

Sondage sur les attentes à l'égard des communications relatives au supplément de rente de retraite

Service des statistiques et des sondages



Rédaction | Francis Bernier
Graphisme | Nicholas Grenier
Mise en page | Christine Deschênes
Date de parution | Janvier 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 | 1^{er} trimestre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN | 978-2-550-58212-0 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	9
1. MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE.....	11
2. PROFIL DES RÉPONDANTS	12
3. EMPLOI ET SUPPLÉMENT DE RENTE.....	14
3.1 Le supplément	14
3.2 L'emploi.....	15
3.3 La connaissance du fait que travailler donne droit à un supplément	16
3.4 La lettre d'information.....	16
3.5 Le changement du montant de la rente de retraite	17
4. OPINION SUR LA LETTRE ET APPELS À LA RÉGIE	19
5. OPINION SUR LES COMMUNICATIONS CONCERNANT LE SUPPLÉMENT DE RENTE	21
5.1 Dépense, gaspillage, lettre personnalisée et lettre générale	21
5.2 Montant minimal pour l'envoi d'une lettre	22
6. ANALYSE PAR PROFIL DE CLIENTS.....	25
CONCLUSION	29
ANNEXE 1 – TABLEAU DES POPULATIONS ET RÉPONDANTS.....	31
ANNEXE 2 – MÉTHODOLOGIE.....	35
ANNEXE 3 – QUESTIONNAIRE FRANÇAIS.....	39

Sondage sur les attentes à l'égard des communications relatives au supplément de rente de retraite

Faits saillants

- Depuis 2008, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit une bonification de la rente de retraite, le supplément de rente de retraite, pour les bénéficiaires qui travaillent.
- L'année 2009 étant la première au cours de laquelle des suppléments sont versés, la Régie a décidé de s'intéresser aux attentes des gens envers les communications portant sur ce changement au paiement. Un sondage a été réalisé auprès de 1 001 répondants bénéficiant d'un supplément mensuel de 10 \$ ou moins.

Profil des répondants

- Près des deux tiers (62,4 %) des bénéficiaires d'un supplément de rente de retraite sont des hommes.
- Huit bénéficiaires sur dix sont âgés de moins de 70 ans.
- 40,9 % des répondants ont complété un niveau de scolarité supérieur au secondaire.

Emploi et supplément de rente

- Le montant mensuel moyen du supplément pour la clientèle visée est de 3,63 \$.
 - Une personne sur cinq reçoit un supplément mensuel inférieur à 1 \$.
- Le montant mensuel moyen du supplément tend à diminuer avec l'âge, passant de 3,89 \$ chez les personnes de moins de 65 ans à 2,87 \$ pour celles de 75 ans et plus.
- Un bénéficiaire du supplément de rente sur cinq affirme ne pas avoir travaillé en 2008, ce qui est surprenant.
 - Plus le supplément est élevé, plus grande est la proportion de clients disant avoir travaillé en 2008.

- 64,1 % des personnes bénéficiant du supplément savaient que leur rente de retraite serait augmentée si elles travaillaient.
 - 67,8 % des personnes disant avoir travaillé connaissaient cette information, comparativement à 49,7 % de celles disant ne pas avoir travaillé.
 - Les personnes moins âgées ainsi que les personnes plus scolarisées sont plus nombreuses à savoir que travailler donne droit à un supplément de rente.

- 80,1 % des personnes auraient dû recevoir une lettre leur indiquant le montant de leur supplément, ce montant étant supérieur à 1 \$.
 - 43,1 % des personnes se souviennent d'avoir reçu cette lettre.
 - Plus le supplément est élevé, plus les gens se souviennent d'avoir reçu la lettre.
 - 82,4 % des personnes qui ont reçu la lettre savaient, au moment du sondage, que leur rente de retraite serait augmentée si elles travaillaient.
 - ❖ Parmi celles qui ne se souviennent pas d'avoir reçu la lettre, seulement 53,6 % des personnes connaissaient cet avantage.

- 47,4 % des clients ont remarqué que leur montant de rente de retraite avait été modifié entre le mois d'avril et le mois de juillet.
 - Plus les clients sont âgés, moins ils sont nombreux à avoir constaté le changement.
 - Les personnes affirmant avoir travaillé en 2008 sont également plus nombreuses à avoir observé un changement, tout comme celles qui savaient que le fait de travailler donnait droit à un supplément et celles qui se souviennent d'avoir reçu la lettre d'information.

Opinion sur la lettre

- 90,7 % des clients disant avoir reçu la lettre l'ont lue.
 - Parmi eux, 72,2 % des clients ayant lu la lettre ont constaté le changement au montant de leur rente, comparativement à 47,6 % des clients ne l'ayant pas lue.

- 90 % de ceux qui l'ont lue se disent satisfaits des différents aspects de la lettre, tels la facilité de compréhension, le niveau de détail, l'utilité de l'information de même que le moment de la réception de cette lettre.

- 82,5 % des clients qui disent ne pas avoir reçu de lettre et qui ont constaté le changement de leur montant de rente auraient aimé en recevoir une.

Opinion sur les communications concernant le supplément de rente

- 59,1 % des gens croient que la lettre est une dépense nécessaire.
- Dans le contexte où la Régie envoie systématiquement une lettre pour informer ses clients, 71,5 % d'entre eux croient que la Régie devrait envoyer une lettre personnalisée en indiquant le montant de leur supplément.
- 84,1 % des clients qui considèrent la lettre comme une dépense nécessaire préféreraient recevoir une lettre personnalisée précisant le montant de l'augmentation.
 - Cette proportion est de 60,2 % pour les clients qui croient que l'envoi d'une lettre est un gaspillage.
- 23,9 % des personnes bénéficiant d'un supplément de rente ont mentionné que la Régie devrait envoyer une lettre pour toute augmentation, sans égard au montant de celle-ci.
 - Une personne sur dix indique que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre.
- 31,7 % des clients ont indiqué que la Régie devrait envoyer une lettre à partir d'un montant mensuel de supplément supérieur ou égal à 10 \$.
 - Le montant moyen proposé par les répondants est de 7,42 \$.

Analyse par profil de clients

- Les clients qui savent que travailler donne droit à un supplément et qui ont remarqué le changement du montant de leur rente sont :
 - les plus nombreux à dire qu'ils ont travaillé en 2008;
 - les seuls qui sont plus de la majorité à se souvenir d'avoir reçu la lettre d'information;
 - les plus nombreux à considérer que la lettre est une dépense nécessaire;
 - les plus nombreux à penser que la Régie devrait envoyer une lettre personnalisée précisant le montant du supplément.
- Les clients qui ne savent pas que travailler donne droit à un supplément et qui n'ont pas remarqué le changement du montant de leur rente sont :
 - les moins nombreux à affirmer qu'ils ont travaillé en 2008;
 - très peu nombreux à se souvenir d'avoir reçu la lettre d'information;
 - les plus nombreux à penser que la Régie devrait envoyer la même lettre à tous, sans en préciser le montant;
 - les plus nombreux à affirmer que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre d'information.

INTRODUCTION

Depuis 2008, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit une bonification de la rente de retraite pour les bénéficiaires qui travaillent. Dès qu'ils ont des revenus de travail supérieurs à l'exemption générale de 3 500 \$, les travailleurs versent des cotisations au Régime de rentes du Québec. En contrepartie, ceux qui reçoivent déjà leur rente de retraite voient celle-ci bonifiée de 0,5 % du revenu sur lequel ils ont cotisé l'année précédente. Cette bonification se nomme le supplément de rente de retraite.

Les personnes n'ont pas à faire de demande pour avoir droit au supplément. La Régie reçoit l'information sur le revenu de l'année précédente par Revenu Québec. Elle ajoute automatiquement le supplément au paiement mensuel de la rente de retraite. Même les personnes qui reçoivent la rente maximale ont droit au supplément de rente si elles travaillent.

Bien que le versement du supplément soit automatique, la Régie des rentes du Québec envoie une lettre d'information à toute personne ayant droit à un supplément supérieur à 1 \$.

L'année 2009 étant la première pour laquelle des suppléments ont été versés, la Régie a décidé de s'intéresser aux attentes des gens envers les communications relatives à ce changement au paiement. C'est dans cette optique qu'un sondage a été réalisé à l'été 2009 auprès des clients ayant reçu un supplément de rente. Au total, 1 001 personnes ont accepté de répondre au sondage.

Le présent rapport analyse de façon détaillée les résultats du sondage. Il dresse d'abord un portrait des clients bénéficiant du supplément de rente pour ensuite faire ressortir les opinions de ces clients au sujet des communications se rattachant au supplément de rente de retraite.

1. Méthodologie abrégée

La collecte de données du *Sondage sur les attentes à l'égard des communications relatives au supplément de rente* s'est déroulée du 20 au 29 juillet 2009. Les clients ont été sondés par entrevues téléphoniques d'une durée moyenne de 5,5 minutes. L'échantillon initial comptait 1 823 personnes et 1 001 entrevues ont été complétées. La collecte a été assurée par la firme SOM.

La population de sondage était composée de tous les bénéficiaires d'un supplément de rente de retraite ayant été calculé au mois de mai ou juin 2009. De plus, le montant mensuel du supplément devait se situer entre 0,01 \$ et 10,00 \$.

La façon de procéder de la Régie concernant les communications relatives au supplément varie selon le montant mensuel. Ainsi, afin d'avoir l'opinion de personnes ayant différents montants mensuels de supplément de rente, la population a été divisée en 4 strates :

- moins de 1 \$;
- de 1 \$ à 1,99 \$;
- de 2 \$ à 4,99 \$;
- de 5 \$ à 10 \$.

Un échantillon aléatoire de bénéficiaires a été tiré pour chacune des strates. L'Annexe 1 fournit la taille de la population de sondage, la taille de l'échantillon et le nombre de répondants obtenus pour chacune des strates.

