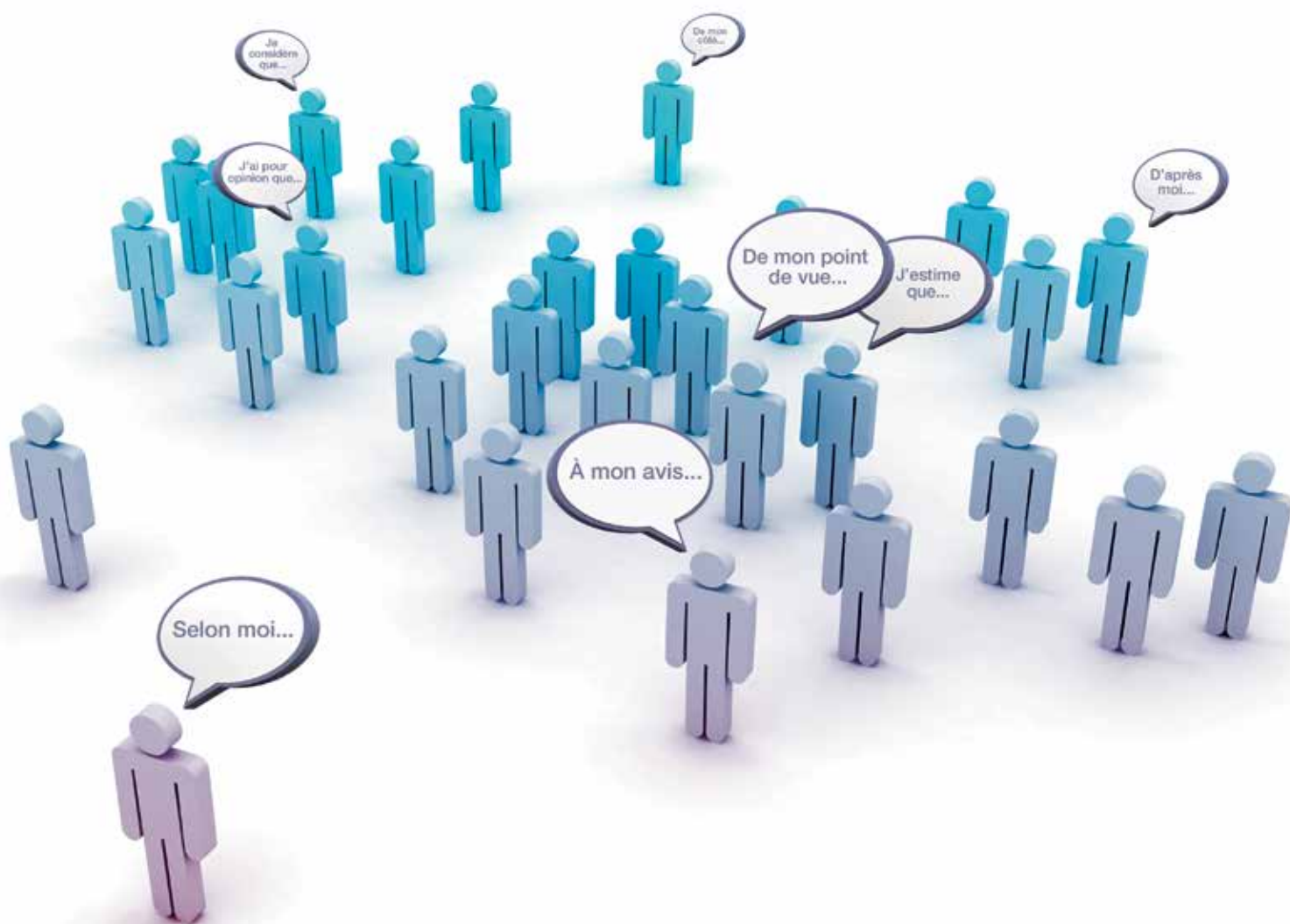


# Mesure de l'importance des attentes de la clientèle internautes

Rapport 2011



**Rédaction**

Chantale Thibault  
Francis Bernier

**Mise en page**

Nathalie Cloutier

**Date de parution**

Août 2012

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

**Direction de la statistique et de l'analyse quantitative**

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

**Dépôt légal**

3<sup>e</sup> trimestre 2012  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

**ISBN**

978-2-550-65792-7 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2012

## Table des matières

Introduction .....	5
Méthodologie en bref .....	6
Indices d'importance .....	7
Classement des attentes selon leur importance .....	11
Importance des attentes selon les caractéristiques de la population visée .....	14
Questions sur des sujets liés au service à la clientèle .....	20
Opinion sur la qualité des services .....	22
Conclusion .....	23
Annexe 1 : Méthodologie détaillée .....	25
Annexe 2 : Questionnaire .....	33

## Tableaux

Tableau 1	Indices d'importance et répartition des internautes selon les cotes attribuées pour chacune des attentes – Internaute RRQ .....	9
Tableau 2	Indices d'importance et répartition des internautes selon les cotes attribuées pour chacune des attentes – Internaute SAE .....	10
Tableau 3	Classement des attentes selon les indices d'importance des internautes – Clientèle RRQ .....	12
Tableau 4	Classement des attentes selon les indices d'importance des internautes – Clientèle SAE .....	13
Tableau 5	Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à la fiabilité .....	15
Tableau 6	Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à la simplicité .....	16
Tableau 7	Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à la courtoisie .....	17
Tableau 8	Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à l'accompagnement .....	18
Tableau 9	Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à l'accessibilité .....	19
Tableau 10	Opinion des répondants sur les coûts d'administration des services .....	20
Tableau 11	Opinion des répondants sur les coûts d'administration et les moyens de communication .....	20
Tableau 12	Opinion des répondants sur la rapidité des services et le choix du moyen de communication .....	21
Tableau 13	Opinion des répondants sur la facilité que procure l'échange de renseignements entre les organismes gouvernementaux .....	21

Tableau 14	Opinion des répondants sur l'échange de renseignements entre les organismes gouvernementaux et l'atteinte à la vie privée .....	21
Tableau 15	Opinion des internautes sur la qualité des services offerts par la Régie .....	22
Tableau 16	Opinion de la population générale sur la qualité des services offerts par la Régie .....	22

## **Graphiques**

Graphique 1	: Indices d'importance à l'égard des aspects du service – Clientèle RRQ.....	7
Graphique 2	: Indices d'importance à l'égard des aspects du service – Clientèle SAE .....	7

## Introduction

La Régie des rentes du Québec (RRQ) s'est dotée en 2011 d'un tout nouveau processus pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Ce processus comporte trois volets : la Mesure de l'importance des attentes (MIA), la Mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle (MASC) et l'Outil de mesure de la satisfaction de la clientèle qui s'adresse à la Régie (OSCAR). Il permet à la Régie de connaître les attentes de ses clients et de mesurer leur satisfaction à l'égard de son service à la clientèle.

La première étape de ce processus est la mesure de l'importance des attentes. À l'automne 2011, la Régie a effectué un sondage<sup>1</sup> téléphonique auprès de la population québécoise pour mesurer l'importance qu'elle accorde aux aspects et aux attentes qui composent le modèle de mesure de la satisfaction de la clientèle. Ce sondage visait aussi à connaître l'opinion des gens sur d'autres sujets liés à la prestation de service, notamment les coûts administratifs du service à la clientèle, l'échange de documents entre les organismes gouvernementaux et la satisfaction générale à l'égard de la qualité des services de la Régie.

En décembre 2011, le même sondage a été mené, mais cette fois, auprès de citoyens internautes afin de connaître leurs attentes en matière de service à la clientèle et de voir si celles-ci sont différentes de celles de la population générale.

Ce document présente les résultats du sondage Web et donne un portrait exhaustif de ce qui est important pour les internautes lorsqu'ils reçoivent un service de la Régie. Il établit également une comparaison entre ces résultats et ceux qui ont été obtenus pour la population générale.

---

1. Les résultats du sondage sont présentés dans le rapport d'analyse *Mesure de l'importance des attentes de la clientèle – Rapport 2011*.

## Méthodologie en bref

La collecte de données s'est déroulée du 1<sup>er</sup> au 7 décembre 2011 auprès des internautes québécois de 18 ans ou plus. Elle a été effectuée par la firme SOM recherches & sondages.

L'échantillon d'internautes provenait du panel Or de SOM. Ce panel est constitué d'internautes qui ont été recrutés de façon aléatoire par la firme et qui ont ensuite accepté que l'on communique avec eux de nouveau pour qu'ils répondent à des sondages Web.

Les entrevues se sont déroulées en français et en anglais. Elles ont duré en moyenne six minutes.

Au total, 1 512 personnes ont répondu au sondage et le taux de réponse a été de 31,1 %. La marge d'erreur maximale pour une proportion est de 2,8 % pour un seuil de confiance de 95 %. Une pondération a été effectuée en fonction des distributions de l'ensemble des internautes québécois afin de redonner à chaque répondant le poids qu'il représente dans la population.

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

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

La marge d'erreur pour les indices d'importance des aspects ne dépasse jamais 0,08 point au niveau de confiance de 95 %.

De même, une hiérarchie des attentes permet d'ordonner celles-ci de la plus importante à la moins importante pour les gens. Il est possible de faire ce classement en calculant un indice d'importance pour chacune des attentes. Dans ce cas, l'indice est estimé à partir de la moyenne des réponses pour l'ensemble des répondants. La marge d'erreur pour les indices d'importance des attentes ne dépasse jamais 0,11 point au niveau de confiance de 95 %.

