis-je parler à... s.v.p?*

Bonjour (bonsoir), je suis... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude sur le service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. Nous aimerions vous poser quelques questions à ce sujet. (Durée approximative du sondage : 8 minutes)

Avant de commencer l'entrevue, je tiens à vous mentionner qu'à des fins de contrôle de la qualité cette entrevue est enregistrée. Est-ce qu'on peut débiter maintenant? (Prendre rendez-vous au besoin)

La Régie des rentes du Québec fournit à la population divers services gouvernementaux. C'est au sujet des services qu'elle fournit relativement au RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC que nous désirons connaître votre opinion et plus particulièrement en ce qui concerne les services reçus par M./Mme <NOM>, qui nous a référés à vous.

2=*OK

/*Note Insertion du texte approprié selon qu'on parle à « NOM » ou à un substitut*/

Q_inCalAffB6	<p>lorsque q#B4=1 alors q#AffB6=1 et lorsque q#B4=1 alors q#NOM=blanc et lorsque q#DEM2=2 alors q#AffB6=2 et lorsque q#DEM2=2 alors q#AffB6n=2 et lorsque q#B4=1 alors q#AffB7=1 et lorsque q#DEM2=2 alors q#AffB7=2 et lorsque q#DEM2=2 alors q#AffB7n=2 et lorsque q#B4=1 alors q#AffB8=1 et lorsque q#DEM2=2 alors q#AffB8=2 et lorsque q#DEM2=2 alors q#AffB8n=2 et lorsque q#B4=1 alors q#AffB9=1 et lorsque q#DEM2=2 alors q#AffB9=2 et lorsque q#DEM2=2 alors q#AffB9n=2</p>
->>B6	
Q_AffB6	<p>Auto complétée pour affichage</p> <p>1=Recevez-vous ou allez-vous 2=Est-ce que</p>
Q_AffB6n	<p>Auto complétée pour affichage</p> <p>1=* 2=reçoit ou va</p>
Q_AffB7	<p>Auto complétée pour affichage</p> <p>1=Avez-vous 2=Est-ce que</p>
Q_AffB7n	<p>Auto complétée pour affichage</p> <p>1=* 2=a</p>
Q_AffB8	<p>Auto complétée pour affichage</p> <p>1=vous lui avez 2=*</p>
Q_AffB8n	<p>Auto complétée pour affichage</p> <p>1=* 2=*lui a</p>
Q_AffB9	<p>Auto complétée pour affichage</p> <p>1=Avez-vous 2=Est-ce que</p>
Q_AffB9n	<p>Auto complétée pour affichage</p> <p>1=* 2=*a</p>

Q_B6 <AffB6> <NOM> <AffB6n> bientôt recevoir une rente du Régime de rentes du Québec, que ce soit la rente de retraite, la rente pour invalidité ou la rente de conjoint survivant (veuf, veuve)? *NOTE : Bientôt signifie que la personne a fait une demande et s'attend à recevoir une rente d'un mois à l'autre.*

1=*Oui
2=*Non
3=*En attente d'une réponse de la Régie
9=*NSP/NRP

Q_B7 <AffB7> <NOM> <AffB7n> reçu une prestation de décès de la Régie au cours des 6 derniers mois? *NOTE : Prestation de décès signifie montant versé par la Régie à la personne qui a payé les frais funéraires.*

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

Q_B8 Est-ce que la Régie a déjà refusé une demande de prestation que <AffB8> <NOM> <AffB8n> faite en vertu du Régime de rentes du Québec?

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

Q_SicalB9 SI ((Q#B6=2,9) et (Q#B7=2,9) et (Q#B8=2,9))->B9
->>C1

Q_B9 <AffB9> <NOM> <AffB9n> déjà cotisé au Régime de rentes du Québec? *NOTE : Toute personne qui a un revenu de travail supérieur au seuil d'exemption en vigueur pour l'année doit cotiser au Régime. Depuis 1996, ce seuil est de 3 500 \$.*

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

Q_C1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré, en personne, un représentant de la Régie des rentes du Québec? *NOTE : Accepter aussi au début de 2009. Cela s'applique à toutes les questions - C1 à C7- où on fait référence aux 12 derniers mois.*

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

Q_C21 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous téléphoné à la Régie des rentes?

- 1=*Oui
- 2=*Non->C23
- 3=*A essayé, mais n'a pas pu obtenir la ligne->C23
- 9=*NSP/NRP->C23

Q_C22 Avez-vous seulement utilisé le service téléphonique automatisé ou avez-vous parlé avec un représentant de la Régie?

- 1=*Service automatisé seulement
- 2=*A parlé à un représentant de la Régie
- 9=*NSP/NRP

Q_C23 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu un appel de la Régie?

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

Q_C3 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous envoyé une lettre ou un formulaire par la poste à la Régie des rentes du Québec, ou encore reçu par la poste une lettre ou un formulaire de la Régie? *NOTE : Un avis ou tout autre écrit envoyé par la poste, incluant le relevé de participation, est une lettre envoyée par la Régie.*

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

Q_C4 Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé sur le site Web de la Régie?

- 1=*Oui
- 2=*Non
- 3=*Je n'ai jamais utilisé Internet/je n'utilise plus Internet/je n'ai pas d'ordinateur
- 9=*NSP/NRP

Q_C5 Saviez-vous que la Régie vous offre des services en ligne, c'est-à-dire la possibilité de transiger avec elle par Internet?

- 1=*Oui
- 2=*Non
- 3=*Probablement, « Je m'en doute », « Ça doit »
- 9=*NSP/NRP

Q_SlcalC61 Si (Q#C4=1 et Q#C5=1)->C61
->>CalC7

Q_C61 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé un des services en ligne de la Régie nécessitant un code d'accès ou NIP comme une demande de relevé de participation, une demande de rente de retraite ou SimulRetraite?

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

Q_C62 Avez-vous utilisé un des autres services en ligne de la Régie comme la demande de dépôt direct, le changement d'adresse ou le changement de fréquence de paiement?

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

Q_SlcalC7 Si Q#C4=1->C7
->>CalD

Q_C7 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous envoyé ou reçu un courriel (email) de la Régie?