La méthodologie complète est présentée à l'Annexe 2.

2. Profil des répondants

Contrairement à l'ensemble des données présentées dans ce rapport, les données du portrait des répondants ne sont pas pondérées. Certaines analyses subséquentes peuvent donc présenter des données légèrement différentes de celles véhiculées ici.

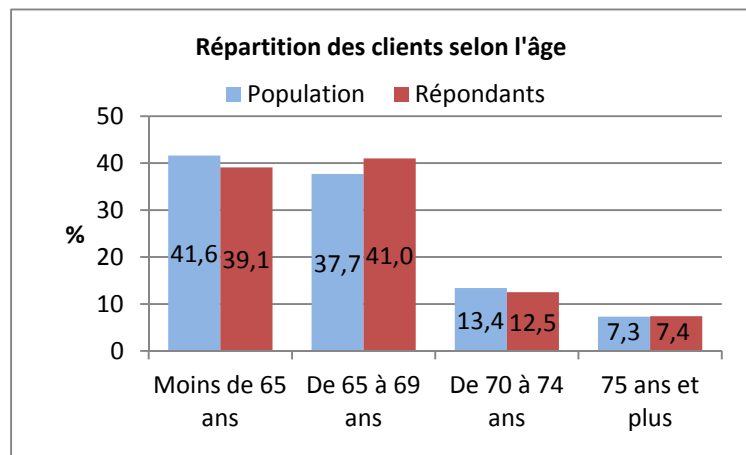
Le Tableau 1 montre que davantage d'hommes que de femmes reçoivent un supplément de rente de retraite. Près des deux tiers des répondants (63,0 %) sont des hommes, donnée qui coïncide avec celle de la population de sondage. Il en est de même pour la langue de correspondance qui est le français pour 90 % des gens, autant parmi les répondants que dans la population. La proportion est similaire lorsqu'il s'agit de la langue parlée à la maison par les répondants (88,1 %). L'anglais est la langue parlée à la maison par 9,9 % des répondants, tandis que 2,8 % parlent d'autres langues et 0,2 % n'ont pas répondu à la question.

Tableau 1

	Population de sondage (%)	Répondants ¹ (%)
Sexe		
Homme	62,4	63,0
Femme	37,6	37,0
Langue de correspondance		
Anglais	10,9	9,2
Français	89,1	90,8

1. Données non pondérées

Les répondants sont, en majorité (80,1 %), âgés de moins de 70 ans. Il est également intéressant de constater que 7,4 % des répondants ont plus de 75 ans, le plus âgé ayant 90 ans. L'âge moyen est de 66,9 ans. Ces données sont quasi identiques à celles de la population.



Moins d'un répondant sur deux (40,9 %) a complété un niveau de scolarité supérieur au secondaire. Compte tenu de l'âge des répondants, cette information n'est pas surprenante puisqu'elle correspond à la situation observée dans l'ensemble de la population.

Tableau 2

Scolarité	Répondants ¹ (%)
Aucune	1,8
Primaire	25,7
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	30,6
Collégial (y compris la formation technique)	13,3
Universitaire	27,6
Ne sait pas/Ne répond pas	1,0

1. Données non pondérées

Enfin, les répondants reçoivent le montant mensuel de leur rente de retraite par dépôt direct dans 89,3 % des cas, soit la même proportion que dans la population de sondage.

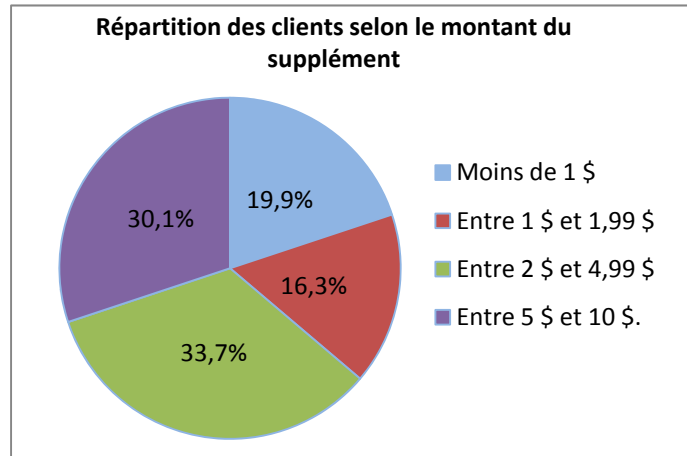
La concordance entre les caractéristiques des répondants et celles de la population de sondage confirme l'hypothèse que la non-réponse n'entraîne pas de biais quant aux données sociodémographiques.

3. Emploi et supplément de rente

Cette section décrit les résultats qui touchent le statut d'emploi des retraités bénéficiant du supplément de rente, ainsi que certains renseignements concernant ce supplément.

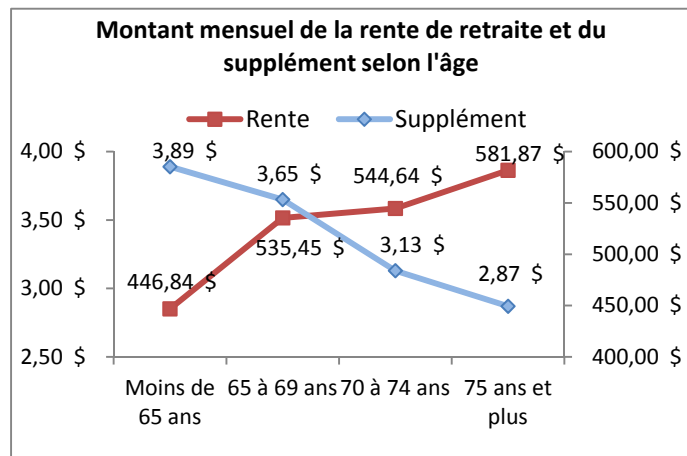
3.1 Le supplément

Tout d'abord, la moyenne du montant mensuel du supplément de rente est de 3,63 \$ pour la clientèle visée par le sondage, soit les personnes dont le supplément se situe entre 0,01 \$ et 10 \$ par mois. Plusieurs personnes reçoivent donc de petits suppléments. D'ailleurs, pour une personne sur cinq, il est inférieur à 1 \$.



Le graphique ci-dessous montre que le montant mensuel moyen du supplément tend à diminuer avec l'âge. Il passe de 3,89 \$ chez les personnes de moins de 65 ans à 2,87 \$ pour celles de 75 ans et plus. Ces dernières sont d'ailleurs les plus nombreuses à recevoir un supplément inférieur à 1 \$ (34,2 %).

À l'inverse, la rente de retraite mensuelle moyenne augmente en fonction de l'âge. Ainsi, les personnes âgées de 75 ans et plus ont la rente la plus élevée (581,87 \$). C'est également vrai pour l'ensemble des bénéficiaires de la rente de retraite. Ainsi, la rente mensuelle moyenne est de 404,06 \$ pour les moins de 65 ans et elle augmente jusqu'à 464,50 \$ chez les 75 ans et plus. Les personnes ayant un supplément de rente ont donc une rente moyenne supérieure à celle de l'ensemble des bénéficiaires de la rente, et ce, peu importe l'âge.



Afin de bénéficier d'un supplément de rente de retraite, il faut travailler. Il est donc étonnant de constater que 19,5 % des clients affirment ne pas avoir travaillé au cours de l'année 2008. Il est toutefois logique d'observer un supplément mensuel moyen nettement inférieur pour ces clients (2,42 \$) que pour ceux qui affirment avoir travaillé (3,92 \$).

3.2 L'emploi

En ce sens, plus le supplément est élevé, plus grande est la proportion de clients disant avoir travaillé en 2008. Ainsi, lorsque le supplément varie entre 5 \$ et 10 \$, neuf personnes sur dix se rappellent avoir occupé un emploi rémunéré, alors que c'est le cas de seulement 62,7 % des clients dont le supplément est inférieur à 1 \$.

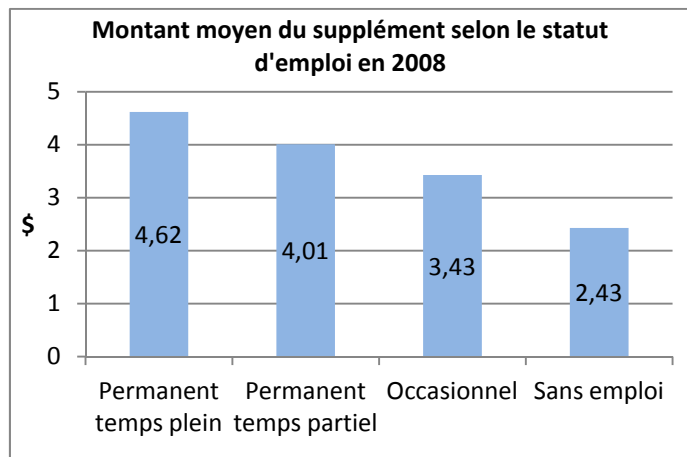
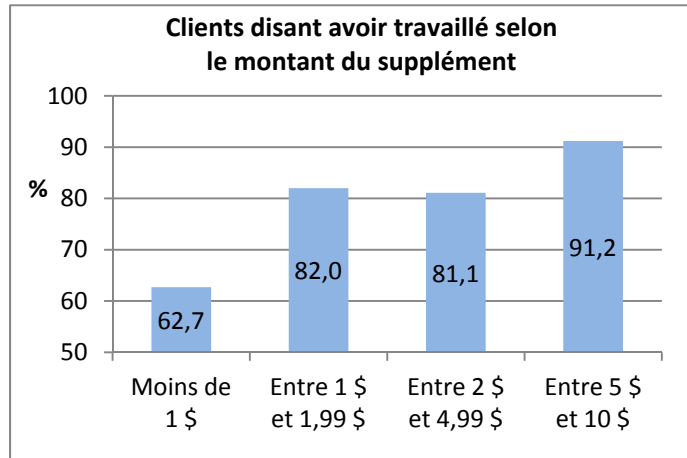
Les personnes affirmant ne pas avoir travaillé sont également plus âgées (68,2 ans) que celles qui disent avoir travaillé (66,4 ans). Près de deux personnes de 75 ans et plus sur cinq (37,2 %) et plus du quart (27,5 %) de celles âgées de 70 à 74 ans affirment ne pas avoir travaillé en 2008. Cette proportion est inférieure à 20 % pour les gens de moins de 70 ans.