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

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

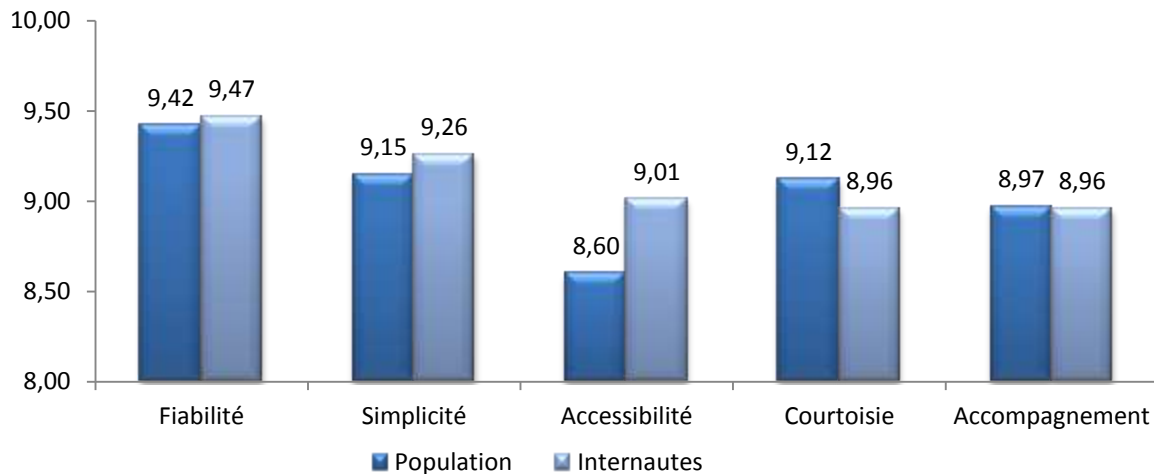
## Indices d'importance

### Indices d'importance des aspects

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

#### Graphique 1

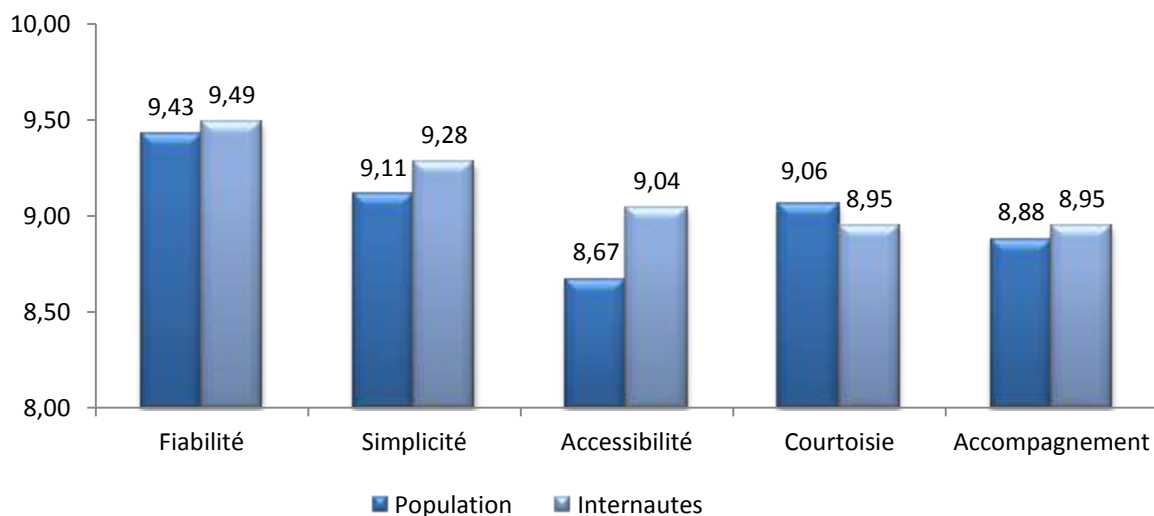
##### Indices d'importance des aspects du service – Clientèle RRQ



Note : La marge d'erreur pour un indice est d'au plus 0,09 point pour la population générale et de 0,08 point pour les internautes.

#### Graphique 2

##### Indices d'importance des aspects du service – Clientèle SAE



Note : La marge d'erreur pour un indice est d'au plus 0,14 point pour la population générale et de 0,12 pour les internautes.

Chez les internautes, la fiabilité et la simplicité des démarches sont les aspects du service les plus importants. Pour ces deux aspects, les indices atteignent respectivement 9,47 et 9,26 pour la clientèle RRQ ainsi que 9,49 et 9,28 pour la clientèle SAE. Viennent ensuite l'accessibilité, la courtoisie et l'accompagnement dans les démarches, qui se retrouvent à égalité avec des indices autour de 9,0, quelle que soit la clientèle. L'ensemble des aspects sont considérés comme très importants par les internautes puisque les indices sont tous très élevés.

Pour les clientèles RRQ et SAE, les indices des aspects « simplicité des démarches » et « accessibilité des services » sont significativement plus élevés chez les internautes que dans la population générale. Aussi, l'indice d'importance pour l'aspect « courtoisie » est significativement plus faible chez les internautes que dans la population pour la clientèle RRQ.

### **Indices d'importance des attentes**

Les tableaux suivants présentent les indices d'importance ainsi que la répartition des internautes selon les cotes qu'ils ont attribuées à chacune des attentes liées aux aspects du service. Ces résultats sont fournis pour les clientèles RRQ et SAE.

#### *Clientèle RRQ*

Il n'est pas surprenant de constater que les indices des attentes qui concernent les aspects « fiabilité » et « simplicité » sont tous très élevés. En effet, pour 8 des 9 attentes rattachées à ces aspects, les indices d'importance sont supérieurs à 9, et plus de 80 % des répondants ont attribué une cote de 9 ou de 10 à ces attentes. Pour ces deux aspects, l'attente la moins importante est « Que vous n'avez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà » (simplicité). L'indice de cette attente est de 8,85 et 70,6 % des internautes lui ont donné une cote de 9 ou de 10.

Les indices des attentes concernant l'accessibilité, la courtoisie et l'accompagnement sont aussi élevés puisqu'ils varient de 8,81 à 9,35. Entre 67,6 % et 84,1 % des répondants ont attribué une cote de 9 ou de 10 aux attentes relatives à ces aspects.

Même si l'accessibilité est un aspect moins important pour les internautes, l'indice de l'attente « Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information » s'élève à 9,35. Cette attente figure parmi les plus importantes pour cette clientèle. Les autres attentes liées à cet aspect, qui concernent l'accessibilité de l'information sur Internet et le choix du moyen pour obtenir un service, sont moins importantes pour les internautes, comme le révèlent les indices, qui sont plus faibles que les autres. Néanmoins, ces attentes ont une certaine importance pour eux puisque leurs indices sont assez élevés (près de 9) et que près de 70 % des répondants leur ont attribué une cote de 9 ou de 10.

#### *Clientèle SAE*

Les internautes SAE affichent des résultats semblables à ceux de la clientèle RRQ. En effet, les indices des attentes en matière de fiabilité et de simplicité sont parmi les plus élevés, et plus de 80 % des internautes ont donné une cote de 9 ou de 10 à 8 des 9 attentes concernant ces aspects. Pour toutes ces attentes, les indices sont supérieurs à 9, sauf pour l'attente « Que vous n'avez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà », comme c'est le cas pour la clientèle RRQ.

Les indices des attentes relatives à l'accessibilité, à la courtoisie et à l'accompagnement varient entre 8,80 et 9,42. Comme pour la clientèle RRQ, l'attente « Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information » figure parmi les plus importantes avec un indice de 9,42, même si l'aspect auquel elle est rattachée compte parmi les moins importants dans le classement.

**Tableau 1**

**Indices d'importance et répartition des internautes selon les cotes attribuées à chacune des attentes – Internaute RRQ**

Attentes	Indice	Cote (%)				
		10	9	8	7	0-6
<b>Fiabilité</b>	<b>9,47</b>					
32. Que l'information fournie soit juste et précise.	9,59	74,9	15,6	6,4	2,0	1,1
33. Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	9,52	71,9	15,7	8,6	2,5	1,2
31. Que vous receviez les bons montants aux moments prévus.	9,50	73,3	14,5	8,0	2,1	2,0
34. Que le service vous soit rendu dans les délais convenus.	9,27	57,1	24,1	12,3	4,5	2,0
<b>Simplicité</b>	<b>9,26</b>					
11. Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	9,45	67,7	19,0	8,4	3,2	1,7
13. Que l'information fournie soit facile à comprendre.	9,38	64,4	19,4	11,4	2,6	2,2
15. Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	9,34	61,9	21,3	11,0	3,6	2,2
14. Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	9,27	63,1	18,0	11,0	4,1	3,8
12. Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.	8,85	52,1	18,5	14,6	5,9	8,9
<b>Accessibilité</b>	<b>9,01</b>					
24. Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	9,35	63,4	20,7	10,1	3,2	2,6
23. Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	8,96	53,9	19,6	13,1	6,6	6,8
21. Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	8,93	52,0	20,6	13,1	6,6	7,7
22. Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	8,81	51,3	19,0	14,6	5,6	9,5
<b>Courtoisie</b>	<b>8,96</b>					
54. Que la Régie vous traite avec respect.	9,17	59,4	18,0	14,0	4,6	4,1
53. Que les employés soient à l'écoute et patients.	8,96	49,2	21,6	16,6	7,3	5,2
52. Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	8,88	49,2	20,4	16,1	7,4	6,8
51. Que les employés soient polis avec vous.	8,85	47,2	20,4	18,3	6,9	7,2
<b>Accompagnement</b>	<b>8,96</b>					
44. Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	9,13	54,8	22,6	13,6	5,3	3,8
43. Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	9,00	51,9	20,7	15,8	6,6	5,0
41. Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	8,93	48,4	21,9	16,7	7,3	5,7
42. Que la Régie vous aide dans votre démarche.	8,81	47,3	20,8	16,4	8,0	7,5

Note : La marge d'erreur pour un indice est d'au plus 0,11 point. Pour une proportion, la marge d'erreur maximale est 2,8 %.

