

2010

RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Sondage sur les attentes et la satisfaction à l'égard du traitement des plaintes

Service des statistiques et des sondages



Rédaction | Louise Guilbault
Collaboration de | Francis Bernier
Graphisme | Nicholas Grenier
Mise en page | Christine Deschênes
Date de parution | Septembre 2010

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

Dépôt légal | 3^e trimestre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN | 978-2-550-59886-2 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
1. MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE.....	7
2. PORTRAIT DES RÉPONDANTS	8
2.1 Les plaignants	8
2.2 Les clients	8
3. RÉSULTATS	11
3.1 Les plaignants	11
3.1.1 Le traitement de la plainte	11
3.1.2 La satisfaction du traitement de la plainte	15
3.2 Les clients	19
3.2.1 L'opinion des clients sur les délais prévus de traitement des plaintes	20
3.2.2 Les commentaires et suggestions des clients pour l'amélioration des services de la Régie	22
CONCLUSION	23
ANNEXE 1 – LA MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE	27
ANNEXE 2 – LE QUESTIONNAIRE.....	35

INTRODUCTION

La Régie des rentes du Québec accorde une grande importance aux besoins et à la satisfaction de sa clientèle. En ce sens, elle considère que les remarques, les objections et les plaintes de ses clients peuvent être utiles pour améliorer ses services et perfectionner les lois qu'elle administre. C'est dans cette optique que le Commissaire aux services reçoit et traite les commentaires des clients.

Selon la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* de la Régie, actualisée le 1^{er} avril 2010, le Commissaire aux services informe la population qu'il traitera les plaintes de façon indépendante et en toute confidentialité et qu'il donnera une réponse avec les explications qui la justifient. Le Commissaire s'engage à répondre dans les délais maximaux suivants : 2 jours ouvrables pour un rappel à la suite d'une demande téléphonique, et 30 jours pour donner une réponse complète (le délai habituel est cependant de 7 jours).

Dans le but d'améliorer son service à la clientèle, le Commissaire a demandé au Service des statistiques et des sondages de mener un sondage pour connaître l'opinion des plaignants et des citoyens sur le processus et les délais de traitement des plaintes.

Le présent document présente la méthodologie utilisée pour réaliser le sondage et en donne les principaux résultats.

1. Méthodologie abrégée

Un sondage téléphonique a été réalisé par la firme SOM Recherches et sondages auprès de 270 plaignants et de 371 clients de la Régie, entre le 8 avril et le 1^{er} mai 2010.

Ce sondage s'adressait à deux groupes de personnes : les plaignants qui, ayant déjà fait part d'une difficulté auprès de la Régie, ont pu exprimer leur satisfaction au sujet de la réponse reçue, et les clients, auprès de qui on pouvait évaluer les attentes à l'égard des services du Commissaire.

Les plaignants visés sont les 397 citoyens qui ont eu une réponse au cours des mois de janvier à mars 2010 à la suite d'une plainte adressée à la Régie. Les plaintes transmises par courriel au Commissaire aux services ont été exclues, car elles ont déjà fait l'objet d'un sondage distinct¹.

Les clients visés sont les citoyens qui ont eu un contact avec la Régie au cours des 12 derniers mois (entre avril 2009 et mars 2010), mais qui n'ont pas fait de plainte auprès de la Régie au cours des 6 derniers mois. Un échantillon de 652 personnes a été constitué de façon aléatoire parmi les groupes ciblés.

Le taux de réponse à ce sondage a été de 71,2 % pour les plaignants et de 61,1 % pour les clients. La méthodologie détaillée et le questionnaire se trouvent respectivement aux annexes 1 et 2.

1. Guilbault, Louise. *Sondage sur la satisfaction des personnes ayant reçu une réponse du Commissaire aux services à la suite d'une plainte transmise par courriel*, Régie des rentes du Québec, juin 2010.

2. Portrait des répondants

2.1 Les plaignants

Selon le tableau 1, les 270 plaignants répondants représentent la population du sondage, c'est-à-dire les 397 plaignants ayant reçu une réponse du Commissaire aux services entre janvier et mars 2010. Ce tableau porte en outre sur les caractéristiques suivantes : le sexe du plaignant, la catégorie de plainte et le délai de traitement de celle-ci.

Tableau 1 : Représentativité des plaignants répondants au sondage

Caractéristiques des plaintes	Répondants		Population du sondage		Ensemble des plaintes avec une réponse 2009-2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Total	270	100,0	397	100,0	1 497	100,0
Sexe du plaignant						
Femme	172	63,7	241	60,7	967	64,6
Homme	98	36,3	156	39,3	530	35,4
Catégorie de plainte						
CIRSE- Paiement de soutien aux enfants	126	46,7	189	47,6	835	55,8
RRQ-retraite	75	27,8	116	29,2	288	19,2
RRQ-invalidité	43	15,9	56	14,1	209	14,0
Autres RRQ	16	5,9	18	4,5	117	7,8
Autres CIRSE	2	0,7	3	0,8	12	0,8
Autres	8	3,0	15	3,8	36	2,4
Délai de traitement de la plainte*						
Moins de 1 jour	45	16,7	66	16,6	168	11,2
Entre 1 et 7 jours	166	61,5	238	59,9	967	64,6
Entre 8 et 30 jours	56	20,7	88	22,2	312	20,8
Plus de 30 jours	3	1,1	5	1,3	50	3,3

* Le délai est le nombre de jours entre la date de dépôt de la plainte par le client et la date à laquelle la réponse est envoyée au client.

2.2 Les clients

Les 371 clients répondants au sondage représentent les 4 strates formées pour le tirage de l'échantillon. Par contre, le taux de réponse des clients de la strate « Prestataires-SAE » est plus faible (49,0 %) que les autres clients (65,1 %) (voir tableau A2 de l'annexe 1).

En effet, le taux de refus est plus élevé pour ce groupe de clients (26 %). Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils ne se considèrent pas comme des clients de la Régie étant donné que, contrairement aux autres clients, la plupart d'entre eux n'ont pas eu à faire de démarches auprès de la Régie pour obtenir le Soutien

aux enfants (c'est le Directeur de l'état civil qui informe la Régie des naissances). Donc, ils pouvaient avoir moins d'intérêt à répondre à un sondage pour la Régie des rentes du Québec.

Les tableaux 2A et 2B montrent la représentativité des clients par les répondants à l'égard de trois caractéristiques sociodémographiques.

On constate que du côté des clients SAE (Soutien aux enfants), les femmes et les personnes plus jeunes sont légèrement surreprésentées par les répondants. Du côté des clients RRQ (Régime de rentes du Québec), les femmes sont aussi légèrement surreprésentées par les répondants et les personnes de 65 ans et plus sont sous-représentées.

Les clients francophones sont aussi surreprésentés par les répondants.

Cependant, nous considérons que ces différences ne devraient pas apporter de biais importants aux résultats du sondage.