Pour un peu plus de la moitié des clients disant avoir travaillé (52,0 %), l'emploi occupé était permanent. Sans surprise, les personnes qui ont occupé un emploi permanent ont un supplément mensuel moyen plus élevé (4,37 \$) que celles ayant eu un emploi occasionnel (3,43 \$). De façon plus détaillée, 73,6 % des personnes dont l'emploi était permanent ont un supplément mensuel d'au moins 2 \$, alors que c'est le cas de 61,8 % des personnes ayant un emploi occasionnel.

D'un point de vue global, 38,7 % des clients recevant le supplément de rente ont occupé un emploi occasionnel, alors que 25,9 % ont occupé un emploi permanent à temps plein et 15,5 %, un emploi permanent à temps partiel. Les autres n'ont pas travaillé.

De plus, la logique est respectée puisque les personnes qui ont occupé un emploi à temps plein reçoivent le supplément le plus élevé (4,62 \$).

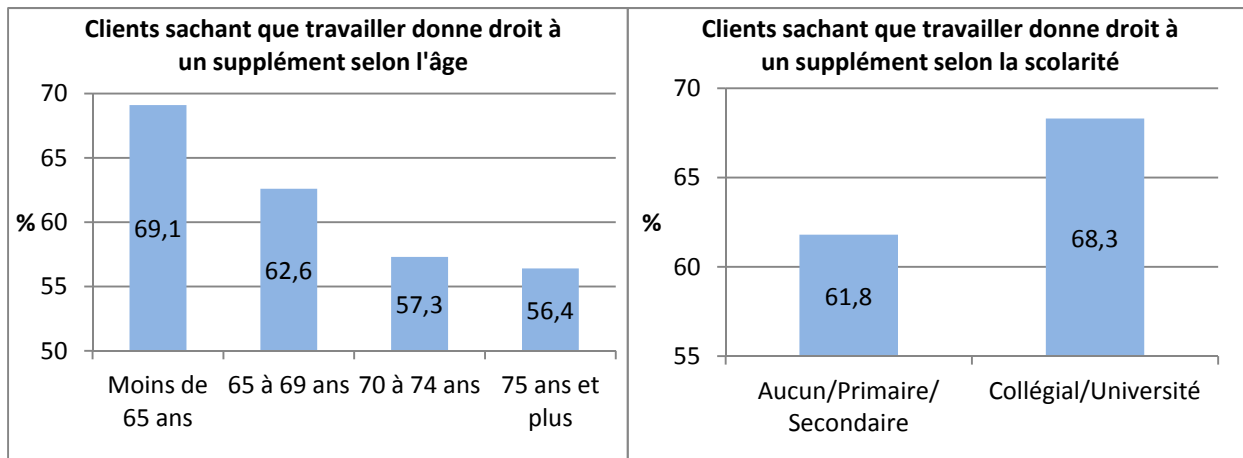
Les personnes dont le plus haut niveau de scolarité est le primaire ou le secondaire sont plus nombreuses à avoir occupé un emploi permanent (55,9 %) que celles ayant terminé des études collégiales ou universitaires (46,2 %). De plus, 59,6 % des femmes et 47,2 % des hommes ont occupé un emploi permanent. Par contre, chez les personnes dont l'emploi était permanent, les hommes sont plus nombreux (71,4 %) que les femmes (51,4 %) à avoir occupé un emploi à temps plein. Pour l'ensemble des employés permanents, 62,6 % avait un emploi à temps plein.



3.3 La connaissance du fait que travailler donne droit à un supplément

Les deux tiers des personnes bénéficiant du supplément (64,1 %) savaient que leur rente de retraite serait augmentée si elles travaillaient. Celles qui disent avoir travaillé sont plus nombreuses à connaître cette information (67,8 %) que celles disant ne pas avoir travaillé (49,7 %). Le montant de leur supplément n'influence toutefois pas la connaissance de cette information.

L'âge semble avoir une influence sur le fait de savoir que travailler donne droit à un supplément. Alors que 69,1 % des personnes de moins de 65 ans le savent, à peine un peu plus de la moitié de celles de 70 ans et plus ont cette connaissance. Les gens plus scolarisés sont également plus nombreux à savoir que travailler donne droit à un supplément de rente.

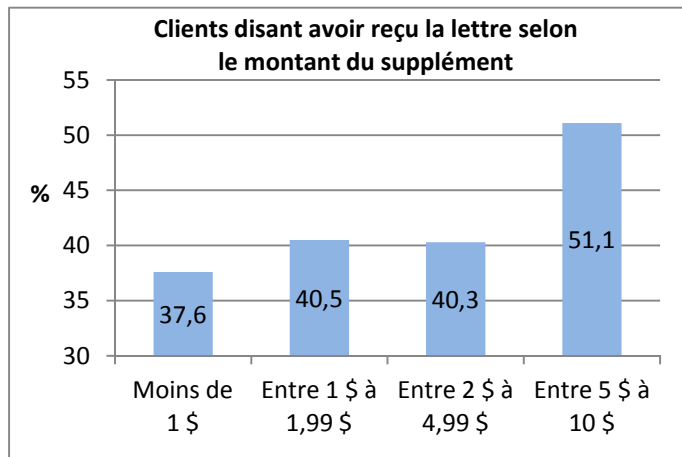


Un autre fait intéressant a été observé : les clients dont la langue parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais sont beaucoup moins nombreux à savoir que le fait de travailler permet d'obtenir un supplément de rente. C'est le cas de 39,9 % d'entre eux, comparativement à 65,2 % des francophones et 61,3 % des anglophones. Il s'agit néanmoins d'une situation qui s'explique probablement en partie par le fait que la Régie utilise seulement le français et l'anglais comme langue de diffusion officielle. Dans le but d'améliorer cette situation, la Régie pourrait s'assurer de véhiculer l'information à ses partenaires offrant de l'aide aux communautés culturelles.

3.4 La lettre d'information

Afin d'informer les clients qu'ils bénéficient d'un supplément de rente de retraite, la Régie leur envoie une lettre indiquant entre autres le montant du supplément. Cependant, la procédure administrative de la Régie prévoit que seuls les clients dont le supplément est d'au moins 1 \$ sont avisés. Ainsi, 80,1 % des clients bénéficiant du supplément aurait dû recevoir cette lettre. Les résultats du sondage sont très loin de ce compte. En effet, seulement 43,1 % des clients bénéficiant d'un supplément se souviennent d'avoir reçu la lettre d'information.

Les personnes dont le supplément se situe entre 5 \$ et 10 \$ sont plus nombreuses (51,1 %) que les autres à se souvenir d'avoir reçu une lettre de la Régie pour les informer du montant du supplément. Il est aussi intéressant de constater que 37,6 % des clients ayant un supplément inférieur à 1 \$ disent avoir reçu cette lettre, alors qu'officiellement ils ne sont pas censés en avoir reçu une. D'autre part, le supplément moyen des clients disant avoir reçu la lettre est de 3,98 \$, comparativement à 3,42 \$ pour ceux ne se souvenant pas l'avoir reçue.

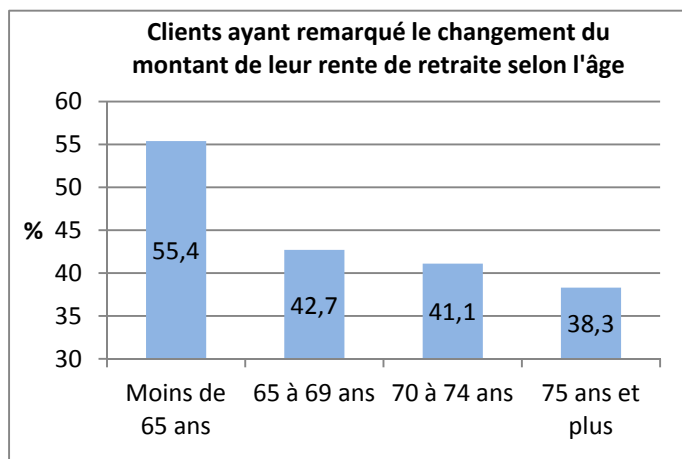


Étant donné que les personnes ayant un supplément élevé sont plus nombreuses à dire qu'elles ont travaillé et reçu la lettre, il est tout à fait naturel de constater que davantage de personnes affirmant avoir travaillé ont reçu la lettre (47,3 %) que celles disant ne pas avoir travaillé (24,9 %).

La lettre envoyée par la Régie qui concerne le supplément de rente semble avoir un effet sur la connaissance de la raison d'être du supplément. En effet, 82,4 % des personnes qui ont reçu la lettre savaient, au moment du sondage, que leur rente de retraite serait augmentée si elles travaillaient. Parmi celles qui ne se souviennent pas d'avoir reçu la lettre, seulement 53,6 % des personnes connaissaient cet avantage.

3.5 Le changement du montant de la rente de retraite

Un peu moins de la moitié des gens (47,4 %) ont remarqué que leur montant de rente de retraite avait été modifié entre le mois d'avril et le mois de juillet. Étonnamment, le montant du supplément n'influence pas le fait d'avoir observé ou non un changement.