**Tableau 2**  
**Indices d'importance et répartition des internautes selon les cotes attribuées à chacune des attentes –**  
**Internautes SAE**

Attentes	Indice	Cote (%)				
		10	9	8	7	0-6
<b>Fiabilité</b>	<b>9,49</b>					
32. Que l'information fournie soit juste et précise.	9,61	74,8	15,4	6,7	2,5	0,6
33. Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	9,55	72,6	15,0	9,0	2,3	1,0
31. Que vous receviez les bons montants aux moments prévus.	9,48	73,0	12,9	9,5	2,3	2,3
34. Que le service vous soit rendu dans les délais convenus.	9,33	60,8	21,4	11,0	5,2	1,6
<b>Simplicité</b>	<b>9,28</b>					
11. Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	9,46	69,5	16,7	8,9	3,1	1,8
13. Que l'information fournie soit facile à comprendre.	9,41	65,4	18,3	11,9	2,7	1,6
15. Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	9,39	63,0	21,5	10,4	3,3	1,7
14. Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	9,32	65,9	17,3	9,1	3,8	3,9
12. Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.	8,87	54,6	16,8	14,5	6,0	8,0
<b>Accessibilité</b>	<b>9,04</b>					
24. Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	9,42	64,5	21,0	9,4	3,5	1,7
21. Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	8,97	53,3	20,5	12,0	6,4	7,8
23. Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	8,97	54,8	19,3	11,8	7,1	7,0
22. Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	8,80	51,0	19,5	15,2	4,8	9,5
<b>Courtoisie</b>	<b>8,95</b>					
54. Que la Régie vous traite avec respect.	9,14	57,6	17,1	16,5	4,5	4,2
52. Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	8,87	48,0	19,6	18,1	8,3	6,0
51. Que les employés soient polis avec vous.	8,84	47,2	18,2	19,8	8,1	6,7
53. Que les employés soient à l'écoute et patients.	8,94	46,4	23,1	18,2	7,2	5,1
<b>Accompagnement</b>	<b>8,95</b>					
44. Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	9,10	54,8	20,9	14,2	5,7	4,4
43. Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	9,02	49,9	22,6	17,5	5,8	4,2
41. Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	8,95	48,5	22,1	16,7	7,2	5,4
42. Que la Régie vous aide dans votre démarche.	8,82	46,4	22,6	15,1	8,7	7,3

Note : La marge d'erreur pour un indice est d'au plus 0,18 point. Pour une proportion, la marge d'erreur maximale se situe à 4,6 %.

## Classement des attentes selon leur importance

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

Pour les internautes de la clientèle RRQ comme pour la population générale, les attentes liées à la fiabilité des services et à la simplicité des démarches comptent parmi les plus importantes. L'ensemble des attentes qui concernent la fiabilité apparaissent parmi les 10 plus importantes et 3 d'entre elles figurent en tête de liste. L'attente « Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information » (accessibilité) se classe parmi les plus importantes, entre les attentes liées à la fiabilité et celles concernant la simplicité.

Les autres attentes rattachées à l'accompagnement, à la courtoisie et à l'accessibilité apparaissent parmi les moins importantes pour les internautes.

Les indices en caractère gras dans le tableau signifient qu'il y a une différence significative entre la population générale et les internautes RRQ. Une attente ayant rapport à la fiabilité et deux des attentes relatives à la simplicité ont des indices significativement plus élevés chez les internautes que dans la population générale.

Aussi, pour les deux attentes qui concernent l'accessibilité de l'information sur Internet (attentes 22 et 23), les indices significativement plus élevés chez les internautes. À l'inverse, trois attentes ayant trait à la courtoisie (sur quatre attentes) sont significativement moins importantes pour les internautes.

On observe peu de différences entre les résultats obtenus pour les internautes SAE et les internautes RRQ.

**Tableau 3**

**Classement des attentes selon les indices d'importance des Internauteux – Clientèle RRQ**

Rang	Attente	Aspect	Internauteux	Population	
			Indice	Indice	Rang
1	32. Que l'information fournie soit juste et précise.	Fiabilité	9,59	9,51	2
2	33. Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	Fiabilité	<b>9,52</b>	<b>9,39</b>	5
3	31. Que vous receviez les bons montants aux moments prévus.	Fiabilité	9,50	9,55	1
4	11. Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	Simplicité	9,45	9,46	3
5	13. Que l'information fournie soit facile à comprendre.	Simplicité	9,38	9,43	4
6	24. Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	Accessibilité	9,35	9,36	7
7	15. Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	Simplicité	9,34	9,35	8
8	14. Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	Simplicité	<b>9,27</b>	<b>9,10</b>	11
9	34. Que le service vous soit rendu dans les délais convenus.	Fiabilité	9,27	9,23	9
10	54. Que la Régie vous traite avec respect.	Courtoisie	<b>9,17</b>	<b>9,36</b>	6
11	44. Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	Accompagnement	9,13	9,11	10
12	43. Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	Accompagnement	9,00	8,95	16
13	53. Que les employés soient à l'écoute et patients.	Courtoisie	8,96	9,01	14
14	23. Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	Accessibilité	<b>8,96</b>	<b>8,07</b>	20
15	41. Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	Accompagnement	8,93	8,92	17
16	21. Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	Accessibilité	8,93	8,99	15
17	52. Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	Courtoisie	<b>8,88</b>	<b>9,08</b>	12
18	12. Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.	Simplicité	<b>8,85</b>	<b>8,39</b>	19
19	51. Que les employés soient polis avec vous.	Courtoisie	<b>8,85</b>	<b>9,03</b>	13
20	42. Que la Régie vous aide dans votre démarche.	Accompagnement	8,81	8,91	18
21	22. Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	Accessibilité	<b>8,81</b>	<b>7,94</b>	21

Note : La marge d'erreur pour un indice est d'au plus 0,17 point pour la population et de 0,11 point pour les internautes.

**Tableau 4**

**Classement des attentes selon les indices d'importance des InternauteS – Clientèle SAE**

Rang	Attente	Aspect	Internautes	Population	Rang
			Indice	Indice	
1	32. Que l'information fournie soit juste et précise.	Fiabilité	<b>9,61</b>	<b>9,45</b>	3
2	33. Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.	Fiabilité	9,55	9,46	2
3	31. Que vous receviez les bons montants aux moments prévus.	Fiabilité	9,48	9,60	1
4	11. Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir.	Simplicité	9,46	9,41	5
5	24. Que vous puissiez parler, au besoin, à un employé pour avoir de l'information.	Accessibilité	9,42	9,36	6
6	13. Que l'information fournie soit facile à comprendre.	Simplicité	9,41	9,42	4
7	15. Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.	Simplicité	9,39	9,33	8
8	34. Que le service vous soit rendu dans les délais convenus.	Fiabilité	9,33	9,22	9
9	14. Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier).	Simplicité	9,32	9,11	10
10	54. Que la Régie vous traite avec respect.	Courtoisie	<b>9,14</b>	<b>9,34</b>	7
11	44. Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.	Accompagnement	9,10	9,06	11
12	43. Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.	Accompagnement	9,02	8,88	15
13	21. Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (Internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.	Accessibilité	8,97	8,82	17
14	23. Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet.	Accessibilité	<b>8,97</b>	<b>8,40</b>	19
15	41. Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.	Accompagnement	8,95	8,82	16
16	53. Que les employés soient à l'écoute et patients.	Courtoisie	8,94	8,96	14
17	52. Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie.	Courtoisie	8,87	8,97	12
18	12. Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà.	Simplicité	<b>8,87</b>	<b>8,27</b>	20
19	51. Que les employés soient polis avec vous.	Courtoisie	8,84	8,97	13
20	42. Que la Régie vous aide dans votre démarche.	Accompagnement	8,82	8,76	18
21	22. Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet.	Accessibilité	<b>8,80</b>	<b>8,09</b>	21

Note : La marge d'erreur pour un indice est d'au plus 0,30 point pour la population et de 0,18 point pour les internautes.

## Importance des attentes selon les caractéristiques de la population visée

Les résultats exposés dans cette section permettent de connaître l'importance des attentes selon les caractéristiques des internautes. L'ensemble des attentes sont présentées en détail dans les cinq tableaux aux pages suivantes, lesquels correspondent aux cinq aspects du service à la clientèle. Les attentes ont été analysées individuellement selon quelques variables d'intérêt, et les résultats sont présentés pour celles faisant ressortir des différences significatives. Un résultat indiqué en caractère gras dans les tableaux signifie que l'indice d'importance est significativement plus élevé ou plus faible pour les internautes qui possèdent la caractéristique indiquée par rapport aux autres répondants.