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

/*Note Si le répondant a répondu « non » ou « NSP/Refus » aux questions C1, C21, C23, C3 et C4 passez à NONELI.*/

Q_SicalD Si (Q#C1=1 ou Q#C21=1 ou Q#C23=1 ou Q#C3=1 ou Q#C4=1 ou Q#C7=1)->BLOCD
->>NONELI

Q_BLOCD Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers aspects du service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec. En tenant compte de vos expériences personnelles avec la Régie au cours des 12 derniers mois, dites-moi si vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, PLUTÔT EN ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD OU TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants.
ACCEPTER SANS RELANCE LES « NE S'APPLIQUE PAS »

2=*OK

/*NOTE Questions D1 à D27 en rotation*/

Q_inCalRotD rotation=q#D1, q#D2, q#D3, q#D4, q#D5, q#D6, q#D7, q#D8, q#D10, q#D11, q#D12, q#D13, q#D14, q#D15, q#D16, q#D17, q#CalD18, q#D19, q#D20, q#D22, q#D23, q#D24, q#CalD25, q#CalD26, q#CalD27 (après=q#E1)

Q_D1 Vous avez l'impression que vos renseignements de nature confidentielle sont protégés en toutes circonstances. *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP

Q_D2 Lorsque vous transmettez de l'information à la Régie, elle vous confirme qu'elle l'a reçue. (Êtes-vous...)
Lire l'échelle au besoin. *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP

Q_D3 La Régie vous informe de façon satisfaisante de la progression du traitement de votre demande ou de votre dossier. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP

- Q_D4 Lorsque la Régie vous donne un service, vous avez l'impression qu'elle ne fait pas d'erreur. (Êtes-vous...)
Lire l'échelle au besoin. *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_D5 Vous avez l'impression que la personne avec qui vous communiquez a la compétence requise pour bien vous répondre. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_D6 La Régie vous explique clairement les raisons de ses décisions. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_D7 La Régie vous informe de façon satisfaisante des services qu'elle offre. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_D8 La Régie vous informe de façon satisfaisante sur la planification financière de la retraite. (Êtes-vous...)
Lire l'échelle au besoin. *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP

- Q_D10 La Régie vous explique de façon satisfaisante les raisons de ses exigences. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_D11 Lorsque vous désirez obtenir un service de la Régie, vous pouvez choisir le moyen de communication qui vous convient. *NOTE : Par moyen de communication, on entend Internet, le téléphone, le courrier ou en personne. (Êtes-vous...)* *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_D12 Durant votre démarche, vous pouvez parler à un représentant de la Régie au besoin. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_D13 L'information fournie est facile à comprendre. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_D14 L'information fournie est précise et complète. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*
- 1=*Tout à fait en accord
2=*Plutôt en accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Ou tout à fait en désaccord
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP

Q_D15 Les formulaires sont faciles à remplir. *NOTE : Si la personne dit ne pas avoir rempli de formulaire depuis longtemps (plus d'un an), accepter NE S'APPLIQUE PAS comme réponse. (Êtes-vous...)* *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_D16 Le personnel de la Régie vous aide dans votre démarche, vous donne les renseignements nécessaires (fait le tour du dossier). (Êtes-vous...)* *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_D17 Vous n'êtes pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier) (Êtes-vous...)* *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_SicalD18 Si (Q#C1=1) ou (Q#C21=1,3) ou (Q#C23=1)->D18
->>D19

Q_D18 Le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie est satisfaisant. (Êtes-vous...)* *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_D19 La rapidité à laquelle la Régie donne suite à vos demandes est satisfaisante. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_D20 Vous avez l'impression que la Régie ne fait pas de dépenses inutiles. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_D22 La Régie s'adresse à vous avec respect et courtoisie. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_D23 Le personnel de la Régie se montre à l'écoute et disponible. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_D24 Vous êtes traité sans discrimination. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_SicalD25
->>CALD26

Si (Q#PROG=1)->D25

Q_D25 La Régie prend les moyens pour être toujours en mesure de payer les sommes auxquelles vous aurez droit dans le cadre du Régime de rentes du Québec. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.*
ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_SicalD26 Si (Q#PROG=1)->D26
->>CALD27

Q_D26 La Régie vous informe de façon satisfaisante sur vos droits concernant le Régime de rentes du Québec. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_SicalD27 Si (Q#PROG=2)->D27
->>E1

Q_D27 La Régie vous informe de façon satisfaisante sur vos droits concernant l'aide financière qu'elle verse pour les enfants. (Êtes-vous...) *Lire l'échelle au besoin.* *ACCEPTER SANS RELANCER LES NE S'APPLIQUE PAS*

- 1=*Tout à fait en accord
- 2=*Plutôt en accord
- 3=*Plutôt en désaccord
- 4=*Ou tout à fait en désaccord
- 8=*Ne s'applique pas
- 9=*NSP/NRP

Q_E1 Passons maintenant à un autre sujet. La Régie a le rôle d'informer la population sur la planification financière de la retraite. Selon vous, est-ce que la Régie remplit TRÈS BIEN, PLUTÔT BIEN, PLUTÔT MAL ou TRÈS MAL ce rôle?

- 1=*Très bien
- 2=*Plutôt bien
- 3=*Plutôt mal
- 4=*Très mal
- 9=*NSP/NRP

Q_E21 Les coûts des services que la Régie offre varient selon leur nature, mais aussi selon le moyen de communication utilisé. Même si ces coûts ne sont pas facturés aux clients, croyez-vous que la Régie devrait informer la population des coûts de ses services? *NOTE : Les moyens de communication sont : Internet, téléphone, courrier, rencontre en personne.*

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

Q_E22 Croyez-vous que la Régie devrait inciter les clients à utiliser les services les moins coûteux?

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

Q_E3 Lors de vos démarches auprès de la Régie, est-ce que chacun des éléments suivants est TRÈS, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT IMPORTANT DANS VOTRE CHOIX DU MOYEN UTILISÉ pour communiquer avec la Régie? *NOTE : Les moyens de communication sont : Internet, téléphone, courrier, rencontre en personne.*

2=*OK

/*NOTE : Questions E31 à E34 en rotation*/

Q_inCalRotE31 rotation=q#E31, q#E32, q#E33, q#E34 (après=q#E41)

Q_E31 Chercher à utiliser le service le moins coûteux. (Est-ce... dans votre choix du moyen de communication avec la Régie) *Lire l'échelle au besoin*

1=*Très important
2=*Assez
3=*Peu
4=*Pas du tout important
9=*NSP/NRP

Q_E32 Pouvoir effectuer votre démarche de façon autonome (sans l'intervention d'un employé de la Régie). (Est-ce... dans votre choix du moyen de communication avec la Régie) *Lire l'échelle au besoin*

1=*Très important
2=*Assez
3=*Peu
4=*Pas du tout important
9=*NSP/NRP

Q_E33 Pouvoir parler à un représentant de la Régie. (Est-ce... dans votre choix du moyen de communication avec la Régie) *Lire l'échelle au besoin*

- 1=*Très important
- 2=*Assez
- 3=*Peu
- 4=*Pas du tout important
- 9=*NSP/NRP

Q_E34 Pouvoir faire votre démarche au moment qui vous convient. (Est-ce... dans votre choix du moyen de communication avec la Régie) *Lire l'échelle au besoin*

- 1=*Très important
- 2=*Assez
- 3=*Peu
- 4=*Pas du tout important
- 9=*NSP/NRP

Q_E41 Lors de vos démarches auprès de la Régie, est-il TRÈS, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT IMPORTANT...

Que la Régie vous fournisse des formulaires préremplis avec les renseignements dont elle dispose à votre sujet? *Lire l'échelle au besoin*

- 1=*Très important
- 2=*Assez
- 3=*Peu
- 4=*Pas du tout important
- 9=*NSP/NRP

Q_E42 *Lors de vos démarches auprès de la Régie, est-il TRÈS, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT IMPORTANT...*

Que la Régie traite immédiatement votre demande? (Est-ce) *Lire l'échelle au besoin*

- 1=*Très important
- 2=*Assez
- 3=*Peu
- 4=*Pas du tout important
- 9=*NSP/NRP

Q_E5 La Régie offre, dans certains cas, la possibilité de faire une demande de façon complètement autonome à l'aide des services Internet ou téléphoniques. Il est également possible de faire ces demandes avec l'assistance d'un employé. Vous, personnellement, si vous avez le choix, préférez-vous faire vos demandes de façon autonome ou avec l'assistance d'un employé?