L'âge y est toutefois pour quelque chose. En effet, les personnes de moins de 65 ans sont les plus nombreuses (55,4 %) à avoir remarqué une modification à leur montant mensuel de rente de retraite. Les personnes affirmant avoir travaillé sont également plus nombreuses à avoir observé un changement, tout comme celles qui savaient que le fait de travailler donnait droit à un supplément. Celles qui se souviennent d'avoir reçu la lettre d'information sont plus de deux fois plus nombreuses à avoir remarqué le changement du montant.

Tableau 3 – Pourcentage de clients ayant remarqué le changement du montant de leur rente de retraite

	Oui (%)	Non (%)
Affirme avoir travaillé en 2008	50,8	33,9
Savait que travailler donne droit à un supplément de rente de retraite	52,7	37,1
Se souvient d'avoir reçu la lettre d'information	70,6	29,1

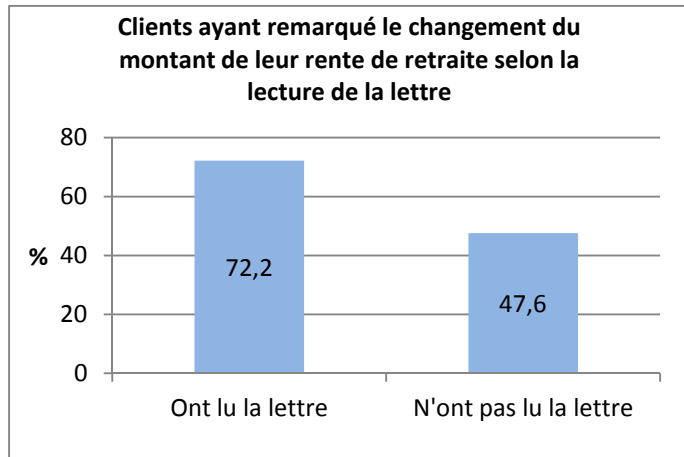
Le premier paiement du supplément se fait toujours avec un certain retard puisque la Régie doit disposer de l'information complète sur le revenu de l'année précédente avant de calculer le montant dû. C'est Revenu Québec qui fournit cette information dans les premiers mois de l'année. Le supplément étant payable dès janvier, le premier versement inclut toujours une rétroaction de quelques mois. Dans les faits, la rétroaction est versée à même la rente de retraite lors du premier versement du supplément. Le mois suivant, le montant de la rente de retraite revient au montant normal de la rente, additionné au supplément mensuel. Très peu de gens remarquent la rétroaction qui leur est versée. En effet, la presque totalité des personnes qui ont observé un changement du montant de leur rente de retraite ont affirmé qu'il s'agissait d'une augmentation (93,9 %). Seulement 3,2 % ont observé une diminution et 0,5 % une augmentation suivie d'une diminution. Enfin, 2,4 % des personnes n'ont pas été en mesure de dire quelle était la nature du changement.

4. Opinion sur la lettre et appels à la Régie

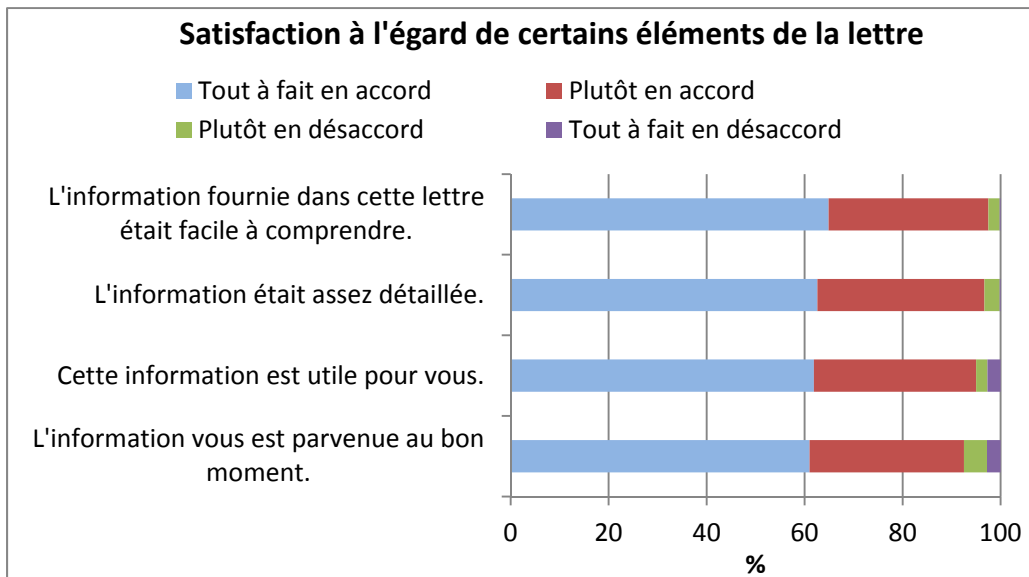
Cette section traite de la lettre d'information que certains clients ont reçue ainsi que des raisons qui poussent les gens à téléphoner à la Régie au sujet du supplément de rente de retraite.

Tout d'abord, la presque totalité des personnes qui disent avoir reçu la lettre les avisant qu'elles avaient droit au supplément de rente l'ont lue (90,7 %). Le manque de temps est la principale raison invoquée pour ne pas avoir lu la lettre.

Il a été montré précédemment que la réception de la lettre avait une influence sur l'observation d'une modification au montant de la rente de retraite. On peut toutefois penser que ce n'est pas la seule réception de la lettre qui a une influence, mais bien sa lecture. De fait, les personnes qui ont lu la lettre sont nettement plus nombreuses à avoir observé un changement de leur montant de rente de retraite que celles ne l'ayant pas lue. Il semble donc que la lettre remplit bien sa mission d'informer les clients et les rend plus attentifs aux modifications apportées à leur dossier.



La lettre semble satisfaire les clients qui l'ont reçue. En effet, plus de 90 % d'entre eux se disent satisfaits des différents aspects de la lettre, tels la facilité de compréhension, le niveau de détail, l'utilité de l'information de même que le moment de la réception de cette lettre. Une autre donnée permet de constater que la lettre est adéquate : seulement 1,4 % des clients ont téléphoné à la Régie après avoir reçu la lettre.



Téléphoner à la Régie au sujet du supplément de rente de retraite ne semble d'ailleurs pas une action entreprise par de nombreux clients. En effet, moins de 1 % des personnes ayant constaté une modification de leur montant mensuel de rente de retraite ont téléphoné à la Régie. Moins de la moitié des clients (38,8 %) se souvenant de la lettre disent qu'ils auraient téléphoné à la Régie au sujet de l'augmentation de leur rente de retraite s'ils n'avaient pas reçu cette lettre. La très grande majorité l'aurait fait pour être informée davantage (36,5 %) ou pour demander la justification de la modification (50,5 %). À l'opposé, ceux qui n'auraient pas téléphoné justifient leur décision, entre autres, par le fait qu'ils étaient au courant de la modification (22,0 %), que le montant est trop petit (15,7 %), qu'ils font confiance au système (12,3 %) ou qu'ils se doutaient qu'ils auraient une majoration de leur rente (10,5 %).

D'autre part, plusieurs clients qui n'ont pas reçu de lettre et qui ont constaté le changement de leur montant de rente auraient aimé en recevoir une (82,5 %). Les principales raisons pour lesquelles les clients auraient aimé recevoir une lettre sont les suivantes : être davantage informés (58,5 %) et justifier la modification (34,7 %).

5. Opinion sur les communications concernant le supplément de rente

Les résultats qui suivent montrent la perception des gens à l'égard des communications que la Régie devrait faire au sujet du supplément de rente de retraite. Dans le questionnaire, les deux premières questions de cette section présentaient aux répondants deux énoncés et ils devaient choisir celui correspondant le mieux à leur opinion. On leur demandait ensuite quel devrait être le montant minimal du supplément pour que la Régie envoie une lettre.

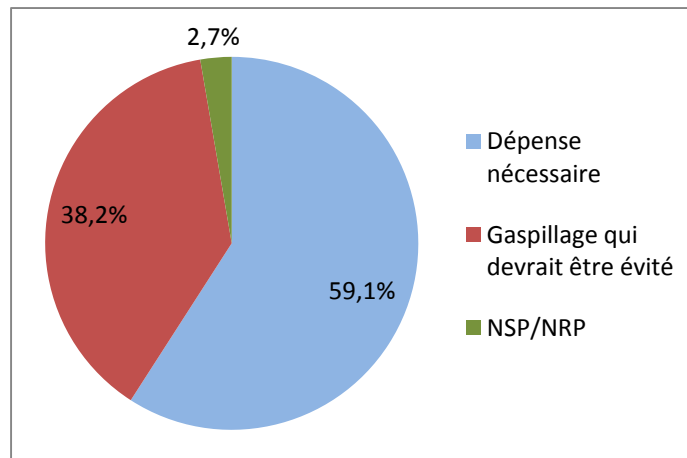
5.1 Dépense, gaspillage, lettre personnalisée et lettre générale

Tout d'abord, les répondants devaient choisir entre les énoncés suivants :

- L'envoi d'une lettre pour signaler une petite augmentation de la rente de retraite est une dépense nécessaire pour la Régie.
- L'envoi d'une lettre pour signaler une petite augmentation de la rente de retraite est du gaspillage qui devrait être évité.

