

RETRAITE QUÉBEC

Régimes de retraite du secteur public

Représentants d'employeurs pour les régimes de retraite du secteur public

Sondage 2017



Rédaction

Roxanne Brousseau

Mise en page

Nathalie Bilodeau

Production

Direction des communications

Date de parution

Juillet 2017

Le contenu de cette publication peut être reproduit en tout ou en partie,
à condition que la source soit mentionnée.

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec

Case postale 5200

Québec (Québec)

G1K 7S9

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-81014-8 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Faits saillants	4
Profil des répondants	5
Introduction	6
Méthodologie en bref.....	6
Résultats du sondage.....	7
Satisfaction générale	7
Des communications renforcées	8
Les avis aux employeurs	9
Les communiqués-retraite.....	9
Les communications administratives.....	10
Section « Employeurs » du site Web	11
Le <i>Guide d'administration</i> et le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i>	11
Une offre de formation adaptée.....	14
Un soutien plus efficace.....	15
Le processus de la déclaration annuelle	16
La vérification	16
Conclusion	17
Annexe I – Méthodologie détaillée	18
Population cible	18
Base de sondage	18
Questionnaire	18
Collecte des données.....	18
Méthode d'analyse	19
Limites de l'étude	19
Annexe II – Questionnaire	20

Faits saillants

- La grande majorité des répondants (97 %) sont satisfaits des services obtenus de Retraite Québec.
- Les répondants se considèrent bien informés sur les rôles de l'employeur (89 %).
- La majorité des répondants reçoivent et lisent les trois types de communications (avis aux employeurs, communiqués-retraite et communications administratives) et sont généralement satisfaits de leur contenu.
- Seulement 69 % des répondants disent avoir déjà consulté la section « Employeurs » du site Web. De ceux-ci, la majorité a consulté le *Guide d'administration* (82 %) et le *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur* (71 %).
- La majorité des répondants ayant consulté ces deux guides sont généralement satisfaits de leur contenu.
- Une proportion de 59 % des répondants sont d'avis que Retraite Québec devrait privilégier les avis aux employeurs pour les informer des changements et des nouveautés dans les façons de faire.
- Un peu moins de la moitié des répondants (44 %) sont d'avis que de « permettre des échanges sécurisés de renseignements confidentiels par courriel » devrait être l'action à entreprendre prioritairement en vue de faciliter leurs interactions avec Retraite Québec.
- Une proportion de 62 % des répondants ont déjà consulté l'offre de formation disponible sur le site Web. Parmi ceux-ci, 78 % mentionnent que l'offre de formation répond à leurs besoins. En tenant compte des trois premiers choix en ordre de préférence, la formation en ligne, la formation en salle ainsi que la documentation écrite sont les trois types de formation privilégiés.
- Pour chacune des activités pour lesquelles ils interviennent, la majorité des répondants trouvent que le soutien offert par Retraite Québec est bon.
- Dans les communications qu'ils ont eues avec Retraite Québec durant le processus de la déclaration annuelle, les répondants semblent très satisfaits du service rendu par le personnel.
- Seulement 7 % des répondants affirment que leur organisation a fait l'objet d'une vérification de la part de Retraite Québec. Ces répondants semblent satisfaits du travail du vérificateur.

Profil des répondants

Rôle



64 %

Responsable des services électroniques (RSE)

36 %

Utilisateur partenaire

Réseau



41 %

Éducation



23 %

Municipalités



22 %

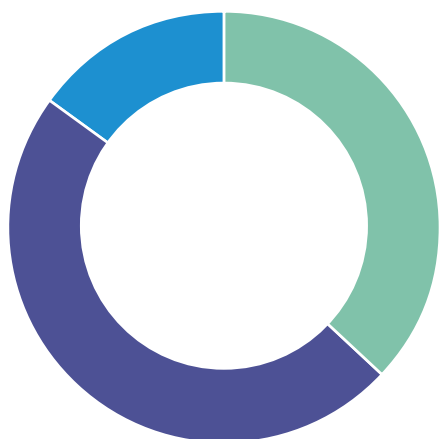
Santé et services sociaux



14 %

Fonction publique

Secteur d'activité



37 %

Ressources humaines

48 %

Ressources financières

15 %

Autre secteur

Nombre d'années comme intervenant auprès de Retraite Québec



9 %

Moins d'un an

21 %

Entre 1 et 3 ans

70 %

Plus de 3 ans

Introduction

Retraite Québec souhaite mettre en place en 2017 une nouvelle stratégie pour encadrer ses relations avec les employeurs du secteur public et ainsi renforcer les termes de son partenariat avec eux pour l'administration des régimes de retraite. Afin de soutenir la mise en place de cette stratégie, Retraite Québec souhaite mieux connaître les besoins et les attentes des employeurs dans leurs interactions avec elle.

Un sondage en ce sens a donc été réalisé auprès des employeurs RRSP au regard de trois des cinq volets de la stratégie : des communications renforcées, une offre de formation adaptée et un soutien plus efficace.

Plus précisément, les questions du sondage portent entre autres sur les documents envoyés aux employeurs (avis aux employeurs, communiqués-retraite et communications administratives), les outils et les documents disponibles sous l'onglet « Employeurs » sur le site Web de Retraite Québec, l'offre de formation disponible et le soutien offert pour les activités dans le cadre desquelles ils interviennent avec Retraite Québec. D'autres questions portent spécifiquement sur le processus de déclaration annuelle et quelques-unes touchent aussi la vérification.

Les résultats ne peuvent pas être inférés à l'ensemble des représentants d'employeurs et ne reflètent que l'opinion des gens qui se sont exprimés dans le cadre de cet exercice.

Méthodologie en bref

Population visée



Représentants d'employeurs
inscrits à la prestation électronique
de services (PES)

Comment?



Sondage Web
avec une invitation envoyée
par courriel

Quand?



Entre le
6 et le 28 avril 2017

Échantillon

2 647

représentants ont reçu
une invitation

939

représentants ont rempli
le questionnaire



37,1 %

Taux de réponse

Note : Tout au long de ce document, la somme des proportions individuelles peut être légèrement différente de 100 % en raison de l'arrondissement de celles-ci.

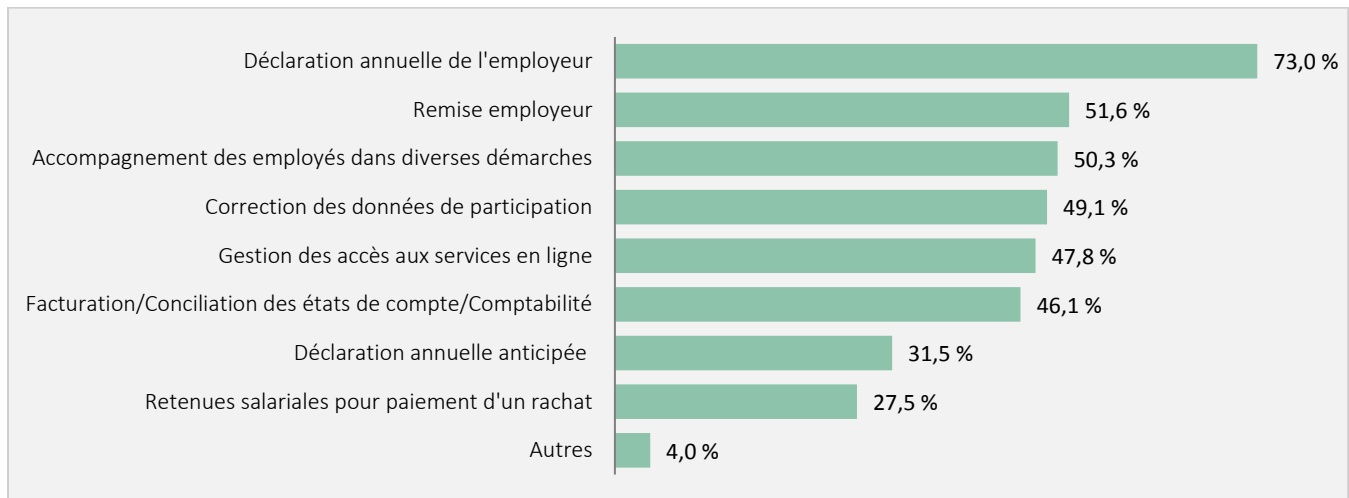
Résultats du sondage

Satisfaction générale

La grande majorité des répondants (97 %) disent être satisfaits des services qu'ils ont obtenus de la part de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois.