- 1=*De façon autonome
- 2=*Avec l'assistance d'un employé
- 9=*NSP/NRP

Q_FF1 Dans l'ensemble, à propos des services que vous avez reçus de la Régie au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous êtes...?

- 1=Très
- 2=Assez
- 3=Peu
- 4=Pas du tout satisfait(e)
- 9=*NSP/NRP

Q_FF2 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...? *ACCEPTER LES "SANS OPINION" SANS RELANCER

- 1=Très bonne
- 2=Plutôt bonne
- 3=Plutôt mauvaise
- 4=Très mauvaise
- 8=*Pas d'opinion à ce sujet/ne sait pas
- 9=*Refus

Q_BLOGG J'aimerais, pour terminer, vous poser quelques questions à des fins statistiques.

2=*OK

->>G1

Q_NONELI J'aimerais, pour terminer, vous poser quelques questions à des fins statistiques.

2=*OK

Q_G1 En quelle année êtes vous né(e)? *Bornes=1900,1995 exception=9999

9999 : NSP/NRP

Q_G2 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Est-ce...? *Accepter une réponse spontanée*

- 1=Primaire
- 2=Secondaire incluant la formation professionnelle
- 3=Collégial ou cégep incluant la formation technique
- 4=Universitaire
- 9=*NSP/NRP

Q_G3 Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

- 1=*Anglais
- 2=*Français
- 3=*Autre
- 9=*NSP/NRP

Q_G4 Parmi les tranches de revenu suivantes, dans laquelle situez-vous votre revenu familial annuel brut avant impôts et déductions? *NOTE : Vous pouvez vous laisser interrompre. Mettre la borne dans la catégorie INFÉRIEURE.*

- 1=20 000 \$ et moins
- 2=Entre 20 000 \$ et 30 000 \$
- 3=Entre 30 000 \$ et 40 000 \$
- 4=Entre 40 000 \$ et 50 000 \$
- 5=Entre 50 000 \$ et 75 000 \$
- 6=Plus de 75 000 \$
- 9=*NSP/NRP

Q_G5 (Notez le sexe du répondant)

- 1=*Homme
- 2=*Femme

Q_siCalFin si q#NONELI=2->SORTIE
->>FIN

Q_FIN Voilà, c'est terminé. Moi-même, SOM et la Régie des rentes du Québec vous remercions de votre participation. Bonne fin de journée!

***informations

Projet=RRQSATNBK10COL
Fichier=fRRQSATNBK10COL
Reseau=serveur1:P10056NBKCOL:
Pages=pmanne:pr10056NBK:pw10056col:
Inéligibles=oui

Annexe 4

Grille des attentes

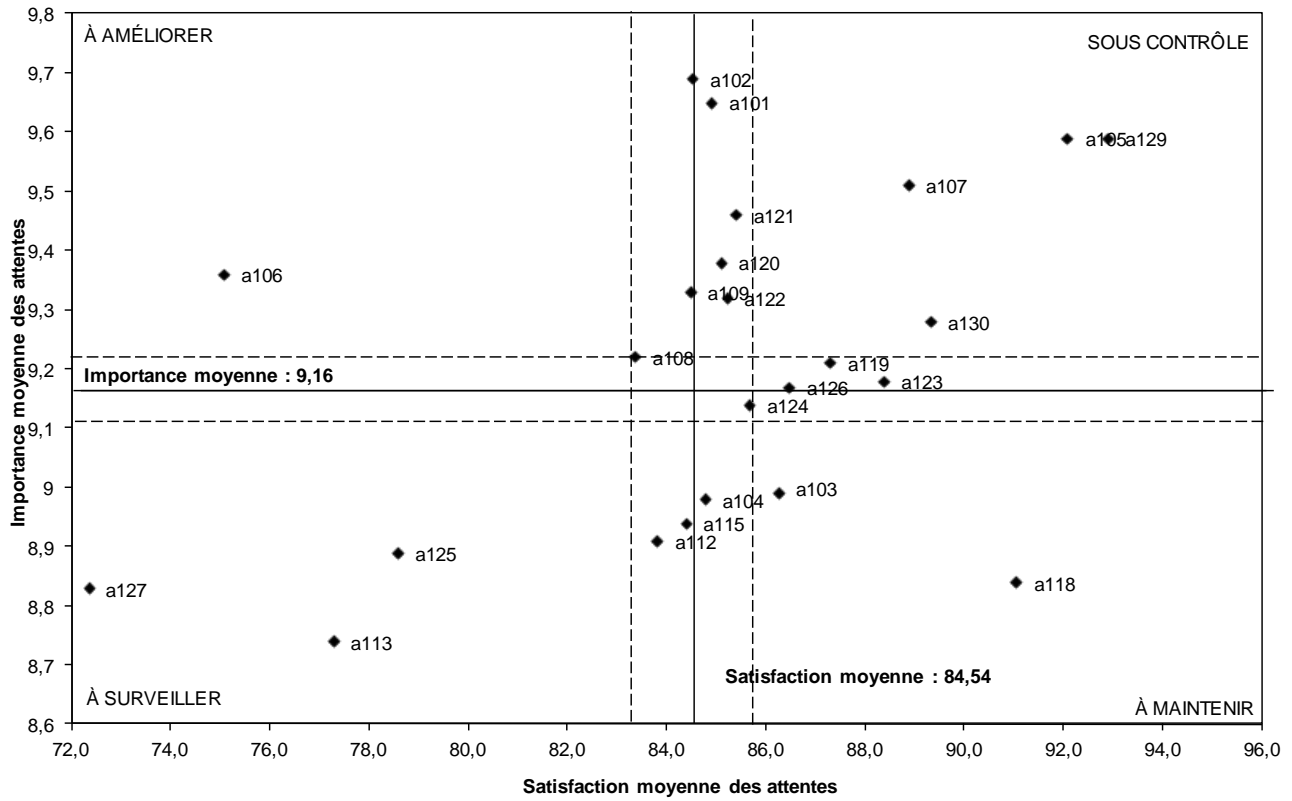
Nom de la variable	RRQ	SAE	Numéros de référence	Grille des attentes 2010											
				F I A B I L I T É	C O M P É T E N C E	I N F O R. et R.	A C C E S S I B I L I T É	F A C I L I T É	R A P I D I T É	É C O N O M I E	C O U R T O I S I E	A T T E N T I O N			
				Légende : √ : L'attente sera mesurée auprès de ces clients. Pondération de l'incidence de l'attente sur l'aspect du service : 3 : Forte 2 : Moyenne											
D25	√		101	Que la Régie prenne les moyens pour être toujours en mesure de payer les sommes auxquelles j'aurai droit dans le cadre du Régime de rentes du Québec.	3								2		
D1	√	√	102	Que mes renseignements de nature confidentielle soient protégés en toutes circonstances.	3	2									
D2	√	√	103	Lorsque je transmets de l'information à la Régie, qu'elle me confirme qu'elle l'a reçue.	3										2
D3	√	√	104	Que la Régie m'informe de la progression dans le traitement de ma demande, de mon dossier.	3										2
D24	√	√	105	Que je sois traité sans discrimination.	3			2							
D4	√	√	106	Lorsque la Régie me donne un service, qu'elle le fasse sans erreur.	3	2									
D5	√	√	107	Que la personne avec qui je communique ait la compétence requise pour me répondre.	2	3									
D6	√	√	108	Que la Régie m'explique clairement les raisons de ses décisions.		3		2							
D26	√		109	Que la Régie m'informe sur mes droits concernant le Régime de rentes du Québec.	2		3								
D27		√	111	Que la Régie m'informe sur mes droits concernant l'aide financière qu'elle verse pour les enfants.	2		3								
D7	√	√	112	Que la Régie m'informe des services qu'elle offre.		2	3								
D8	√	√	113	Que la Régie informe la population sur la planification financière de la retraite.	2		3								
D9	√	√	114	Que la Régie informe la population des coûts de ses services.			3					2			
D10	√	√	115	Que la Régie m'explique les raisons de ses exigences (preuves, conditions).			3		2						
D11	√	√	118	Lorsque je désire obtenir un service de la Régie, que j'aie le choix du moyen (Internet, téléphone, courrier, en personne)				3	2						
D12	√	√	119	Que je puisse parler à un représentant de la Régie au besoin.	2			3							
D13	√	√	120	Que l'information fournie soit facile à comprendre.				2	3						
D14	√	√	121	Que l'information fournie soit précise et complète.		2			3						
D15	√	√	122	Que les formulaires soient faciles à remplir.				2	3						
D16	√	√	123	Que le personnel de la Régie m'aide dans ma démarche (me donne les renseignements nécessaires, fasse le « tour du dossier »).					3						2
D17	√	√	124	Que je ne sois pas obligé d'expliquer plusieurs fois à la Régie ma situation (ma demande, mon dossier).		2			3						
D18	√	√	125	Que le temps d'attente pour parler à un représentant de la Régie soit court.				2		3					
D19	√	√	126	Que la Régie donne suite rapidement à mes demandes.						3					2
D20	√	√	127	Que la Régie maintienne ses dépenses d'administration au minimum.	2								3		
D21	√	√	128	Parmi les moyens disponibles (Internet, téléphone, courrier, en personne), que la Régie privilégie les moins coûteux pour donner accès à ses services.		2							3		
D22	√	√	129	Que la Régie s'adresse à moi avec respect et courtoisie.										3	2
D23	√	√	130	Que le personnel de la Régie se montre à l'écoute et disponible.										2	3