Les principales conclusions qui ressortent de l'analyse des résultats présentés dans les tableaux sont les suivantes :

- À l'exception de l'attente « Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet », pour laquelle les indices selon le sexe sont réputés égaux, toutes les attentes ont un indice d'importance significativement plus élevé chez les femmes que les hommes.
- Pour trois des attentes relatives à la courtoisie, pour une attente liée à l'accompagnement et pour une attente concernant l'accessibilité, les indices d'importance sont significativement plus élevés chez les personnes qui reçoivent une rente du Régime de rentes du Québec que chez les autres répondants.
- Pour toutes les attentes rattachées à la simplicité, les indices sont significativement plus faibles chez les internautes de moins de 40 ans. Pour plusieurs attentes concernant les autres aspects, ce sont les indices obtenus chez les personnes plus âgées qui sont significativement plus élevés.
- Pour plusieurs attentes, les indices d'importance sont significativement plus élevés chez les personnes moins scolarisées. C'est le cas notamment pour toutes les attentes liées à la courtoisie, pour trois des attentes concernant la simplicité et pour trois des attentes ayant trait à l'accompagnement.
- Plusieurs attentes ont des indices significativement plus élevés chez les internautes anglophones, entre autres toutes les attentes relatives à la courtoisie, trois des attentes associées à l'accompagnement et trois des attentes ayant rapport à la fiabilité. Ces résultats selon la langue sont différents de ceux ayant été obtenus pour la population générale, où seulement quelques attentes étaient significativement plus importantes pour les francophones.
- Quelques attentes, dont deux liées à l'accompagnement, sont plus importantes pour les personnes qui ont fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois.
- Aucune attente n'a des indices d'importance différents pour les internautes qui ont des enfants. La situation n'est pas la même chez la population générale, où trois attentes, dont deux concernant l'accessibilité, affichent des indices d'importance plus élevés pour les personnes ayant des enfants.
- De façon générale, l'importance accordée aux attentes en fonction des caractéristiques des internautes ressemble à la situation qui est observée chez la population générale, sauf pour deux variables : la langue maternelle et le type de clientèle (SAE).

**Tableau 5**

**Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à la FIABILITÉ**

	Que vous receviez les bons montants aux moment prévus	Que l'information fournie soit juste et précise	Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre	Que le service vous soit rendu dans les délais convenus
Ensemble des répondants	9,50	9,59	9,52	9,27
<b>A fait affaire avec la Régie</b>				
Oui	9,62	9,59	<b>9,63</b>	9,28
Non	9,49	9,59	<b>9,50</b>	9,26
<b>Âge</b>				
Moins de 40 ans	9,43	9,53	<b>9,44</b>	9,24
De 40 à 49 ans	9,46	9,63	9,54	9,28
De 50 à 59 ans	9,60	9,58	9,59	9,28
60 ans ou plus	<b>9,64</b>	<b>9,69</b>	9,61	9,32
<b>Langue maternelle</b>				
Français	9,53	9,59	9,52	9,25
Anglais	<b>9,77</b>	<b>9,76</b>	9,64	<b>9,52</b>
Autres	<b>9,12</b>	9,58	9,49	9,22
<b>Scolarité</b>				
Primaire	9,06	9,44	9,51	9,36
Secondaire	<b>9,60</b>	9,62	9,58	<b>9,42</b>
Collégiale	9,50	9,56	9,45	9,22
Universitaire	9,41	9,56	9,47	<b>9,07</b>
<b>Sexe</b>				
Homme	<b>9,35</b>	<b>9,51</b>	<b>9,39</b>	<b>9,10</b>
Femme	<b>9,66</b>	<b>9,66</b>	<b>9,65</b>	<b>9,43</b>

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

**Tableau 6**

**Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à la SIMPLICITÉ**

	Que les formulaires soient clairs et faciles à remplir	Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle possède déjà	Que l'information fournie soit facile à comprendre	Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation	Que les démarches pour obtenir un service soient faciles
Ensemble des répondants	9,45	8,85	9,38	9,27	9,34
<b>Âge</b>					
Moins de 40 ans	<b>9,32</b>	<b>8,69</b>	<b>9,25</b>	<b>9,16</b>	<b>9,23</b>
De 40 à 49 ans	9,48	8,95	9,43	9,36	9,35
De 50 à 59 ans	<b>9,57</b>	9,01	<b>9,49</b>	<b>9,45</b>	9,44
60 ans ou plus	<b>9,61</b>	8,99	<b>9,53</b>	9,24	<b>9,49</b>
<b>Langue maternelle</b>					
Français	9,45	8,90	9,37	<b>9,33</b>	9,34
Anglais	9,55	8,81	9,50	<b>8,95</b>	9,46
Autres	9,43	8,55	9,39	9,18	9,33
<b>Scolarité</b>					
Primaire	9,53	8,70	9,46	9,41	9,52
Secondaire	<b>9,53</b>	8,93	<b>9,50</b>	9,33	<b>9,43</b>
Collégiale	9,44	8,81	9,30	9,24	9,32
Universitaire	<b>9,31</b>	8,83	<b>9,23</b>	9,19	<b>9,18</b>
<b>Sexe</b>					
Homme	<b>9,28</b>	<b>8,73</b>	<b>9,19</b>	<b>9,09</b>	<b>9,13</b>
Femme	<b>9,61</b>	<b>8,97</b>	<b>9,57</b>	<b>9,45</b>	<b>9,55</b>

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

**Tableau 7**

**Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à la COURTOISIE**

	Que les employés soient polis avec vous	Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie	Que les employés soient à l'écoute et patients	Que la Régie vous traite avec respect
Ensemble des répondants	8,85	8,88	8,96	9,17
<b>Reçoit une rente du RRQ</b>				
Oui	8,90	<b>9,07</b>	<b>9,17</b>	<b>9,34</b>
Non	8,83	<b>8,84</b>	<b>8,91</b>	<b>9,13</b>
<b>A fait affaire avec la Régie</b>				
Oui	8,93	9,01	9,04	<b>9,35</b>
Non	8,83	8,87	8,94	<b>9,14</b>
<b>Âge</b>				
Moins de 40 ans	8,78	<b>8,76</b>	<b>8,79</b>	9,10
De 40 à 49 ans	8,86	8,78	9,01	9,10
De 50 à 59 ans	8,90	<b>9,07</b>	9,09	9,26
60 ans ou plus	8,95	<b>9,15</b>	<b>9,18</b>	<b>9,37</b>
<b>Langue</b>				
Français	8,83	8,90	8,94	9,14
Anglais	<b>9,31</b>	<b>9,18</b>	<b>9,35</b>	<b>9,67</b>
Autres	8,86	8,84	9,06	9,16
<b>Scolarité</b>				
Primaire	8,78	9,21	9,21	9,28
Secondaire	<b>8,96</b>	<b>9,03</b>	<b>9,12</b>	<b>9,33</b>
Collégiale	8,85	8,80	8,89	9,07
Universitaire	<b>8,69</b>	<b>8,68</b>	<b>8,72</b>	<b>9,00</b>
<b>Sexe</b>				
Homme	<b>8,59</b>	<b>8,60</b>	<b>8,71</b>	<b>8,94</b>
Femme	<b>9,10</b>	<b>9,17</b>	<b>9,20</b>	<b>9,40</b>

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

**Tableau 8**

**Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à l'ACCOMPAGNEMENT**

	Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier	Que la Régie vous aide dans votre démarche	Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation	Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment
Ensemble des répondants	8,93	8,81	9,00	9,13
<b>Reçoit une rente du RRQ</b>				
Oui	9,06	<b>9,13</b>	9,13	9,24
Non	8,90	<b>8,74</b>	8,97	9,11
<b>A fait affaire avec la Régie</b>				
Oui	9,04	8,99	<b>9,21</b>	<b>9,30</b>
Non	8,92	8,78	<b>8,97</b>	<b>9,10</b>
<b>Âge</b>				
Moins de 40 ans	<b>8,80</b>	<b>8,62</b>	<b>8,83</b>	9,07
De 40 à 49 ans	8,94	8,80	9,03	9,16
De 50 à 59 ans	9,07	<b>8,99</b>	<b>9,15</b>	9,13
60 ans ou plus	<b>9,11</b>	<b>9,14</b>	<b>9,26</b>	9,26
<b>Langue</b>				
Français	8,92	<b>8,76</b>	<b>8,96</b>	9,13
Anglais	<b>9,29</b>	<b>9,14</b>	<b>9,53</b>	9,27
Autres	8,83	9,00	9,10	9,04
<b>Scolarité</b>				
Primaire	9,00	9,17	9,12	8,79
Secondaire	<b>9,13</b>	<b>9,07</b>	<b>9,24</b>	9,19
Collégiale	8,83	8,79	<b>8,79</b>	9,11
Universitaire	<b>8,71</b>	<b>8,41</b>	<b>8,81</b>	9,10
<b>Sexe</b>				
Homme	<b>8,77</b>	<b>8,66</b>	<b>8,83</b>	<b>9,00</b>
Femme	<b>9,09</b>	<b>8,97</b>	<b>9,18</b>	<b>9,27</b>

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

**Tableau 9****Portrait des internautes selon l'importance des attentes liées à l'ACCESSIBILITÉ**

	Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix pour obtenir un service	Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur Internet	Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par Internet	Au besoin, que vous puissiez parler à un employé pour avoir de l'information
Ensemble des répondants	8,93	8,81	8,96	9,35
<b>Reçoit une rente du RRQ</b>				
Oui	<b>9,25</b>	8,88	8,95	9,40
Non	<b>8,85</b>	8,78	8,96	9,34
<b>Âge</b>				
Moins de 40 ans	<b>8,69</b>	8,70	8,92	<b>9,27</b>
De 40 à 49 ans	8,98	8,86	8,92	9,38
De 50 à 59 ans	9,06	8,94	9,09	9,42
60 ans ou plus	<b>9,33</b>	8,85	8,94	<b>9,47</b>
<b>Scolarité</b>				
Primaire	<b>9,38</b>	8,66	8,49	<b>9,62</b>
Secondaire	<b>9,10</b>	8,77	8,93	<b>9,46</b>
Collégiale	<b>8,71</b>	8,87	8,96	9,27
Universitaire	<b>8,78</b>	8,81	9,07	<b>9,22</b>
<b>Sexe</b>				
Homme	<b>8,67</b>	8,77	<b>8,80</b>	<b>9,09</b>
Femme	<b>9,19</b>	8,84	<b>9,12</b>	<b>9,62</b>

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

## Questions sur des sujets liés au service à la clientèle

En plus des attentes, le questionnaire incluait des énoncés portant sur les coûts d'administration liés au service à la clientèle et à la rapidité des services. Pour chaque question de cette section, deux affirmations étaient mises en opposition et les répondants devaient choisir celle qui correspondait le plus à leur opinion.