Tableau 2A : Représentativité des clients du SAE, selon le sexe, l'âge et la langue

Strate	Caractéristiques	Répondants	Population des clients du sondage
		%	
Requérants SAE	Sexe		
	Homme	8	13
	Femme	92	87
	Groupe d'âge		
	Moins de 35 ans	60	68
	35 ans et plus	40	32
	Langue de correspondance		
	Français	92	87
	Anglais	8	13
Prestataires SAE	Sexe		
	Homme	14	12
	Femme	86	88
	Groupe d'âge		
	Moins de 35 ans	44	38
	35 ans et plus	56	62
	Langue de correspondance		
	Français	92	87
	Anglais	8	13

Tableau 2B : Représentativité des clients du RRQ, selon le sexe, l'âge et la langue

Strate	Caractéristiques	Répondants	Population des clients du sondage
		%	
Requérants RRQ (N=46 101)	Sexe		
	Homme	42	47
	Femme	58	53
	Groupe d'âge		
	Moins de 55 ans	17	14
	55-59 ans	25	34
	60-64 ans	40	33
	65 ans et plus	19	19
	Langue de correspondance		
	Français	96	87
	Anglais	4	13
Cotisants et bénéficiaires RRQ (N=21 630)	Sexe		
	Homme	45	52
	Femme	55	48
	Groupe d'âge		
	Moins de 55 ans	23	26
	55-59 ans	23	14
	60-64 ans	36	17
	65 ans et plus	18	43
	Langue de correspondance		
	Français	91	82
	Anglais	9	18

3. Résultats

3.1 Les plaignants

Sachant que les plaignants sondés sont des citoyens qui ont reçu une réponse du Commissaire aux services entre les mois de janvier et mars 2010 à la suite d'une plainte qu'ils ont faite auprès de la Régie, il est surprenant de constater que :

- 46,8 % d'entre eux disent ignorer qu'il existe un commissaire à la Régie;
- 33,8 % disent ne pas avoir contacté la Régie ni le Commissaire pour faire part d'une plainte, d'une insatisfaction ou d'un commentaire au sujet de la Régie.

Il faut noter que la proportion disant ignorer l'existence du Commissaire est plus forte chez :

- les anglophones (66,7 %);
- les personnes de 65 ans et plus (58,9 %);
- les hommes (53,6 %).

Par ailleurs, les groupes de plaignants suivants sont proportionnellement plus nombreux à dire qu'ils n'ont pas fait de plainte :

- ceux âgés de 55 à 64 ans (46,0 %);
- ceux ayant une scolarité de niveau primaire ou inférieur (45,5 %);
- les hommes (40,6 %).

La médiane du délai de traitement de la plainte est de 2 jours pour les personnes disant ne pas avoir fait de plainte comparativement à 5 jours pour les plaignants l'ayant confirmé. Ce traitement rapide pourrait entre autres expliquer que certaines personnes ne se rappellent pas avoir fait une plainte.

La deuxième question² a été formulée différemment pour le sondage 2010 par rapport à celui de 2001 afin d'aider les plaignants à se souvenir de leur plainte auprès de la Régie. Ce changement semble avoir été profitable puisque 67 % des gens avaient répondu par la négative en 2001 comparativement à 33,8 % en 2010. Il faut aussi ajouter le fait que les plaignants échantillonnés en 2010 sont des personnes ayant reçu une réponse du Commissaire plus récente (au cours des 3 derniers mois) qu'en 2001 (au cours de la dernière année).

3.1.1 Le traitement de la plainte

Les statistiques suivantes sont basées sur les 178 plaignants répondants ayant confirmé qu'ils avaient fait une plainte auprès de la Régie.

La majorité des plaignants ont adressé leur plainte par téléphone (84,8 %), sans l'aide d'un intermédiaire (89,3 %) tel que le Protecteur du citoyen, le personnel politique ou un député.

2. En 2001, la question se lisait ainsi : « Au cours de la dernière année, avez-vous eu l'occasion d'entrer en contact avec un représentant du Bureau du Commissaire aux services? ». En 2010, la question est devenue : « Au cours des derniers mois, avez-vous contacté la Régie des rentes du Québec ou le Commissaire aux services de la Régie pour faire part d'une plainte, d'une insatisfaction ou d'un commentaire au sujet de ses services? ».

Notons que 78 % des plaignants affirment avoir reçu une réponse du Commissaire aux services alors que c'est le cas pour l'ensemble des personnes interrogées. Les anglophones sont en plus petite proportion à affirmer avoir eu une réponse du Commissaire (69,2 %). Étant donné que la réponse du Commissaire est souvent donnée par téléphone, elle peut être plus facilement oubliée. La formulation de la question « Avez-vous reçu une réponse du personnel du Commissaire aux services... » amène peut-être aussi le répondant à penser à un écrit plus qu'à une conversation téléphonique. Enfin, il se peut que la réponse ne soit pas associée au Commissaire, mais plutôt à la Régie.

Des questions sur le délai de réponse ont été posées aux plaignants se souvenant d'avoir eu une réponse. On note des différences dans la perception des délais selon le sexe :

- 36,8 % des femmes ont trouvé la réponse du Commissaire très rapide comparativement à 15,8 % des hommes.
- 13,2 % des hommes ont trouvé la réponse très lente comparativement à 5,3 % des femmes.

Selon le tableau 3, la médiane du délai perçu par les plaignants varie aussi selon le sexe :

- pour la moitié des femmes plaignantes, le délai perçu n'a pas été plus long que 4 jours;
- pour la moitié des hommes, le délai perçu n'a pas été plus long que 10 jours.

À l'inverse, la médiane du délai réel pour les hommes n'est que de 3,5 jours comparativement à 5 jours pour les femmes. Bref, les femmes feraient preuve d'une plus grande patience à l'égard du traitement de leur plainte.

Tableau 3 : Délai perçu et délai réel, selon le sexe – plaignants

Statistique	Hommes			Femmes		
	Plaignants se souvenant d'avoir eu une réponse		Ensemble des plaignants	Plaignantes se souvenant d'avoir eu une réponse		Ensemble des plaignantes
	Délai perçu (n=36)	Délai réel (n=36)	Délai réel (n=156)	Délai perçu (n=93)	Délai réel (n=93)	Délai réel (n= 241)
	Jours	Jours	Jours	Jours	Jours	Jours
Médiane	10,0	3,5	3,5	4,0	5,0	4,0
Moyenne	23,7	8,3	6,7	20,4	20,8	5,9

La question sur le délai attendu pour obtenir la réponse du Commissaire montre aussi des écarts selon le sexe. Ainsi, 33,3 % des hommes s'attendaient à une réponse immédiate comparativement à 16,5 % des femmes, comme le montre le tableau 4.