Notes : Pour faciliter la mesure de la satisfaction, la formulation des questions est légèrement différente de celle de toutes les attentes.
 Les attentes 114 et 128 ne faisaient pas partie du questionnaire sur la mesure de la satisfaction.

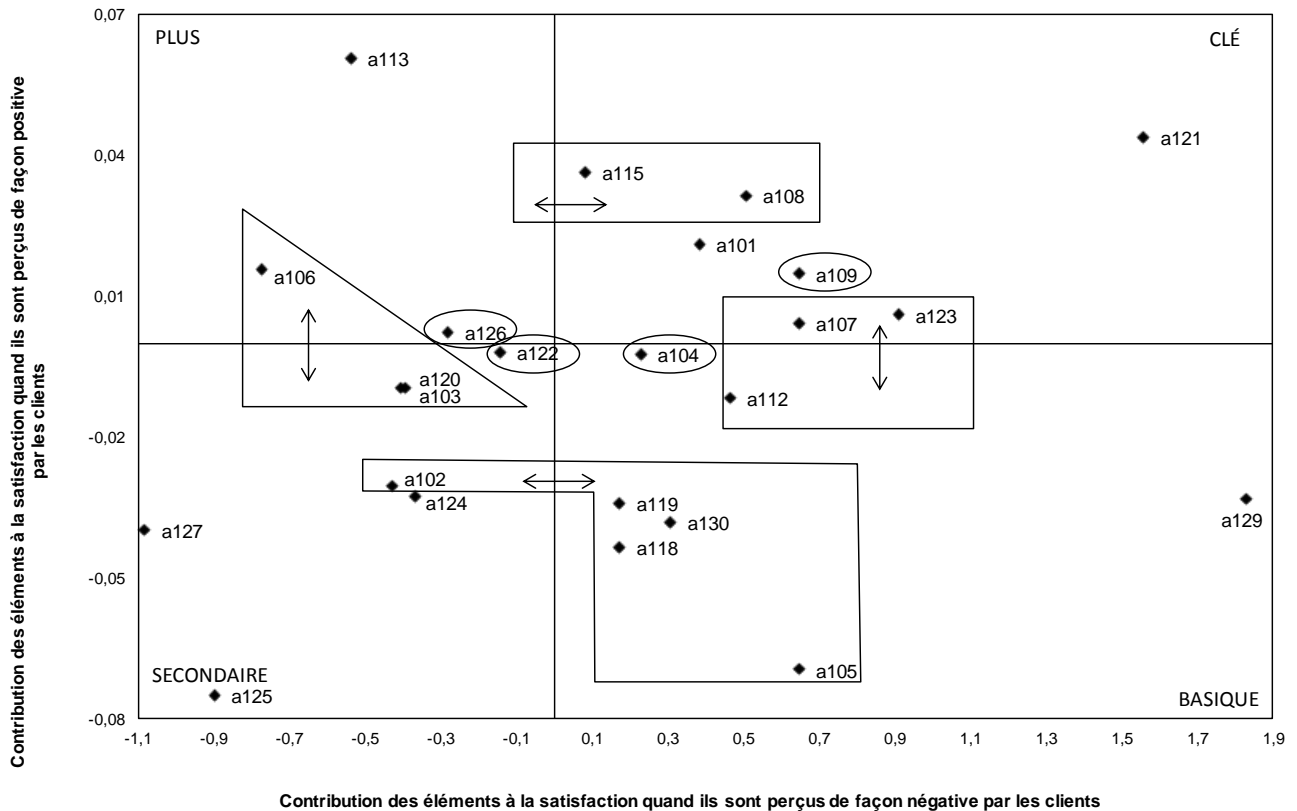
Annexe 5

***Matrices importance/
satisfaction et modèle tétraclasses
(attentes)***

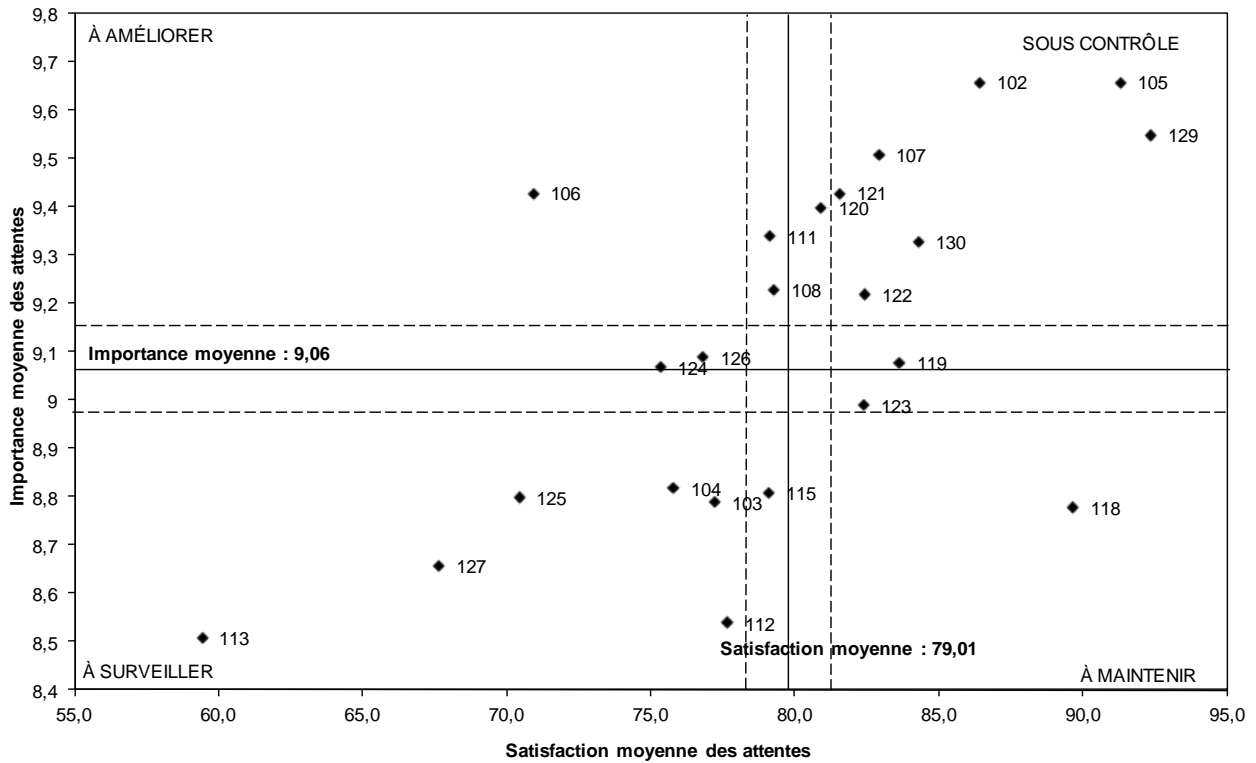
Matrice importance/satisfaction RRQ



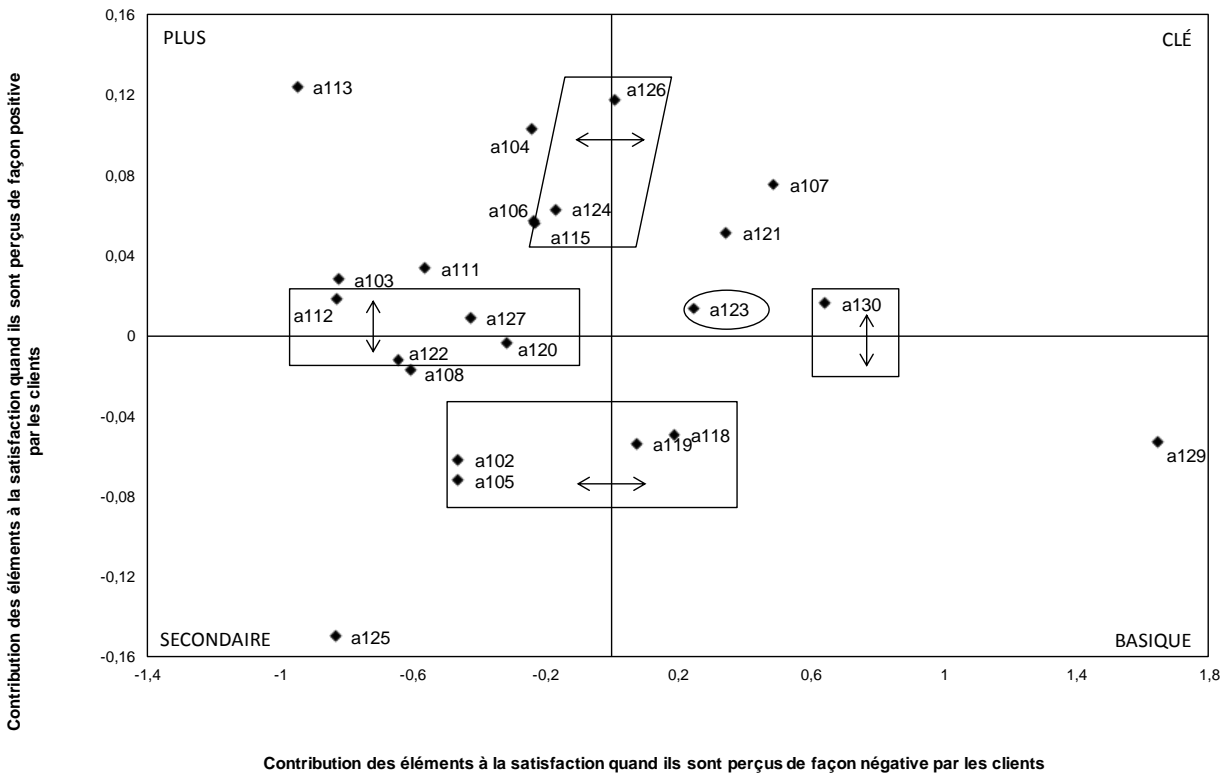
Modèle tétraclasse RRQ



Matrice importance/satisfaction SAE



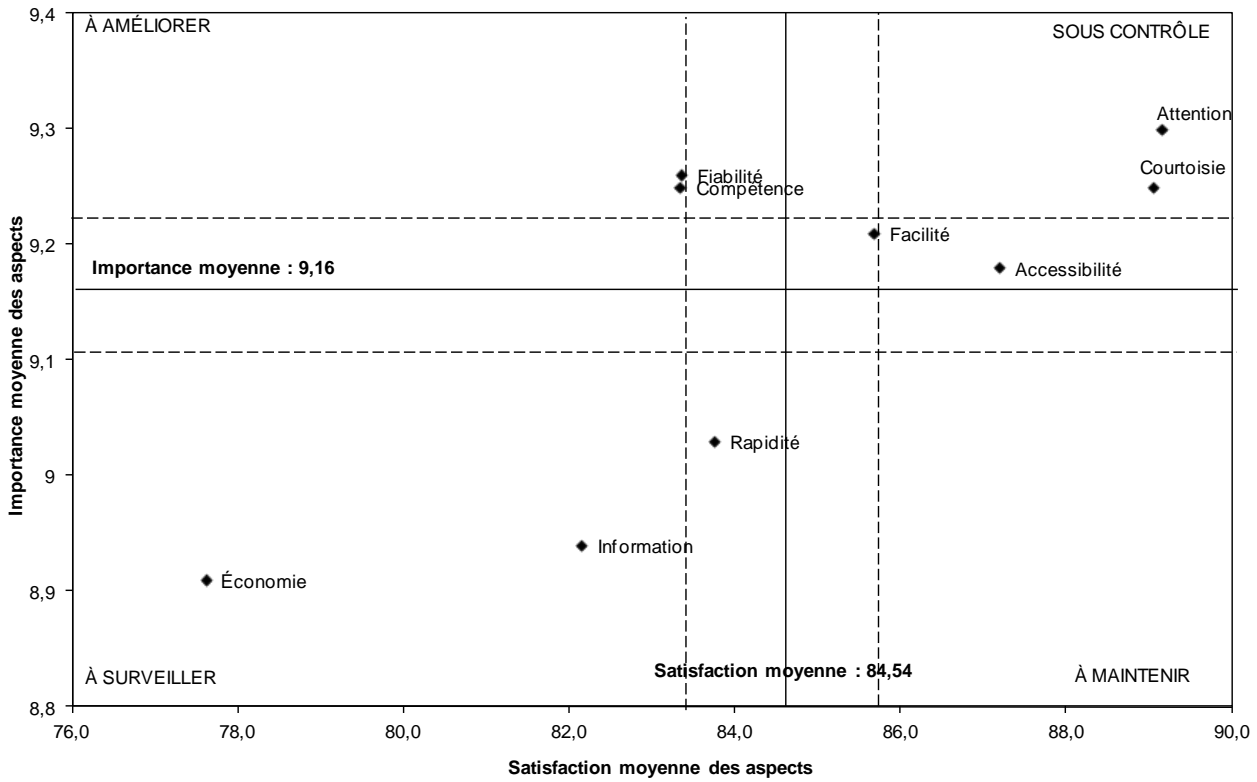
Modèle tétraclasse SAE



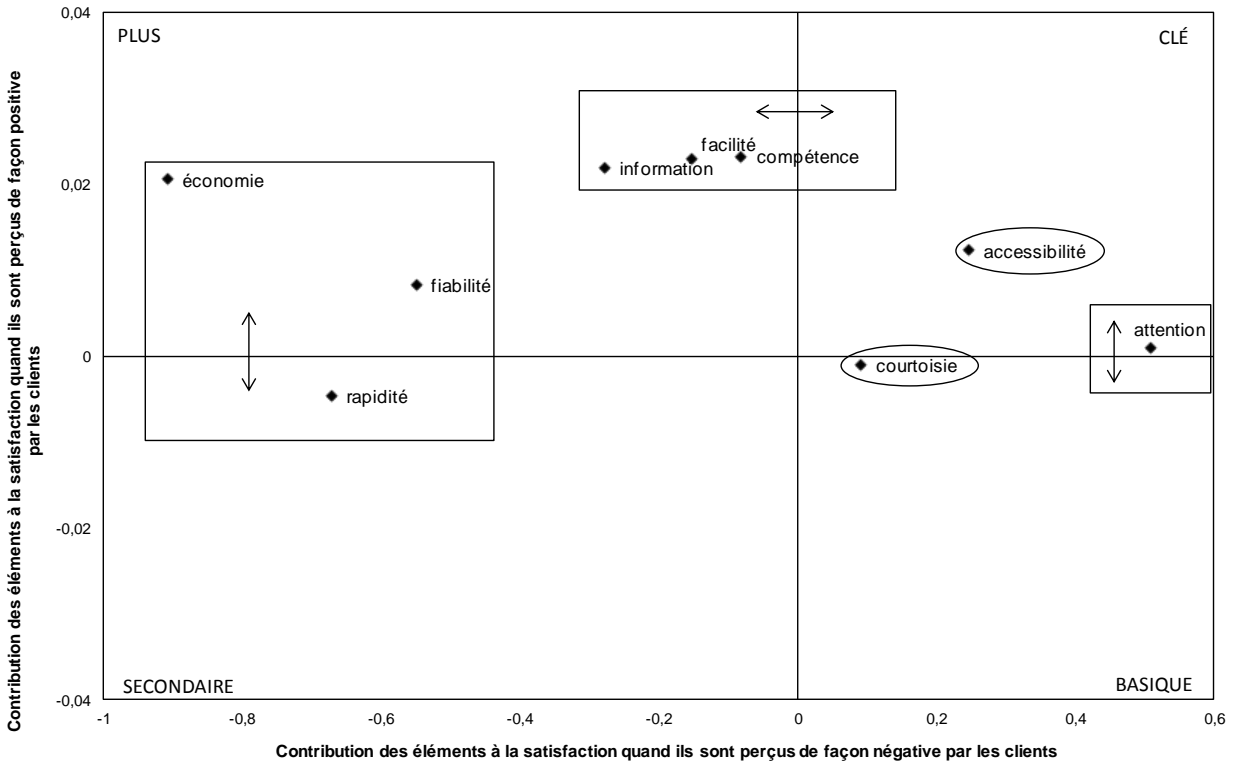
Annexe 6

***Matrices importance/
satisfaction et modèle tétraclasses
(aspects)***