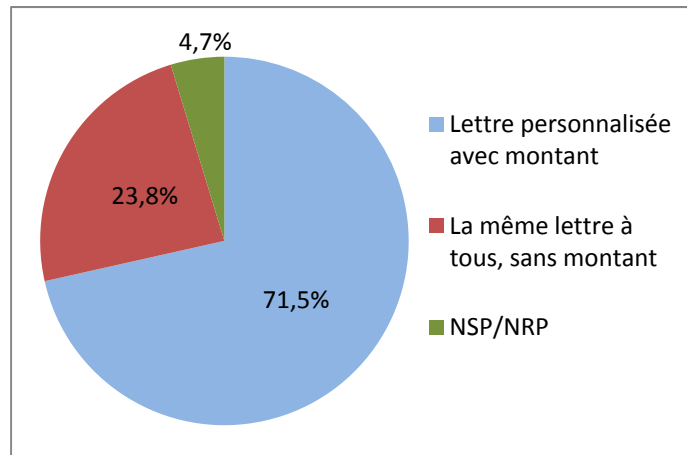
Davantage de gens croient que c'est une dépense nécessaire (59,1 %). Ces gens sont plus scolarisés puisque 44,5 % d'entre eux ont un diplôme collégial ou universitaire alors que c'est le cas de 36,6 % des gens qui considèrent que la lettre est du gaspillage.

Les personnes qui se souviennent d'avoir reçu la lettre sont plus nombreuses (69,0 %) à penser que c'est une dépense nécessaire que celles affirmant ne pas l'avoir reçue (55,5 %). Les proportions sont similaires lorsqu'il est question d'avoir remarqué ou non le changement au montant de la rente.



Les répondants devaient ensuite choisir entre les énoncés suivants :

- En cas d'augmentation de la rente mensuelle, la Régie devrait envoyer à ses clients une lettre personnalisée pour les informer du montant de l'augmentation.
- La Régie devrait envoyer la même lettre à tous les clients pour les informer de l'augmentation de leur rente, sans en préciser le montant.



Ces deux énoncés devaient être considérés dans le contexte où la Régie envoie systématiquement une lettre pour informer ses clients. Près des trois quarts (71,5 %) des personnes croient que la Régie devrait envoyer une lettre personnalisée.

Les personnes dont la langue parlée à la maison est le français de même que celles ayant le dépôt direct de leur rente de retraite sont plus nombreuses à vouloir recevoir une lettre personnalisée. Il en est de même pour les gens disant avoir travaillé, ceux qui savaient que travailler donnait droit à un supplément, ceux qui se souviennent d'avoir reçu la lettre et ceux qui ont remarqué le changement du montant de leur rente.

Tableau 4 – Pourcentage de clients préférant recevoir une lettre personnalisée

	Oui (%)	Non (%)
Parle français à la maison	76,2	67,2
A le dépôt direct	76,9	59,8
Affirme avoir travaillé en 2008	77,0	67,1
Savait que travailler donne droit à un supplément de rente de retraite	79,4	68,2
Se souvient d'avoir reçu la lettre d'information	83,3	70,9
A remarqué le changement du montant de sa rente de retraite	80,1	70,0

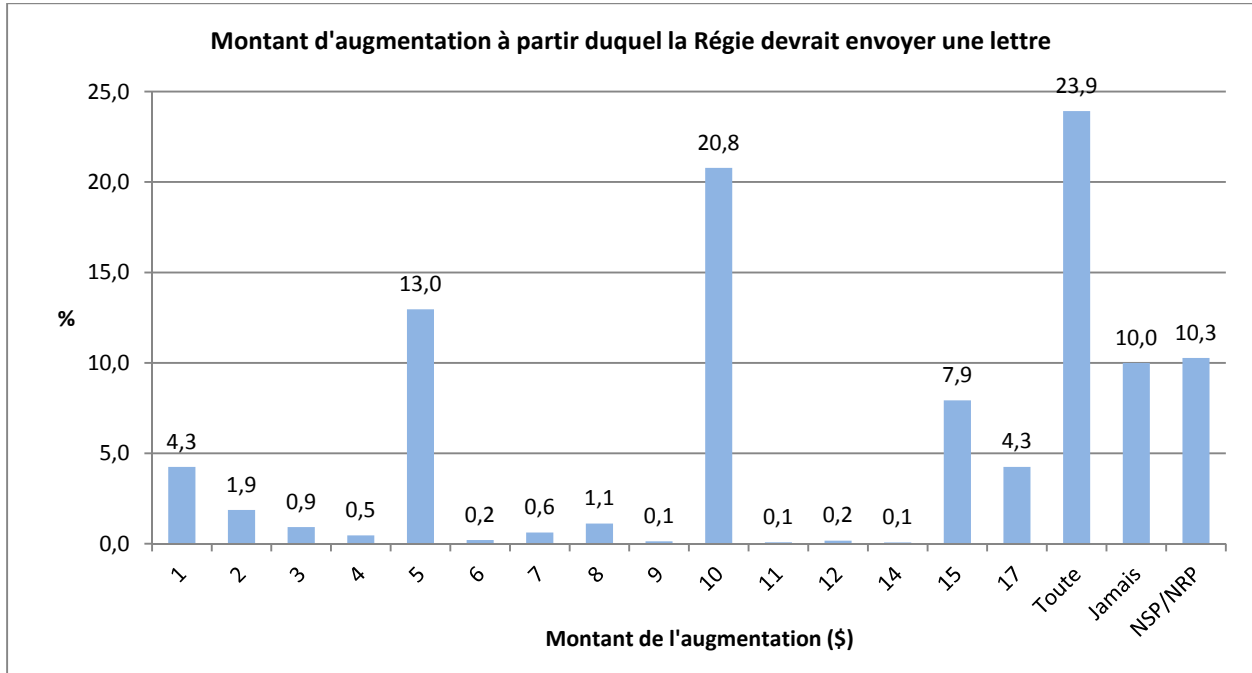
Il existe une relation statistiquement significative entre ces deux confrontations d'énoncés. Ainsi, 84,1 % des clients qui considèrent la lettre comme une dépense nécessaire préféreraient recevoir une lettre personnalisée précisant le montant de l'augmentation, alors que cette proportion est de 60,2 % pour les clients qui croient qu'il s'agit de gaspillage. Par déduction, on obtient que 15,9 % des personnes jugeant que la lettre est une dépense nécessaire et 39,8 % de celles qui trouvent que c'est du gaspillage préféreraient que la Régie envoie la même lettre à tous les clients, sans préciser le montant de l'augmentation. Cette observation est logique puisqu'une lettre générale engendre un moindre coût qu'une lettre personnalisée.

5.2 Montant minimal pour l'envoi d'une lettre

Les clients étaient également interrogés pour savoir à partir de quel montant mensuel d'augmentation de la rente la Régie devrait envoyer une lettre d'information à sa clientèle. En 2008, le montant mensuel maximal étant de 17,25 \$, les réponses des clients ne devaient pas excéder ce montant. On observe au graphique suivant que près du quart des clients (23,9 %) ont mentionné que la Régie devrait envoyer une lettre pour toute augmentation, sans égard au montant de celle-ci. Par opposition, une personne sur dix indique que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre.

Le montant de 10 \$ semble être une limite raisonnable selon les clients. En effet, 20,8 % d'entre eux ont donné ce montant comme réponse. Près du tiers (31,7 %) ont d'ailleurs indiqué un montant supérieur ou égal à 10 \$. L'autre montant le plus signalé est 5 \$ (13,0 %). Près de la moitié des gens (46,1 %) ont mentionné un montant supérieur à ce dernier. En considérant les mentions « Toujours » comme étant des 0 et les mentions « Jamais » comme étant le montant maximal qu'il était possible de nommer, soit 17 \$, le

montant moyen est de 7,42 \$. Ajoutons aussi que la médiane, soit la valeur pour laquelle la moitié des gens sont au-dessus et l'autre moitié en dessous, est de 7 \$.



Afin de faire une analyse plus efficace des réponses à cette question, quatre groupes ont été créés :

- augmentations de moins de 10 \$
- augmentations de 10 \$ ou plus
- pour toute augmentation
- jamais

Le Tableau 5 montre que les personnes affirmant que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre sont systématiquement moins bien informées que celles des autres groupes. On y observe également que leurs résultats, bien qu'inférieurs, ressemblent un peu à ceux des personnes qui suggèrent d'envoyer une lettre lorsque l'augmentation est de 10 \$ ou plus. Les deux autres groupes présentent quant à eux des résultats similaires.

Tableau 5 – Pourcentage de clients mentionnant chacune des catégories de montant d'augmentation à partir duquel la Régie devrait envoyer une lettre

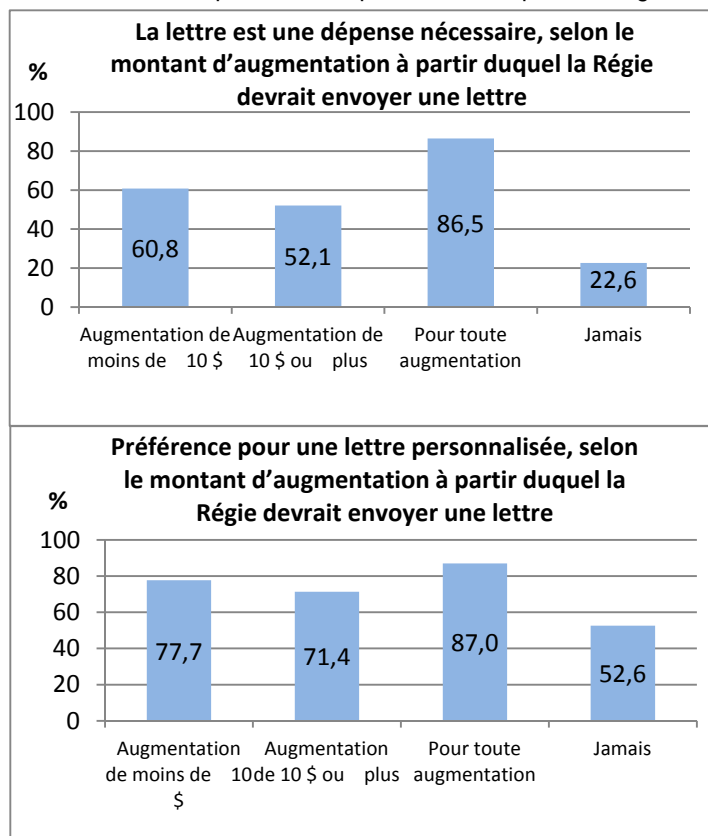
	Augmentation de moins de 10 \$	Augmentation de 10 \$ ou plus	Pour toute augmentation	Jamais
Affirme avoir travaillé en 2008	82,3	80,7	85,1	69,4
Savait que travailler donne droit à un supplément de rente de retraite	70,6	60,2	70,0	55,8
Se souvient d'avoir reçu la lettre d'information	48,6	38,7	47,1	36,1
A remarqué le changement du montant de sa rente de retraite	49,9	42,2	58,1	30,0