Le taux de réponse partiel à ces questions est plutôt faible puisque plusieurs internautes ont préféré ne pas répondre. Il est important d'en tenir compte dans l'interprétation des résultats. Des explications supplémentaires sont fournies aux sections « La collecte de données » et « Le taux de réponse partiel » de l'annexe 1 – Méthodologie détaillée.

Le tableau suivant montre que les internautes ont une opinion partagée quant au maintien des services et à la réduction des coûts d'administration liés au service à la clientèle. Aussi, plusieurs d'entre eux (15,9 %) n'ont pas répondu à la question. La proportion d'internautes qui pensent que la Régie devrait maintenir ses services sans se préoccuper des coûts d'administration est significativement plus élevée chez les moins de 40 ans (48,5 %) que dans l'ensemble des internautes.

**Tableau 10**  
**Opinion des répondants sur les coûts d'administration des services**

<b>La Régie devrait...</b>	<b>Population %</b>	<b>Internautes %</b>
Maintenir ses services sans se préoccuper des coûts d'administration	54,1	44,2
Réduire les coûts d'administration liés au service à la clientèle	43,3	40,0
Ne sait pas/ne répond pas	2,6	15,9

Les internautes ont aussi une opinion partagée quant à l'utilisation du moyen de communication qu'ils préfèrent. Moins de la moitié des répondants (48,5 %) aimeraient utiliser le moyen de communication de leur choix, peu importe ce qu'il coûte à la Régie. Cette proportion est significativement plus élevée chez les moins de 40 ans (56,1 %).

**Tableau 11**  
**Opinion des répondants sur les coûts d'administration et les moyens de communication**

<b>Pour faire affaire avec la Régie, préférez-vous utiliser...</b>	<b>Population %</b>	<b>Internautes %</b>
Un moyen de communication qui coûte moins cher à la Régie	53,2	44,7
Un moyen de communication qui vous convient, peu importe ce qu'il coûte à la Régie	46,0	48,5
Ne sait pas/ne répond pas	0,8	6,8

Par contre, la population générale et les internautes sont un peu plus ouverts à l'idée de modifier leurs habitudes lorsqu'on leur promet que leur demande sera traitée plus rapidement. En effet, près de 7 répondants sur 10 privilégieraient le moyen permettant le traitement le plus rapide de leur demande.

**Tableau 12****Opinion des répondants sur la rapidité des services et le choix du moyen de communication**

<b>Pour faire une demande à la Régie, préférez-vous utiliser...</b>	<b>Population %</b>	<b>Internautes %</b>
Le moyen permettant le traitement le plus rapide de votre demande	65,5	71,9
Le moyen de votre choix, peu importe le temps qu'il faut pour traiter votre demande	34,1	24,6
Ne sait pas/ne répond pas	0,4	3,4

Deux autres questions portaient sur l'échange d'information entre les organismes gouvernementaux. Les tableaux suivants montrent que les internautes, comme la population générale, sont favorables à une telle pratique. En effet, près des trois quarts pensent que l'échange d'information entre les organismes facilite les démarches des clients. Dans une proportion semblable, les répondants ne considèrent pas que cette pratique est une atteinte à leur vie privée.

Les internautes de moins de 40 ans sont proportionnellement moins nombreux à penser que l'échange d'information entre les organismes gouvernementaux ne facilite pas les démarches des clients (9,8 %) et que cela porte atteinte à leur vie privée (9,9 %).

**Tableau 13****Opinion des répondants sur la facilité que procure l'échange de renseignements entre les organismes gouvernementaux**

<b>Selon vous, est-ce que l'échange de renseignements entre organismes gouvernementaux facilite les demandes des clients?</b>	<b>Population %</b>	<b>Internautes %</b>
Oui	76,6	76,2
Non	18,4	12,8
Ne sait pas/ne répond pas	5,0	11,1

**Tableau 14****Opinion des répondants sur l'échange de renseignements entre les organismes gouvernementaux et l'atteinte à la vie privée**

<b>Selon vous, est-ce que l'échange d'information entre organismes gouvernementaux est une atteinte à votre vie privée?</b>	<b>Population %</b>	<b>Internautes %</b>
Oui	24,3	16,3
Non	73,7	76,9
Ne sait pas/ne répond pas	2,0	6,8

## Opinion sur la qualité des services

Une question visait à connaître l'opinion des gens sur la qualité des services offerts par la Régie. Dans cette question, on précise que l'opinion peut être basée autant sur l'expérience personnelle des gens que sur ce qu'ils ont entendu dire des services. Le tableau ci-dessous indique les résultats obtenus.

**Tableau 15**  
**Opinion des internautes sur la qualité des services offerts par la Régie**

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...	Ensemble des répondants %	Personnes ayant fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois %	Personne qui reçoit une rente du Régime de rentes du Québec %
Très bonne	11,8	26,0	36,3
Plutôt bonne	57,4	65,9	57,4
Plutôt ou très mauvaise	8,3	3,4	2,8
Ne sait pas/ne répond pas	22,4	4,7	3,5

**Tableau 16**  
**Opinion de la population générale sur la qualité des services offerts par la Régie**

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...	Ensemble des répondants %	Personnes ayant fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois %	Personne qui reçoit une rente du Régime de rentes du Québec %
Très bonne	29,4	44,6	55,4
Plutôt bonne	59,2	49,7	40,2
Plutôt ou très mauvaise	4,6	1,9	2,7
Ne sait pas/ne répond pas	6,8	3,8	1,7

Pour cette question, le taux de réponse partiel est encore une fois assez faible puisque 22,4 % des internautes n'y ont pas répondu. Cette situation rend difficile la comparaison des résultats entre les internautes et la population générale. Une analyse des non-répondants révèle que plusieurs d'entre eux ont moins de 40 ans, ont un niveau de scolarité élevé (collégial ou universitaire) et n'ont pas d'enfants. Ces caractéristiques peuvent expliquer le fait qu'ils aient eu de la difficulté à se prononcer puisqu'ils se sentent peu concernés par les services de la Régie.

Près de 7 internautes sur 10 mentionnent que la qualité des services offerts par la Régie est très bonne ou plutôt bonne. Cette proportion grimpe à 91,9 % chez ceux qui ont fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois et à 93,7 % parmi les bénéficiaires d'une rente du Régime de rentes du Québec. De plus, la proportion d'internautes qui considèrent la qualité des services comme très bonne est significativement plus élevée chez les personnes ayant fait affaire avec la Régie (26,0 %) et ceux qui reçoivent une rente (36,3 %) que dans l'ensemble des répondants (11,8 %).

## Conclusion

### *Résultats*

Les aspects du service les plus importants pour les internautes sont la fiabilité et la simplicité. Viennent ensuite la courtoisie, l'accompagnement et l'accessibilité. En comparaison avec la population générale, les internautes accordent plus d'importance à la simplicité et à l'accessibilité. À l'inverse, la courtoisie revêt moins d'importance pour eux.

Toutes les attentes sont importantes, autant pour la population générale que pour les internautes. En effet, les indices varient de 7,94 à 9,55 pour la population et de 8,81 à 9,59 pour les internautes.

Le sondage avait aussi pour objectif de connaître l'opinion des internautes sur des sujets liés au service à la clientèle. En ce qui concerne les coûts d'administration, les internautes ne semblent pas encore très prêts à modifier leur comportement pour permettre à la Régie de diminuer les coûts de ses services. Par contre, la majorité pense que l'échange d'information entre les organismes gouvernementaux facilite leur démarche et que cette pratique n'est pas une atteinte à la vie privée. Ces résultats ne sont pas différents de ceux obtenus pour la population générale.

Selon leur expérience personnelle et ce qu'ils ont entendu dire, les internautes (69,2 %) et la population générale (88,6 %) trouvent que la qualité des services offerts par la Régie est très ou plutôt bonne.

### *Mode de collecte de données*

Pour ce qui est des indices d'importance, peu de différences sont observées entre les résultats obtenus au moyen du sondage Web et ceux du sondage téléphonique mené auprès de la population générale. Les indices demeurent très élevés peu importe le mode de collecte. L'utilisation du Web n'a pas permis une meilleure discrimination des attentes selon l'importance que les clients leur accordent. Au contraire, l'étendue des réponses fournies sur l'échelle de 0 à 10 est encore plus petite que celle qui a été observée pour le sondage téléphonique.

L'approche utilisée pour le sondage Web est peu appropriée lorsque les répondants doivent choisir, entre deux énoncés opposés, celui qui correspond le mieux à leur opinion. En effet, le taux de non-réponse partiel est élevé pour ces questions.

Aussi, les résultats du sondage téléphonique fait auprès de la population générale montrent que l'importance accordée à plusieurs des attentes est significativement plus élevée pour les personnes plus âgées, de même que pour celles qui sont moins scolarisées. Or, il a été démontré<sup>2</sup> que les personnes présentant ces caractéristiques sont sous-représentées chez les internautes de la clientèle RRQ.

Donc, il est recommandé de continuer à utiliser le sondage téléphonique pour mesurer l'importance que les gens accordent aux attentes et aux aspects du service à la clientèle.

---

2. Voir la section « Le portrait de la population visée » de la méthodologie détaillée à l'annexe 1.



## **Annexe 1: Méthodologie détaillée**

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

### **La population cible, la base de sondage et l'échantillonnage**

La population cible est constituée des internautes québécois âgés de 18 ans ou plus.