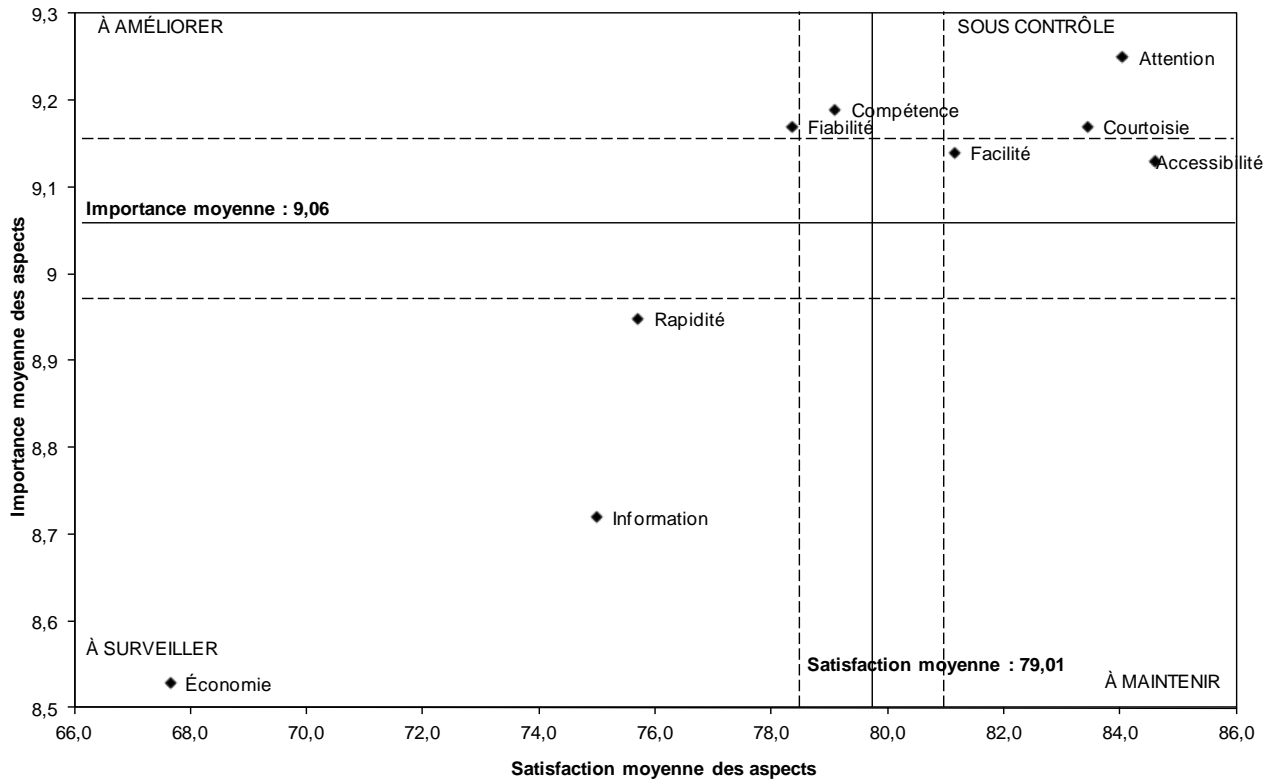
Matrice importance/satisfaction RRQ



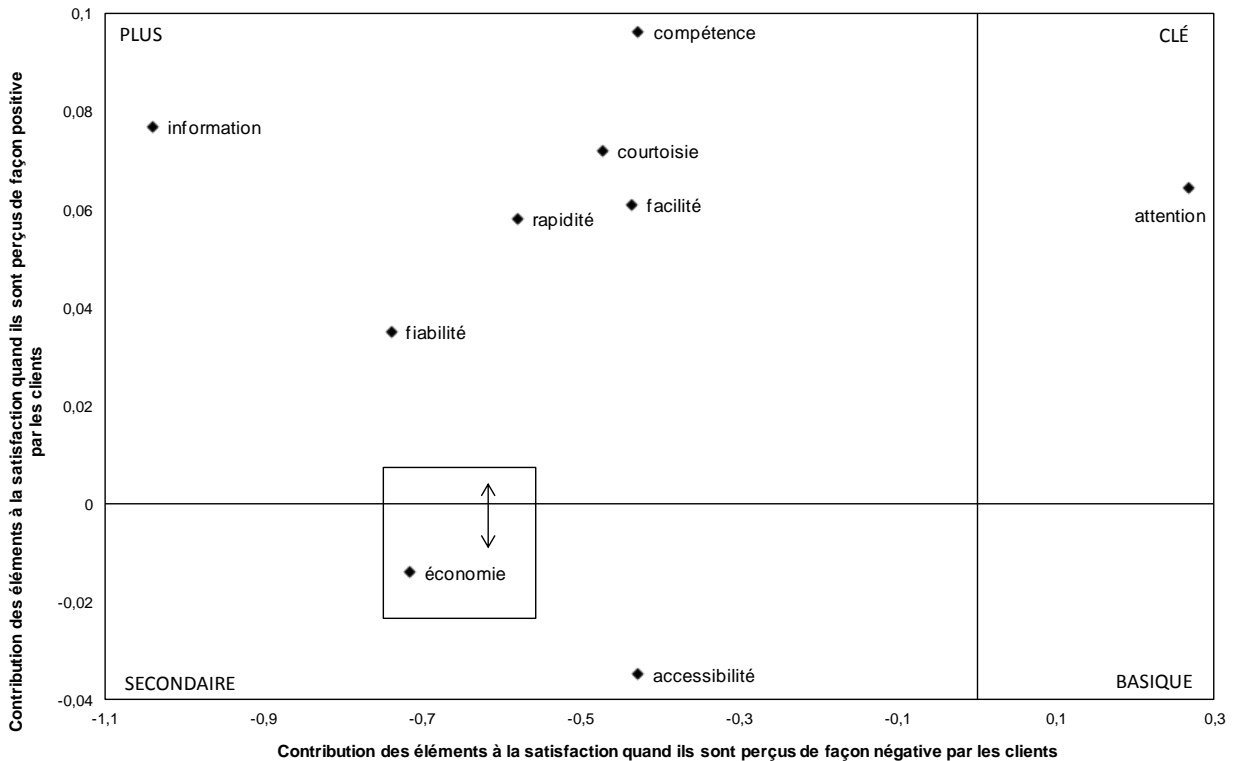
Modèle tétraclasse RRQ



Matrice importance/satisfaction SAE



Modèle tétraclasse SAE



Annexe 7

Caractéristiques sociodémographiques des répondants

**Tableau 1 : Caractéristiques de la population de sondage, de l'échantillon et des répondants –
Requérants RRQ**

Caractéristique		Population de sondage	Échantillon initial	Répondants	Répondants valides (se souvenant du contact)
Effectif (=100 %)		28 217	900	434	404
Sexe	Hommes	47 %	47 %	44 %	44 %
	Femmes	53 %	53 %	56 %	56 %
Âge (au 31 décembre 2009)	Moins de 45 ans	5 %	4 %	10 %	8 %
	45-54 ans	9 %	9 %	9 %	8 %
	55-59 ans	34 %	36 %	38 %	41 %
	60-64 ans	33 %	33 %	31 %	32 %
	65 ans ou plus	19 %	18 %	12 %	11 %