Ces associations de groupes semblent naturelles. Compte tenu du fait que les éléments mesurés ont probablement influencé l'idée du montant à partir duquel la Régie devrait envoyer une lettre, il est rassurant de constater que le profil est le même pour les gens qui n'enverraient jamais de lettre ou qui en enverraient une seulement si l'augmentation est d'au moins 10 \$. La ligne de pensée est la même : le montant doit être relativement important pour que ça vaille la peine de le signaler. Même chose pour les deux autres groupes, à la différence que ces gens sont d'avis que même si le montant de l'augmentation est petit, la Régie devrait envoyer une lettre pour la signaler.

Dans le même ordre d'idées, les personnes qui mentionnent que la Régie devrait envoyer une lettre d'information, peu importe le montant, pensent presque toutes (86,5 %) que la lettre est une dépense nécessaire pour la Régie. À l'inverse, seulement 22,6 % des personnes qui affirment que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre disent qu'il s'agit d'une dépense nécessaire.

On observe que les personnes ayant donné un montant ont des opinions qui se rapprochent davantage entre elles que de l'un ou l'autre des deux groupes ayant exprimé leur préférence sur un envoi en tout temps ou une absence complète d'envoi.

Le scénario est similaire pour la question sur le choix entre la lettre personnalisée et la lettre générale, identique pour tous, sauf que l'écart est moins prononcé. Ainsi, 87,0 % des clients qui veulent une lettre pour toute augmentation désireraient que cette dernière soit personnalisée, alors que c'est le cas de 52,6 % des clients qui croient que la Régie ne devrait jamais en envoyer. Les deux autres groupes se situent cette fois-ci aussi entre les deux premiers.



6. Analyse par profil de clients

À la lueur des résultats précédents, certains profils de clients semblent ressortir et méritent qu'on leur accorde une certaine attention. Ainsi, la présente section propose deux typologies de clients qui seront analysées tour à tour.

L'essence de ces regroupements est fondée sur le degré de conscience que les clients ont à l'égard du supplément. On examine en particulier deux aspects :

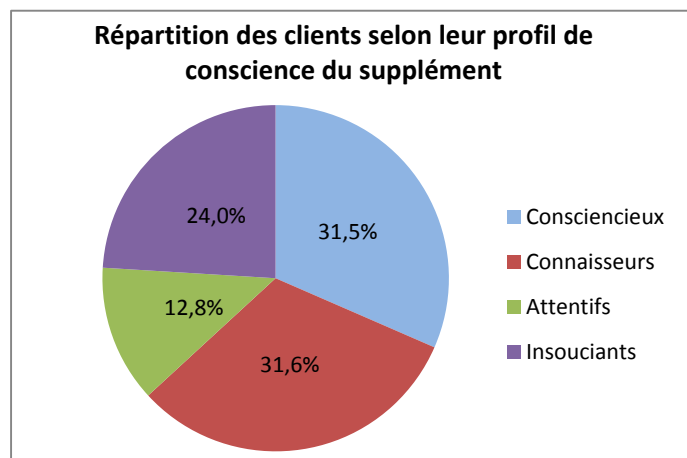
- Savoir que travailler donne droit à un supplément de rente.
- Avoir remarqué le changement au montant de la rente de retraite.

On constate ainsi quatre niveaux de conscientisation à l'égard de ces éléments, d'où découlent quatre groupes de clients :

- Les consciencieux : Les clients qui savaient que travailler donnait droit à un supplément de rente et qui ont remarqué le changement de leur montant de rente.
- Les connaisseurs : Les clients qui savaient que travailler donnait droit à un supplément de rente uniquement.
- Les attentifs : Les clients qui ont remarqué le changement de leur montant de rente uniquement.
- Les insouciantes : Les autres clients.

La répartition des clients, selon ces groupes, est présentée au graphique ci-contre. Les consciencieux (31,5 %) et les connaisseurs (31,6 %) sont les groupes comptant le plus de clients.

Le Tableau 6 montre que les insouciantes sont les plus âgés des quatre groupes. Leur âge moyen est de 67,8 ans alors qu'il est inférieur à 67 ans pour les autres. C'est dans la catégorie des moins de 65 ans que la différence est la plus perceptible. En effet, seulement 28,3 % des insouciantes se trouvent dans cette catégorie, comparativement à plus de 39 % pour chacun des autres groupes.



Il est également possible d'y observer que les consciencieux et les connaisseurs semblent un peu plus scolarisés que les attentifs et les insouciantes. Plus de 40 % des deux premiers groupes ont complété des études collégiales ou universitaires, alors que c'est le cas d'un peu moins de 40 % des autres groupes. L'écart entre les groupes n'est toutefois pas significatif.

Tableau 6 – Âge et scolarité des clients selon leur niveau de conscience du supplément de rente

	Conscientieux (%)	Connaisseurs (%)	Attentifs (%)	Insouciants (%)
Moins de 65 ans	47,3	39,1	48,0	28,3
65 à 69 ans	38,1	41,9	32,9	46,8
70 à 74 ans	9,4	12,2	13,8	15,25
75 ans et plus	5,2	6,8	5,3	9,65
Âge moyen	66,2 ans	66,8 ans	66,2 ans	67,8 ans
Primaire/secondaire	57,3	55,5	64,3	63,5
Collégial/universitaire	42,7	44,5	35,7	36,5

La répartition des clients, selon le sexe, est semblable pour tous les groupes. Il en est de même pour la langue parlée à la maison, à part les insouciants qui sont un peu moins nombreux que les autres groupes à utiliser le français.

Les caractéristiques sociodémographiques des clients de chacun des groupes étant maintenant connues, il est intéressant de se pencher sur leurs actions et leur opinion à l'égard du supplément de rente de retraite. Cette description est faite par groupe afin de bien cerner chacun d'entre eux.

Les consciencieux

- Leur supplément mensuel moyen est de 3,99 \$.
- Leur rente mensuelle moyenne est de 512,70 \$.
- 90,0 % affirment avoir travaillé en 2008.
- 78,4 % se souviennent d'avoir reçu la lettre d'information.
- 78,2 % de ceux n'ayant pas reçu la lettre d'information auraient aimé la recevoir.
- 71,1 % considèrent que la lettre est une dépense nécessaire.
 - C'est du gaspillage pour 28,9 % d'entre eux.
- 83,3 % croient que la Régie devrait envoyer une lettre personnalisée, précisant le montant du supplément.
 - 16,7 % préféreraient une lettre générale, sans précision du montant.
- 5,76 \$ est le montant moyen à partir duquel ils considèrent que la Régie devrait envoyer une lettre d'information.
 - La médiane est 5 \$.
- 31,9 % disent que la Régie devrait toujours envoyer une lettre.
- 6,8 % pensent que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre.
- 90,3 % ont le dépôt direct.

Les connaisseurs

- Leur supplément mensuel moyen est de 3,50 \$.
- Leur rente mensuelle moyenne est de 505,76 \$.
- 79,6 % affirment avoir travaillé en 2008.
- 31,5 % se souviennent d'avoir reçu la lettre d'information.
- 54,7 % considèrent que la lettre est une dépense nécessaire.
 - C'est du gaspillage pour 45,3 % d'entre eux.
- 75,4 % croient que la Régie devrait envoyer une lettre personnalisée, précisant le montant du supplément.
 - 24,6 % préféreraient une lettre générale, sans précision du montant.
- 8,11 \$ est le montant moyen à partir duquel ils considèrent que la Régie devrait envoyer une lettre d'information.
 - La médiane est 10 \$.
- 21,4 % disent que la Régie devrait toujours envoyer une lettre.
- 11,5 % pensent que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre.
- 90,8 % ont le dépôt direct.

Les attentifs

- Leur supplément mensuel moyen est de 3,67 \$.
- Leur rente mensuelle moyenne est de 479,84 \$.
- 77,0 % affirment avoir travaillé en 2008.
- 39,6 % se souviennent d'avoir reçu la lettre d'information.
- 87,1 % de ceux n'ayant pas reçu la lettre d'information auraient aimé la recevoir.
- 53,4 % considèrent que la lettre est une dépense nécessaire.
 - C'est du gaspillage pour 46,6 % d'entre eux.
- 72,3 % croient que la Régie devrait envoyer une lettre personnalisée, précisant le montant du supplément.
 - 27,7 % préféreraient une lettre générale, sans précision du montant.
- 7,13 \$ est le montant moyen à partir duquel ils considèrent que la Régie devrait envoyer une lettre d'information.
 - La médiane est 5 \$.
- 31,8 % disent que la Régie devrait toujours envoyer une lettre.
- 6,7 % pensent que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre.
- 81,8 % ont le dépôt direct.