Tableau 4 : Délai attendu, selon le sexe – plaignants

Q_9 : Personnellement, à combien de temps vous attendiez-vous pour recevoir une réponse complète du Commissaire aux services?	Hommes	Femmes
	%	%
Immédiatement	33,3	16,5
1 à 2 jours	10,5	21,5
3 à 5 jours	15,8	19,8
6 à 10 jours	12,3	14,0
11 à 30 jours	12,3	15,7
Plus de 30 jours	8,8	6,6
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre	7,0	5,8
Total	100,0	100,0

Le sondage a permis aussi de connaître l'opinion des plaignants à l'égard des engagements des délais inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Selon le tableau 5, une forte majorité, 92,1 % des plaignants, trouve juste correct le délai maximal de 2 jours ouvrables pour rappeler. Le délai habituel de 7 jours pour une réponse complète du Commissaire est, pour sa part, jugé juste correct par 74,2 % des plaignants.

Quant au délai maximal de 30 jours pour obtenir une réponse complète du Commissaire aux services, seulement 28,0 % des plaignants le trouvent juste correct et 68 % le trouvent trop long (76,0 % pour les femmes et 50,9 % pour les hommes).

Tableau 5 : Opinion des plaignants sur les délais prévus dans la *Déclaration de services aux citoyens*

Opinion sur le délai	Délai avant de répondre		Délai pour rappeler la personne
	Délai habituel de 7 jours	Délai maximal de 30 jours	Délai maximal de 2 jours
	%	%	%
Trop long	19,7	68,0	5,1
Trop court	3,4	0,6	1,7
Juste correct	74,2	28,0	92,1
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre	2,8	3,4	1,1
Total	100,0	100,0	100,0

On a également demandé aux plaignants qui trouvaient trop longs les délais inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens*, quel serait, selon eux, le délai idéal.

Selon le tableau 6, très peu de ces plaignants envisagent un délai maximal idéal dépassant 15 jours, ce qui est la moitié du délai fixé à 30 jours. Quant au délai habituel idéal, personne n'envisage qu'il dépasse 5 jours, la majorité le fixant plutôt à 2 ou 3 jours.

Tableau 6 : Délai idéal – plaignants qui trouvent le délai trop long

Q_10B et Q_11B : Quel serait donc le délai idéal selon vous?	Délai habituel	Délai maximal
	%	%
1 jour ou moins	17,1	2,5
2 à 3 jours	60,0	5,8
4 à 5 jours	14,3	6,6
6 à 10 jours	0,0	46,3
11 à 15 jours	0,0	36,4
16 à 19 jours	0,0	0,0
20 à 29 jours	0,0	1,7
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre	8,6	0,8
Total	100,0	100,0

L'engagement d'un délai maximal de 30 jours semble trop long pour plus des deux tiers des plaignants. Comme la majorité de ces plaignants (85 %) ont vu leur plainte se régler dans un délai maximal de 15 jours, ils peuvent difficilement admettre qu'un délai maximal de 30 jours soit raisonnable. En effet, selon le tableau 7, les plaignants qui auraient reçu la réponse de la Régie dans un délai dépassant 15 jours sont plus enclins à trouver que le délai maximal de 30 jours est juste correct.

Tableau 7 : Opinion des plaignants sur le délai maximal actuel, selon le délai perçu pour obtenir la réponse à leur plainte

Q_11 : Selon vous, le délai maximal de 30 jours avant que le Commissaire aux services vous réponde est-il... ?	Q_8 : Combien de temps la Régie a-t-elle pris pour vous répondre ?			
	15 jours ou moins (n=108)	Entre 16 et 30 jours (n=8)	Plus de 30 jours (n=13)	NSP/NRP (n=9)
Trop long	78,7	62,5	38,5	44,4
Trop court	0,9	0,0	0,0	0,0
Juste correct	19,4	37,5	53,9	44,4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	0,9	0,0	7,7	11,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

3.1.2 La satisfaction à l'égard du traitement de la plainte

Les résultats suivants portent sur la satisfaction des plaignants à l'égard du traitement de leur plainte par le Commissaire. Ils sont comparés avec ceux obtenus auprès de 66 plaignants ayant reçu une réponse du Commissaire à la suite de leur plainte transmise par courriel³.

Selon le tableau 8, les plaignants visés dans le présent sondage sont en moins grande proportion que les plaignants par courriel à être satisfaits du traitement de leur plainte.

3. Guilbault, Louise. *Sondage sur la satisfaction des personnes ayant reçu une réponse du Commissaire aux services à la suite d'une plainte transmise par courriel*, Régie des rentes du Québec, juin 2010.

Tableau 8 : Satisfaction des plaignants à l'égard du traitement de la plainte

Q_13 : Le personnel du Commissaire aux services a bien compris mon insatisfaction ou mon problème. Êtes-vous...?	Sondage auprès des plaignants par courriel (n=66)	Sondage auprès des autres plaignants répondants ayant confirmé leur plainte (n=178)
	%	%
Tout à fait d'accord	66,7	40,4
Plutôt d'accord	21,2	26,4
Plutôt en désaccord	6,1	10,1
Tout à fait en désaccord	1,5	16,3
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	4,5	6,7
Total	100,0	100,0
Q_14 : Le personnel du Commissaire aux services vous a donné une réponse claire et bien expliquée. Êtes-vous...?		
Tout à fait d'accord	59,1	36,3
Plutôt d'accord	27,3	28,1
Plutôt en désaccord	10,6	12,4
Tout à fait en désaccord	1,5	15,2
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	1,5	7,9
Total	100,0	100,0
Q_15 : De façon générale, êtes-vous... de la façon dont le personnel du Commissaire aux services a traité votre plainte, commentaire ou insatisfaction?		
Très satisfait	69,7	34,3
Assez satisfait	10,6	22,5
Peu satisfait	10,6	18,5
Pas du tout satisfait	6,1	20,8
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	3,0	3,9
Total	100,0	100,0

Comme le montre le tableau 9, l'écart entre les niveaux de satisfaction des deux groupes de plaignants pourrait s'expliquer en partie par la différence dans la catégorie de plainte et le délai de traitement.

En effet, les plaintes relatives au Soutien aux enfants (CIRSE-SAE) (48,9 %) et à la rente d'invalidité (19,1 %) sont plus fréquentes chez les plaignants du sondage actuel que chez les plaignants par courriel (respectivement 28,7 % et 4,6 %). Or ces dossiers sont souvent plus complexes que les autres, offrant ainsi plus d'occasions d'insatisfaction.

Tableau 9 : Répartition des plaignants, selon la catégorie de plainte et le délai de traitement de la plainte

Catégorie de plainte	Sondage auprès des plaignants par courriel* (n=87)	Sondage auprès des autres plaignants (n=178)
	%	%
RRQ-retraite	34,5	23,0
RRQ-invalidité	4,6	19,1
Autres RRQ	16,1	5,6
CIRSE – Paiement de Soutien aux enfants	28,7	48,9
Autres CIRSE (SEH, programme)	3,4	1,1
Autres	12,6	2,2
Total	100,0	100,0
Délai de traitement de la plainte		
1 jour ou moins	11,5	17,4
2 à 3 jours	25,3	24,2
4 à 7 jours	37,9	30,9
8 à 15 jours	20,7	17,4
16 à 30 jours	4,6	9,0
plus de 30 jours	0,0	1,1
Total	100,0	100,0

* Étant donné l'anonymat des répondants au sondage en ligne adressé aux plaignants par courriel, il est impossible de reconnaître les 66 répondants parmi les 87 plaignants de l'échantillon initial. C'est pourquoi les statistiques du tableau 9 ne peuvent être calculées qu'avec l'échantillon initial des plaignants par courriel.

De plus, les répondants au présent sondage sont en plus grande proportion (10,1 %) à avoir un délai de traitement dépassant 15 jours comparativement aux plaignants par courriel (4,6 %). Par contre, ils sont aussi en plus grande proportion à avoir un court délai de traitement d'un jour ou moins (17,4 % contre 11,5 %).

D'ailleurs, la raison la plus souvent mentionnée par les personnes insatisfaites pour expliquer leur opinion est le délai de traitement. Près du quart des répondants insatisfaites ont donné cette raison. Et, en comparant le délai réel de traitement de la plainte pour les personnes ayant donné cette raison avec celui des autres plaignants, on constate que, effectivement, la médiane de leur délai réel est de 10 jours alors que celle pour les autres plaignants est de 4 jours.

Le tableau 10 précise les principales raisons de l'insatisfaction.

Tableau 10 : Proportion de plaignants insatisfaits, selon la raison de l'insatisfaction

Q16A : Pour quelle raison n'êtes-vous pas satisfait?	Répondants insatisfaits du traitement de leur plainte (n=70)
	%
Le traitement du dossier est trop long.	22,4
Pas satisfait du règlement ou des réponses obtenues.	19,4
Le préposé a une mauvaise attitude.	17,9
Il n'y a pas ou peu de suivi de la part du Commissaire ou des employés.	14,3
La Régie n'écoute pas les plaignants.	11,4
Autres raisons	41,3

Finalement, la section du questionnaire adressée aux plaignants se terminait avec deux questions d'opinion sur la démarche permettant de faire une plainte et sur les améliorations que la Régie pourrait apporter à ses services.

Les deux tiers des plaignants ont trouvé facile de faire cette démarche; cependant, chez les plaignants ayant fait des études primaires ou moins que cela, ce pourcentage baisse à 50 %.

Tableau 11 : Facilité des plaignants à faire la démarche pour la plainte

Q_17 : Avez-vous trouvé facile de faire cette démarche pour votre plainte?	%
Oui	66,9
Non	29,8
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	3,4
Total	100,0

Les deux tiers des plaignants avaient au moins une suggestion ou un commentaire permettant à la Régie d'améliorer ses services. Le tableau 12 présente un résumé des suggestions et commentaires en ordre de fréquence.

Tableau 12 : Commentaires ou suggestions d'amélioration des services de la Régie

Q_18A : Avez-vous des commentaires ou des suggestions qui permettraient à la Régie d'améliorer ses services?	%
Réduire les délais de traitement d'un dossier.	9,0
Améliorer l'attitude des employés (courtoisie, politesse, empathie).	8,4
Avoir des agents plus compétents, mieux formés et informés.	7,9
Informier davantage la population sur les services et les procédures de la Régie.	6,7
Assouplir les règles établies; être ouvert au traitement cas par cas.	5,1
Autres	29,8
Aucune suggestion ou commentaire	33,7

Un document⁴ porte particulièrement sur l'ensemble des suggestions et des commentaires recueillis.

3.2 Les clients

Rappelons que les 371 clients répondants sont des citoyens qui ont eu un contact avec la Régie au cours des 12 mois précédant le sondage et qui n'ont pas fait de plainte au cours des 6 derniers mois.

Il n'est pas surprenant d'apprendre qu'une plus petite proportion de ces personnes sait qu'il existe un Commissaire aux services, soit 24,9 % comparativement à 53,2 % des plaignants.

Une minorité de ces clients disent avoir fait une plainte auprès du Commissaire aux services ou à la Régie, soit 4,7 % (19 répondants). Il s'agit peut-être d'une plainte exprimée à un employé de la Régie sans démarche formelle auprès du Commissaire aux services, étant donné que la banque de données des plaintes du Commissaire ne contient pas leur plainte.

Les 352 clients répondants ayant confirmé ne pas avoir fait de plainte ont été questionnés sur la possibilité qu'ils fassent une plainte à la Régie. On cherchait alors à connaître le moyen de communication qu'ils utiliseraient, le délai attendu pour obtenir une réponse du Commissaire et leur opinion sur les délais habituels et maximaux inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens* pour obtenir une réponse du Commissaire.

4. Guilbault, Louise. *Sondage sur les attentes et la satisfaction à l'égard du traitement des plaintes - Commentaires des répondants*, 2010.

Selon le tableau 13, la majorité (76,7 %) téléphonerait pour formuler sa plainte, son commentaire ou son objection sur un service de la Régie.

Tableau 13 : Moyen de communication privilégié des clients pour communiquer avec le Commissaire aux services de la Régie

Q_19 : Si vous deviez joindre le Commissaire aux services ou la Régie, quel moyen de communication choisiriez-vous en premier?	Nombre de répondants	%
Téléphone	266	76,7
Internet	69	18,2
En personne à un bureau de la Régie	8	2,4
Par la poste	7	1,8
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre	2	1,0
Total	352	100,0

La proportion de gens qui utiliseraient le téléphone est encore plus élevée parmi les groupes suivants :

- ceux âgés de 65 ans et plus (89,5 %);
- ceux ayant fait des études primaires (86,8 %);
- ceux ayant fait des études secondaires (85,7 %);
- les prestataires du Soutien aux enfants (84,5 %).

Quant à l'utilisation d'Internet, elle serait plus élevée pour certains autres groupes :

- ceux ayant fait des études universitaires (31,0 %);
- ceux ayant fait des études collégiales (29,0 %);
- les hommes (25,0 %).

3.2.1 L'opinion des clients sur les délais prévus de traitement des plaintes

Une forte majorité, 87,6 % des clients, trouve « juste correct » le délai habituel de 7 jours pour traiter une plainte. Il est à noter que seulement 65,8 % des anglophones trouvent ce délai juste correct, car 21,9 % d'entre eux le trouvent trop long.

Quant au délai maximal de 30 jours pour obtenir une réponse complète du Commissaire, seulement 36,4 % le trouvent juste correct et 62,1 % le trouvent trop long. Notons que les femmes sont en plus grande proportion que les hommes à le trouver juste correct (45,2 % contre 31,6 %) tout comme les francophones par rapport aux anglophones (37,9 % contre 16,7 %).

Tableau 14 : Opinion des clients sur les délais pour obtenir une réponse du Commissaire aux services

Opinion sur le délai	Délai avant de répondre		Délai pour rappeler une personne
	Délai habituel de 7 jours	Délai maximal de 30 jours	Délai maximal de 2 jours
	%	%	%
Trop long	9,2	62,1	6,6
Trop court	2,7	0,2	1,4
Juste correct	87,6	36,4	91,1
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre	0,5	1,3	1,0
Total	100,0	100,0	100,0

Dans l'ensemble, les clients ont la même opinion que les plaignants sur les délais inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens*, à l'exception du délai habituel de 7 jours pour lequel les clients sont proportionnellement moins nombreux à le trouver trop long (9,2 %), comparativement à 19,7 % pour les plaignants.

On a demandé aux clients qui trouvaient trop long le délai maximal de 30 jours, quel serait le délai idéal. Parmi eux, 92,4 % pensent qu'il ne devrait pas dépasser 15 jours. Selon le tableau 15, on constate que les clients sont quand même moins exigeants que les plaignants. En effet, plus de 60 % des plaignants considèrent que le délai idéal est de 10 jours ou moins, tandis que moins du tiers des clients partagent cet avis.

Tableau 15 : Délai maximal idéal - Personnes trouvant que le délai de 30 jours est trop long

Délai maximal idéal	Plaignants	Clients
	%	%
5 jours ou moins	14,9	3,1
6 à 10 jours	46,3	29,1
11 à 15 jours	36,4	60,1
16 à 19 jours	0,0	0,0
20 à 29 jours	1,7	6,4
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre	0,8	1,2
Total	100,0	100,0

Finalement, le délai maximal de 2 jours pour que le Commissaire aux services rappelle la personne à la suite d'une plainte est considéré juste correct par 91,1 % des clients, soit une proportion équivalente à celle des plaignants (92,1 %).

3.2.2 Les commentaires et suggestions des clients pour l'amélioration des services de la Régie

Une minorité de clients, 11,1 %, a fait des suggestions ou commentaires pour l'amélioration des services de la Régie. Parmi ces derniers, une proportion de 2,6 % suggère d'améliorer le système téléphonique ou d'éliminer le temps d'attente au téléphone. Un document⁵ porte particulièrement sur l'ensemble des suggestions et des commentaires recueillis.

5. Guilbault, Louise. *Sondage sur le traitement des plaintes auprès de plaignants et de personnes ayant eu un contact avec la Régie - Commentaires des répondants*, 2010.

CONCLUSION

Les bons taux de réponse obtenus (71 % pour les plaignants et 61 % pour les clients) à ce sondage sur le traitement des plaintes à la Régie témoignent d'un intérêt pour le sujet.

Le téléphone est le moyen de communication privilégié pour communiquer une plainte : 84,8 % des plaignants l'ont utilisé et 76,7 % des clients l'utiliseraient.

Les deux tiers des plaignants sont d'accord pour affirmer que le Commissaire aux services a bien compris leur insatisfaction et que la réponse a été claire et bien expliquée, et qu'ils sont satisfaits de la façon dont le personnel du Commissaire a traité leur demande. Il demeure que 15 % des plaignants sont tout à fait en désaccord avec l'une ou l'autre de ces deux affirmations. De même, bien que plus de la moitié des plaignants soient satisfaits de la façon dont le personnel du Commissaire a traité leur demande, 21 % se disent pas du tout satisfaits.

En ce qui a trait à l'engagement sur les délais de réponse inscrit dans la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC), les opinions suivantes ressortent du sondage :

- Plus de 90 % des plaignants et des clients trouvent « juste correct » le délai de 2 jours pour rappeler une personne;
- 74,2 % des plaignants et 87,6 % des clients trouvent « juste correct » le délai habituel de 7 jours pour donner une réponse complète;
- 68,0 % des plaignants et 62,1 % des clients trouvent « trop long » le délai maximal de 30 jours pour donner une réponse complète.

Le délai habituel n'est pas un engagement en soi, mais plutôt le reflet du service reçu par 75 % des clients. Ce délai est correct pour près de 90 % des clients. Il est aussi équivalent ou plus court que le délai maximal idéal souhaité par plus de 95 % de ceux qui trouvent le délai maximal actuel trop long.

Toutefois, les 30 jours prévus comme délai de traitement maximal dans la DSC ne correspondent pas du tout aux attentes des clients à l'égard du service.

Il faut noter que, selon l'information de la banque de données sur les plaintes de la Régie, pour 95 % de celles dont le traitement s'est terminé entre avril 2009 et mars 2010, le délai réel pour une réponse complète ne dépasse pas 22 jours, soit un délai beaucoup plus court que celui prévu dans la DSC.

À la lumière des résultats de ce sondage, le Commissaire devra, malgré les contraintes de coûts et de ressources à sa disposition, tenir compte des attentes exprimées par sa clientèle et réévaluer la pertinence de son engagement sur les délais de traitement des plaintes.

Annexe 1

Méthodologie détaillée

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

- la population cible;
- l'échantillon des clients;
- le questionnaire et son prétest;
- la collecte des données et le taux de réponse;
- la pondération, le calcul des estimations et la marge d'erreur.

La population cible

Les plaignants

Ce sont les personnes dont le traitement de la plainte s'est terminé entre janvier et mars 2010. Il ne fallait pas que la plainte soit trop éloignée de la période de collecte prévue en avril 2010 pour réduire les risques que les répondants aient oublié d'avoir fait une plainte. En effet, lors du sondage de 2001, alors que la plainte pouvait remonter à 6 mois précédant la tenue du sondage, 67 % des personnes contactées avaient répondu ne pas avoir fait de plainte.

Seules les plaintes des citoyens ont été retenues. Celles provenant du Protecteur du citoyen, des députés ou des attachés politiques ont été exclues. Il en est de même pour les plaintes envoyées par courriel, car elles ont fait l'objet d'un autre sondage récent⁶.

Au total, la population se dénombre à 397 plaignants et elle a été recensée pour ce sondage.

Les clients

La population desservie par la Régie est composée de 3,78 millions de cotisants au Régime de rentes du Québec, 1,61 million de bénéficiaires d'une rente du Régime, 868 000 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants. Notons qu'il ne s'agit pas de groupes mutuellement exclusifs et que tous n'ont pas eu un contact avec la Régie au cours des 12 derniers mois.

La procédure développée pour le *Grand sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle*⁷ dans le but de constituer une population cible a été adaptée au présent sondage. Elle a permis de discerner les citoyens ayant eu une interaction avec la Régie au cours des 12 derniers mois, par exemple : des cotisants ayant reçu un relevé de participation au Régime de rentes, des personnes ayant demandé la rente de retraite, des parents ayant fait une demande de changement de fréquence de paiement de Soutien aux enfants, des personnes ayant un dossier en révision pour l'obtention d'un supplément pour enfant handicapé, etc. Les personnes ayant seulement demandé un renseignement en appelant à la Régie ne font

6. Guilbault, Louise. *Sondage sur la satisfaction des personnes ayant reçu une réponse du Commissaire aux services à la suite d'une plainte transmise par courriel*, Régie des rentes du Québec, juin 2010.

7. Sondage réalisé tous les 2 ans par la Régie afin de suivre l'évolution de la satisfaction à l'égard de la prestation de services aux citoyens.

pas partie de la population de sondage visée puisque ce type de contact n'est pas enregistré dans les bases de données.

Environ 1,8 million de clients auraient ainsi eu un contact avec la Régie au cours des 12 mois précédant le sondage.

L'échantillon des clients

Pour éviter de construire inutilement une énorme base de sondage de 1,8 million de personnes ayant eu un contact avec la Régie au cours des 12 derniers mois, un échantillonnage à 2 degrés a été privilégié.

Au premier degré, un échantillon aléatoire d'une journée ouvrable pour chacun des mois d'avril 2009 à mars 2010 a été tiré. Les dates suivantes ont été fixées :

- le 13 avril 2009
- le 20 mai 2009
- le 2 juin 2009
- le 31 juillet 2009
- le 20 août 2009
- le 18 septembre 2009
- le 10 octobre 2009
- le 24 novembre 2009
- le 22 décembre 2009
- le 28 janvier 2010
- le 2 février 2010
- le 18 mars 2010.

Au deuxième degré, la base de sondage a été constituée par l'extraction de citoyens ayant eu une interaction avec la Régie à l'une des 12 dates énumérées précédemment. Par la suite, un échantillon non proportionnel de personnes a été tiré dans chacune des 4 strates retenues : requérants RRQ (Régime de rentes du Québec), cotisants et bénéficiaires RRQ, requérants SAE (Soutien aux enfants) et prestataires SAE.

Une fois extrait, cet échantillon a été comparé avec le fichier des plaignants afin de s'assurer que ces personnes n'avaient pas fait de plainte à la Régie au cours des 6 derniers mois.

Tableau A1 : Répartition par strate de la population échantillonnée et de l'échantillon des clients

Strate	Population	Échantillon	
	Nombre	Nombre	%
Requérants SAE	3 952	168	25,8
Requérants RRQ	46 101	170	26,1
Prestataires SAE	16 532	175	26,8
Cotisants et bénéficiaires RRQ	21 630	139	21,3
Total	88 215	652	100,0

Le questionnaire et son prétest

Le questionnaire débute avec une question sur la connaissance du Commissaire aux services à la Régie et une autre pour déterminer si la personne répondra aux questions pour les plaignants ou à celles destinées aux clients n'ayant pas porté plainte.

Le questionnaire contient 18 questions s'adressant aux plaignants et aborde les sujets suivants : le moyen de communication de la plainte, la satisfaction à l'égard du traitement de la plainte, le délai de réponse perçu par le répondant et l'opinion sur l'engagement relatif aux délais de réponse inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) de la Régie.

Les questions s'adressant aux clients concernent le moyen privilégié pour adresser une plainte et l'opinion sur l'engagement du Commissaire dans la DSC.

Le questionnaire se termine, pour les deux groupes, par deux questions sociodémographiques portant sur l'âge et la scolarité.

Le questionnaire a été prétesté auprès de 9 plaignants et de 7 clients. Quelques modifications ont été apportées par la suite pour éviter certaines ambiguïtés et clarifier certains points.

Le questionnaire utilisé lors de la collecte est présenté à l'annexe 2.

La collecte des données et le taux de réponse

Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 8 avril et le 1^{er} mai 2010 par la firme SOM Recherches et sondages. Ces entrevues ont nécessité tout au plus 23 appels et ont duré, en moyenne, 5,6 minutes.

Des 397 plaignants, 270 ont répondu, soit un taux de réponse de 71,2 %. Parmi ceux-ci, 178 ont confirmé avoir fait une plainte ou un commentaire à la Régie, soit 66,2 %. C'est une nette amélioration comparativement au sondage de 2001 alors que seulement 33 % des plaignants l'avaient confirmé.

Parmi les 652 clients échantillonnés, 371 ont répondu, soit un taux de réponse de 61,1 %. On note que le taux de réponse est plus faible pour les prestataires SAE (49,0 %) que pour les autres clients de la Régie.

Tableau A2 : Résultat de la collecte téléphonique

Résultat de la collecte	Plaignants	Clients				
		Total	Requérants SAE	Prestataires SAE	Requérants RRQ	Cotisants et bénéficiaires RRQ
Échantillon initial	397	652	168	175	170	139
Numéros non valides	18	45	10	26	1	8
Cas non joints	11	2	0	1	0	1
Cas inadmissibles	0	0	0	0	0	0
Cas admissibles	368	605	158	148	169	130
Non-répondants	98	234	61	75	55	43
Refus	66	113	28	38	30	17
Répondants	270	371	97	73	114	87
Taux de réponse	71,2 %	61,1 %	61,4%	49,0%	67,5%	66,4%

Taux de réponse = nombre de répondants / (nombre de cas admissibles + nombre de cas non joints)

La pondération, le calcul des estimations et la marge d'erreur

La pondération des répondants au sondage permet d'obtenir des statistiques qui peuvent être inférées à la population qu'ils représentent.

Le poids initial de chaque plaignant est 1, car les plaignants sont recensés et aucune marge d'erreur n'est calculée.

Le poids initial de chaque client répondant varie selon la strate à laquelle il appartient :

$$\frac{\text{Nombre total de personnes dans la strate C}}{\text{Nombre de personnes échantillonnées dans la strate C}}$$

À cause de la non-réponse, le poids initial doit être ajusté :

$$\text{Poids ajusté des clients répondants} = \text{poids initial} * \frac{\text{nombre de personnes échantillonnées dans la strate C}}{\text{nombre de personnes répondantes dans la strate C}}$$

L'estimation de la proportion de clients ayant une caractéristique particulière est un ratio de sommes pondérées. Le numérateur est la somme pondérée des répondants qui ont la caractéristique en question et le dénominateur est la somme pondérée de tous les répondants.

À chaque pourcentage estimé pour les clients, la marge d'erreur peut être calculée. Avec 371 répondants, la marge d'erreur maximale est de 5 % pour les pourcentages calculés sur l'ensemble des répondants. Cependant, pour les pourcentages calculés sur des groupes de répondants (ex. : les hommes, les requérants RRQ, etc.), les marges d'erreur maximales peuvent dépasser 5 %.

Annexe 2

Le questionnaire

SONDAGE POUR LE COMMISSAIRE AUX SERVICES DE LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

/*

Légende

- *texte On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
- ... Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
- /*texte*/ Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
- NSP Choix de réponses : Ne sait pas
- NRP Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
- NAP Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
- >, ->> Signifie « Passez à la question »
- >sortie Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
- >fin Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
- 1=, 1= Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
- 1=, 2=, ... Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
- Q_S1cal, Q_INcal Les questions commençant par « Q_S1... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
- */

Q_Bi Bonjour, bonsoir. Puis-je parler à M/Mme... s'il vous plaît?

->>1NTRO

Q_1NTRO

*

Bonjour, bonsoir. Puis-je parler à M/Mme... s'il vous plaît?*

Mon nom est... de la firme de recherche SOM. À la demande de la Régie des rentes du Québec, nous faisons présentement une étude sur l'amélioration des services et sur le traitement des plaintes à la Régie.

Accepteriez-vous de répondre à quelques questions à ce sujet? Nous vous en serions grandement reconnaissants.

*(Au besoin si le répondant mentionne ne PAS avoir été en contact avec la Régie)

La Régie des rentes du Québec s'occupe du régime de rentes du Québec et du soutien aux enfants. Si vous avez déjà cotisé au régime de la RRQ, vous avez pu recevoir un relevé de participation sans l'avoir demandé.*

2=*Continuez

/*Partie Filtre Pour partager : plaignants et plaignants potentiels*/

Q_1 Veuillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.

Savez-vous qu'il existe, à la Régie des rentes du Québec, un Commissaire aux services (CS) dont la tâche principale est de recevoir les plaintes, les objections ou les commentaires des citoyens au sujet des services de la Régie?

1=*Oui

2=*Non

9=*NSP/NRP

Q_2 Au cours des derniers mois, avez-vous contacté la Régie des rentes du Québec ou le Commissaire aux services de la Régie pour faire part d'une plainte, d'une insatisfaction ou d'un commentaire au sujet de ses services?

1=*Oui

2=*Non->19

9=*NSP/NRP->19

/*Partie 1 : Questions s'adressant aux plaignants de janvier à mars 2010*/

Q_3 Par quel moyen de communication vous êtes-vous adressé à la Régie pour votre plainte? *(Au besoin) Le premier contact* *Lire au besoin*

- 1=*Téléphone
- 2=*Internet
- 3=*Courrier
- 90=*Autre <précisez>
- 99=*NSP/NRP

Q_4 Avez-vous fait appel à un intermédiaire pour régler votre plainte (ou insatisfaction) à l'égard de la Régie?

- 1=*Oui
- 2=*Non->6
- 9=*NSP/NRP->6

Q_4b S'agissait-il de l'un des intermédiaires suivants : un avocat, un député, le Protecteur du citoyen, du personnel politique?

- 1=*Oui
- 2=*Non->6
- 9=*NSP/NRP->6

Q_5A Pourquoi (avez-vous fait appel à un intermédiaire)? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

- 1=*Pour régler plus rapidement sa plainte
- 2=*Ignorait que la Régie recevait les plaintes
- 3=*Ne voulait pas ou ne pouvait pas s'en occuper lui-même
- 90=*Autre <précisez>
- 96=*Aucun autre->6
- 99=*NSP/NRP->6

Q_6 Avez-vous reçu une réponse du personnel du Commissaire aux services au sujet de votre plainte (insatisfaction ou commentaire)?

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

Q_7 Trouvez-vous que la réponse a été très rapide, plutôt rapide, plutôt lente ou très lente?

- 1=*Très rapide
- 2=*Plutôt rapide
- 3=*Plutôt lente
- 4=*Très lente
- 9=*NSP/NRP

Q_8/*8un*/ Combien de temps la Régie a-t-elle pris pour vous répondre? ((f red <Val8>))
Approximativement

- << _____*facultatif*suf nb
- 1=*Jour*suf un
 - 2=*Semaine
 - 3=*Mois
 - 9=*NSP/NRP>>

/* Validation de Q8*/

Q_inCalVal8 q#Val8=1 ou lorsque (q#8nb=blanc et q#8un=1,2,3) alors q#VAL8=2
->>Cal9

Q_VAL8 Auto complété

- 1=*
- 2=Entrer le temps pris ou cocher «NSP/NRP»

Q_siCal9 si q#VAL8=1->9un
->>lt8

Q_inlt8 q#8nb=blanc et q#8un=blanc
->>8un

Q_9/*9un*/ Personnellement, à combien de temps vous attendiez-vous pour recevoir une réponse complète du Commissaire aux services? ((f red <Val9>))

- << _____*facultatif*suf nb
- 1=*Jour*suf un
 - 2=*Semaine
 - 3=*Mois
 - 7=*Ne s'attendait pas à recevoir une réponse / n'avait pas d'attentes par rapport aux délais
 - 9=*NSP/NRP>>

/* Validation de Q9*/

Q_inCalVal9 q#Val9=1 ou lorsque (q#9nb=blanc et q#9un=1,2,3) alors q#VAL9=2
->>Cal10

Q_VAL9 Auto complété

- 1=*
- 2=Entrer le temps attendu ou cocher «NSP/NRP»

Q_siCal10 si q#VAL9=1->10
->>lt9

Q_inlt9
->>9un

q#9nb=blanc et q#9un=blanc

Q_10 Lorsqu'une personne communique avec la Régie pour se plaindre, il peut arriver qu'une analyse plus approfondie du dossier soit nécessaire.

Dans ce cas, le Commissaire aux services s'engage à transmettre une réponse complète dans un délai (g habituel de 7 jours) (pour 75 % des dossiers) ou dans un ((g délai maximal de 30 jours) (pour 95% des dossiers).

Selon vous, le délai (g habituel) de 7 jours avant que le Commissaire transmette sa réponse est-il trop long, trop court ou juste correct?

1=*Trop long->10b
2=*Trop court->10c
3=*Juste correct
9=*NSP/NRP

->>11

Q_10b Quel serait donc le délai idéal selon vous (En nombre de jours)? *bornes=0,7 exception=99
Accepter les décimales

99 : NSP/NRP

->>11

Q_10c Quel serait donc le délai idéal selon vous (En nombre de jours)? *bornes souples=7,30
exception=99 *Accepter les décimales*

99 : NSP/NRP

Q_11 Selon vous, le délai (g maximal) de 30 jours avant que le Commissaire aux services vous réponde est-il, trop long, trop court ou juste correct?

1=*Trop long->11b
2=*Trop court->11c
3=*Juste correct
9=*NSP/NRP

->>12

Q_11b Quel serait donc le délai idéal selon vous (En nombre de jours)? *bornes=0,30 exception=99
Accepter les décimales

99 : NSP/NRP

->>12

Q_11c Quel serait donc le délai idéal selon vous (En nombre de jours)? *bornes souples=30,60
exception=99 *Accepter les décimales*

99 : NSP/NRP

Q_12 Lorsqu'une personne téléphone à la Régie pour lui faire part d'une plainte (d'une insatisfaction ou
d'un commentaire), le Commissaire aux services s'engage à la rappeler dans un délai maximal de
2 jours ouvrables.

Selon vous, est-ce un délai trop long, trop court ou juste correct?

1=*Trop long->12bUn

2=*Trop court->12c

3=*Juste correct

9=*NSP/NRP

->>13

Q_12b/*Un*/ Quel serait donc le délai idéal selon vous? ((f red <Val12b>))

<<_____*facultatif*suf Nb

1=*Jour*suf Un

2=*Heure

9=*NSP/NRP>>

/*

Validation de Q12b*/

Q_inCalVal12
->>Cal13

q#Val12b=1 ou lorsque (q#12bNb=blanc et q#12bUn=1,2) alors q#VAL12b=2

Q_VAL12b

Auto complété

1=*

2=Entrer le délai idéal ou cocher «NSP/NRP»

Q_siCal13
->>lt12b

si q#VAL12b=1->13

Q_inlt12b
->>12bUn

q#12bNb=blanc et q#12bUn=blanc

Q_12c Quel serait donc le délai idéal selon vous (En nombre de jours)? *bornes souples=3,5 exception=99 *Accepter les décimales*

99 : NSP/NRP

Q_13 Veuillez maintenant indiquer votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants.

Le personnel du Commissaire aux services a bien compris votre insatisfaction ou votre problème. Êtes-vous...

1=Tout à fait d'accord
2=Plutôt d'accord
3=Plutôt en désaccord
4=Tout à fait en désaccord
9=*NSP/NRP

Q_14 Le personnel du Commissaire aux services vous a donné une réponse claire et bien expliquée.

Q_15 De façon générale, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de la façon dont le personnel du Commissaire aux services a traité votre plainte, commentaire ou insatisfaction?

1=*Très satisfait(e)->17
2=*Assez satisfait(e)->17
3=*Peu satisfait(e)
4=*Pas du tout satisfait(e)
9=*NSP/NRP->17

Q_16A Pour quelle raison n'êtes-vous pas satisfait (e)? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->17
99=*NSP/NRP->17

Q_17 Avez-vous trouvé facile de faire cette démarche pour votre plainte?

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

Q_18A Avez-vous des commentaires ou des suggestions qui permettraient à la Régie d'améliorer ses services? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,95,99

90=*Autre <précisez>
95=*Aucun commentaire->25
96=*Aucun autre->25
99=*NSP/NRP->25

Q_19 Si une démarche auprès d'un représentant de la Régie n'a pas donné les résultats attendus ou si vous avez des remarques, des objections ou des plaintes à formuler sur un service de la Régie, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux services de la Régie des rentes du Québec.

*(Au besoin, numéros de téléphone)

- Québec : 418-643-5185

- Montréal : 514-873-2433

- Sans frais : 1-800-463-5185*

Si vous deviez joindre le Commissaire aux services ou la Régie, quel moyen de communication choisiriez-vous en premier? *Lire au besoin*

1=*Internet

2=*Téléphone

3=*Poste

90=*Autre <précisez>

99=*NSP/NRP

Q_20 Lorsqu'une personne communique avec la Régie pour se plaindre, il peut arriver qu'une analyse plus approfondie du dossier soit nécessaire.

Dans ce cas, le Commissaire aux services s'engage à transmettre une réponse complète dans un délai (g habituel de 7 jours) (pour 75 % des dossiers) ou dans un (g délai maximal de 30 jours) (pour 95 % des dossiers).

2=*Continuez

Q_21 Selon vous, le délai ((g habituel)) de 7 jours avant que le Commissaire transmette une réponse complète est-il trop long, trop court ou juste correct?

1=*Trop long->21b

2=*Trop court->21c

3=*Juste correct

9=*NSP/NRP

->>22

Q_21b Quel serait donc le délai idéal selon vous (En nombre de jours)? *bornes=0,7 exception=99
Accepter les décimales

99 : NSP/NRP

->>22

Q_21c Quel serait donc le délai idéal selon vous? *bornes souples=7,30 exception=99 *Accepter les
décimales*

99 : NSP/NRP

Q_22 Selon vous, le délai ((g maximal)) de 30 jours avant qu'un représentant du Commissaire
transmette sa réponse complète est-il trop long, trop court ou juste correct?

1=*Trop long->22b

2=*Trop court->22c

3=*Juste correct

9=*NSP/NRP

->>23

Q_22b Quel serait donc le délai idéal selon vous? *bornes=0,30 exception=99 *Accepter les décimales*

99 : NSP/NRP

->>23

Q_22c Quel serait donc le délai idéal selon vous? *bornes souples=30,60 exception=99 *Accepter les
décimales*

99 : NSP/NRP

Q_23 Lorsqu'une personne téléphone à la Régie pour lui faire part d'une insatisfaction (ou d'un
commentaire), le Commissaire aux services s'engage à rappeler dans un délai maximal de
2 jours ouvrables.

Selon vous, est-ce un délai trop long, trop court ou juste correct?

1=*Trop long->23bUn

2=*Trop court->23c

3=*Juste correct

9=*NSP/NRP

->>24A

Q_23b*Un*/ Quel serait donc le délai idéal selon vous? ((f red <Val23b>)) *Accepter les décimales*

<< _____*facultatif*suf Nb
1=*Jour*suf Un
2=*Heure
9=*NSP/NRP>>

/* Validation de Q23b*/

Q_inCalVal23 q#Val23b=1 ou lorsque (q#23bNb=blanc et q#23bUn=1,2) alors q#VAL23b=2
->>Cal24A

Q_VAL23b Auto complété

1=*
2=Entrer le délai idéal ou cocher «NSP/NRP»

Q_siCal24A si q#VAL23b=1->24A
->>lt23b

Q_inlt23b q#23bNb=blanc et q#23bUn=blanc
->>23bUn

Q_23c Quel serait donc le délai idéal selon vous? *bornes souples=3,5 exception=99 *Accepter les décimales*

99 : NSP/NRP

Q_24A Avez-vous des commentaires ou des suggestions qui permettraient à la Régie d'améliorer ses services? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,95,99

90=*Autre <précisez>
95=*Aucun commentaire->25
96=*Aucun autre->25
99=*NSP/NRP->25

/*Partie 3 Questions démographiques*/

Q_25 Nous allons maintenant terminer ce sondage avec quelques questions d'ordre démographique.

À quel groupe d'âge appartenez-vous? *Vous pouvez vous laisser interrompre*

- 1=Moins de 25 ans
- 2=25-34 ans
- 3=35-54 ans
- 4=55-59 ans
- 5=60-64 ans
- 6=65 ans ou plus
- 9=*NSP/NRP

Q_26 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

- 1=Primaire ou moins
- 2=Secondaire
- 3=Collégial
- 4=Universitaire
- 9=*NSP/NRP

Q_27 (Sexe du répondant)

- 1=*Homme
- 2=*Femme

/*Q_28 Langue d'entrevue

- 1=*Français
- 2=*Anglais

*/

Q_FIN Merci beaucoup de votre collaboration!

Encore une fois, je suis..., de la maison de recherche SOM pour le compte de la Régie des rentes du Québec. Je voudrais vous remercier du temps que vous m'avez consacré. Nous voulons aider les gens à se faire entendre et votre opinion est importante pour permettre à SOM d'y arriver.