Langue de correspondance	Français	87 %	89 %	94 %	94 %
	Anglais	13 %	11 %	6 %	6 %
Revenu familial annuel brut	20 000 \$ ou moins			21 %	21 %
	20 000 – 30 000 \$			15 %	15 %
	30 000 – 40 000 \$			13 %	14 %
	40 000 – 50 000 \$			12 %	13 %
	50 000 – 75 000 \$			14 %	14 %
	75 000 \$ ou plus			13 %	13 %
	Indéterminé			12 %	10 %
Plus haut niveau de scolarité complété	Primaire			17 %	16 %
	Secondaire incluant la formation professionnelle			41 %	41 %
	Collégial ou cégep incluant la formation technique			17 %	17 %
	Universitaire			23 %	25 %
	Indéterminé			2 %	1 %
Langue parlée à la maison	Français			87 %	88 %
	Anglais			8 %	9 %
	Autre			3 %	3 %
	Indéterminée			2 %	0 %

**Tableau 2 : Contacts au cours de la dernière année dont le répondant se souvient –
Requérants RRQ**

A rencontré un employé de la Régie	8 %
A téléphoné à la Régie	56 %
A reçu un appel de la Régie	23 %
A envoyé du courrier à la Régie ou en a reçu d'elle	94 %
Est allé sur le site Web de la Régie	43 %
A utilisé un des services en ligne de la Régie nécessitant un code d'accès ou un NIP, comme la demande de relevé de participation, la demande de rente de retraite ou SimulRetraite	51 %
A utilisé un des autres services en ligne de la Régie, comme la demande de dépôt direct, le changement d'adresse ou la demande de changement de fréquence des versements	36 %
A envoyé un courriel à la Régie ou en a reçu un d'elle	31 %

Tableau 3 : Caractéristiques de la population de sondage, de l'échantillon et des répondants – Cotisants et bénéficiaires RRQ