Les insouciantes

- Leur supplément mensuel moyen est de 3,31 \$.
- Leur rente mensuelle moyenne est de 503,50 \$.
- 71,5 % affirment avoir travaillé en 2008.
- 13,7 % se souviennent d'avoir reçu la lettre d'information.
- 59,4 % considèrent que la lettre est une dépense nécessaire.
 - C'est du gaspillage pour 40,7 % d'entre eux.
- 65,2 % croient que la Régie devrait envoyer une lettre personnalisée, précisant le montant du supplément.
 - 34,8 % préféreraient une lettre générale, sans précision du montant.
- 9,02 \$ est le montant moyen à partir duquel ils considèrent que la Régie devrait envoyer une lettre d'information.
 - La médiane est 10 \$.
- 18,2 % disent que la Régie devrait toujours envoyer une lettre.
- 16,5 % pensent que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre.
- 90,0 % ont le dépôt direct.

Ces données permettent de constater les faits suivants :

- Les consciencieux :
 - sont ceux qui profitent le plus du supplément;
 - souhaitent continuer de recevoir l'information que la Régie leur envoie et d'ailleurs, ils en prennent connaissance.
- Les insouciantes :
 - à l'opposé, ce groupe reçoit de faibles suppléments; plusieurs d'entre eux ne se souviennent même pas d'avoir travaillé en 2008;
 - ils sont peu intéressés par l'information envoyée par la Régie; d'ailleurs, plusieurs ne se souviennent pas de l'avoir reçue;
 - pour plusieurs d'entre eux, ces envois sont du gaspillage; si la Régie tient à les informer, ils accepteraient volontiers que cela se fasse par une lettre générale, non personnalisée.
- Les attentifs et les connaisseurs :
 - ont un profil semblable qui se situe entre les deux autres groupes bien qu'ils soient plus près des insouciantes que des consciencieux.

En somme, on remarque que les consciencieux ont des caractéristiques à l'opposé des insouciantes. Alors que les premiers considèrent la lettre comme étant importante, il semblerait que les insouciantes pourraient s'en passer sans problème. Les attentifs et les connaisseurs se retrouvent quant à eux dans une position se situant entre les deux autres groupes.

CONCLUSION

Dans le cadre du paiement du supplément de rente de retraite, la Régie se questionnait sur la pertinence d'envoyer une lettre à tous les clients recevant un supplément de plus de 1 \$. Compte tenu des résultats, il semble évident que la Régie devrait continuer d'envoyer une lettre d'information aux bénéficiaires du supplément de rente de retraite. En effet, la majorité des répondants considère que l'envoi d'une lettre pour les informer qu'ils ont droit à un supplément est une dépense nécessaire. Ces personnes croient aussi qu'il doit s'agir d'une lettre personnalisée précisant le montant du supplément. De plus, quatre répondants sur cinq parmi ceux disant ne pas avoir reçu la lettre et ayant remarqué le changement du montant de rente auraient aimé recevoir une telle lettre.

Par contre, il est décevant de constater que si peu de bénéficiaires se souviennent d'avoir reçu la lettre : seulement 43,1 % s'en souviennent alors qu'environ 80 % d'entre eux auraient dû la recevoir. Et parmi ceux qui s'en souviennent, certains ne sont pas censés l'avoir reçue. Étant donné que les personnes ayant un supplément plus élevé semblent se souvenir davantage d'avoir reçu la lettre, il serait peut-être pertinent pour la Régie de hausser le montant minimal du supplément à partir duquel elle devrait envoyer une lettre. L'information rejoindrait ainsi principalement le groupe des consciencieux qui, non seulement reçoivent des suppléments plus élevés, mais sont aussi ceux qui ont lu le plus souvent la lettre.

Les résultats du sondage n'indiquent pas clairement un montant à partir duquel la Régie devrait envoyer une lettre. À première vue, il serait tentant de fixer le seuil à 10 \$ puisque c'est le montant le plus souvent mentionné. Un peu plus de 40 % des gens ont indiqué un montant égal ou supérieur à 10 \$, ou bien ils ont mentionné que la Régie ne devrait jamais envoyer de lettre. Il y a donc un grand nombre de personnes qui seraient d'accord avec cette solution. De plus, tous les clients dont le supplément est supérieur à 10 \$ n'ont pas été sondés, mais ils ne verraient aucun changement à leur situation si le seuil s'élevait à 10 \$. Par contre, il ne faut pas oublier dans la réflexion que près du quart des personnes interrogées croient que la Régie devrait envoyer une lettre, peu importe le montant du supplément.

En examinant les réponses du groupe cible, les consciencieux, la limite de 10 \$ serait peut-être un peu élevée. Ils croient en effet que le montant minimal pour l'envoi d'une lettre d'information devrait être de 5,76 \$. Parmi eux, 32 % pensent que la Régie devrait toujours envoyer une lettre personnalisée, peu importe le montant. Le Tableau 7 présente, sur la base des suppléments payés en 2009, l'effet que représenterait une hausse de 1 \$ à 2 \$, 5 \$ ou 7 \$ du minimum requis pour l'envoi de la lettre.

Tableau 7 – Proportion de clients¹ ayant un supplément de rente de retraite supérieur à la limite

	Minimum requis pour l'envoi de la lettre			
	1 \$ (%)	2 \$ (%)	5 \$ (%)	7 \$ (%)
Consciencieux	82,8	68,1	34,3	19,4
Connaisseurs	78,9	63,4	28,1	11,8
Attentifs	79,5	62,3	30,8	15,9
Insoucians	78,5	59,5	27,0	11,0
Total	80,1	63,8	30,1	14,5

1. Clients de la population de sondage, soit ceux ayant un supplément mensuel inférieur à 10 \$.

Le Tableau 8 est une réplique du précédent, mais pour l'ensemble des gens recevant un supplément de rente de retraite, c'est-à-dire qu'il inclut ceux dont le supplément est supérieur à 10 \$.

Tableau 8 – Proportion de clients¹ ayant un supplément de rente de retraite supérieur la limite

	Minimum requis pour l'envoi de la lettre				
	1 \$ (%)	2 \$ (%)	5 \$ (%)	7 \$ (%)	10 \$ (%)
Total	87,6	76,5	50,6	38,3	25,4

1. Ensemble des clients recevant un supplément de rente de retraite.

Ce sondage a donc permis de constater que la lettre d'information est importante pour de nombreuses personnes, mais que plusieurs l'oublie rapidement. Il semble alors y avoir matière à réflexion quant aux communications se rattachant au supplément de rente de retraite.

Annexe 1

Tableau des populations et des répondants

Tableau des populations et des répondants

	Population de sondage	Échantillon	Répondants
Moins de 1 \$	5 398	455	250
1 \$ à 1,99 \$	4 411	458	250
2 \$ à 4,99 \$	9 138	450	250
5 \$ à 10 \$	8 171	460	251
Total	27 118	1 823	1 001

Annexe 2

Méthodologie

Méthodologie

Cette section décrit les aspects méthodologiques de cette réalisation, soit :

- le questionnaire;
- la collecte de données;
- le taux de réponse;
- le traitement de la non-réponse et la pondération.

A.1 Le questionnaire

Le questionnaire était composé de 24 questions et abordait les sujets suivants :

- le statut d'emploi;
- la connaissance du supplément;
- la lettre envoyée pour informer du supplément;
- les communications concernant le supplément;
- le profil des répondants.

SOM a réalisé l'informatisation du questionnaire pour les entrevues assistées par ordinateur de même que la traduction vers l'anglais. La version française du questionnaire se trouve à l'Annexe 3.

A.2 La collecte de données

Un prétest a été mené auprès d'un échantillon de 20 répondants francophones. Ce prétest a été réalisé à l'aide d'une technologie permettant d'écouter les entrevues téléphoniques en différé. En effet, ce procédé permettait d'écouter chaque entrevue au complet et de réécouter les passages posant des difficultés. De plus, il était également possible de voir à l'écran les réponses saisies à chacune des questions, permettant ainsi de valider le travail des interviewers.

Le prétest a fait ressortir certaines lacunes du questionnaire, qui ont été corrigées pour la suite du sondage. Ainsi, l'introduction a été modifiée afin de mieux expliquer le contexte au répondant. De plus, quelques questions ont été reformulées pour faciliter la compréhension des répondants, alors que d'autres ont tout simplement été supprimées, car elles n'apportaient aucun élément pertinent supplémentaire au sondage.

Compte tenu des nombreux changements apportés au questionnaire, les données recueillies lors du prétest n'ont pas été conservées pour l'analyse des résultats.

A.3 Le taux de couverture et le taux de réponse

Le taux de couverture indique la proportion des clients sélectionnés dans l'échantillon transmis à la firme qui avaient un numéro de téléphone valide lors du sondage. Ce taux est de 93,3 % pour l'ensemble de l'échantillon.

De son côté, le taux de réponse global au sondage est de 59,0 %. Il est sensiblement le même pour chacune des strates de l'échantillon. La proportion de gens ayant refusé de répondre est quant à elle de 17,3 %.

	Taux de couverture (%)	Taux de réponse (%)
Moins de 1 \$	94,3	58,3
1 \$ à 1,99 \$	90,8	60,3
2 \$ à 4,99 \$	94,6	59,0
5 \$ à 10 \$	93,3	58,5
Total	93,3	59,0

A.4 Le traitement de la non-réponse et de la pondération

Au moment de l'analyse, les répondants ont été considérés comme étant répartis au hasard parmi la population de sondage, ce qui veut dire que nous faisons l'hypothèse que la non-réponse n'introduit pas de biais dans les résultats. Par conséquent, aucune pondération particulière en fonction du sexe, de l'âge ou d'une autre variable de ce genre n'a été appliquée pour corriger les effets de la non-réponse.