Un échantillon d'internautes provient du panel Or de SOM. Ce panel constitue la base de sondage et est composé d'internautes qui ont été recrutés de façon aléatoire et qui ont ensuite accepté que l'on communique de nouveau avec eux pour qu'ils répondent à des sondages Web.

Le nombre de répondants visés au départ était de 1 500. L'échantillon a été constitué de façon à le rendre représentatif des internautes en fonction de la région (selon trois régions métropolitaines de recensement : Montréal, Québec et ailleurs), de l'âge, du sexe, de la langue maternelle, de la scolarité et de la composition du ménage (personnes vivant seules ou non).

Au total, 1 512 entrevues ont été réalisées.

### **Le questionnaire**

Le questionnaire est le même que celui qui a été utilisé pour le sondage mené auprès de la population générale en octobre 2011. Rappelons qu'il était composé de 45 questions et abordait les sujets suivants :

- Renseignements sur le répondant (habite ou non avec au moins un enfant, bénéficiaire d'une rente du Régime de rentes du Québec, contacts avec la Régie);
- Importance des aspects du service à la clientèle;
- Importance des attentes;
- Mise en opposition d'énoncés sur des sujets liés au service à la clientèle (coûts d'administration liés au service à la clientèle et échange de documents entre les organismes gouvernementaux);
- Opinion sur la satisfaction générale;
- Information sociodémographique.

La maison de recherche SOM a réalisé l'informatisation et la traduction anglaise du questionnaire.

Le questionnaire détaillé est présenté à l'annexe 2.

### **La collecte des données**

#### *La collecte*

La collecte des données a été réalisée du 1<sup>er</sup> au 7 décembre 2011 par la firme SOM recherches & sondages. Celle-ci a envoyé au total 4 942 invitations à répondre au sondage par courriel aux internautes le 1<sup>er</sup> décembre 2011. Le sondage a été effectué sur le Web en français ou en anglais, auprès de citoyens québécois internautes âgés de 18 ans ou plus. La collecte de données s'est effectuée sur les serveurs de la firme. Les internautes ont pris en moyenne six minutes pour répondre au sondage, et les entrevues téléphoniques ont duré en moyenne neuf minutes.

Au total, 1 512 internautes ont répondu au sondage pour un taux de réponse de 31,1 %. Ce taux peu sembler faible, mais il correspond aux taux habituellement obtenus pour des sondages Web et des sondages téléphoniques menés auprès de l'ensemble de la population.

### *Le taux de réponse partiel*

Le taux de réponse partiel a aussi été analysé afin de s'assurer qu'une majorité de répondants ont rempli entièrement le questionnaire. On obtient ce taux en calculant le taux de réponse obtenu pour chacune des questions. À l'exception des questions où deux énoncés étaient mis en contraste (D1, D2, D4 et D5) et de la question sur la satisfaction générale (E1), les questions affichent toutes un taux de réponse supérieur à 95 %, ce qui est très élevé et ne laisse voir aucun problème à ce niveau. Pour les autres questions mentionnées, les taux de réponse partiels sont moins élevés et varient de 84 % à 93 % selon les questions. Il faut donc nuancer l'interprétation des résultats étant donné qu'un certain nombre d'internautes n'ont pas répondu à ces questions.

En ce qui concerne les questions où deux énoncés étaient mis en opposition, on peut penser que si le choix de réponse « ne sait pas, ne répond pas » n'avait pas été possible, les répondants auraient été forcés de donner une réponse, et le taux de réponse aurait été plus élevé. Pour ce qui est de la question sur la satisfaction générale, une analyse plus poussée de la non-réponse montre que ce sont les personnes de moins de 40 ans ayant un niveau de scolarité élevé (collégial ou universitaire) ou n'ayant pas d'enfants qui ont été proportionnellement plus nombreuses à ne pas répondre à la question. Comme ces personnes sont peu touchées par les services de la Régie, il n'est pas surprenant que plusieurs d'entre elles ne se soient pas prononcées sur le sujet.

### **Les méthodes statistiques d'analyse des résultats**

#### *La pondération*

La pondération permet de donner à chaque répondant le poids correspondant à celui qu'il représente dans la population visée, ce qui permet une inférence adéquate pour cette population. Une pondération de poststratification a été appliquée de façon à ce que la distribution pondérée des répondants soit conforme à celle de la population pour l'âge, la langue maternelle, les personnes vivant seules et la scolarité.

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

#### *Les marges d'erreur*

La marge d'erreur maximale pour une proportion est de 2,8 % pour un seuil de confiance de 95 %. Le calcul de la marge d'erreur tient compte de l'effet de plan moyen, qui est évalué à 1,22 pour l'ensemble des répondants.

#### *Le domaine d'étude*

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

Dans ce sondage, les résultats pour les internautes ayant un ou des enfants ont été analysés comme un domaine d'étude. Cette méthode d'analyse considère ces personnes comme un sous-ensemble de tous les répondants. Le calcul des résultats pour l'ensemble de la population tient donc compte des répondants qui ont mentionné avoir un ou des enfants. Cette méthode peut être utilisée lorsque les caractéristiques de la sous-population sont peu connues, comme c'est le cas dans ce sondage. Elle offre aussi l'avantage de limiter la taille de l'échantillon et d'assurer que la précision des estimations est suffisante.

Ainsi, pour toutes les analyses présentées dans ce document, les résultats pour l'ensemble des internautes se rapportent à la « clientèle RRQ internautes », puisque tous les internautes québécois sont susceptibles d'être un jour clients du Régime de rentes du Québec, que ce soit à titre de cotisants ou de bénéficiaires. Les internautes qui ont au moins un enfant de moins de 18 ans habitant avec eux sont appelés « clientèle SAE internautes ».

#### *Le portrait de la population visée*

Les tableaux suivants dressent le portrait des répondants selon quelques variables d'intérêt. Le premier tableau présente les résultats pour la clientèle RRQ, alors que le suivant montre ceux pour la clientèle SAE.

Pour ce qui est de la clientèle RRQ, les internautes sont plus jeunes, plus scolarisés, plus nombreux à avoir un ou des enfants et moins nombreux à recevoir une rente du Régime de rentes que la population générale. Les internautes appartenant à la clientèle SAE ont un portrait semblable à celui de la population générale.

**Tableau 1A**  
**Portrait de la clientèle RRQ**

	Population générale (%)	Internautes (%)
<b>Sexe</b>		
Homme	49,1	50,5
Femme	50,9	49,5
<b>Âge</b>		
Moins de 40 ans	34,9	44,9
De 40 à 49 ans	19,3	21,1
De 50 à 59 ans	19,2	18,9
60 ans et plus	26,6	15,1
<b>Scolarité</b>		
Primaire	21,6	3,9
Secondaire\DEP*	39,1	42,0
Collégiale	16,8	24,3
Universitaire	22,5	29,8
<b>Langue maternelle</b>		
Français	80,2	82,1
Anglais	9,0	7,4
Autres	10,8	10,5
<b>Habite avec au moins un enfant de moins de 18 ans</b>		
Oui	33,2	40,4
Non	66,8	59,6
<b>Reçoit une rente du Régime de rentes du Québec</b>		
Oui	26,4	17,5
Non	73,6	82,5
<b>A fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois</b>		
Oui	11,7	13,0
Non	88,3	87,0

\* Diplôme d'études professionnelles

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

**Tableau 1B**  
**Portrait de la clientèle SAE**

	<b>Population générale (%)</b>	<b>Internaute (%)</b>	
<b>Sexe</b>	Homme	46,7	49,6
	Femme	53,3	50,4
<b>Âge</b>	Moins de 25 ans	4,5	5,1
	De 25 à 34 ans	27,5	28,9
	De 35 à 44 ans	40,2	37,7
	45 ans et plus	27,8	28,4
<b>Scolarité</b>	Primaire	12,8	4,5
	Secondaire\DEP*	36,3	38,4
	Collégiale	21,0	24,6
	Universitaire	29,9	32,5
<b>Langue maternelle</b>	Français	75,7	76,6
	Anglais	9,4	6,7
	Autres	14,9	17,2
<b>Reçoit une rente du Régime de rentes du Québec</b>	Oui	6,4	7,1
	Non	93,6	92,9
<b>A fait affaire avec la Régie au cours des 12 derniers mois</b>	Oui	11,7	13,4
	Non	88,3	86,6

\* Diplôme d'études professionnelles

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

#### *Les indices d'importance des aspects*

Le premier sondage sur la mesure de l'importance des attentes inclut des questions qui permettent de tester deux méthodes pour calculer les indices d'importance des aspects, soit :

- Les indices d'importance calculés : ces indices sont construits à partir des cotes d'importance attribuées par les répondants aux énoncés qui correspondent aux attentes composant le modèle de mesure de la satisfaction de la clientèle.
- Les indices d'importance spontanés : ces indices sont construits à partir des cotes d'importance attribuées par les répondants aux énoncés qui correspondent à l'aspect nommé.

À la suite de l'analyse des résultats obtenus avec ces deux méthodes de calcul, ce sont les indices d'importance calculés qui ont été retenus pour mesurer l'importance des aspects du service à la clientèle.

Les méthodes de calcul des différents indices ainsi que les résultats qui concernent les indices spontanés sont présentés ci-dessous.

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

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

La marge d'erreur pour les indices d'importance des aspects ne dépasse jamais 0,08 point pour l'ensemble des internautes et 0,12 point pour ceux qui ont un ou des enfants, et ce, au niveau de confiance de 95 %.