Caractéristique		Population de sondage	Échantillon initial	Répondants	Répondants valides (se souvenant du contact)
Effectif (=100 %)		69 348	1349	520	400
Sexe	Hommes	52 %	52 %	53 %	54 %
	Femmes	48 %	48 %	47 %	46 %
Âge	Moins de 45 ans	12 %	15 %	15 %	11 %
	45-54 ans	14 %	15 %	15 %	16 %
	55-59 ans	14 %	19 %	23 %	27 %
	60-64 ans	17 %	19 %	23 %	25 %
	65 ans ou plus	43 %	32 %	24 %	21 %
Langue de correspondance	Français	82 %	91 %	94 %	94 %
	Anglais	18 %	9 %	6 %	6 %
Revenu familial annuel brut	20 000 \$ ou moins			20 %	17 %
	20 000 – 30 000 \$			15 %	15 %
	30 000 – 40 000 \$			12 %	12 %
	40 000 – 50 000 \$			12 %	13 %
	50 000 – 75 000 \$			14 %	16 %
	75 000 \$ ou plus			15 %	18 %
	Indéterminé			12 %	9 %
Plus haut niveau de scolarité complété	Primaire			19 %	17 %
	Secondaire incluant la formation professionnelle			37 %	37 %
	Collégial ou cégep incluant la formation technique			19 %	21 %
	Universitaire			22 %	24 %
	Indéterminé			3 %	1 %
Langue parlée à la maison	Français			88 %	91 %
	Anglais			8 %	8 %
	Autre			2 %	1 %
	Indéterminée			2 %	0 %

Tableau 4 : Contacts au cours de la dernière année dont le répondant se souvient – Cotisants et bénéficiaires RRQ

A rencontré un employé de la Régie	4 %
A téléphoné à la Régie	57 %
A reçu un appel de la Régie	10 %
A envoyé du courrier à la Régie ou en a reçu d'elle	65 %
Est allé sur le site Web de la Régie	45 %
A utilisé un des services en ligne de la Régie nécessitant un code d'accès ou un NIP, comme la demande de relevé de participation, la demande de rente de retraite ou SimulRetraite	57 %
A utilisé un des autres services en ligne de la Régie, comme la demande de dépôt direct, le changement d'adresse ou la demande de changement de fréquence des versements	24 %
A envoyé un courriel à la Régie ou en a reçu un d'elle	29 %

Tableau 5 : Caractéristiques de la population de sondage, de l'échantillon et des répondants – Requérrants SAE

Caractéristique		Population de sondage	Échantillon initial	Répondants	Répondants valides (se souvenant du contact)
Effectif (=100 %)		20 279	900	449	400
Sexe	Hommes	13 %	12 %	12 %	12 %
	Femmes	87 %	88 %	88 %	88 %
Âge	18-29 ans	38 %	41 %	44 %	44 %
	30-34 ans	30 %	30 %	30 %	29 %
	35-39 ans	17 %	16 %	16 %	17 %
	40-44 ans	9 %	8 %	6 %	6 %
	45 ans ou plus	6 %	5 %	4 %	4 %
Langue de correspondance	Français	88 %	87 %	91 %	91 %
	Anglais	12 %	13 %	9 %	9 %
Revenu familial annuel brut	20 000 \$ ou moins			18 %	19 %
	20 000 – 30 000 \$			13 %	12 %
	30 000 – 40 000 \$			10 %	11 %
	40 000 – 50 000 \$			10 %	10 %
	50 000 – 75 000 \$			17 %	16 %
	75 000 \$ ou plus			26 %	27 %
	Indéterminé			6 %	5 %
Plus haut niveau de scolarité complété	Primaire			3 %	3 %
	Secondaire incluant la formation professionnelle			33 %	35 %
	Collégial ou cégep incluant la formation technique			25 %	26 %
	Universitaire			38 %	36 %
	Indéterminé			1 %	0 %
Langue parlée à la maison	Français			78 %	80 %
	Anglais			9 %	9 %
	Autre			12 %	11 %
	Indéterminée			1 %	0 %

**Tableau 6 : Contacts au cours de la dernière année dont le répondant se souvient –
Requérants SAE**

A rencontré un employé de la Régie	4 %
A téléphoné à la Régie	54 %
A reçu un appel de la Régie	15 %
A envoyé du courrier à la Régie ou en a reçu d'elle	89 %
Est allé sur le site Web de la Régie	57 %
A utilisé un des services en ligne de la Régie nécessitant un code d'accès ou un NIP, comme la demande de relevé de participation, la demande de rente de retraite ou SimulRetraite	21 %
A utilisé un des autres services en ligne de la Régie, comme la demande de dépôt direct, le changement d'adresse ou la demande de changement de fréquence des versements	42 %
A envoyé un courriel à la Régie ou en a reçu un d'elle	23 %

Tableau 7 : Caractéristiques de la population de sondage, de l'échantillon et des répondants – Prestataires SAE

Caractéristique		Population de sondage	Échantillon initial	Répondants	Répondants valides (se souvenant du contact)
Effectif (=100 %)		63 907	1200	506	400
Sexe	Hommes	12 %	13 %	10 %	10 %
	Femmes	88 %	87 %	90 %	90 %
Âge	18-29 ans	18 %	18 %	22 %	23 %
	30-34 ans	20 %	22 %	21 %	20 %
	35-39 ans	22 %	21 %	20 %	20 %
	40-44 ans	20 %	21 %	21 %	21 %
	45 ans ou plus	20 %	18 %	16 %	16 %
Langue de correspondance	Français	87 %	89 %	93 %	93 %
	Anglais	13 %	11 %	7 %	7 %
Revenu familial annuel brut	20 000 ou moins			19 %	21 %
	20 000 – 30 000			13 %	14 %
	30 000 – 40 000			13 %	12 %
	40 000 – 50 000			10 %	10 %
	50 000 – 75 000			17 %	16 %
	75 000 ou plus			22 %	21 %
	Indéterminé			6 %	6 %
Plus haut niveau de scolarité complété	Primaire			6 %	6 %
	Secondaire incluant la formation professionnelle			35 %	36 %
	Collégial ou cégep incluant la formation technique			30 %	30 %
	Universitaire			28 %	28 %
	Indéterminé			1 %	0 %
Langue parlée à la maison	Français			84 %	86 %
	Anglais			8 %	8 %
	Autre			7 %	6 %
	Indéterminée			1 %	0 %

Tableau 8 : Contacts au cours de la dernière année dont le répondant se souvient – Prestataires SAE

A rencontré un employé de la Régie	1 %
A téléphoné à la Régie	54 %
A reçu un appel de la Régie	11 %
A envoyé du courrier à la Régie ou en a reçu d'elle	82 %
Est allé sur le site Web de la Régie	52 %
A utilisé un des services en ligne de la Régie nécessitant un code d'accès ou un NIP, comme la demande de relevé de participation, la demande de rente de retraite ou SimulRetraite	13 %
A utilisé un des autres services en ligne de la Régie, comme la demande de dépôt direct, le changement d'adresse ou la demande de changement de fréquence des versements	59 %
A envoyé un courriel à la Régie ou en a reçu un d'elle	26 %