Près de 75 % des répondants interviennent auprès de Retraite Québec pour la déclaration annuelle de l'employeur. Environ la moitié intervient dans le cadre des activités suivantes : accompagnement des employés dans diverses démarches, correction des données de participation, facturation et conciliation des états de compte, gestion des accès aux services en ligne ou remise employeur. Finalement, moins du tiers intervient pour la déclaration annuelle anticipée ou pour les retenues salariales. Dans la catégorie « Autres », on trouve des activités comme répondre aux questions des employés ou traiter les calendriers de paie. Notons qu'un même représentant peut intervenir auprès de Retraite Québec pour plusieurs activités.

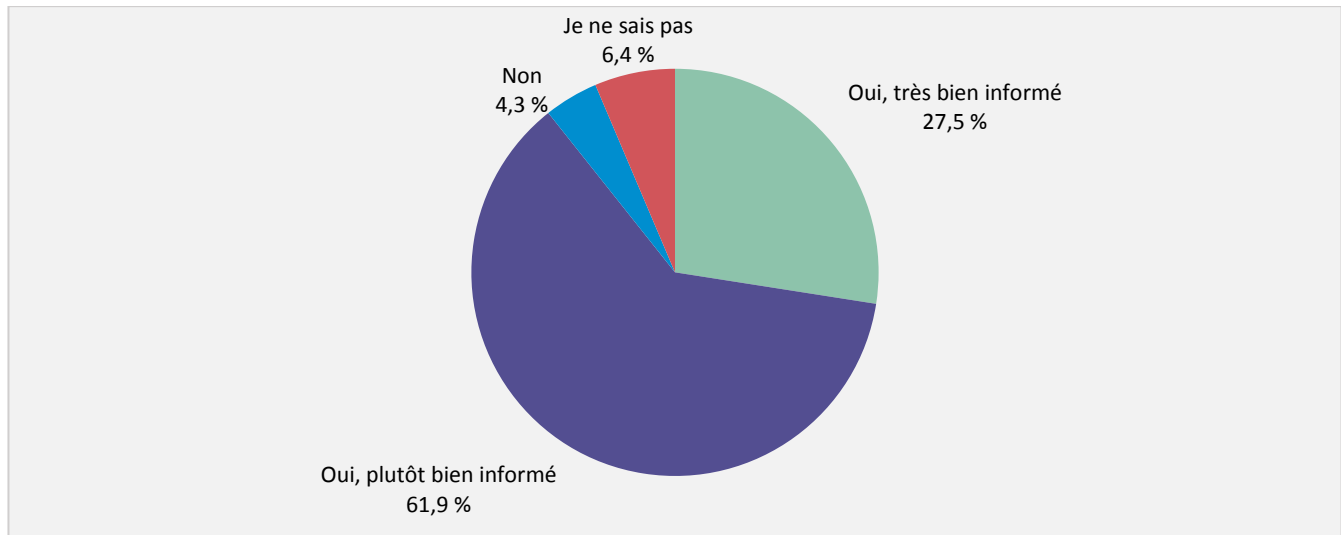
Graphique 1 – Activités pour lesquelles les répondants interviennent auprès de Retraite Québec



Des communications renforcées

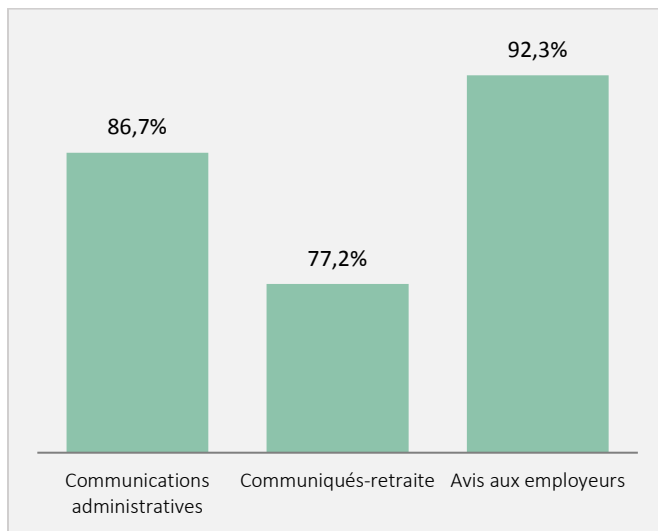
Les répondants se considèrent bien informés sur les rôles de l'employeur (89 %). Le fait de n'effectuer que des tâches bien spécifiques qui ne permettent pas d'avoir une vision d'ensemble et le manque de formation sont les raisons pour lesquelles les répondants ne se considèrent pas bien informés les plus souvent évoquées.

Graphique 2 – En tant qu'intervenant, considérez-vous que vous êtes bien informé sur les rôles de l'employeur en ce qui concerne les régimes de retraite du secteur public?

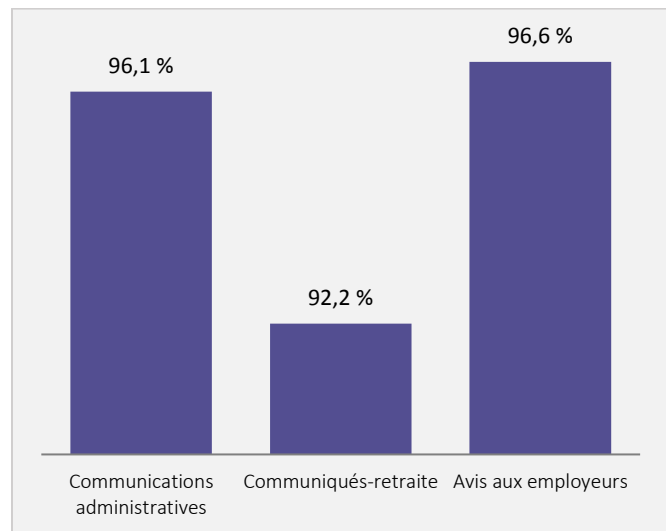


Les avis aux employeurs sont les documents les plus reçus (92 %), suivis des communications administratives (86 %), alors que les communiqués-retraite sont les documents les moins reçus (77 %) (graphique 3). Notons que près de 2 répondants sur 3 (65 %) reçoivent les trois types de communication étudiés. La grande majorité des répondants lisent les communications qu'ils reçoivent (graphique 4).

Graphique 3 – Pourcentage de répondants qui reçoivent les communications



Graphique 4 – Pourcentage de répondants qui lisent les communications, parmi ceux qui les reçoivent



Les avis aux employeurs

Les répondants qui lisent les avis aux employeurs semblent généralement satisfaits de leur contenu. En effet, la majorité des répondants sont d'accord pour dire que l'information contenue dans ceux-ci est facile à comprendre (97 %), complète (97 %), qu'elle répond à leurs besoins (93 %) et qu'elle est diffusée dans un format qui leur convient (97 %).

Les répondants sont aussi d'accord pour dire que les avis aux employeurs sont envoyés au bon moment (96 %) et que le nombre qu'ils reçoivent est adéquat (96 %). Les avis sont partagés quant à la fréquence d'envoi idéale chez les répondants qui trouvent que le nombre d'avis aux employeurs reçus n'est pas adéquat, puisque la moitié mentionne que le nombre devrait être augmenté (48 %) et l'autre moitié pense que le nombre devrait être diminué (52 %).

Il faut toutefois préciser que, bien que la proportion de répondants en accord avec les énoncés soit très élevée, la proportion de répondants « plutôt en accord » est plus grande que la proportion de répondants « tout à fait en accord » pour tous les énoncés. Pour 5 des 6 énoncés, environ le tiers des répondants seulement sont tout à fait en accord avec ceux-ci.

Tableau 1 – Évaluation de l'information contenue dans les avis aux employeurs

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Total des répondants en accord
L'information contenue dans les avis aux employeurs est facile à comprendre.	33,5 %	63,4 %	2,9 %	0,2 %	96,9 %
L'information contenue dans les avis aux employeurs est complète.	36,8 %	59,9 %	3,0 %	0,4 %	96,7 %
L'information contenue dans les avis aux employeurs répond à mes besoins.	32,3 %	60,5 %	6,5 %	0,7 %	92,8 %
L'information contenue dans les avis aux employeurs est diffusée dans un format qui me convient.	47,3 %	49,6 %	2,4 %	0,6 %	96,9 %
Les avis aux employeurs sont envoyés au bon moment.	38,9 %	56,7 %	3,8 %	0,6 %	95,6 %
Le nombre d'avis aux employeurs que vous recevez est adéquat.	38,3 %	58,1 %	3,4 %	0,3 %	96,4 %

Le manque d'intérêt, soit parce que le sujet ne les concerne pas ou parce qu'une autre personne de l'organisation les lit, et le manque de temps sont les raisons principalement mentionnées pour lesquelles les répondants ne lisent pas les avis aux employeurs.

Les communiqués-retraite

Tout comme pour les avis aux employeurs, les répondants qui lisent les communiqués-retraite semblent généralement satisfaits de leur contenu. La majorité des répondants sont d'accord pour dire que l'information contenue dans ceux-ci est facile à comprendre (97 %), complète (97 %), qu'elle répond à leurs besoins (95 %) et qu'elle est diffusée dans un format qui leur convient (99 %). Les répondants sont aussi d'accord pour dire que les communiqués-retraite sont envoyés au bon moment (97 %).

Encore une fois, il faut préciser que la proportion de répondants « plutôt en accord » est plus grande que la proportion de répondants « tout à fait en accord », et ce pour tous les énoncés. Pour 3 des 5 énoncés, environ le tiers des répondants seulement sont tout à fait en accord avec ceux-ci.

Tableau 2 – Évaluation de l'information contenue dans les communiqués-retraite

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Total des répondants en accord
L'information contenue dans les communiqués-retraite est facile à comprendre.	32,6 %	64,5 %	2,6 %	0,3 %	97,1 %
L'information contenue dans les communiqués-retraite est complète.	35,3 %	61,9 %	2,5 %	0,3 %	97,2 %
L'information contenue dans les communiqués-retraite répond à mes besoins.	32,9 %	61,9 %	4,8 %	0,5 %	94,8 %
L'information contenue dans les communiqués-retraite est diffusée dans un format qui me convient.	44,9 %	53,6 %	1,1 %	0,5 %	98,5 %
Les communiqués-retraite sont envoyés au bon moment.	40,1 %	57,0 %	2,5 %	0,5 %	97,1 %

Le manque de temps est la raison pour laquelle les répondants ne lisent pas les communiqués-retraite la plus nommée (près de la moitié des mentions). Le manque d'intérêt (non pertinent pour leur travail ou quelqu'un d'autre les lit) est la deuxième raison la plus mentionnée par les répondants.

Les communications administratives

Dans le cadre du sondage, on entendait par communications administratives toutes les communications électroniques ou papier comme les lettres, les factures, les états de compte, les avis, etc.

La majorité des répondants sont d'accord pour dire que l'information contenue dans les communications administratives est facile à comprendre (94 %), complète (95 %), qu'elle répond à leurs besoins (91 %) et qu'elle est diffusée dans un format qui leur convient (96 %). La proportion de répondants « plutôt en accord » est toutefois plus grande que la proportion de répondants « tout à fait en accord ». Pour 3 des 4 énoncés, un peu plus du tiers des répondants sont tout à fait en accord avec ceux-ci.

Tableau 3 – Évaluation de l'information contenue dans les communications administratives

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Total des répondants en accord
L'information contenue dans les communications administratives est facile à comprendre.	34,9 %	59,4 %	5,0 %	0,8 %	94,3 %
L'information contenue dans les communications administratives est complète.	36,9 %	57,8 %	4,6 %	0,7 %	94,7 %
L'information contenue dans les communications administratives répond à mes besoins.	34,4 %	56,8 %	7,8 %	1,1 %	91,2 %
L'information contenue dans les communications administratives est diffusée dans un format qui me convient.	43,8 %	52,4 %	3,0 %	0,8 %	96,2 %

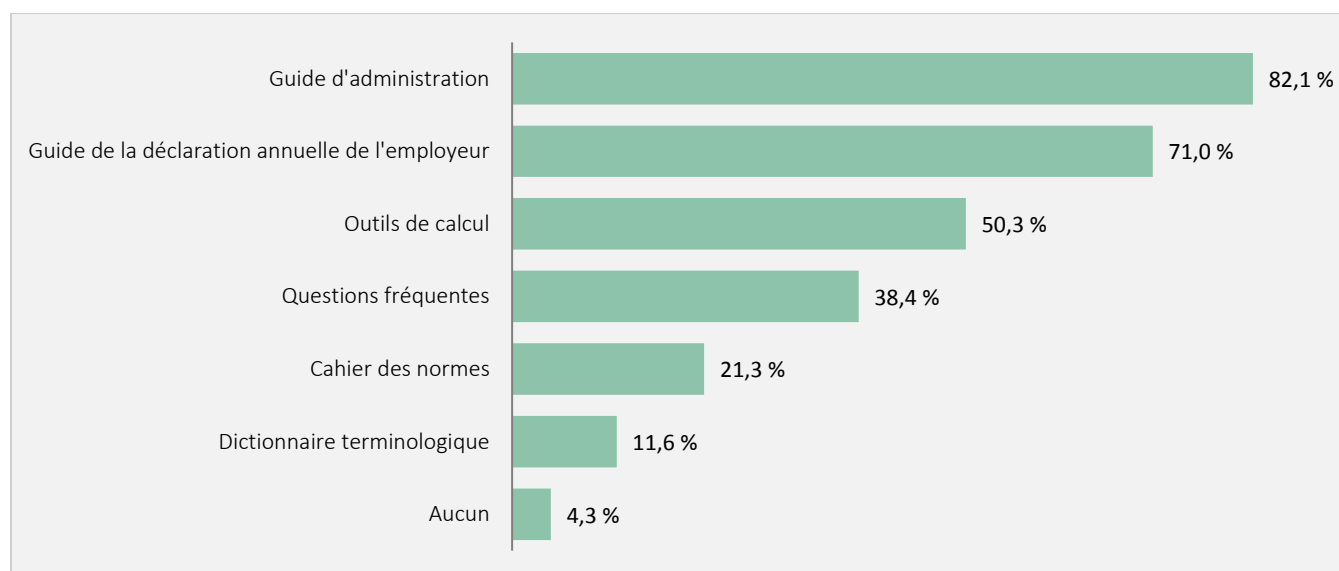
Le fait que les communications administratives ne les touchent pas directement dans le cadre de leur travail est la raison pour laquelle les répondants ne les lisent pas la plus mentionnée.

Plusieurs répondants (22 % de ceux qui reçoivent au moins une communication) ont émis des suggestions pour améliorer les communications que Retraite Québec leur fait parvenir. Plusieurs suggestions concernent le niveau d'explications contenues dans les communications; certains répondants voudraient des communications plus concises alors que d'autres ajouteraient de l'information. Plusieurs autres commentaires portent sur les moyens de communication utilisés par Retraite Québec.

Section « Employeurs » du site Web

Seulement 69 % des répondants disent avoir déjà consulté la section « Employeurs » du site Web, 21 % ne l'ont jamais consultée, alors que 10 % ne s'en souviennent pas. Les répondants ayant déjà consulté la section « Employeurs » ont majoritairement consulté le *Guide d'administration* (82 %) et le *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur* (71 %).

Graphique 5 – Outils ou documents consultés dans le service en ligne



Note : Un répondant peut avoir consulté plusieurs outils ou documents.

Le *Guide d'administration* et le *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur*

Les répondants ayant consulté l'un ou l'autre des deux guides sont généralement satisfaits de leur contenu. La majorité s'accorde pour dire que l'information contenue dans ceux-ci est facile à comprendre, complète, qu'elle répond à ses besoins et qu'elle est diffusée dans un format qui lui convient. Une question plus spécifique a été posée pour le *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur* concernant sa mise à jour. Une proportion de répondants un peu moins élevée (87 %) est d'accord pour dire qu'il est mis à jour régulièrement, mais notons que 10 % des répondants n'ont pu se prononcer à ce sujet.

Encore une fois, il faut préciser que la proportion de répondants « plutôt en accord » est plus grande que la proportion de répondants « tout à fait en accord » pour tous les énoncés sur le contenu des guides. De même, pour la majorité des énoncés, environ le tiers des répondants sont tout à fait en accord avec ceux-ci.

Tableau 4 – Évaluation de l'information contenue dans le *Guide d'administration*

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Total des répondants en accord
L'information contenue dans le <i>Guide d'administration</i> est facile à comprendre.	31,3 %	60,8 %	7,9 %	-	92,1 %
L'information contenue dans le <i>Guide d'administration</i> est complète.	36,5 %	58,1 %	5,4 %	-	94,6 %
L'information contenue dans le <i>Guide d'administration</i> répond à mes besoins.	35,0 %	57,3 %	7,5 %	0,2 %	92,3 %
L'information contenue dans le <i>Guide d'administration</i> est diffusée dans un format qui me convient.	44,0 %	52,3 %	3,4 %	0,4 %	96,3 %

Tableau 5 – Évaluation de l'information contenue dans le *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur*

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Total des répondants en accord
L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> est facile à comprendre.	29,6 %	62,2 %	7,7 %	0,5 %	91,8 %
L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> est complète.	33,5 %	58,3 %	7,8 %	0,5 %	91,8 %
L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> répond à mes besoins.	31,5 %	59,4 %	8,5 %	0,7 %	90,9 %
L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> est diffusée dans un format qui me convient.	40,2 %	56,1 %	3,0 %	0,7 %	96,3 %

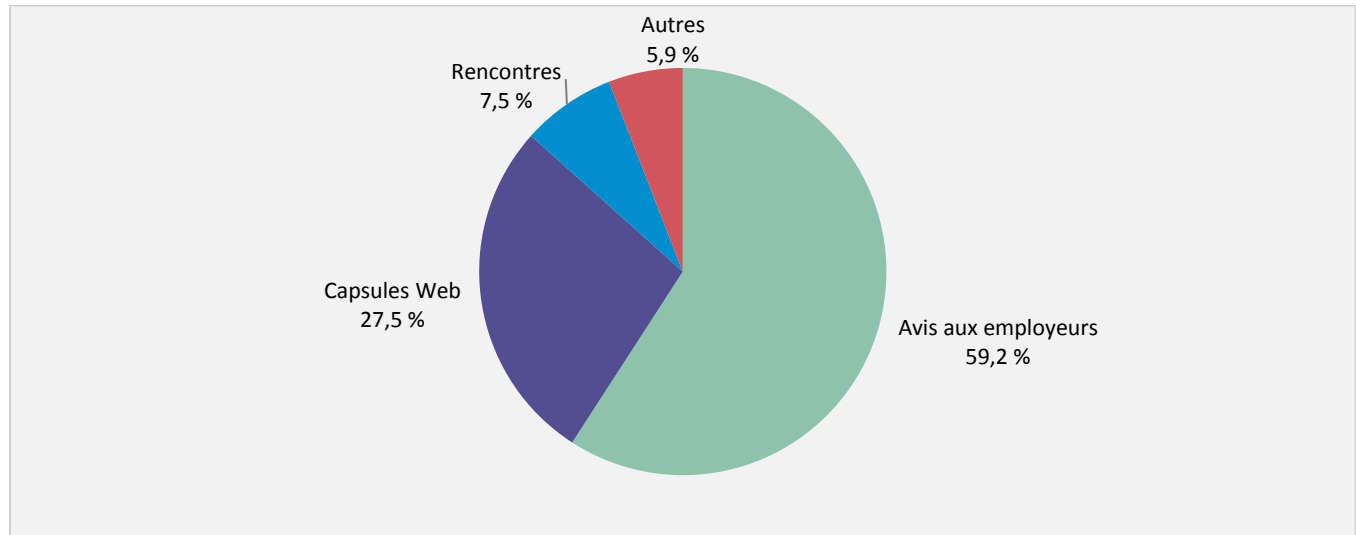
	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas	Total des répondants en accord
L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> est mise à jour régulièrement.	31,8 %	55,2 %	2,3 %	0,5 %	10,2 %	87,0 %

La principale raison donnée pour laquelle les répondants ne consultent pas le *Guide d'administration* est qu'ils en n'ont pas besoin (52 % des répondants ayant émis un commentaire). Certains répondants disent aussi trouver l'information ailleurs, comme en appelant directement à Retraite Québec. Pour ce qui est du *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur*, la principale raison donnée pour laquelle les répondants ne le consultent pas est tout simplement qu'ils ne sont pas responsables de la déclaration annuelle (60 % des répondants ayant émis un commentaire). Encore une fois, certains disent aussi trouver les informations dont ils ont besoin ailleurs, soit dans les documents reçus lors des formations ou dans leurs notes personnelles.

Une proportion de 16 % des répondants ayant déjà consulté un outil ou un document disponible dans le service en ligne offert sur le site Web ont émis une suggestion pour améliorer l'information fournie par Retraite Québec par le biais de ces outils. Plusieurs suggestions touchent l'amélioration du site Web (accès au site, outil de messagerie, etc.). Quelques répondants suggèrent aussi de mieux mettre en évidence les nouveautés, surtout dans les guides.

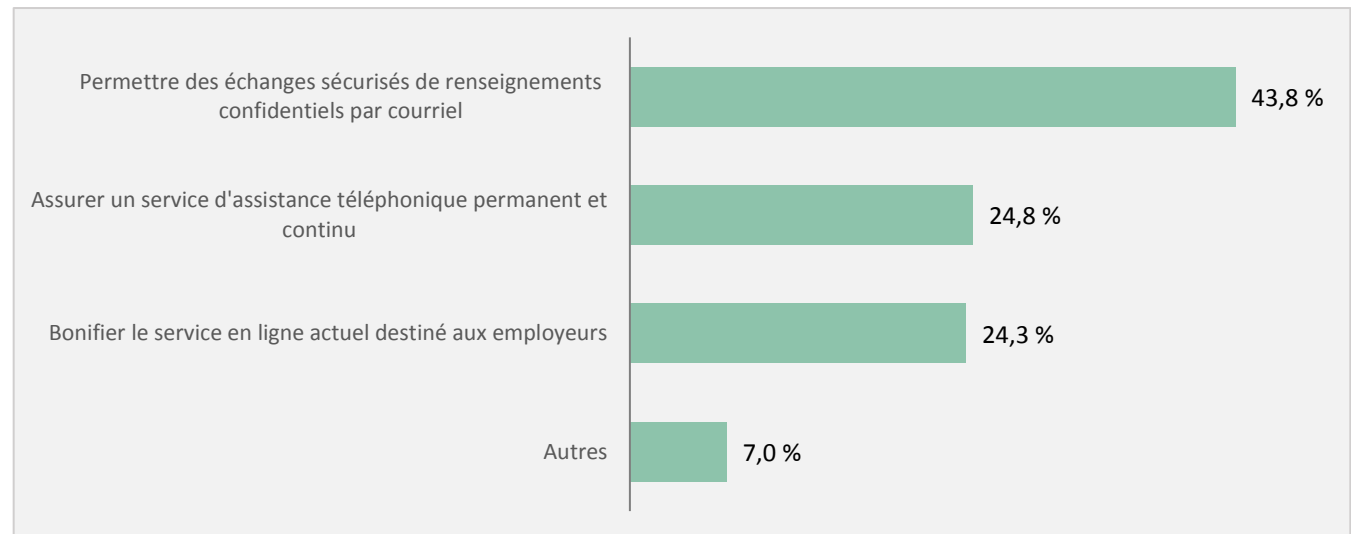
Une proportion de 59 % des répondants est d'avis que Retraite Québec devrait privilégier les avis aux employeurs pour les informer des changements et des nouveautés dans les façons de faire, 28 % pensent que les capsules Web seraient le meilleur moyen, alors que 8 % nomment les rencontres. Parmi les répondants qui ont répondu « Autres », environ le tiers suggère d'utiliser le courriel plutôt que les messages dans l'accès « Employeur ».

Graphique 6 – Moyen privilégié pour informer les représentants d'employeurs des changements et des nouveautés dans les façons de faire de Retraite Québec



Moins de la moitié des répondants (44 %) mentionnent que de permettre des échanges sécurisés de renseignements confidentiels par courriel devrait être l'action à entreprendre prioritairement en vue de faciliter leurs interactions avec Retraite Québec. Les autres choix, « Assurer un service d'assistance téléphonique permanent et continu » et « Bonifier le service en ligne actuel destiné aux employeurs » seraient privilégiés par environ 25 % des répondants.

Graphique 7 – Action à entreprendre prioritairement en vue de faciliter les interactions avec Retraite Québec



Une offre de formation adaptée

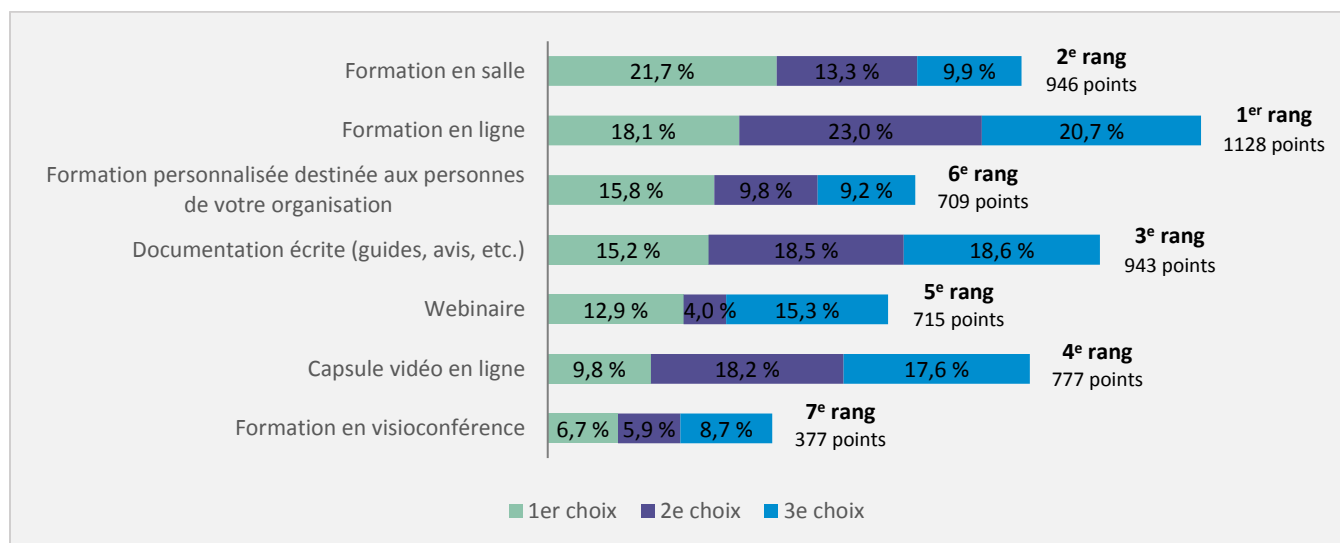
Une proportion de 62 % des répondants ont déjà consulté l'offre de formation disponible sur le site Web. Parmi ceux-ci, 78 % mentionnent que l'offre de formation répond à leurs besoins. Le plus souvent, l'offre de formation ne répond pas aux besoins à cause du lieu et des dates proposés (33 %). En effet, plusieurs répondants aimeraient plus de formations en régions éloignées. D'autres mentionnent que les dates des formations sont souvent à des moments où ils ne peuvent pas s'absenter du bureau. L'autre raison la plus mentionnée est le niveau de complexité des formations (32 %), puisque plusieurs répondants trouvent que les formations s'adressent plutôt aux débutants et qu'elles ne sont pas assez avancées pour répondre à leurs besoins. Il faut noter que 70 % des répondants agissent en tant qu'intervenants pour les régimes de retraite du secteur public depuis plus de 3 ans.

Par ailleurs, quelques répondants ont proposé des sujets de formations plus précis, par exemple la facturation ou la base 200 pour les personnes travaillant dans le domaine de l'enseignement.

Quand on demande aux répondants de classer différents types de formation en fonction de leur préférence, la formation en salle, la formation en ligne, la formation personnalisée pour les personnes de leur organisation et la documentation écrite sont les types de formation qui sont les plus souvent classés au premier rang (22 %, 18 %, 16 % et 15 % respectivement) (graphique 8).

À cette question, les répondants devaient obligatoirement indiquer leurs trois premiers choix en ordre de préférence. Une autre façon d'analyser les résultats de cette question est présentée ici en calculant un score qui permet de classer les types de formation en considérant les trois premiers choix des répondants. Le score a été calculé en accordant 3 points au premier choix, 2 points au deuxième choix et 1 point au troisième choix des répondants. Le graphique ci-dessous présente les résultats du classement en fonction du score obtenu et on y voit que la formation en ligne, la formation en salle ainsi que la documentation écrite arrivent en tête de liste.

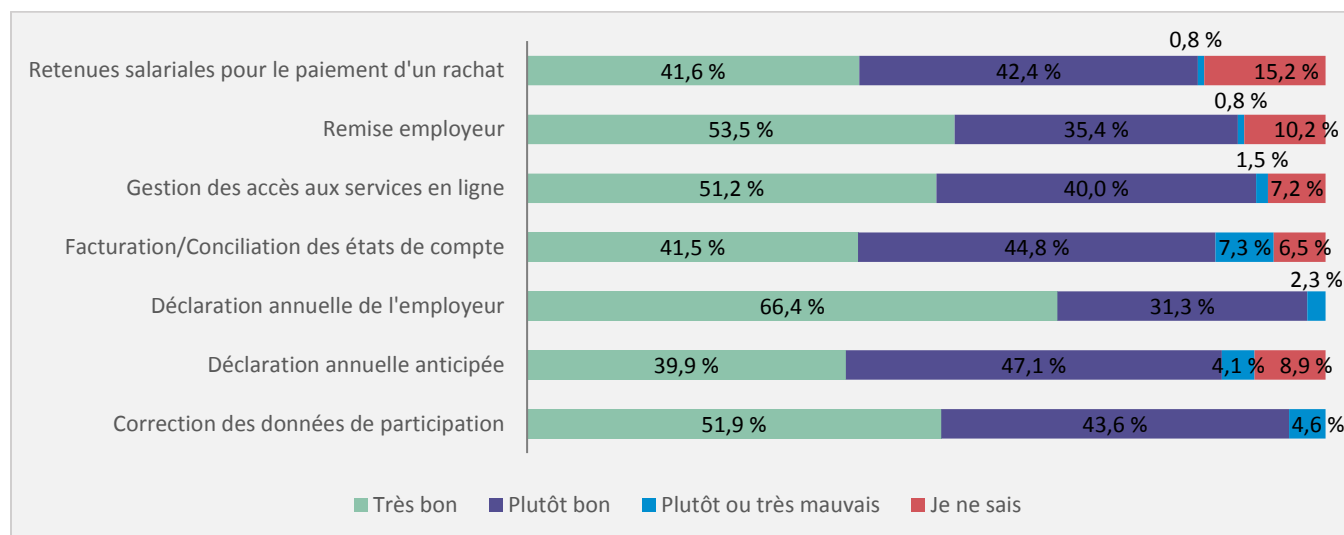
Graphique 8 – Classement des différents types de formation en fonction des 3 premiers choix des répondants



Un soutien plus efficace

Pour chacune des activités pour lesquelles ils interviennent, les répondants devaient se prononcer sur le soutien offert par le personnel de Retraite Québec. De manière générale, les répondants semblent satisfaits du soutien offert, puisque la majorité d'entre eux l'ont qualifié de très ou plutôt bon. Le soutien offert dans le cadre de la déclaration annuelle de l'employeur se démarque, puisque 66 % des répondants l'ont qualifié de très bon.

Graphique 9 – Évaluation du soutien offert par le personnel de Retraite Québec



Peu de répondants (14 %) disent avoir eu des difficultés ou des désagréments lors de leurs interactions avec Retraite Québec. Lorsque c'était le cas, la qualité de l'information fournie par Retraite Québec (43 %), le nombre d'intervenants impliqués dans leurs dossiers (43 %) et le manque d'uniformité dans le traitement de leurs demandes selon les intervenants (40 %) sont les difficultés ou les désagréments les plus nommés. Dans la catégorie « Autres », certains répondants ont mentionné avoir eu des difficultés avec le personnel (impolitesse, réponses différentes d'une personne à l'autre, demandes injustifiées, etc.)

Tableau 6 – Difficultés ou désagréments rencontrés lors des interactions avec Retraite Québec

Difficultés ou désagréments	Proportion
Qualité de l'information fournie par Retraite Québec	43,1 %
Nombre d'intervenants dans vos dossiers	43,1 %
Manque d'uniformité dans le traitement de vos demandes selon les intervenants	40,0 %
Nature ou complexité des informations demandées par Retraite Québec	33,1 %
Nombre de demandes faites par Retraite Québec	26,2 %
Nature des formulaires à remplir	19,2 %
Délai de réponse à vos demandes	16,9 %
Nombre important ou insuffisant de communications reçues dans votre boîte courriel	7,7 %
Autres	33,8 %

Note : Un répondant pouvait donner plus d'une réponse à la question.

Le processus de la déclaration annuelle

Quelques questions supplémentaires ont été posées aux répondants impliqués dans le processus de déclaration annuelle. Parmi ceux-ci, 80 % disent avoir communiqué avec le personnel de Retraite Québec durant le processus. Dans la majorité des cas, ils ont communiqué par téléphone (97 %) ou par courriel (29 %). Notons qu'un même répondant peut avoir utilisé plus d'un moyen de communication.

Dans les communications qu'ils ont eues avec Retraite Québec durant le processus de la déclaration annuelle, les répondants semblent très satisfaits du service rendu par le personnel, puisqu'entre 65 % et 85 % d'entre eux sont tout à fait en accord avec les énoncés.

Tableau 7 – Évaluation des échanges avec le personnel de Retraite Québec lors du processus de déclaration annuelle

Au cours des communications que vous avez eues avec Retraite Québec durant le processus de la déclaration annuelle...	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Total des répondants en accord
Le personnel était facile à joindre.	65,1 %	32,5 %	2,2 %	0,2 %	97,6 %
Le personnel a répondu de façon adéquate à vos questions.	74,0 %	22,9 %	2,6 %	0,6 %	96,9 %
Le personnel a répondu à vos questions dans un délai raisonnable.	74,4 %	23,9 %	1,5 %	0,2 %	98,3 %
Le personnel vous a transmis des informations faciles à comprendre.	71,6 %	24,5 %	2,8 %	1,1 %	96,1 %
Le personnel était courtois lors de vos échanges.	84,7 %	15,0 %	0,2 %	0,2 %	99,7 %

Quand on leur demande s'ils ont des suggestions pour améliorer le soutien offert par le personnel durant le processus de déclaration annuelle, plusieurs répondants (40 %) ont simplement émis un commentaire positif à l'égard de leur agent dédié. Quelques-uns (8 %) suggèrent d'utiliser le courriel pour les communications avec leur agent dédié.

La vérification

Seulement 7 % des répondants affirment que leur organisation a fait l'objet d'une vérification de la part de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois. De ce nombre, 82 % disent avoir été personnellement impliqués dans l'exercice de vérification. Ces répondants semblent généralement satisfaits du travail du vérificateur.

Tableau 8 – Évaluation des échanges avec le personnel de Retraite Québec lors du processus d'une vérification

Au cours de l'exercice de vérification dont mon organisation a fait l'objet...	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas	Total des répondants en accord
Le vérificateur était courtois lors de nos échanges.	81,5 %	14,8 %	1,9 %	1,9 %	-	96,3 %
Le vérificateur m'a fait part des corrections qui ont été faites.	54,6 %	29,1 %	3,6 %	-	12,7 %	83,7 %

Conclusion

Ce sondage a été réalisé auprès des intervenants qui sont en relation avec Retraite Québec afin de jeter les bases de la nouvelle stratégie employeurs qui sera mise en place au cours des prochaines années. En plus d'aider à mieux connaître les intervenants et leur rôle envers Retraite Québec, l'exercice permet de cibler certains points dont ses partenaires souhaitent qu'elle fasse des priorités dans une perspective d'amélioration de ses services. Les éléments suivants sont susceptibles de contribuer à la réflexion à venir :

- De manière générale, les répondants sont satisfaits des services de Retraite Québec et trouvent que le soutien qu'elle offre est bon. Par contre, la proportion de répondants « plutôt en accord » avec les énoncés de satisfaction est très souvent plus grande que la proportion de répondants « tout à fait en accord », ce qui laisse entendre qu'il y a de la place pour de l'amélioration.
- Les répondants souhaitent que Retraite Québec fasse de la mise en place d'un échange sécurisé de renseignements confidentiels par courriel sa priorité pour améliorer leurs interactions avec elle.
- Le site Web est considéré par Retraite Québec comme un outil privilégié de communication avec les intervenants, mais moins de 70 % des répondants se souviennent de l'avoir consulté. Certains répondants ne consultent pas les documents essentiels que sont le *Guide de la déclaration annuelle de l'employeur* ou encore le *Guide d'administration*, préférant avoir recours à leurs notes personnelles ou encore appeler Retraite Québec pour obtenir l'information recherchée.
- Contrairement à ce que pourrait laisser croire une impression générale voulant qu'il y ait beaucoup de roulement chez les intervenants, 70 % des répondants affirment jouer ce rôle depuis plus de 3 ans. L'offre de formation pourrait être examinée en tenant compte de cette réalité, tout en considérant que la formation en ligne et la documentation écrite sont des moyens qui pourraient plaire à plusieurs autant que la formation en salle.

Annexe I – Méthodologie détaillée

Population cible

La population visée est constituée de représentants d'employeurs inscrits à la prestation électronique de services (PES). Les employeurs n'ayant pas accès à la prestation électronique n'ont pas été invités à participer au sondage. De plus, une question était posée en début de questionnaire afin de s'assurer que le répondant avait bien eu affaire à Retraite Québec dans les 12 derniers mois. Les répondants pour lesquelles ce n'était pas le cas ont été exclus.

Base de sondage

La base de sondage a été créée à partir d'un rapport IG (LstSondagePES). Uniquement un sous-ensemble de représentants d'employeurs sont visés par le sondage. Ce sous-ensemble a été établi en tenant compte des sept règles énoncées dans le tableau A1.

Tableau A1 – Règles appliquées à la liste des représentants obtenue par le rapport IG pour constituer la base de sondage

Règles	Nombre de représentants « avant »	Nombre de représentants enlevés	Nombre de représentants « après »
Conserver statut du partenaire = actif	82 336	5 712	76 624
Conserver statut du dossier = actif	76 624	38 056	38 568
Retirer statut de procuration = révoqué ou échu	38 568	1 016	37 552
Retirer statut de procuration « vide » pour utilisateur partenaire	37 552	0	37 552
Retirer accès « vide » pour utilisateur partenaire	37 552	6 973	30 579
Retirer rôle = représentant autorisé	30 579	0	30 579
Conserver date du dernier accès = 2016 ou 2017	30 579	3 699	26 880

En plus de l'application de ces sept règles, une sélection manuelle a été faite afin qu'un représentant d'employeur ne soit contacté qu'une seule fois. Au final, la base de sondage comprenait 2 647 représentants d'employeurs.

Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative en collaboration avec la Direction des services aux employeurs.

Collecte des données

La collecte des données s'est déroulée au moyen de l'outil de sondage Web LimeSurvey. Chacun des représentants visés par le sondage a reçu une invitation à y participer par courriel. La collecte s'est déroulée du 6 au 28 avril 2017. Les résultats de la collecte des données sont présentés au tableau A2.

Au total, 1 034 personnes ont accepté de participer au sondage et ont rempli un questionnaire. Toutefois, 95 répondants n'avaient pas eu affaire à Retraite Québec au cours des 12 derniers mois et ont ainsi été déclarés inadmissibles. En conséquence, 939 répondants ont rempli le questionnaire.

Le taux de réponse (T_{rep}) obtenu est de **37,1 %**. Ce taux s'obtient par l'équation suivante :

$$T_{rep} = \frac{F}{(C \times T_{ad} + D + F)}$$

où T_{ad} est le taux d'admissibilité, qui renseigne sur la proportion de cas admissibles parmi tous ceux pour lesquels l'admissibilité peut être établie. Ce taux est obtenu de la façon suivante :

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

Le taux de réponse ainsi calculé correspond au rapport du nombre de répondants sur le nombre estimé de personnes admissibles. La définition des autres variables est fournie au tableau A2.

Tableau A2 – Résultats de la collecte des données

Résultats de la collecte de données		Résultats observés
Échantillon de départ (A)		2 647
Non-répondants (admissibilité inconnue) (C)	Courriels non remis	45
	Non-répondants (admissibilité connue)	1546
Non-répondants (admissibilité connue) (D)	Individus non répondants	1 445
	Incomplet	101
	Individus inadmissibles	117
Cas inadmissibles (E)	Individus non visés	21
	Individus non visés (filtre Q1)	95
	Doublon	1
Questionnaires remplis (F)		939

Les individus inadmissibles sont des représentants qui ont reçu le courriel d'invitation et qui n'agissent plus en tant que représentants d'employeurs auprès de Retraite Québec ou qui n'ont pas eu affaire à Retraite Québec au cours des 12 derniers mois. Notons aussi qu'un certain nombre d'adresses courriel n'étaient pas valides, ce qui fait que des représentants d'employeurs n'ont pu être contactés.

Méthode d'analyse

L'analyse se résume au calcul des proportions de répondants à chacune des questions présentées sous forme de graphiques. Il est à noter que la somme des proportions peut parfois être différente de 100 % en raison de leur arrondissement.

Limites de l'étude

Les résultats ne peuvent pas être inférés à l'ensemble des représentants d'employeurs et ne reflètent que l'opinion des gens qui se sont exprimés dans le cadre de cet exercice.

Annexe II – Questionnaire

Q1	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu affaire à Retraite Québec (envoyer ou recevoir une lettre, parler à un employé, utiliser les services en ligne, etc.)? (n=1034) 91,1 % Oui 8,7 % Non → Fin du questionnaire 0,2 % Je ne sais pas → Fin du questionnaire
Q2	De façon générale, diriez-vous que vous êtes satisfait des services que vous avez obtenus de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois? (n=939) 97,0 % Oui 3,0 % Non
Q3	Veuillez indiquer toutes les activités pour lesquelles vous devez intervenir auprès de Retraite Québec pour l'administration des régimes de retraite du secteur public : (n=939) 50,3 % Accompagnement des employés dans diverses démarches (retraite, rachat, etc.) 49,1 % Correction des données de participation (formulaire 291) 31,5 % Déclaration annuelle anticipée à la suite d'une demande de rente ou de rachat 73,0 % Déclaration annuelle de l'employeur 46,1 % Facturation/conciliation des états de compte/comptabilité 47,8 % Gestion des accès aux services en ligne (Accès Employeurs) 51,6 % Remise employeur 27,5 % Retenues salariales pour paiement d'un rachat 4,0 % Autre, précisez :
Des communications renforcées	
Q4	En tant qu'intervenant, considérez-vous que vous êtes bien informé sur les rôles de l'employeur en ce qui concerne les régimes de retraite du secteur public? (n=939) 27,5 % Oui, très bien informé → Passer à Q6 61,9 % Oui, plutôt bien informé → Passer à Q6 4,3 % Non 6,4 % Je ne sais pas
Q5	Pourquoi? (n=31)

Q6	Parmi les choix suivants, veuillez indiquer les documents que vous recevez de Retraite Québec : (n=939) 92,3 % Avis aux employeurs 77,2 % Communiqués-retraite 86,7 % Communications administratives électroniques ou papier (lettres, factures, états de compte) 1,6 % Aucun
Q7	Les questions suivantes concernent les documents Avis aux employeurs : Est-ce que vous lisez les avis aux employeurs? (n=852) 96,6 % Oui 3,4 % Non → Passer à Q10
Q8_1	Veuillez donner votre niveau d'accord avec les énoncés suivants L'information contenue dans les avis aux employeurs est facile à comprendre. (n=823) 33,5 % Tout à fait en accord 63,4 % Plutôt en accord 2,9 % Plutôt en désaccord 0,2 % Totalement en désaccord
Q8_2	L'information contenue dans les avis aux employeurs est complète. (n=823) 36,8 % Tout à fait en accord 59,9 % Plutôt en accord 3,0 % Plutôt en désaccord 0,4 % Totalement en désaccord
Q8_3	L'information contenue dans les avis aux employeurs répond à mes besoins. (n=823) 32,3 % Tout à fait en accord 60,5 % Plutôt en accord 6,5 % Plutôt en désaccord 0,7 % Totalement en désaccord
Q8_4	L'information contenue dans les avis aux employeurs est diffusée dans un format qui me convient. (n=823) 47,3 % Tout à fait en accord 49,6 % Plutôt en accord 2,4 % Plutôt en désaccord 0,6 % Totalement en désaccord

Q8_5	Les avis aux employeurs sont envoyés au bon moment. (n=823) 38,9 % Tout à fait en accord 56,7 % Plutôt en accord 3,8 % Plutôt en désaccord 0,6 % Totalelement en désaccord
Q8_6	Le nombre d'avis aux employeurs que vous recevez est adéquat. (n=823) 38,3 % Tout à fait en accord → Passer à Q11 58,1 % Plutôt en accord → Passer à Q11 3,4 % Plutôt en désaccord 0,3 % Totalelement en désaccord
Q9	Vous avez indiqué que le nombre d'avis aux employeurs que vous recevez n'est pas adéquat, veuillez préciser si ce nombre doit être... (n=29) 48,3 % Augmenté → Passer à Q11 51,7 % Diminué → Passer à Q11
Q10	Pourquoi ne les lisez-vous pas? (n=23)
Q11	Les questions suivantes concernent les documents Communiqué-retraite : Est-ce que vous lisez les communiqués-retraite? (n=713) 92,2 % Oui 7,9 % Non → Passer à Q14
Q12_1	Veuillez donner votre niveau d'accord avec les énoncés suivants L'information contenue dans les communiqués-retraite est facile à comprendre. (n=657) 32,6 % Tout à fait en accord 64,5 % Plutôt en accord 2,6 % Plutôt en désaccord 0,3 % Totalelement en désaccord
Q12_2	L'information contenue dans les communiqués-retraite est complète. (n=657) 35,3 % Tout à fait en accord 61,9 % Plutôt en accord 2,5 % Plutôt en désaccord 0,3 % Totalelement en désaccord

Q12_3	L'information contenue dans les communiqués-retraite répond à mes besoins. (n=657) 32,9 % Tout à fait en accord 61,9 % Plutôt en accord 4,8 % Plutôt en désaccord 0,5 % Totalelement en désaccord
Q12_4	L'information contenue dans les communiqués-retraite est diffusée dans un format qui me convient. (n=657) 44,9 % Tout à fait en accord 53,6 % Plutôt en accord 1,1 % Plutôt en désaccord 0,5 % Totalelement en désaccord
Q12_5	Les communiqués-retraite sont envoyés au bon moment. (n=852) 40,1 % Tout à fait en accord 57,0 % Plutôt en accord 2,5 % Plutôt en désaccord 0,5 % Totalelement en désaccord } → Passer à Q15
Q14	Pourquoi ne les lisez-vous pas? (n=43)
Q15	<i>Les questions suivantes concernent les communications administratives électroniques ou papier (lettres, factures, états de compte, avis, etc.) :</i> Est-ce que vous lisez les communications administratives que Retraite Québec vous envoie? (n=800) 96,1 % Oui 3,9 % Non → Passer à Q17
Q16_1	Veuillez donner votre niveau d'accord avec les énoncés suivants L'information contenue dans les communications administratives est facile à comprendre. (n=769) 34,9 % Tout à fait en accord 59,4 % Plutôt en accord 5,0 % Plutôt en désaccord 0,8 % Totalelement en désaccord
Q16_2	L'information contenue dans les communications administratives est complète. (n=769) 36,9 % Tout à fait en accord 57,8 % Plutôt en accord 4,6 % Plutôt en désaccord 0,7 % Totalelement en désaccord

Q16_3	L'information contenue dans les communications administratives répond à mes besoins. (n=769) 34,4 % Tout à fait en accord 56,8 % Plutôt en accord 7,8 % Plutôt en désaccord 1,1 % Totalement en désaccord
Q16_4	L'information contenue dans les communications administratives est diffusée dans un format qui me convient. (n=769) 43,8 % Tout à fait en accord 52,4 % Plutôt en accord 3,0 % Plutôt en désaccord 0,8 % Totalement en désaccord → Passer à Q18
Q17	Pourquoi ne les lisez-vous pas? (n=24)
Q18	Répondant recevant au moins une des trois communications Avez-vous des suggestions pour améliorer les communications que Retraite Québec vous fait parvenir? (n=203)
Q19	Retraite Québec a regroupé sous la section « Employeurs » (onglet <i>Employeurs</i> de son site Internet) divers outils et documents pour vous aider dans vos tâches. Avez-vous déjà consulté cette section? (n=938) 69,1 % Oui 21,0 % Non → Passer à Q26 9,9 % Je ne me souviens pas → Passer à Q26
Q20	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté les outils ou documents suivants disponibles dans le service en ligne offert sur le site Internet de Retraite Québec? (n=619) 82,1 % Guide d'administration 71,0 % Guide de la déclaration annuelle de l'employeur 21,3 % Cahier des normes 11,6 % Dictionnaire terminologique 38,4 % Questions fréquentes 50,3 % Outils de calcul 4,3 % Aucun Si n'a pas répondu Guide d'administration → Répondre à Q22 Si n'a pas répondu Guide de la déclaration annuelle de l'employeur → Répondre à Q24

Q21_1	Les questions suivantes concernent le document <i>Guide d'administration</i> Veillez donner votre niveau d'accord avec les énoncés suivants L'information contenue dans le <i>Guide d'administration</i> est facile à comprendre. (n=509) 31,3 % Tout à fait en accord 60,8 % Plutôt en accord 7,9 % Plutôt en désaccord
Q21_2	L'information contenue dans le <i>Guide d'administration</i> est complète. (n=509) 36,5 % Tout à fait en accord 58,1 % Plutôt en accord 5,4 % Plutôt en désaccord
Q21_3	L'information contenue dans le <i>Guide d'administration</i> répond à mes besoins. (n=509) 35,0% Tout à fait en accord 57,3 % Plutôt en accord 7,5 % Plutôt en désaccord 0,2 % Totalement en désaccord
Q21_4	L'information contenue dans le <i>Guide d'administration</i> est diffusée dans un format qui me convient. (n=509) 44,0 % Tout à fait en accord 52,3 % Plutôt en accord 3,4 % Plutôt en désaccord 0,4 % Totalement en désaccord
Q22	Pourquoi ne consultez-vous pas le <i>Guide d'administration</i>? (n=77)
Q23_1	Les questions suivantes concernent le document <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> Veillez donner votre niveau d'accord avec les énoncés suivants L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> est facile à comprendre. (n=440) 29,6 % Tout à fait en accord 62,2 % Plutôt en accord 7,7 % Plutôt en désaccord 0,5 % Totalement en désaccord

Q23_2	L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> est complète. (n=440) 33,5 % Tout à fait en accord 58,3 % Plutôt en accord 7,8 % Plutôt en désaccord 0,5 % Totalement en désaccord
Q23_3	L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> répond à mes besoins. (n=440) 31,5 % Tout à fait en accord 59,4 % Plutôt en accord 8,5 % Plutôt en désaccord 0,7 % Totalement en désaccord
Q23_4	L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> est offerte dans un format qui me convient. (n=440) 40,2 % Tout à fait en accord 56,1 % Plutôt en accord 3,0 % Plutôt en désaccord 0,7 % Totalement en désaccord
Q23_5	L'information contenue dans le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i> est mise à jour régulièrement. (n=440) 31,8 % Tout à fait en accord 55,2 % Plutôt en accord 2,3 % Plutôt en désaccord 0,5 % Totalement en désaccord 10,2 % Je ne sais pas
Q24	Pourquoi ne consultez-vous pas le <i>Guide de la déclaration annuelle de l'employeur</i>? (n=144)
Q25	Répondant ayant déjà consulté au moins un outil du site Internet Avez-vous des suggestions pour améliorer l'information fournie par Retraite Québec par le biais des outils disponibles dans le service offert sur son site Internet? (n=98)
Q26	Selon vous, quel moyen devrait être privilégié pour vous informer des changements et des nouveautés dans les façons de faire de Retraite Québec? (n=938) 7,5 % Rencontres 27,5 % Capsules Web 59,2 % Avis aux employeurs 5,9 % Autre, précisez :

Q27	Quelle action Retraite Québec devrait-elle entreprendre prioritairement en vue de faciliter vos interactions avec elle? (n=938)
	43,8 % Permettre des échanges sécurisés de renseignements confidentiels par courriel
	24,8 % Assurer un service d'assistance téléphonique permanent et continu
	24,3 % Bonifier le service en ligne actuel destiné aux employeurs
	7,0 % Autre, précisez :

Une offre de formation adaptée

Q28	<i>Chaque année, Retraite Québec offre diverses formations aux intervenants. Avez-vous déjà consulté l'offre de formation disponible sur le site Internet de Retraite Québec dans le service en ligne réservé aux employeurs? (n=937)</i>
	61,7 % Oui
	38,3 % Non → Passer à Q32
Q29	Est-ce que l'offre de formation répond à vos besoins? (n=560)
	78,4 % Oui → Passer à Q31
	15,2 % Non
	6,4 % Je ne sais pas → Passer à Q31
Q30	Pourquoi cette offre ne répond-elle pas à vos besoins? (n=79)
Q31	Auriez-vous souhaité que des formations sur d'autres sujets soient offertes? Si oui, lesquelles? (n=90)
Q32	Veuillez classer les types de formation suivants selon vos préférences. (n=933)
	2 ^e Formation en ligne
	1 ^{er} Formation en salle
	4 ^e Documentation écrite (guides, avis, etc.)
	6 ^e Capsule vidéo en ligne
	7 ^e Formation en visioconférence
	5 ^e Webinaire
	3 ^e Formation personnalisée destinée aux personnes de votre organisation

Un soutien plus efficace

Q33_2	<i>(En fonction des activités identifiées à la Q3)</i> Pour chacun des éléments suivants, indiquez votre évaluation du soutien offert par le personnel de Retraite Québec : Correction des données de participation (n=458) 51,9 % Très bon 43,6 % Plutôt bon 3,2 % Plutôt mauvais 1,4 % Très mauvais
Q33_3	Déclaration annuelle anticipée à la suite d'une demande de rente ou de rachat (n=293) 39,9 % Très bon 47,1 % Plutôt bon 3,4 % Plutôt mauvais 0,7 % Très mauvais 8,9 % Je ne sais pas
Q33_4	Déclaration annuelle de l'employeur (n=680) 66,4 % Très bon 31,3 % Plutôt bon 2,0 % Plutôt mauvais 0,3 % Très mauvais
Q33_5	Facturation/conciliation des états de compte/comptabilité (n=429) 41,5 % Très bon 44,8 % Plutôt bon 6,1 % Plutôt mauvais 1,2 % Très mauvais 6,5 % Je ne sais pas
Q33_6	Gestion des accès aux services en ligne (Accès Employeurs) (n=447) 51,2 % Très bon 40,0 % Plutôt bon 1,3 % Plutôt mauvais 0,2 % Très mauvais 7,2 % Je ne sais pas

Q33_7	Remise employeur (n=480) 53,5 % Très bon 35,4 % Plutôt bon 0,6 % Plutôt mauvais 0,2 % Très mauvais 10,2 % Je ne sais pas
Q33_8	Retenues salariales pour le paiement d'un rachat (n=257) 41,6 % Très bon 42,4 % Plutôt bon 0,8 % Plutôt mauvais 15,2 % Je ne sais pas
Q34	Avez-vous eu des difficultés ou des désagréments lors de vos interactions avec Retraite Québec? (n=930) 14,2 % Oui 85,9 % Non → Passer à Q36 si participe au processus de la DA, sinon passer Q40
Q35	Quelle est la nature de ces difficultés ou de ces désagréments? (n=130) (Vous pouvez choisir plus d'une réponse) 16,9 % Délai de réponse à vos demandes 43,1 % Qualité de l'information fournie par Retraite Québec 43,1 % Nombre d'intervenants dans vos dossiers 26,2 % Nombre de demandes faites par Retraite Québec 19,2 % Nature des formulaires à remplir 33,1 % Nature ou complexité des informations demandées par Retraite Québec 7,7 % Nombre important ou insuffisant de communications reçues dans votre boîte courriel 40,0 % Manque d'uniformité dans le traitement de vos demandes selon les intervenants 33,8 % Autre, précisez :

Le processus de déclaration annuelle

Q36	<i>Les prochaines questions portent sur le processus de déclaration annuelle.</i> Avez-vous communiqué avec le personnel de Retraite Québec durant le processus de la déclaration annuelle? (n=679) 80,4 % Oui 19,6 % Non → Passer à Q40
-----	---

Q37	De quelle façon avez-vous communiqué avec Retraite Québec? (n=536) (Vous pouvez choisir plus d'une réponse.) 97,0 % Par téléphone 7,3 % Par télécopieur 29,3 % Par courriel 2,4 % Par courrier
Q38_1	Veillez donner votre niveau d'accord avec les énoncés suivants Au cours des communications que vous avez eues avec Retraite Québec durant le processus de la déclaration annuelle... (n=536) Le personnel était facile à joindre. 65,1 % Tout à fait en accord 32,5 % Plutôt en accord 2,2 % Plutôt en désaccord 0,2 % Tout à fait en désaccord
Q38_2	Le personnel a répondu de façon adéquate à vos questions. 74,0 % Tout à fait en accord 22,9 % Plutôt en accord 2,6 % Plutôt en désaccord 0,6 % Tout à fait en désaccord
Q38_3	Le personnel a répondu à vos questions dans un délai raisonnable. 74,4 % Tout à fait en accord 23,9 % Plutôt en accord 1,5 % Plutôt en désaccord 0,2 % Tout à fait en désaccord
Q38_4	Le personnel vous a transmis des informations faciles à comprendre. 71,6 % Tout à fait en accord 24,5 % Plutôt en accord 2,8 % Plutôt en désaccord 1,1 % Tout à fait en désaccord
Q38_5	Le personnel était courtois lors de vos échanges. 84,7 % Tout à fait en accord 15,0 % Plutôt en accord 0,2 % Plutôt en désaccord 0,2 % Tout à fait en désaccord

Q39	Avez-vous des suggestions pour améliorer le soutien offert par le personnel de Retraite Québec durant le processus de la déclaration annuelle? (n=76)
-----	--

Vérification

Q40	Au cours des 12 derniers mois, votre organisation a-t-elle fait l'objet d'une vérification de la part de Retraite Québec? (n=923)
-----	--

7,3 % Oui

65,6 % Non → Passer à Q43

27,2 % Je ne sais pas → Passer à Q43

Q41	Avez-vous personnellement été impliqué dans cet exercice de vérification? (n=67)
-----	---

82,1 % Oui

17,9 % Non → Passer à Q43

Q42_1	Veillez donner votre niveau d'accord avec les énoncés suivants Au cours de l'exercice de vérification dont mon organisation a fait l'objet... (n=55)
-------	---

Le vérificateur était courtois lors de nos échanges.

81,5 % Tout à fait en accord

14,8 % Plutôt en accord

1,9 % Plutôt en désaccord

1,9 % Tout à fait en désaccord

Q42_2	Le vérificateur m'a fait part des corrections qui ont été faites.
-------	--

54,6 % Tout à fait en accord

29,1 % Plutôt en accord

3,6 % Plutôt en désaccord

12,7 % Je ne me souviens pas/Ne s'applique pas

Profil

Q43	Dans quel secteur de votre organisation travaillez-vous? (n=927)
-----	---

37,2 % Ressources humaines

47,9 % Ressources financières

14,9 % Autre, précisez :

Q44	Depuis combien de temps agissez-vous comme intervenant auprès de Retraite Québec au sein de votre organisation? (n=927)
-----	--

9,1 % Moins d'un an

20,7 % Entre 1 et 3 ans

70,2 % Plus de 3 ans

Réseau	Réseau
	41,2 % Éducation
	22,9 % Municipalité
	21,5 % Santé et services sociaux
	14,4 % Fonction publique

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

Par Internet

www.retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

Retraite Québec
Régime de rentes du Québec (RRQ)
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9