L'indice d'importance est aussi calculé pour chacune des attentes. Dans ce cas, il s'agit de la moyenne des réponses de l'ensemble des répondants. La marge d'erreur pour les indices d'importance des attentes ne dépasse jamais 0,11 point pour l'ensemble des internautes et 0,18 point pour les personnes qui ont un ou des enfants, et ce, au niveau de confiance de 95 %.

Les indices d'importance spontanés des aspects

Le questionnaire incluait des questions permettant de mesurer ces indices de façon spontanée par les répondants. En effet, ceux-ci devaient donner une cote d'importance à chacun des cinq aspects nommés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10, « très important ». L'indice spontané pour un aspect est estimée par la moyenne des cotes attribuées par l'ensemble des répondants. Les tableaux suivants présentent les résultats.

**Tableau 1C**  
**Indices d'importance spontanés des aspects – Internautes RRQ**

Aspects	Indices spontanés	
Fiabilité	9,49	1
Simplicité	9,37	1
Accessibilité	9,36	1
Courtoisie	9,09	4
Accompagnement	8,90	4

Note : La marge d'erreur pour un indice est d'au plus 0,10 point.

**Tableau 1D**  
**Indices d'importance spontanés des aspects – Internautes SAE**

Aspects	Indices spontanés	
Fiabilité	9,52	1
Simplicité	9,43	1
Accessibilité	9,41	1
Courtoisie	9,11	4
Accompagnement	8,85	4

Note : La marge d'erreur pour un indice est d'au plus 0,17 point.

Les indices d'importance spontanés varient de 8,90 à 9,49 pour les internautes RRQ et de 8,85 à 9,52 chez les internautes SAE. Le classement de ces indices est le même pour les deux clientèles.

Les indices spontanés des aspects du service sont généralement semblables aux indices calculés, que ce soit pour les internautes RRQ ou SAE. Le seul aspect où l'on trouve une différence est l'accessibilité, pour laquelle les indices spontanés sont élevés. Ce résultat diffère de celui pour la population générale puisque les cotes d'importance attribuées à des énoncés plus généraux (aspects utilisés pour les indices spontanés) étaient généralement plus basses que les cotes données à des énoncés plus précis (attentes utilisées pour les indices calculés).

Les répondants devaient aussi se prononcer sur les aspects qu'ils considèrent les plus et les moins importants. Il est à noter que le taux de non-réponse est très élevé (près de 20 % pour les deux clientèles) à la question où le répondant devait se prononcer sur l'aspect le moins important.

**Tableau 1E**

**Aspects que les répondants trouvent les plus et les moins importants – Internaute RRQ**

<b>Aspects</b>	<b>Le plus important (%)</b>	<b>Le moins important (%)</b>
Simplicité	29,5	16,1
Fiabilité	28,3	2,5
Accessibilité	17,9	5,7
Accompagnement	16,3	39,0
Courtoisie	8,1	36,6

Note : La marge d'erreur sur une proportion est d'au plus 3,1 %.

La majorité des répondants, soit 3 personnes sur 10, considèrent la fiabilité ou la simplicité comme l'aspect le plus important. À l'inverse, plusieurs mentionnent que l'accompagnement ou la courtoisie sont les moins importants. Le tableau ci-dessous montre que les résultats sont semblables pour la clientèle SAE.

**Tableau 1F**

**Aspects que les répondants trouvent les plus et les moins importants – Internaute SAE**

<b>Aspects</b>	<b>Le plus important (%)</b>	<b>Le moins important (%)</b>
Simplicité	33,3	15,6
Fiabilité	22,8	2,8
Accessibilité	18,6	4,1
Accompagnement	16,5	40,6
Courtoisie	8,9	36,8

Note : La marge d'erreur sur une proportion est d'au plus 5,0 %.

## L'importance des aspects versus la rapidité

### La clientèle RRQ

Pour la clientèle RRQ, l'aspect du service qui est le **plus important** demeure le plus important pour 78,9 % des répondants lorsqu'on le compare avec la rapidité. À l'inverse, 21,1 % des répondants disent que la rapidité est plus importante que l'aspect qu'ils avaient désigné comme le plus important au départ.

La fiabilité et l'accompagnement restent plus importants que la rapidité pour plus de 80 % des répondants. La simplicité et la courtoisie, quant à elles, gagnent la faveur d'environ les trois quarts des répondants, et l'accessibilité passe avant la rapidité pour 67,2 % des répondants.

**Tableau 1G**

### Aspect que les répondants trouvent le plus important – Internaute RRQ

Aspect	Aspect lorsqu'il a été désigné comme le plus important (%)	Rapidité (%)
Fiabilité (n=413)	87,8	12,2
Accompagnement (n=224)	83,5	16,5
Simplicité (n=444)	77,2	22,8
Courtoisie (n=109)	71,7	28,3
Accessibilité (n=271)	67,2	32,8

Voici maintenant les résultats de la comparaison entre l'aspect du service le **moins important** pour les répondants et la rapidité. Plusieurs répondants (81,5 %) mentionnent que la rapidité est plus importante pour eux que l'aspect qu'ils avaient désigné comme le moins important au départ.

La rapidité semble être plus importante que la courtoisie, l'accompagnement, l'accessibilité et la fiabilité pour les répondants ayant choisi ces aspects comme étant les moins importants (respectivement 88,5 %, 85,1 %, 72,9 % et 73,7 %). Les répondants qui considèrent la simplicité comme l'aspect le moins important (16,1 %) ont une opinion plus partagée, puisque 60,9 % d'entre eux mentionnent que la rapidité est plus importante.

**Tableau 1H**

### Aspect que les répondants trouvent le plus important – Internaute RRQ

Aspect	Aspect lorsqu'il a été désigné comme le moins important (%)	Rapidité (%)
Courtoisie (n=426)	11,5	88,5
Accompagnement (n=446)	14,9	85,1
Accessibilité (n=57)	27,1	72,9
Fiabilité (n=28)	26,3	73,7
Simplicité (n=181)	39,1	60,9

## La clientèle SAE

Chez la clientèle SAE, l'aspect du service que les répondants considèrent comme le plus important demeure plus important que la rapidité pour 77,4 % d'entre eux. À l'inverse, 22,6 % des répondants disent que la rapidité est plus importante que l'aspect qu'ils avaient choisi comme le plus important au départ. Aussi, 83,8 % des répondants mentionnent que la rapidité est plus importante pour eux que l'aspect qu'ils trouvaient le moins important.

Bien que le nombre de répondants soit faible pour certains aspects, les résultats des comparaisons entre l'aspect le plus important, l'aspect le moins important et la rapidité se rapprochent des résultats obtenus pour la clientèle RRQ. Les tableaux suivants présentent ces résultats en détail.

**Tableau 1I**

**Aspect que les répondants trouvent le plus important – Internaute SAE**

<b>Aspect</b>	<b>Aspect lorsqu'il a été désigné comme le plus important (%)</b>	<b>Rapidité (%)</b>
Fiabilité (n=128)	85,7	14,3
Accompagnement (n=86)	84,4	15,6
Courtoisie (n=44)	77,7	23,3
Simplicité (n=194)	73,8	26,2
Accessibilité (n=106)	67,5	32,5

**Tableau 1J**

**Aspect que les répondants trouvent le plus important – Internaute SAE**

<b>Aspect</b>	<b>Aspect lorsqu'il a été désigné comme le moins important (%)</b>	<b>Rapidité (%)</b>
Courtoisie (n=167)	8,9	91,1
Accompagnement (n=180)	13,6	86,4
Accessibilité (n=19)	26,6	73,4
Fiabilité (n=12)	28,0	72,0
Simplicité (n=23)	35,4	64,6



## Questionnaire Mesure de l'importance des attentes (MIA)

### Volet web

### 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.
<b>NSP</b>	Choix de réponses : Ne sait pas
<b>NRP</b>	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
<b>NAP</b>	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 »).
<b>Q_Slcal, Q_INcal</b>	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
*/	

Q\_Bi Bienvenue au questionnaire en ligne de la Régie des rentes du Québec.

Rappelons que la Régie peut vous verser une rente à votre retraite, en cas d'invalidité ou lors d'un décès. Elle fournit aussi une aide financière si vous êtes parents.

Par la présente étude, la Régie veut connaître votre opinion sur ce que vous attendez de son service à la clientèle.

->>A1

Q\_MP Mot de passe

**/\*Bloc A : Identification\*/**

Q\_A1 D'abord, avez-vous au moins un enfant de moins de 18 ans, qu'il habite ou non avec vous?

1=Oui  
2=Non  
9=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_A2 Recevez-vous une rente du Régime de rentes du Québec, que ce soit la rente de retraite, la rente d'invalidité ou la rente de conjoint survivant (veuf, veuve)?

\*Excluant le soutien aux enfants\*

1=Oui  
2=Non  
9=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_A3 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait affaire avec la Régie des rentes du Québec, que ce soit par la poste, par téléphone, par internet ou en personne, que le contact ait été initié par vous ou par la Régie?

1=Oui  
2=Non  
9=\*Je préfère ne pas répondre

**/\*Bloc B : Importance des aspects\*/**

**/\*En rotation\*/**

Q\_inrotB11 rotation=q#B11, q#B12, q#B13, q#B14, q#B15 (après=q#B21)

Q\_B11 Veuillez indiquer ce qui est important pour vous lorsque vous recevez un service de la Régie des rentes du Québec.

Sur une échelle de 0 à 10, où ((g 0)) signifie ((g **pas du tout important**)) et ((g **10, très important**)), quelle importance accordez-vous à chacun des 5 aspects suivants du service à la clientèle de la Régie?\*uniforme=100,30,oui

La simplicité des démarches \*\*Format matriciel

0=Pas((/))du((E 1))tout((/))important((/))0  
1=((/))((/))1  
2=((/))((/))2  
3=((/))((/))3  
4=((/))((/))4  
5=((/))((/))5  
6=((/))((/))6  
7=((/))((/))7  
8=((/))((/))8  
9=((/))((/))9  
10=Très((/))important((/))10  
99=\*Je((E 1))ne sais((E 1))pas

Q\_B12 L'accessibilité des services \*Format matriciel

Q\_B13 La fiabilité des services \*Format matriciel

Q\_B14 La courtoisie \*Format matriciel

Q\_B15 L'accompagnement dans vos démarches \*Format matriciel

Q\_B21 Parmi ces mêmes cinq aspects du service à la clientèle, lequel est le ((**G plus**)) important pour vous?\*rotation

1=La simplicité des démarches  
2=L'accessibilité des services  
3=La fiabilité des services  
4=La courtoisie  
5=L'accompagnement dans vos démarches  
9=\*Je ne sais pas

**/\*Avec validation pour ne pas avoir la même réponse que QB21.\***

Q\_incalB22 lorsque q#B21=1 alors nepaslire q#B22=1 et lorsque q#B21=2 alors nepaslire q#B22=2 et  
lorsque q#B21=3 alors nepaslire q#B22=3 et lorsque q#B21=4 alors nepaslire q#B22=4 et  
lorsque q#B21=5 alors nepaslire q#B22=5

->>B22

Q\_B22 Lequel est le ((**G moins**)) important?\*rotation

1=La simplicité des démarches  
2=L'accessibilité des services  
3=La fiabilité des services  
4=La courtoisie  
5=L'accompagnement dans vos démarches  
9=\*Je ne sais pas

Q\_sicalB31 si q#B21=9->calB32  
->>B31

Q\_B31 Lequel des deux éléments suivants est le plus important pour vous lorsque vous faites affaire avec la Régie? \*rotation

1=<B21>  
2=La rapidité du service  
9=\*Je ne sais pas

Q\_sicalB32 si q#B22=9->rotC31  
->>B32

Q\_B32 Lequel des deux éléments suivants est le plus important pour vous lorsque vous faites affaire avec la Régie?\*rotation

1=<B22>  
2=La rapidité du service  
9=\*Je ne sais pas

**/\*Bloc C : Importance des attentes\*/**

Q\_inrotC31 rotation=q#C31, q#C32, q#C33, q#C34, q#C41, q#C42, q#C43, q#C44, q#C51, q#C53, q#C54 (après=q#calD)

Q\_C31 Voici une liste d'énoncés concernant divers éléments du service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec.

Pour chacun d'eux, veuillez indiquer à quel point cet élément est important pour vous. Vous devez coter chaque énoncé sur une échelle de 0 à 10, ((g 0)) signifiant ((g pas du tout important)) et ((g 10, très important)). Les autres chiffres servent à nuancer vos réponses. \*uniforme=100,30,oui

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

0=Pas((E 1))du((E 1))tout((/))important((/))0  
1=((/))((/))1  
2=((/))((/))2  
3=((/))((/))3  
4=((/))((/))4  
5=((/))((/))5  
6=((/))((/))6  
7=((/))((/))7  
8=((/))((/))8  
9=((/))((/))9  
10=Très((/))important((/))10  
99=\*Je((E 1))ne sais((E 1))pas

Q\_C32 Que l'information fournie soit juste et précise. \*Format matriciel

Q\_C33 Que l'employé avec qui vous faites affaire ait les compétences nécessaires pour vous répondre.\*Format matriciel

Q\_C34 Que le service vous soit rendu dans les délais convenus. \*Format matriciel

- Q\_C41 Que la Régie vous informe de l'évolution de votre dossier.\*Format matriciel
- Q\_C42 Que la Régie vous aide dans votre démarche.\*Format matriciel
- Q\_C43 Que la Régie fasse le point avec vous sur les éléments pertinents à votre situation.\*Format matriciel
- Q\_C44 Que l'information dont vous avez besoin vous soit proposée au bon moment.\*Format matriciel
- Q\_C51 Que les employés soient polis avec vous.\*Format matriciel
- Q\_C53 Que les employés soient à l'écoute et patients.\*Format matriciel
- Q\_C54 Que la Régie vous traite avec respect.\*Format matriciel

**/\*Bloc D : Confrontation d'énoncés\*/**

Q\_sicalD  
->>rotD  
Q\_inrotD

si q#A1=1,2,9->rotD  
rotation=q#D1, q#D2, q#D3 (après=q#D4)

- Q\_D1 Lequel des deux énoncés suivants correspond le plus à votre opinion?  
\*rotation
- 1=La Régie devrait ((g **maintenir ses services**)) sans se préoccuper des coûts d'administration.  
2=La Régie devrait ((g **réduire les coûts d'administration**)) liés au service à la clientèle.  
9=\*Je ne sais pas
- Q\_D2 Pour faire affaire avec la Régie, préférez-vous utiliser :
- \*Par moyen, on entend internet, téléphone, en personne et courrier.\* \*rotation
- 1=Un moyen de communication qui coûte moins cher à la Régie.  
2=Un moyen de communication qui vous convient, peu importe ce qu'il coûte à la Régie.  
9=\*Je ne sais pas
- Q\_D3 Pour faire une demande à la Régie, préférez-vous utiliser :
- \*Par moyen, on entend internet, téléphone, en personne et courrier\* \*rotation
- 1=Le moyen qui vous assure le traitement le plus rapide de votre demande.  
2=Le moyen de votre choix, peu importe le temps qu'il faut pour traiter votre demande.  
9=\*Je ne sais pas

Q\_D4 Selon vous, est-ce que l'échange de renseignements entre organismes gouvernementaux facilite les demandes des clients?  
\*Par exemple : Revenu Québec, SAAQ, CSST, RAMQ, etc.\*

1=Oui  
2=Non  
9=\*Je ne sais pas

Q\_D5 Selon vous, est-ce que l'échange d'information entre organismes gouvernementaux est une atteinte à votre vie privée?

\*Par exemple : Revenu Québec, SAAQ, CSST, RAMQ, etc.\*

1=Oui  
2=Non  
9=\*Je ne sais pas

**/\*Bloc C : Importance des attentes\*/**

Q\_inrotC11 rotation=q#C11, q#C12, q#C13, q#C14, q#C15, q#C21, q#C22, q#C23, q#C24, q#C52  
(après=q#E1)

Q\_C11 Voici maintenant une liste d'énoncés concernant divers éléments du service à la clientèle de la Régie des rentes du Québec.

Pour chacun d'eux, veuillez indiquer à quel point cet élément est important pour vous. Vous devez coter chaque énoncé sur une échelle de 0 à 10, ((g 0)) signifiant ((g **pas du tout important**)) et ((g **10, très important**)). Les autres chiffres servent à nuancer vos réponses. \*uniforme=100,30,oui

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

0=Pas((E 1))du((E 1))tout((/))important((/))0  
1=((/))((/))1  
2=((/))((/))2  
3=((/))((/))3  
4=((/))((/))4  
5=((/))((/))5  
6=((/))((/))6  
7=((/))((/))7  
8=((/))((/))8  
9=((/))((/))9  
10=Très((/))important((/))10  
99=\*Je((E 1))ne sais((E 1))pas

Q\_C12 Que vous n'ayez pas à fournir à la Régie des renseignements qu'elle détient déjà. \*Format matriciel

Q\_C13 Que l'information fournie soit facile à comprendre. \*Format matriciel

Q\_C14 Que vous n'ayez pas à expliquer plusieurs fois à la Régie votre situation (votre demande, votre dossier). \*Format matriciel

- Q\_C15 Que les démarches pour obtenir un service soient faciles.\*Format matriciel
- Q\_C21 Que vous puissiez utiliser le moyen de votre choix (internet, téléphone, courrier, en personne) pour obtenir un service.\*Format matriciel
- Q\_C22 Que vous ayez accès à votre dossier personnel sur internet (par un site sécurisé). \*Format matriciel
- Q\_C23 Que l'information sur les programmes et les services soit accessible par internet. \*Format matriciel
- Q\_C24 Au besoin, que vous puissiez parler à un employé pour avoir de l'information. \*Format matriciel
- Q\_C52 Que la Régie s'adresse à vous avec courtoisie. \*Format matriciel

**/\*Bloc E : Opinion générale\*/**

- Q\_E1 En pensant non seulement à votre expérience personnelle, mais aussi à ce que vous entendez dire, diriez-vous que la qualité des services offerts par la Régie à sa clientèle est... ?

- 1=Très bonne  
 2=Plutôt bonne  
 3=Plutôt mauvaise  
 4=Très mauvaise  
 9=\* Je ne sais pas

- Q\_FIN Au nom de SOM et de la Régie des rentes du Québec, merci de votre collaboration!

\*\*\*informations  
 Projet=RRQMIAW  
 Fichier=fRRQMIAW  
 Reseau=serveur1:p11739W:  
 Pages=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR11739W:RRQMIAW:  
 Modeles=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR11739W:modelesSOM4:  
 Images=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR11739W:IMG:  
 Logodroite=ms4\_Blanc.gif  
 Logogauche=logosom\_25ans.gif  
 Debut=A1  
 Effacer=non  
**Email=rrqmiaw@web.som.ca**  
 Espace=5,80  
 Noquestion=ms4\_Puce.gif  
 Progression=oui  
 BOUTONSTD=OUI  
 /\*Avec MP\*/  
 TypeSondage=1  
 Motdepasse=mp  
 Reprmult=NON  
 Interrompre=oui  
 /\*STATS=\*/  
 DUREE=10