Malgré cela, une pondération est nécessaire parce que l'échantillon est « stratifié non proportionnel », ce qui signifie que, lors de l'échantillonnage, les tailles d'échantillon n'ont pas été établies proportionnellement à la taille de la population de sondage de chaque strate, et ce, dans le but d'obtenir pour chaque groupe de clients un nombre de répondants suffisant pour y produire des résultats fiables. Par conséquent, lors de la compilation des résultats globaux, il faut redonner à chaque strate son importance initiale dans la population, ce qui se fait en appliquant le système de pondération suivant :

$$P_c = \frac{\text{population de sondage pour la strate C}}{\text{nombre de répondants pour la strate C}}$$

Cette pondération n'intervient pas lorsqu'on compile les résultats d'une strate particulière, mais seulement lors du calcul des résultats globaux. L'Annexe 1 présente les données ayant servi au calcul de la pondération.

Annexe 3

Questionnaire français



QUESTIONNAIRE

SUPPLÉMENT DE RENTE DE RETRAITE

*/**

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'interviewer 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'interviewer 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'interviewer 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_BI Bonjour, puis-je parler à... s'il vous plaît. Bonjour, je suis... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude auprès des clients de la Régie des rentes du Québec concernant le supplément de rente. Nous aimerions vous poser quelques questions à ce sujet. * Durée : entre 6 et 7 minutes. * *Au besoin : Aucune question ne sera posée sur les montants de la rente ou les cotisations.*

->>1

Q_1 *Bonjour, puis-je parler à... s'il vous plaît. Bonjour, je suis... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude auprès des clients de la Régie des rentes du Québec concernant le supplément de rente. Nous aimerions vous poser quelques questions à ce sujet. Durée : entre 6 et 7 minutes. * *Au besoin : Aucune question ne sera posée sur les montants de la rente ou les cotisations.*

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

D'abord, avez-vous occupé un emploi rémunéré en 2008? *Note à l'interviewer : Cochez « oui » pour un travailleur autonome.*

1=*Oui
2=*Non->4
9=*NSP/NRP->4

Q_2 Est-ce qu'il s'agissait d'un emploi permanent, c'est-à-dire un emploi où vous travailliez à chaque semaine ou d'un emploi occasionnel, c'est-à-dire d'un emploi où vous travailliez quelques fois ici et là dans l'année avec des semaines sans travailler.

1=*Permanent
2=*Occasionnel->4
9=*NSP/NRP->4

Q_3 Votre emploi était-il à temps plein, soit 25 heures ou plus par semaine, ou à temps partiel, soit moins de 25 heures par semaine?

1=*Temps plein
2=*Temps partiel
9=*NSP/NRP

/*À tous*/

Q_4 Les personnes qui travaillent à un emploi rémunéré doivent cotiser au Régime de rentes du Québec, même si elles reçoivent déjà une rente de retraite. Ces cotisations donnent toutefois droit à une augmentation de leur rente de retraite. Saviez-vous que votre rente de retraite serait augmentée si vous travailliez?

1=*Oui

2=*Non

9=*NSP/NRP

Q_5a Avez-vous reçu, au cours des dernières semaines, une lettre de la Régie des rentes du Québec, accompagnée de votre relevé de participation, vous informant de l'augmentation de votre rente de retraite? *Ne pas relancer.*

1=*Oui->6

2=*Non

9=*NSP/NRP

->>11

/*À ceux qui se souviennent avoir reçu la lettre*/

Q_6 Avez-vous lu cette lettre?

1=*Oui->9a

2=*Non

9=*NSP/NRP->11

Q_7a Pour quelle raison n'avez-vous pas lu cette lettre? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

1=*N'a pas eu le temps / Trop occupé

2=*C'est trop long

3=*Va la lire plus tard

4=*Ça ne semblait pas important

5=*Ça semblait trop compliqué

6=*Ne lit jamais ce genre de document

90=*Autre <précisez>

96=*Aucune autre->11

99=*NSP/NRP->11

/*Si Q6 = 2,9, passer à Q11*/

/*À ceux qui ont lu la lettre*/

Q_9a Je vais maintenant vous lire quelques énoncés concernant la lettre que vous avez reçue. Dites-moi si vous êtes tout à fait en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun de ces énoncés.

L'information fournie dans cette lettre était facile à comprendre. Êtes-vous... ?

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

Q_9b L'information était assez détaillée. Êtes-vous... ?

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

Q_9c Cette information est utile pour vous. Êtes-vous... ?

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

Q_9d L'information vous est parvenue au bon moment. Êtes-vous... ?

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

Q_10a Avez-vous téléphoné à la Régie concernant cette lettre?

- 1= *Oui
- 2= *Non->11
- 9= *NSP/NRP->11

Q_10b1 Pour quelle raison avez-vous téléphoné à la Régie? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

1=*L'information contenue dans les documents n'était pas claire

2=*Ne comprenait pas pourquoi sa rente était augmentée

3=*Le calcul de l'augmentation était erroné

4=*Voulait faire une demande de révision

90=*Autre <précisez>

96=*Aucune autre->11

99=*NSP/NRP->11

/*À tous*/

Q_11 Depuis le mois d'avril, avez-vous remarqué que le montant mensuel de votre rente de retraite avait été modifié?

- 1=*Oui
- 2=*Non->18c
- 9=*NSP/NRP->18c

Q_12 S'agit-il d'une augmentation ou d'une diminution du montant ?

- 1=*Augmentation
- 2=*Diminution
- 3=*Augmentation suivie d'une diminution
- 90=*Autre <précisez>
- 99=*NSP/NRP

Q_13a Avez-vous téléphoné à la Régie après avoir constaté que le montant de votre rente de retraite avait changé?

- 1=*Oui
- 2=*Non->cal14a
- 9=*NSP/NRP->cal14a

Q_13b1 Pour quelle raison avez-vous téléphoné à la Régie? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

- 90=*Autre <précisez>
- 96=*Aucune autre->cal14a
- 99=*NSP/NRP->cal14a

/*À ceux qui n'ont pas reçu la lettre et qui ont constaté un changement*/

Q_SICAL14A Si Q#5a=1->cal17
->>cal14b

Q_SICAL14B SI Q#11=1->14
->>cal17

Q_14 Auriez-vous trouvé important de recevoir une lettre pour vous informer de l'augmentation de votre
rente de retraite?

1=*Oui

2=*Non->18c

9=*NSP/NRP->18c

Q_14b1 Pour quelles raisons trouvez-vous cela important? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

90=*Autres <précisez>

96=*Aucune autre->18c

99=*NSP/NRP->18c

/*Ont reçu la lettre et constaté le changement, mais n'ont pas téléphoné*/

Q_SICAL17 Si (Q#5a=1) et (Q#11=1) et (Q#13a#1) et (Q#10a#1)->17a
->>18c

Q_17a Si vous n'aviez pas reçu de lettre vous informant de l'augmentation de votre rente de retraite, croyez-vous que vous auriez téléphoné à la Régie en constatant le changement de votre montant de rente? *Note : si peut-être, inscrire NSP*

1=*Oui->17b1

2=*Non

9=*NSP/NRP

->>17c1

Q_17b1 Pour quelles raisons? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>

96=*Aucune autre->18c

99=*NSP/NRP->18c

Q_17c1 Pour quelles raisons? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>

96=*Aucune autre->18c

99=*NSP/NRP->18c

/*À tous*/

Q_18c Lequel des deux énoncés exprime le mieux votre opinion. *rotation

1=L'envoi d'une lettre pour signaler une ((s petite)) augmentation de la rente de retraite est une dépense nécessaire pour la Régie (ou)

2=L'envoi d'une lettre pour signaler une petite augmentation de la rente de retraite est du gaspillage qui devrait être évité (ou)

9=*NSP/NRP

Q_18d En prenant pour acquis que la Régie envoie une lettre pour informer ses clients, lequel des deux énoncés exprime le mieux votre opinion ? *rotation

1=En cas d'augmentation de la rente mensuelle, la Régie devrait envoyer à ses clients une lettre personnalisée pour les informer du montant de l'augmentation (ou)

2=La Régie devrait envoyer la même lettre à tous les clients pour les informer de l'augmentation de leur rente, sans en préciser le montant (ou)

9=*NSP/NRP

Q_19 Tel qu'on vous l'a mentionné plus tôt lors de l'entrevue, lorsqu'un individu reçoit sa rente de retraite de la Régie et travaille en même temps, il a droit à un supplément de rente qui peut varier entre quelques sous et 17,25 \$ par mois. La Régie se questionne si elle doit informer par lettre les clients qui ont droit à cette augmentation, même si cette augmentation est très petite. Selon vous, à partir de quel montant d'augmentation minimum la Régie devrait en informer ses clients par lettre? *(Inscrire un montant entre 0 \$ et 17.25 \$. Ne pas relancer les nsp/nrp.)* *bornes=0, 17.25 exception=90,97,99

*90 : Pour toute augmentation

97 : Jamais

99 :NSP/NRP*

Q_20 J'aimerais, pour terminer, vous poser quelques questions pour des fins statistiques.

En quelle année êtes-vous né? *bornes=1900, 1991 exception=9999

9999 :NSP/NRP

Q_21 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

1=Aucun

2=Primaire

3=Secondaire, y compris la formation professionnelle

4=Collégial, y compris la formation technique

5=Universitaire

9=*NSP/NRP

Q_22 Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

- 1=*Anglais
- 1=*Français
- 1=*Autre
- 1=*NSP/NRP

Q_23 Recevez-vous votre rente de retraite de la Régie par dépôt direct?

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

Q_24 (Indiquer le sexe du répondant)

- 1=*Homme
- 2=*Femme

Q_FIN SOM et la Régie des rentes du Québec vous remercient 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.

***informations

Projet=rentesupnbk

Fichier=frentesupnbk

Reseau=serveur1:p09261nbk:

Pages=pmrachel:pr09261nbk:pw09261a: