

Satisfaction de la clientèle à l'égard du délai de réponse à une demande de rente d'invalidité

Sondage 2017



Rédaction

Lucie Jean

Mise en page

Nathalie Bilodeau

Production

Direction des communications

Date de parution

Mai 2021

Ce document est disponible sur notre site Web :

retraitequebec.gouv.qc.ca

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

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec

Case postale 5200

Québec (Québec)

G1K 7S9

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-89264-9 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Introduction et méthodologie abrégée	4
Introduction	4
Méthodologie en bref	5
Faits saillants	6
Profil de la clientèle visée par le sondage	7
Résultats du sondage.....	8
Satisfaction générale	8
Formulaire de demande de rente d'invalidité	9
Délais de traitement d'une demande de rente d'invalidité.....	10
Déclaration de services aux citoyens	16
Rapports médicaux	16
Suivi du dossier pendant le traitement de la demande de rente d'invalidité	19
Conclusion	31
Annexe I Méthodologie détaillée.....	32
Population cible	32
Base de sondage	32
Plan d'échantillonnage et stratification	32
Taille et répartition de l'échantillon	32
Questionnaire	33
Collecte de données	33
Pondération	34
Évaluation du sondage.....	35
Méthode d'analyse	35
Annexe II Tableau questionnaire synthèse	36

Introduction et méthodologie abrégée

Introduction

La majorité des plaintes formulées à l'endroit du Régime de rentes du Québec sont déposées par la clientèle de la rente d'invalidité. Les principaux motifs de ces plaintes concernent les délais de traitement des demandes de rente d'invalidité. Retraite Québec souhaite connaître les attentes de la clientèle à l'égard de ces délais et ainsi vérifier si elles sont en adéquation avec la cible qui est mentionnée dans la Déclaration de services aux citoyens.

Pour ce faire, un sondage a été mené auprès de personnes qui ont fait une demande de rente d'invalidité, pour elles-mêmes ou pour une autre personne, et pour laquelle la décision a été rendue en juin, juillet ou août 2017. Retraite Québec cherchait à mieux connaître les attentes et la satisfaction de cette clientèle par rapport au délai de traitement de la demande de rente d'invalidité ainsi que ses attentes sur la façon de recevoir de l'information sur le cheminement de celle-ci. Une attention particulière a été portée aux personnes qui ont été indemnisées par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) ou par une compagnie d'assurance pour déterminer si elles ont des exigences différentes des autres clients en matière de délai de traitement des demandes.

Méthodologie en bref

Population visée



Clients

qui ont demandé
une **rente d'invalidité**



Clients

qui ont fait une demande
pour laquelle la décision a été rendue
en juin, juillet ou août 2017

Mode de collecte



Comment?

Collecte téléphonique
effectuée par SOM



Quand?

Du **21 septembre 2017**
au **11 octobre 2017**

Échantillon



banque de
données administratives
de Retraite Québec



830

entrevues réalisées



51,6 %

Taux de réponse



2,4 %

Marge d'erreur
maximale



95 %

Niveau de confiance

Faits saillants

- Plus des trois quarts des personnes (78 %) qui ont reçu une réponse de Retraite Québec à leur demande de rente d'invalidité sont satisfaites (très ou assez) des services de Retraite Québec.
- Les trois quarts des personnes sont satisfaites (très ou assez) du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision quant à leur demande de rente d'invalidité.
- Le délai perçu et le délai réel de traitement d'une demande de rente d'invalidité sont en moyenne de 114 jours et de 106 jours, respectivement. Plus de quatre clients sur dix (45 %) ont perçu le délai comme étant plus long que ce qu'il a été en réalité, et 37 % l'ont perçu comme étant plus court.
- Le pourcentage de personnes satisfaites (très ou assez) à la fois du service de Retraite Québec et du délai de traitement baisse lorsque le délai est perçu comme étant long.
- La satisfaction globale de la clientèle indemnisée par le MTESS ou par une compagnie d'assurance n'est pas différente de celle qui ne reçoit pas d'indemnisation.
- Près de huit personnes sur dix (79 %) sont satisfaites (très ou assez) du suivi que Retraite Québec a fait pendant le traitement de leur demande de rente d'invalidité.
- Le téléphone est le moyen privilégié par la clientèle pour communiquer avec Retraite Québec. Toutefois, les personnes de moins de 50 ans de même que la clientèle plus scolarisée sont plus enclines que les autres à préférer le courriel sécurisé et la messagerie texte.
- Plus de la moitié des clients savent qu'il est possible de suivre le traitement de leur demande de rente d'invalidité en consultant *Mon dossier*. Parmi ces personnes, près de quatre sur dix (39 %) ont utilisé cet outil pour suivre leur dossier de rente d'invalidité ou un autre dossier gouvernemental.
- Parmi la clientèle qui ne savait pas qu'il était possible de suivre le cheminement de son dossier en ligne par l'entremise de *Mon dossier*, plus de six personnes sur dix (63 %) l'auraient certainement ou probablement utilisé si elles l'avaient su, même si un compte clicSÉCUR est nécessaire pour confirmer son identité.

Profil de la clientèle visée par le sondage

Sexe	Pourcentage
Féminin	49,5 %
Masculin	50,5 %

Groupe d'âge	Pourcentage
Moins de 50 ans	18,5 %
De 50 à 59 ans	45,6 %
60 ans ou plus	35,9 %

Plus haut niveau de scolarité complété	Pourcentage
Primaire	9,8 %
Secondaire	55,7 %
Collégial	20,6 %
Universitaire	14,0 %

Délai réel d'attente ¹	Pourcentage
90 jours ou moins	49,8 %
Entre 91 et 150 jours	36,3 %
Plus de 150 jours	14,0 %

Personne indemnisée par le MTESS ² ou par une compagnie d'assurance	Pourcentage
Oui	44,5 %
Non	55,5 %

1. Nombre de jours entre la date de la réception de la demande à Retraite Québec et la date à laquelle la décision relative à cette demande a été rendue.

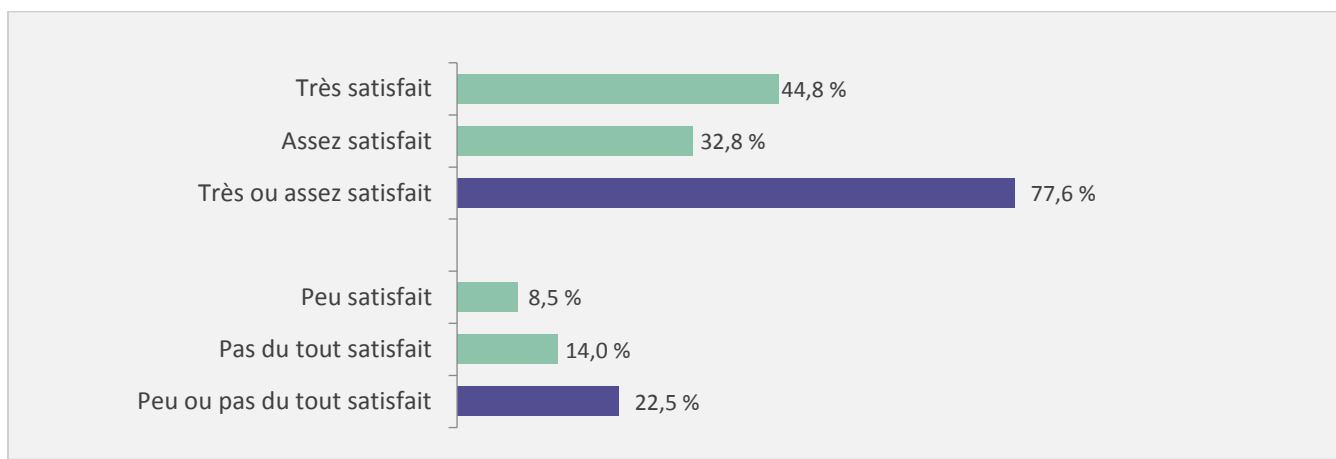
2. Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Résultats du sondage

Satisfaction générale

Plus des trois quarts des personnes (78 %) qui ont reçu une réponse de Retraite Québec à leur demande de rente d'invalidité sont très ou assez satisfaites des services de Retraite Québec. À l'opposé, moins du quart (23 %) de la clientèle se dit peu ou pas du tout satisfaite des services reçus, comme le montre le graphique 1.

Graphique 1 – Satisfaction générale des clients à l'égard des services de Retraite Québec relativement à leur demande de rente d'invalidité



En 2007, un sondage similaire montrait un taux de satisfaction de 70 %, ce qui est moins élevé que cette année. Il faut noter cependant que la comparaison de ces deux résultats demeure subjective, car la formulation des questions³ était différente.

Certaines caractéristiques influencent la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de Retraite Québec; il s'agit du niveau de scolarité et de l'âge :

- Les personnes les moins scolarisées, c'est-à-dire celles dont le plus haut diplôme obtenu est un diplôme d'études primaires, sont en proportion moins nombreuses à être très ou assez satisfaites (67 % comparativement à 79 % pour les autres niveaux de scolarité).
- Les personnes âgées de 60 ans ou plus sont en proportion plus nombreuses à être très satisfaites (54 %) que les personnes des autres groupes d'âge (41 % pour les 50 à 59 ans et 37 % pour les moins de 50 ans).

Près de la moitié des personnes qui demandent une rente d'invalidité sont déjà indemnisées par le MTESS ou par une compagnie d'assurance. Logiquement, leurs exigences à l'égard du délai de traitement devraient donc être moins élevées, puisqu'elles bénéficient d'un remplacement de revenu pendant l'attente. Ce n'est toutefois pas ce qu'indique leur niveau de satisfaction, qui n'est pas différent de celui des autres clients.

Les personnes qui se disent peu ou pas du tout satisfaites des services de Retraite Québec ont été questionnées pour connaître la source de leur insatisfaction. Bien que plusieurs d'entre elles ont mentionné la décision concernant leur demande (refus, montant insuffisant, etc.), certaines autres ont aussi indiqué avoir trouvé les délais de traitement trop longs. D'ailleurs, un lien significatif a été établi entre le délai et la satisfaction : plus le délai de traitement est long, moins la clientèle est susceptible d'être satisfaite en général du service. Le tableau 1 présente les raisons que les clients ont

3. « À part le temps que Retraite Québec a pris pour répondre à votre demande, à propos des services que vous avez reçus de Retraite Québec concernant cette demande, diriez-vous que vous êtes...? »

énoncées pour justifier leur insatisfaction à l'égard des services de Retraite Québec concernant leur demande de rente d'invalidité.

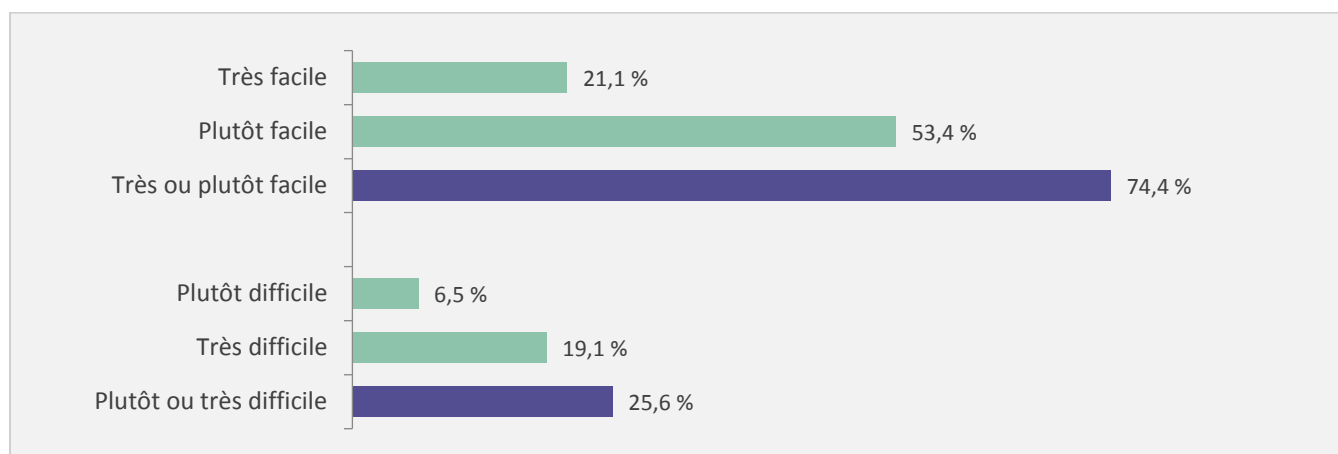
Tableau 1 – Raisons des clients pour justifier leur insatisfaction à l'égard des services de Retraite Québec (plusieurs réponses possibles)

Raisons	Pourcentage
Insatisfaction à l'égard de la décision (refus, montant insuffisant, etc.)	68,3 %
Délais trop longs	16,3 %
Insatisfaction à l'égard du service à la clientèle (courtoisie, compréhension, compétence)	7,0 %
Dossier pas suffisamment étudié	6,1 %
Sévérité des critères d'acceptation	5,1 %
Manque de détails, de clarté ou de transparence (questions, informations, raisons de refus)	2,7 %
Quantité ou complexité des informations demandées	1,9 %
Impossibilité de parler directement avec les agents et médecins responsables de la décision	1,1 %
Autres raisons	14,7 %

Formulaire de demande de rente d'invalidité

Le graphique 2 indique que près des trois quarts de la clientèle a trouvé cela très facile ou plutôt facile de remplir le formulaire pour demander une rente d'invalidité.

Graphique 2 – Répartition de la clientèle selon son opinion sur la facilité à remplir le formulaire



Les personnes qui ont trouvé le formulaire de demande très ou plutôt facile à remplir sont proportionnellement plus nombreuses que les autres à se dire très ou assez satisfaites des services de Retraite Québec (respectivement 76 % et 67 %).

L'âge et le niveau de scolarité sont d'autres caractéristiques qui influencent significativement les réponses quant à la facilité à remplir le questionnaire. En effet, la proportion de clients et de clientes qui ont trouvé le formulaire très facile à remplir augmente avec l'âge. Elle passe de 15 % pour les moins de 50 ans à 20 % pour les 50 à 59 ans et à 26 % pour le groupe des 60 ans ou plus.

Les clients qui ont une scolarité de niveau primaire sont significativement plus nombreux que les autres en proportion à avoir trouvé le questionnaire très difficile à remplir (16 % contre 5 %).

Les difficultés rencontrées fréquemment par les personnes qui ont trouvé le formulaire plutôt ou très difficile à remplir sont la longueur du formulaire ou le nombre de questions (23 %), la trop grande précision des renseignements demandés (21 %) et la complexité ou l'ambiguïté des questions (17 %). D'autres difficultés sont présentées au tableau 2.

Tableau 2 – Difficultés rencontrées par les personnes qui ont trouvé le formulaire difficile à remplir (plusieurs réponses possibles)

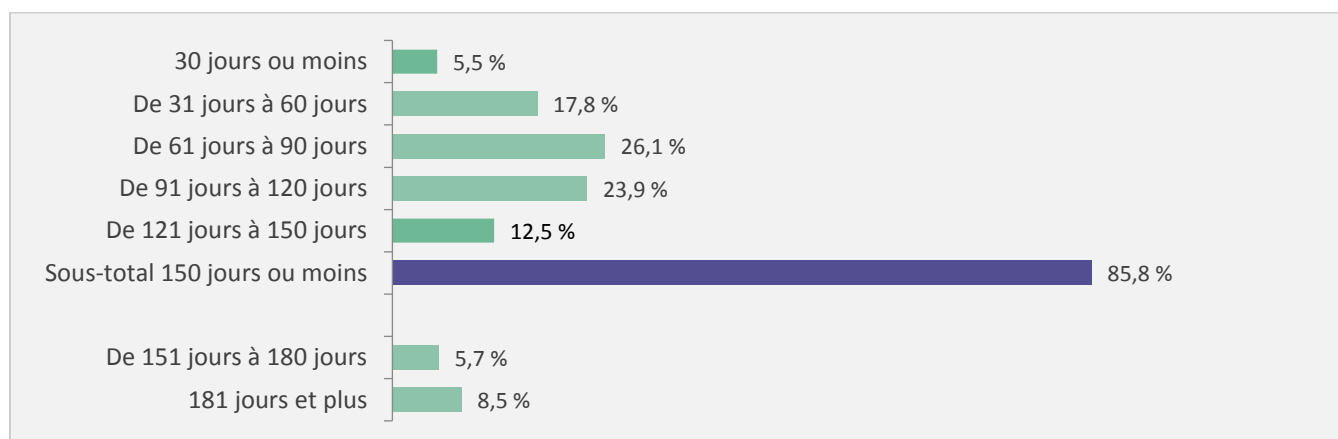
	Pourcentage
Longueur du formulaire ou nombre de questions	22,7 %
Renseignements demandés trop précis ou trop anciens	20,5 %
Complexité ou ambiguïté des questions	17,3 %
Difficulté personnelle pour des raisons médicales (ex. : problèmes de mémoire, de concentration)	12,1 %
Difficulté à remplir le formulaire (sans précision)	10,2 %
Obligation de demander au médecin de remplir la section médicale	8,5 %
Difficulté personnelle à lire ou à écrire	7,1 %
Nombre élevé de formulaires à remplir et de recherches à effectuer	6,8 %
Frais payés pour fournir les informations (examens médicaux)	2,3 %
Autres difficultés	12,3 %

Délais de traitement d'une demande de rente d'invalidité

Dans cette étude, le délai de traitement réel est défini comme le nombre de jours qui s'écoulent entre la date de réception d'une demande de rente d'invalidité et la date à laquelle Retraite Québec rend sa décision. Cette notion est présentée au client ou à la cliente, dans le questionnaire, comme le temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision à la suite de la transmission de la demande de rente d'invalidité.

Comme le montre le graphique 3 ci-dessous, pour plus du quart de la clientèle (26 %), la demande de rente d'invalidité est traitée dans un délai de 61 à 90 jours, alors que, pour un autre quart (24 %), le délai se situe plutôt entre 91 et 120 jours.

Graphique 3 – Répartition de la clientèle selon le délai réel de traitement des demandes de rente d'invalidité



Pour 86 % de la clientèle, le délai de traitement n'excède pas 150 jours, ce qui correspond à la cible mentionnée dans la Déclaration de services aux citoyens de Retraite Québec.

Ce pourcentage est légèrement plus faible que celui présenté dans le *Tableau de bord sur la performance de Retraite Québec*, qui a été supérieur à 90 % tout au long de l'année 2017. Cet écart s'explique premièrement par le fait que le délai qui est pris en compte dans la Déclaration de services aux citoyens est calculé différemment de celui que l'on utilise

dans le présent rapport. Plutôt que la date de réception de la demande soit considérée comme point de départ du calcul, c'est la date à laquelle Retraite Québec a en main la demande et le rapport médical qui est prise en compte. Deuxièmement, les dossiers pour lesquels de l'information médicale complémentaire est requise au cours du processus sont exclus du calcul de l'indicateur dans la Déclaration de services aux citoyens.

Afin que les attentes de la clientèle à l'égard du délai de traitement soient bien cernées et que leur adéquation avec l'engagement prévu dans la Déclaration de services aux citoyens soit vérifiée, trois autres types de délais ont été étudiés :

- Le délai de traitement perçu : Il s'agit du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision selon la perception du client ou de la cliente. Il est mesuré par la question suivante : « À partir du moment où vous avez transmis votre demande de rente d'invalidité, selon vous, combien de temps Retraite Québec a-t-elle pris pour vous faire part de sa décision? ».
- Le délai de traitement attendu : C'est le temps que pensait devoir attendre le client ou la cliente au moment de transmettre sa demande. Il est mesuré par la question suivante : « Au moment où vous avez transmis votre demande, combien de temps PENSIEZ-VOUS devoir attendre avant de recevoir la décision de Retraite Québec? »
- Le délai de traitement révisé : Il correspond au temps dont Retraite Québec devrait avoir besoin pour traiter une demande, selon la clientèle, après qu'elle a été informée des étapes de vérification nécessaires pour rendre une décision. Il est mesuré par la question suivante, posée après que la liste des informations vérifiées par Retraite Québec a été lue au client ou à la cliente : « Si, au moment de transmettre votre demande, vous aviez su que Retraite Québec devait faire ces vérifications, combien de temps auriez-vous alors pensé devoir attendre avant de recevoir la décision de Retraite Québec? ».

La répartition de la clientèle selon ces différents délais est présentée au tableau 3.

Tableau 3 – Délais de traitement des rentes d'invalidité : délais réel, perçu, attendu et révisé, selon le nombre de jours

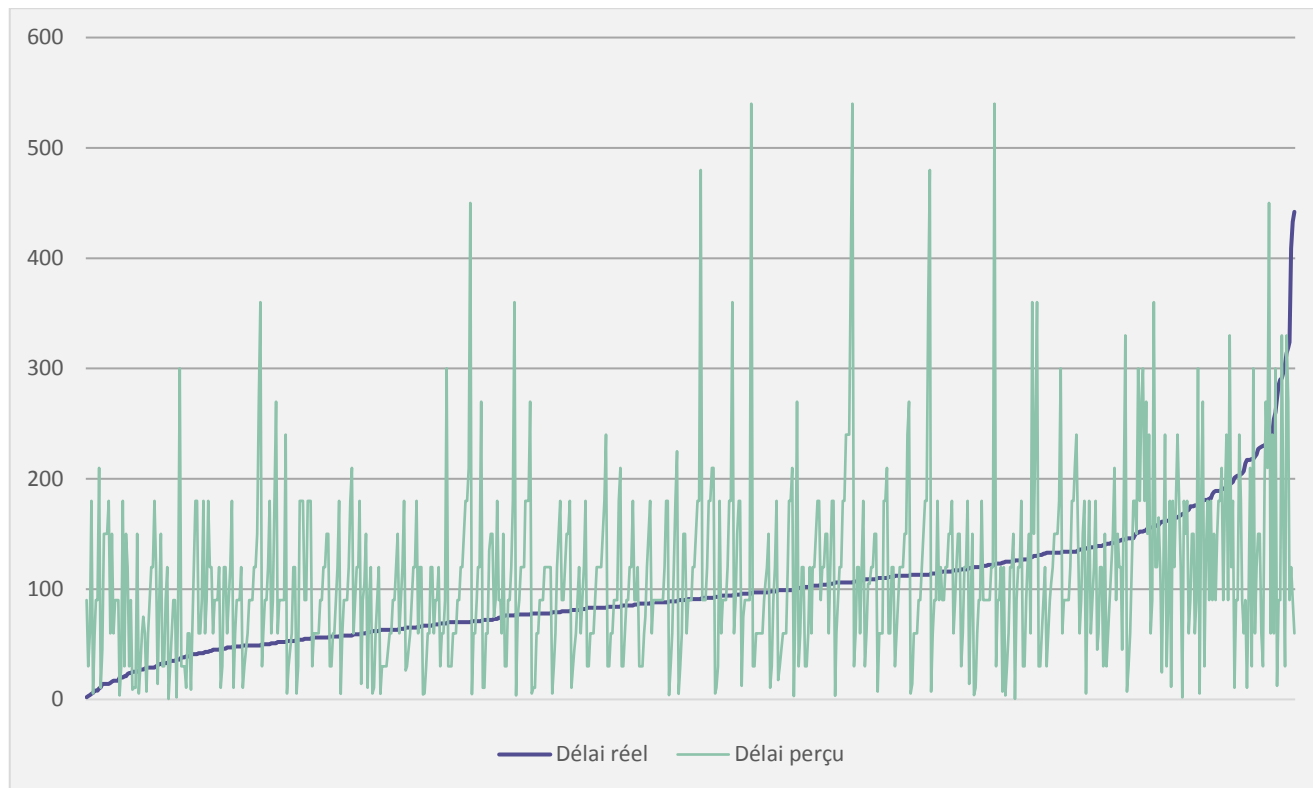
Nombre de jours	Délai réel	Délai perçu	Délai attendu	Délai révisé
30 jours ou moins	5,5 %	16,4 %	20,7 %	15,4 %
De 31 jours à 60 jours	17,8 %	15,2 %	14,9 %	14,2 %
De 61 jours à 90 jours	26,1 %	18,8 %	14,8 %	17,0 %
Sous-total 90 jours ou moins	49,5 %	50,4 %	50,4 %	46,6 %
De 91 jours à 120 jours	23,9 %	15,8 %	10,2 %	9,5 %
De 121 jours à 150 jours	12,5 %	7,4 %	6,4 %	5,6 %
Sous-total 150 jours ou moins	85,8 %	76,6 %	67,0 %	76,1 %
De 151 jours à 180 jours	5,7 %	11,1 %	14,8 %	14,4 %
181 jours et plus	8,5 %	8,8 %	5,5 %	6,4 %
Ne sait pas/ne se souvient pas	s. o.	6,5 %	12,7 %	17,5 %
Moyenne	103,7 jours	114,0 jours	106,0 jours	113,3 jours

Une personne sur deux (49 %) a vu sa demande traitée dans un délai de 90 jours ou moins. De la même manière, que le délai soit perçu, attendu ou révisé, près de la moitié de la clientèle l'estime à 90 jours ou moins (respectivement 50 %, 50 % et 47 %). Par contre, la distribution change pour la période de 150 jours ou moins. En effet, alors que 86 % des clients ont réellement obtenu une réponse à l'intérieur de ce délai, seulement 77 % l'ont perçu comme tel. Les deux tiers des personnes s'attendaient à avoir une réponse dans un délai de 150 jours et, après que celles-ci ont obtenu plus d'information sur les vérifications que Retraite Québec doit faire avant de rendre sa décision, la proportion a augmenté à 76 %. Par ailleurs, mentionnons la difficulté, pour la clientèle, de répondre aux questions sur les délais attendus et révisés, pour lesquels la non-réponse est respectivement de 13 % et 18 %.

Le délai réel a augmenté depuis l'année 2007 : alors qu'il était de 87,5 jours en 2007, il a atteint 103,7 jours en 2017.

Le graphique suivant met en relation les délais de traitement réel et perçu. Il illustre la grande difficulté des clients à évaluer le temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision, peu importe la valeur réelle du délai.

Graphique 4 – Délais de traitement réel et perçu des demandes de rente d'invalidité



Comme on peut le remarquer, la clientèle a tendance à surestimer le délai lorsque celui-ci est court, alors qu'au contraire elle tend à le sous-estimer lorsqu'il est plus long.

L'analyse des différences entre les délais calculés a été effectuée afin de mieux comprendre l'influence des écarts sur la satisfaction de la clientèle. Pour éviter une mauvaise interprétation, il était toutefois nécessaire de tenir compte des approximations inhérentes aux réponses fournies lors du sondage alors que le délai réel, lui, a pu être calculé précisément. Ainsi, dans toutes les comparaisons qui suivent, un délai est considéré comme égal à un autre si l'écart entre les deux est de plus ou moins 14 jours.

L'analyse conjointe du délai réel et du délai perçu permet de discriminer trois groupes, comme le présente le tableau 4. Le premier groupe compte 45 % de la clientèle et représente les personnes qui ont perçu le délai de traitement de leur demande de rente d'invalidité comme plus long que ce qu'il a été en réalité. Dans le second, qui regroupe 37 % de la clientèle, ce délai a été perçu comme plus court que le délai réel. Enfin, le dernier groupe représente 19 % des clients et est composé des personnes qui ont perçu le délai de traitement de leur dossier tel que ce qu'il a été en réalité.

Au moment de faire leur demande de rente d'invalidité, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai moyen qui n'est pas différent du délai moyen réel (104 jours comparativement à 106 jours, comme dans le tableau 3). Par contre, lorsqu'on analyse les différences entre ces deux types de délais, il appert que 42 % des clients s'attendaient à ce que le traitement de leur dossier prenne plus de temps que ce qui a été nécessaire. À l'opposé, 46 % s'attendaient à ce que cela allait prendre moins de temps que nécessaire et 12 % s'attendaient à ce que le délai de traitement soit tel que ce qu'il a été en réalité.

Enfin, l'analyse de la différence entre le délai révisé et le délai attendu montre que 46 % de la clientèle n'a pas changé d'opinion, même après avoir été informée des étapes nécessaires au traitement d'une demande de rente d'invalidité. Malgré tout, plus de quatre personnes sur dix (43 %) ont révisé leurs attentes à la hausse, alors que 11 % les ont révisées à la baisse. Il est difficile, sur la base de ces résultats, d'avancer qu'une meilleure explication des démarches pourrait avoir l'influence espérée sur les attentes de la clientèle.

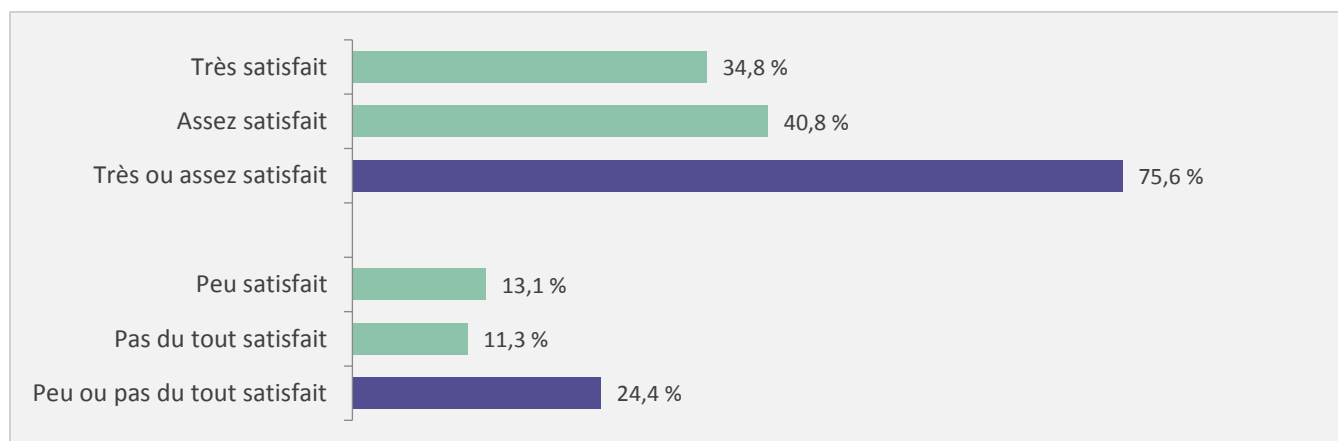
Tableau 4 – Différences observées* entre le délai réel de traitement d'une demande de rente d'invalidité et les délais perçu et attendu, et différence entre le délai révisé et le délai attendu

Différence observée (réel - perçu)	Délai perçu	Délai attendu	Différence observée (révisé - attendu)	Délai révisé
Délai plus long que le délai réel	44,7 %	42,3 %	Délai plus court que le délai attendu	11,0 %
Délai semblable au délai réel	18,8 %	12,2 %	Délai semblable au délai attendu	45,6 %
Délai plus court que le délai réel	36,5 %	45,5 %	Délai plus long que le délai attendu	43,3 %

*Pour que deux délais soient considérés comme différents, l'écart qui les sépare doit être de plus de 14 jours.

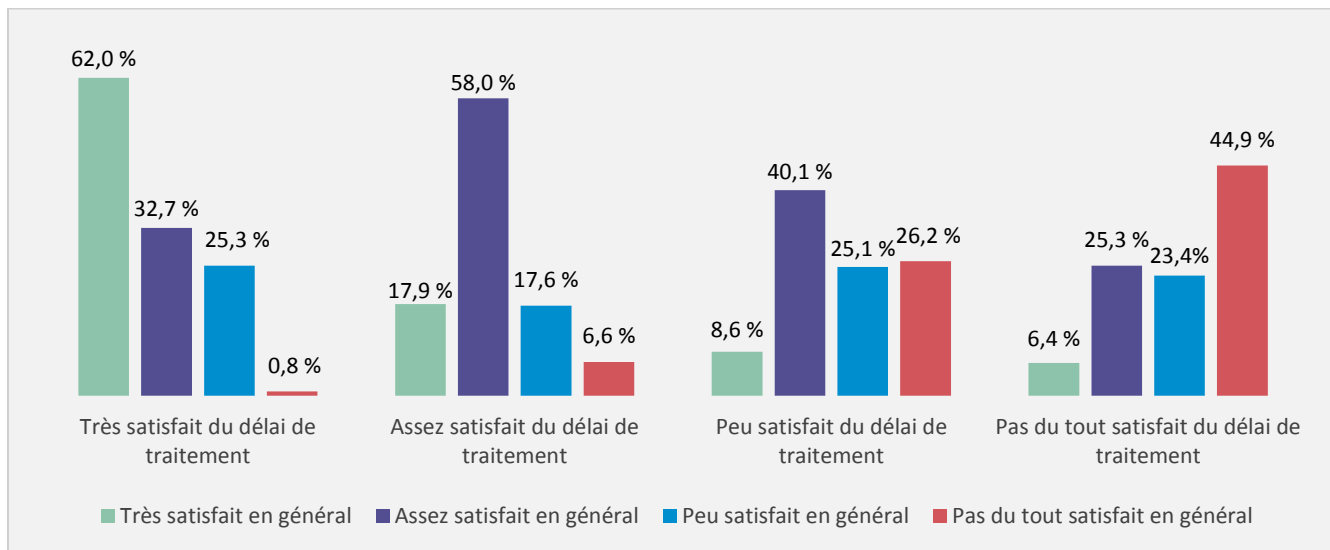
Le graphique 5 montre que plus des trois quarts des clients (76 %) sont très ou assez satisfaits du délai de traitement de leur demande de rente d'invalidité.

Graphique 5 – Satisfaction des clients quant au délai de traitement de leur demande de rente d'invalidité



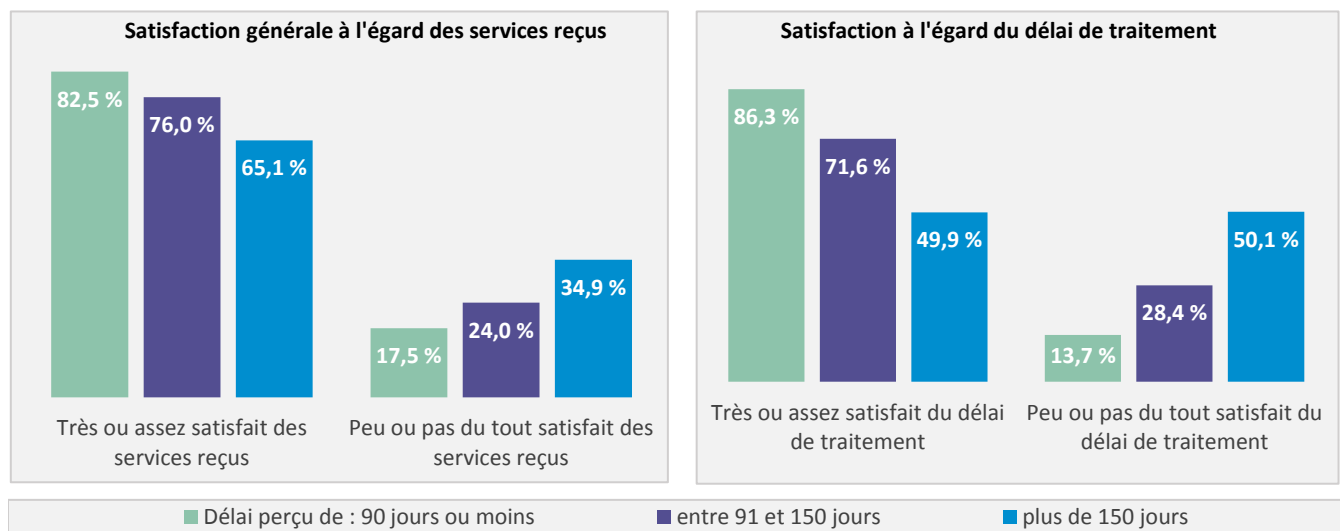
La satisfaction à l'égard du délai de traitement d'une demande est liée à la satisfaction générale quant aux services de Retraite Québec, comme l'illustre le graphique 6. Ainsi, la proportion de personnes qui sont satisfaites en général des services reçus diminue en fonction de la satisfaction à l'égard du délai de traitement. Elle passe de 62 % pour les personnes qui sont très satisfaites à 6 % pour celles qui ne sont pas du tout satisfaites. Inversement, la proportion de personnes insatisfaites en général est presque nulle chez celles qui sont très satisfaites du délai, mais elle atteint 45 % chez la clientèle qui n'est pas du tout satisfaite du délai de traitement.

Graphique 6 – Satisfaction de la clientèle à l'égard du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision, selon le niveau de satisfaction générale quant aux services de Retraite Québec



Le graphique 7 présente, côte à côte, les résultats relatifs à la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de Retraite Québec et à la satisfaction concernant le délai de traitement d'une demande, en fonction du délai perçu.

Graphique 7 – Satisfaction des clients, selon le délai de traitement d'une demande perçu

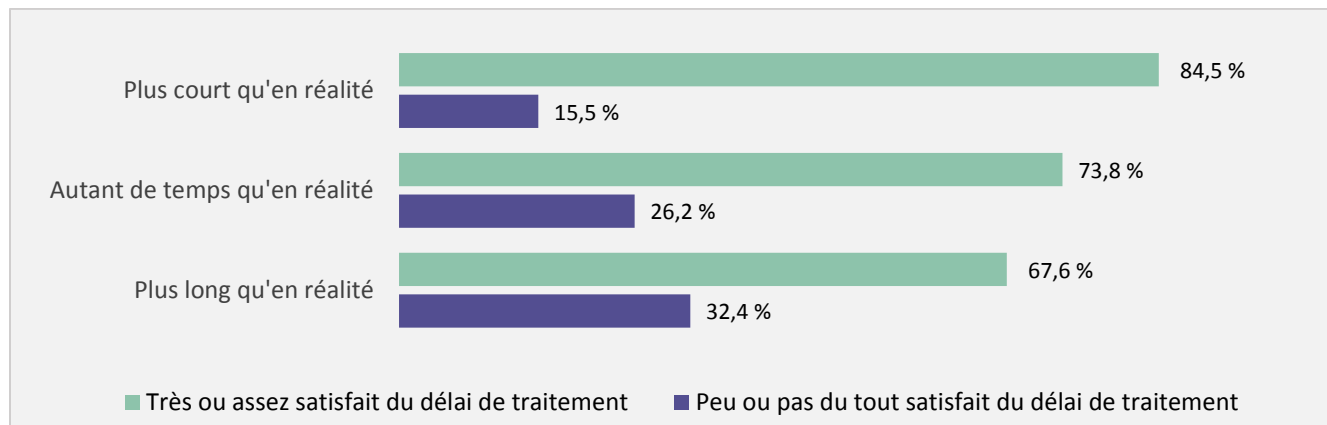


Dans le premier groupe de résultats, on constate que, plus le délai de traitement est perçu comme long, plus la proportion de personnes très ou assez satisfaites des services reçus diminue. En effet, tandis que la proportion de personnes très ou assez satisfaites atteint 83 % pour celles qui ont perçu le délai de traitement comme étant de 90 jours ou moins, elle atteint respectivement 76 % et 65 % chez les personnes pour lesquelles le délai a semblé plus long (entre 91 à 150 jours et plus de 150 jours).

Dans le second groupe de résultats, une relation similaire existe entre le délai de traitement perçu et la satisfaction quant au délai de traitement : le pourcentage de personnes très ou assez satisfaites diminue lorsque le délai de traitement perçu s'allonge. Par contre, quand le délai perçu passe à plus de 150 jours, la proportion de personnes très ou assez satisfaites n'est pas différente de celle de la clientèle qui se dit peu ou pas du tout satisfaite.

Le graphique 8 présente les résultats relatifs à la satisfaction de la clientèle à l'égard du délai de traitement, selon la différence entre le délai perçu et le délai réel.

Graphique 8 – Satisfaction de la clientèle à l'égard du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision, selon la différence* entre le délai perçu et le délai réel



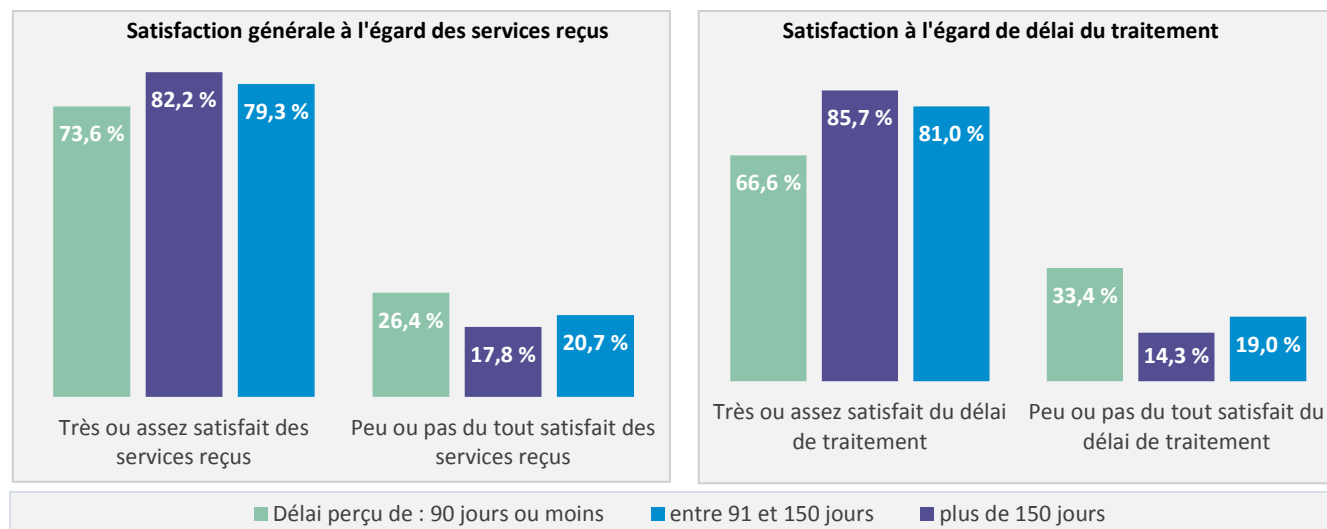
*Pour que deux délais soient considérés comme différents, l'écart qui les sépare doit être de plus 14 jours.

Les personnes qui ont perçu le délai de traitement de leur dossier comme plus court qu'en réalité sont significativement plus satisfaites que celles qui l'ont perçu différemment. On observe des résultats similaires lorsque cette analyse est faite en fonction de la satisfaction générale (les personnes très ou assez satisfaites représentent respectivement 82 %, 77 % et 73 % selon que le délai perçu est plus court, identique ou plus long que le délai réel).

Bien qu'on aurait pu penser que les personnes indemnisées par le MTESS⁴ ou par une compagnie d'assurance seraient moins dérangées par les longs délais que les autres, puisqu'elles reçoivent une indemnité pendant la période de traitement de leur demande, aucune différence significative n'a été notée en ce sens.

Le graphique 9 présente les résultats relatifs à la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de Retraite Québec et du temps que cette dernière a pris pour rendre sa décision concernant une demande de rente d'invalidité, en fonction du délai de traitement attendu.

Graphique 9 – Satisfaction de la clientèle, selon le délai de traitement d'une demande attendu



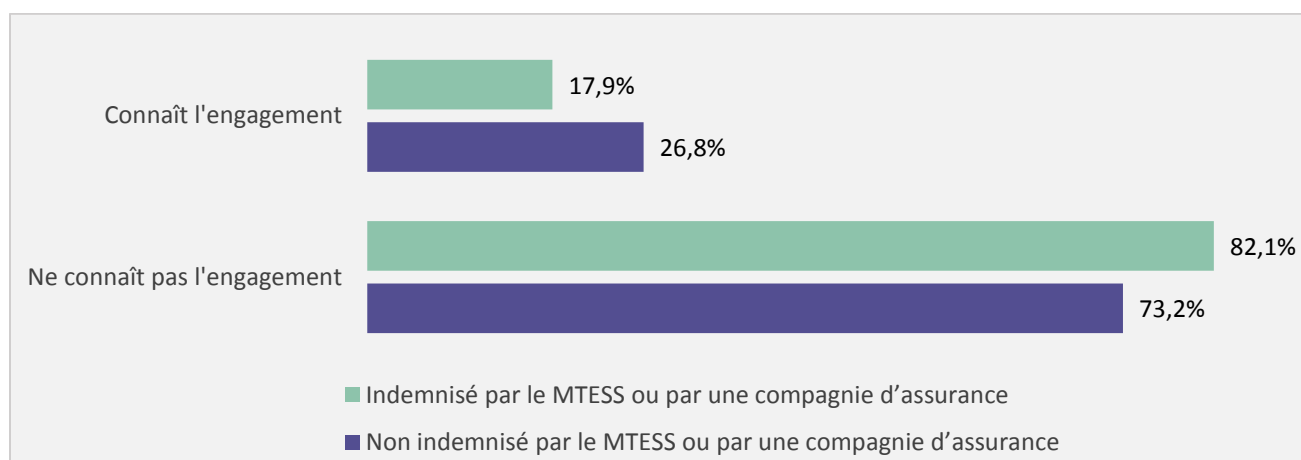
4. Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

On constate dans les deux cas que lorsque le délai attendu est court, c'est-à-dire 90 jours ou moins, le niveau d'insatisfaction de la clientèle est plus élevé que pour des délais attendus plus longs.

Déclaration de services aux citoyens

Près d'un quart de la clientèle (23 %) savait que Retraite Québec s'engage à répondre à une demande de rente d'invalidité dans un délai de 150 jours lorsque l'information médicale est complète, tandis que plus des trois quarts (77 %) n'en étaient pas au courant. Comme le montre le graphique 10, la proportion de clients qui le savaient est plus faible (18 %) pour la clientèle qui est indemnisée par le MTESS ou par une compagnie d'assurance que pour celle qui ne l'est pas (27 %).

Graphique 10 – Répartition de la clientèle selon qu'elle est indemnisée ou non par le MTESS ou par une compagnie d'assurance et selon sa connaissance de l'engagement de Retraite Québec dans la Déclaration de services aux citoyens



Comme l'illustre le tableau 5, les clients qui connaissent la Déclaration de services aux citoyens s'attendent davantage à un délai de traitement d'une demande qui varie de 91 à 150 jours (28 %) que les personnes qui ne la connaissent pas (16 %).

Tableau 5 – Délai de traitement d'une demande attendu de la part des clients, selon leur connaissance de la Déclaration de services aux citoyens

Délai attendu	Connaît l'engagement	Ne connaît pas l'engagement
90 jours ou moins	51,9 %	59,5 %
Entre 91 et 150 jours	28,3 %	16,2 %
Plus de 150 jours	19,8 %	24,3 %

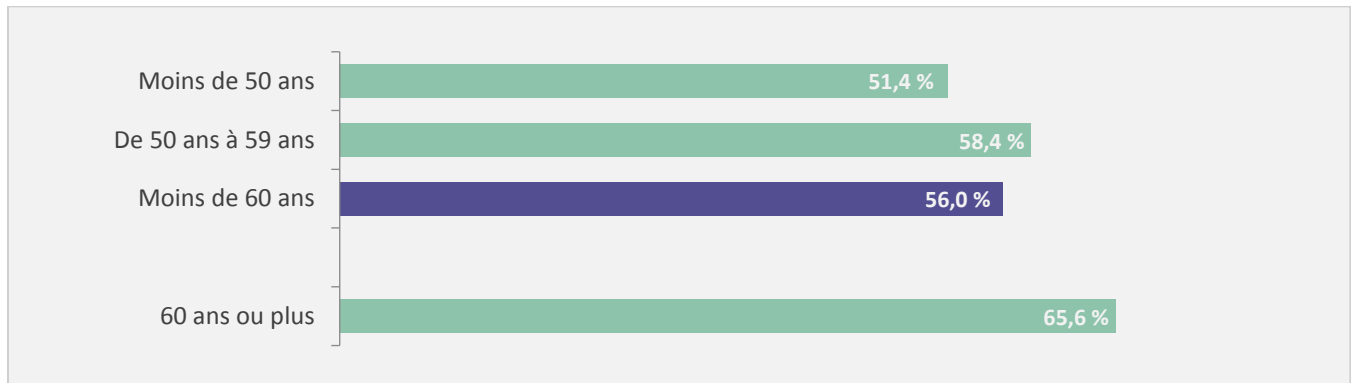
On aurait pu s'attendre à ce que les personnes qui connaissent l'engagement énoncé dans la Déclaration de services aux citoyens soient plus satisfaites que les autres, mais il n'en est rien.

Rapports médicaux

Pour faire leur demande de rente d'invalidité, les clients doivent fournir un rapport médical d'un médecin. Près des deux tiers (60 %) de ceux-ci ont dû payer pour l'obtenir, tandis que 40 % n'ont pas eu à le faire.

Le graphique suivant montre que la proportion de clients qui ont eu à payer pour obtenir leur rapport médical varie selon l'âge. En effet, cette proportion est significativement plus élevée (66 %) chez les personnes âgées de 60 ans ou plus que pour les autres groupes d'âge (56 %).

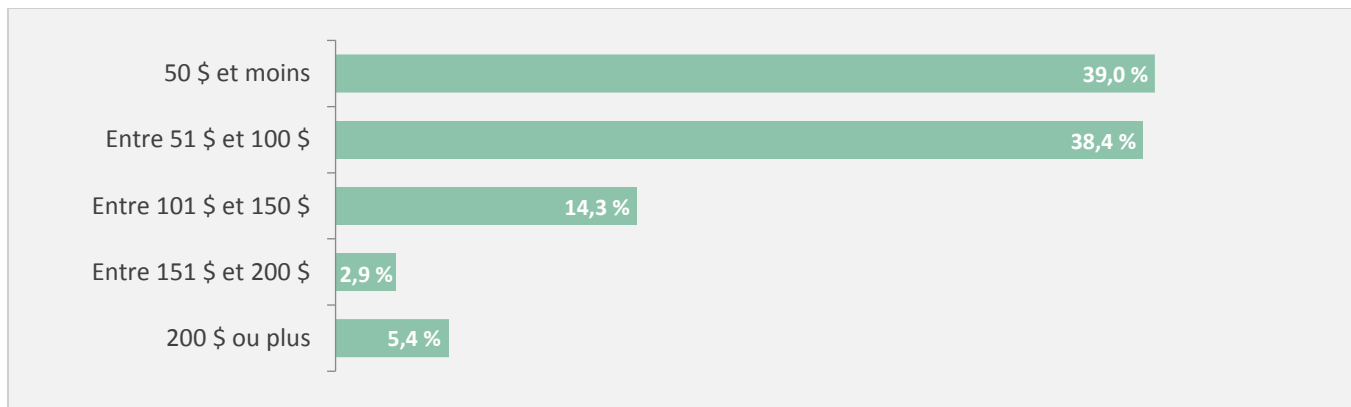
Graphique 11 – Proportion de la clientèle qui a dû payer pour obtenir son rapport médical, selon l'âge



La proportion de personnes qui se disent peu ou pas du tout satisfaites des services de Retraite Québec est significativement plus élevée parmi celles qui ont dû payer pour obtenir leur rapport médical (71 % comparativement à 56 %). Par ailleurs, la proportion de personnes qui se disent peu ou pas satisfaites du suivi qu'a fait Retraite Québec pendant le traitement de leur demande est aussi significativement plus élevée parmi les clients qui ont payé pour obtenir leur rapport médical (70 % comparativement à 57 %).

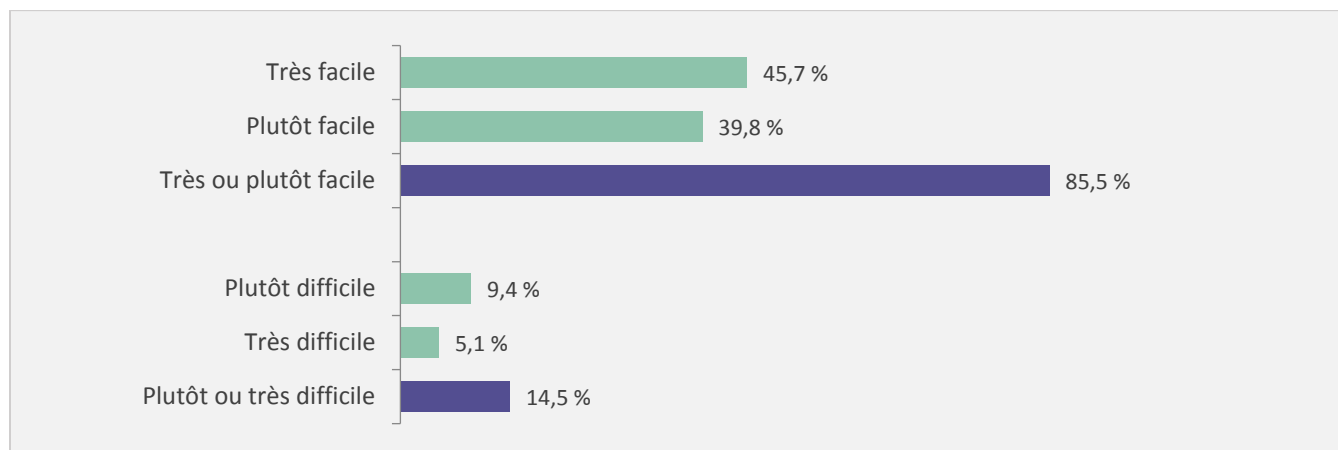
Le graphique 12 présente la répartition de la clientèle selon le montant déboursé pour obtenir un rapport médical. Plus des trois quarts (77 %) ont payé 100 \$ ou moins, tandis qu'une personne sur 20 a déboursé 200 \$ ou plus.

Graphique 12 – Répartition de la clientèle, selon le montant payé pour obtenir un rapport médical



Une plus grande proportion de personnes peu satisfaites des services reçus ont dû payer un montant qui se situe entre 51 \$ et 100 \$ comparativement aux autres (respectivement 61 % et 36 %). De plus, les femmes sont en proportion plus nombreuses que les hommes à avoir payé ce montant pour obtenir leur rapport médical (respectivement 43 % et 33 %).

La majorité des clients (86 %) ont trouvé très facile (46 %) ou plutôt facile (40 %) d'obtenir leur rapport médical, comme le montre le graphique 13.

Graphique 13 – Répartition des clients, selon la facilité à obtenir leur rapport médical

Une plus grande proportion de personnes qui ont trouvé très facile d'obtenir leur rapport médical sont très satisfaites :

- des services de Retraite Québec (54 % comparativement à 39 % pour ceux et celles qui ont trouvé cela moins facile);
- du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision (58 % comparativement à 39 % pour ceux et celles qui ont trouvé cela moins facile).

À l'opposé, les personnes qui ont trouvé très difficile d'obtenir leur rapport médical sont en proportion plus nombreuses à n'être pas du tout satisfaites :

- des services de Retraite Québec (12 % comparativement à 4 % pour les autres);
- du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision (12 % comparativement à 4 % pour les autres).

Les difficultés les plus fréquemment énoncées par la clientèle qui a trouvé difficile d'obtenir le rapport médical sont liées aux délais pour l'obtenir (30 %) et à la difficulté ou aux délais pour rencontrer un médecin (30 %). Le tableau 6 donne le détail des difficultés que certaines personnes (15 %) ont rencontrées.

Tableau 6 – Difficultés rencontrées pour obtenir le rapport médical (plusieurs réponses possibles)

Difficultés	Pourcentage
Délais pour obtenir le rapport du médecin	30,3 %
Difficulté ou délais pour rencontrer un médecin	29,8 %
Réticence ou refus du médecin de remplir le rapport	14,6 %
Autres délais	14,1 %
Absence du médecin pour cause de congé ou de vacances	5,1 %
Erreurs administratives (rapport perdu ou non envoyé)	4,0 %
Insatisfaction à l'égard du médecin (évaluation, attitude)	2,9 %
Frais payés (examens médicaux)	2,6 %
Autres difficultés diverses	11,9 %

Lors du traitement d'une demande de rente d'invalidité, Retraite Québec peut avoir à demander d'autres renseignements médicaux au réseau de la santé. La moitié de la clientèle (50 %) sait que Retraite Québec fait ces démarches pour elle.

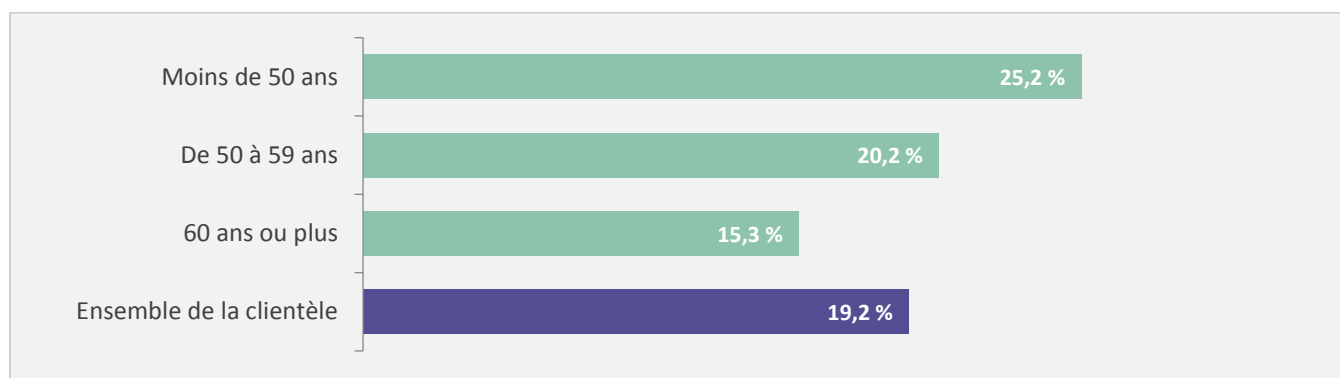
Les personnes pour lesquelles le délai de traitement réel a été de 90 jours ou moins sont en proportion moins nombreuses que les autres à savoir que ces démarches sont effectuées par Retraite Québec (45 % et 56 % respectivement). De plus, une plus grande proportion de la clientèle qui savait que Retraite Québec s'engage à répondre à une demande de rente

d'invalidité dont l'information médicale est complète dans un délai de 150 jours connaît cette pratique de Retraite Québec (60 % comparativement à 47 % pour les autres).

De plus, lorsque Retraite Québec doit demander d'autres renseignements médicaux au réseau de la santé, elle paie tous les frais pour les obtenir. Moins d'un cinquième de la clientèle (19 %) connaît cette pratique de Retraite Québec. Encore une fois, la proportion est plus élevée chez les clients qui connaissent l'engagement énoncé dans la Déclaration de services aux citoyens (29 % comparativement à 16 % pour les autres).

Il existe aussi des différences significatives entre les groupes selon l'âge, comme le montre le graphique 14. On constate que la pratique de Retraite Québec qui consiste à payer tous les frais pour une demande de renseignements supplémentaires est moins connue chez les personnes plus âgées que chez les plus jeunes.

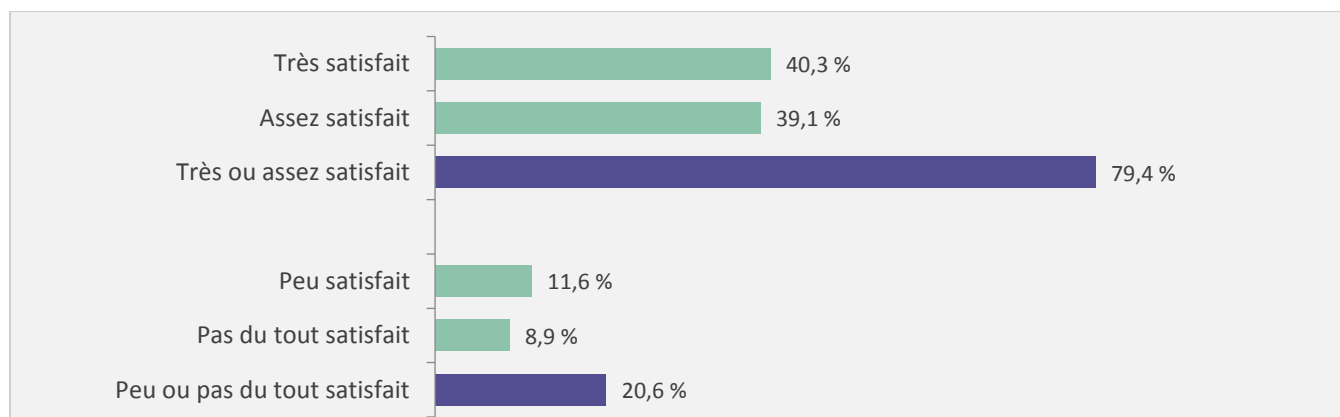
Graphique 14 – Répartition de la clientèle qui sait que Retraite Québec paie tous les frais lorsqu'elle demande des renseignements médicaux supplémentaires au réseau de la santé, selon le groupe d'âge



Suivi du dossier pendant le traitement de la demande de rente d'invalidité

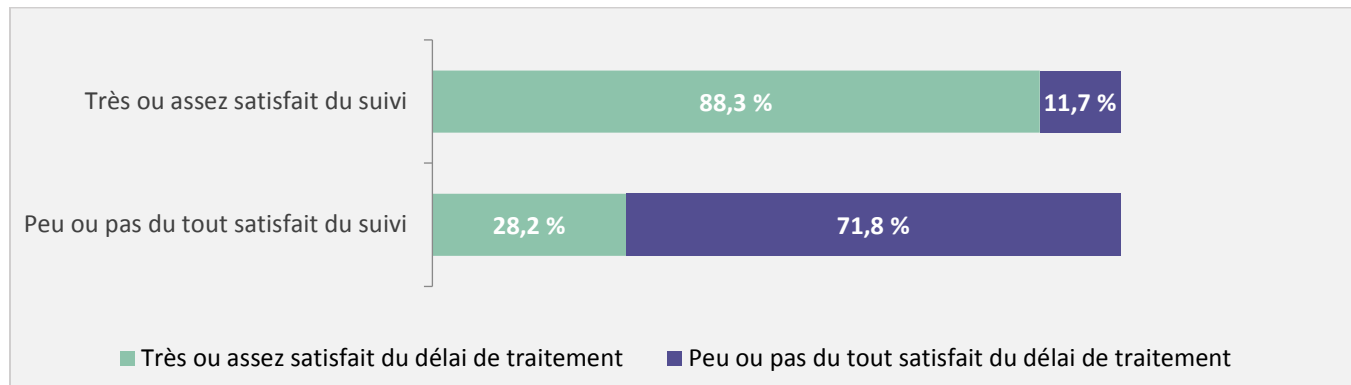
Près de huit personnes sur dix (79 %) sont très ou assez satisfaites du suivi que Retraite Québec a fait pendant le traitement de leur demande de rente d'invalidité. À l'opposé, plus d'un cinquième de la clientèle (21 %) en est peu satisfaite ou ne l'est pas du tout, comme le montre le graphique 15.

Graphique 15 – Satisfaction de la clientèle quant au suivi que Retraite Québec a fait pendant le traitement des demandes de rente d'invalidité



La qualité du suivi auprès des clients au cours du traitement de leur demande a une influence certaine sur leur satisfaction. Ainsi, les personnes qui sont très satisfaites du suivi que Retraite Québec a fait sont en proportion plus nombreuses à être aussi très satisfaites dans l'ensemble des services de Retraite Québec (66 % comparativement à 19 % pour les autres). De même, comme le montre le graphique 16, la satisfaction à l'égard du suivi semble contribuer fortement à la satisfaction quant au délai de traitement.

Graphique 16 – Satisfaction de la clientèle quant au suivi que Retraite Québec a fait pendant le traitement de la demande de rente d'invalidité et au temps que cette dernière a pris pour rendre sa décision



Il faut noter cependant que les personnes très satisfaites du suivi ont des caractéristiques différentes sur le plan statistique de celles qui sont moins satisfaites. En particulier, elles sont proportionnellement plus nombreuses à :

- avoir eu un délai réel de traitement plus court (90 jours ou moins dans une proportion de 46 % comparativement à 35 % pour les autres);
- trouver que le formulaire de demande était très ou assez facile à remplir (44 % comparativement à 28 % pour les autres);
- trouver qu'il a été très ou plutôt facile d'obtenir leur rapport médical (44 % comparativement à 19 % pour les autres).

En revanche, les personnes qui sont très satisfaites du suivi que Retraite Québec a fait ont été moins nombreuses en proportion à devoir payer pour obtenir leur rapport médical (37 % comparativement à 46 % pour autres).

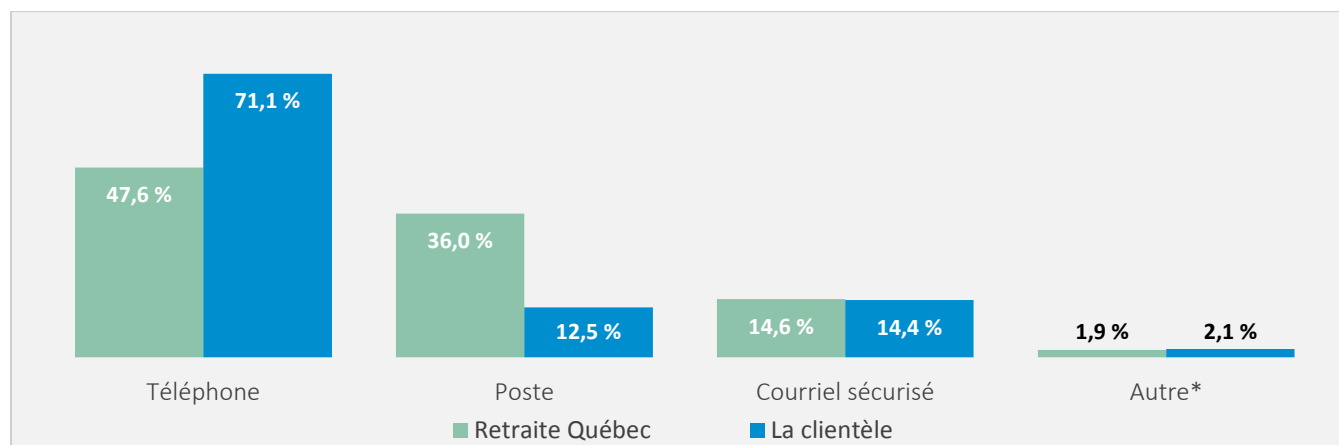
Les raisons pour lesquelles les clients se disent peu ou pas du tout satisfaits du suivi de leur dossier est principalement, le manque de suivi (40 %) et la longueur des délais (26 %). Le tableau 7 ci-dessous présente toutes les raisons énoncées par la clientèle insatisfaite.

Tableau 7 – Raisons pour lesquelles les clients se disent peu ou pas du tout satisfaits du suivi que Retraite Québec a fait durant le traitement de leur dossier (plus d'une réponse possible)

Raisons	Pourcentage
Manque de suivi	39,5 %
Délais trop longs	26,3 %
Insatisfaction à l'égard de la décision (refus, montant insuffisant, etc.)	18,1 %
Manque de clarté de l'information	12,7 %
Processus impersonnel	5,2 %
Étude incomplète du dossier	4,7 %
Démarche trop complexe	3,0 %
Manque de soutien durant la démarche	2,1 %
Autres raisons	6,3 %

Les moyens de communication privilégiés par la clientèle lorsque Retraite Québec s'adresse à elle pendant le traitement des demandes sont le téléphone et la poste (respectivement 48 % et 36 %). Dans la situation inverse, c'est-à-dire lorsque les gens doivent s'adresser à Retraite Québec, la majorité préfère le téléphone (71 %). Seulement 13 % privilégieraient la poste et 14 %, le courriel sécurisé.

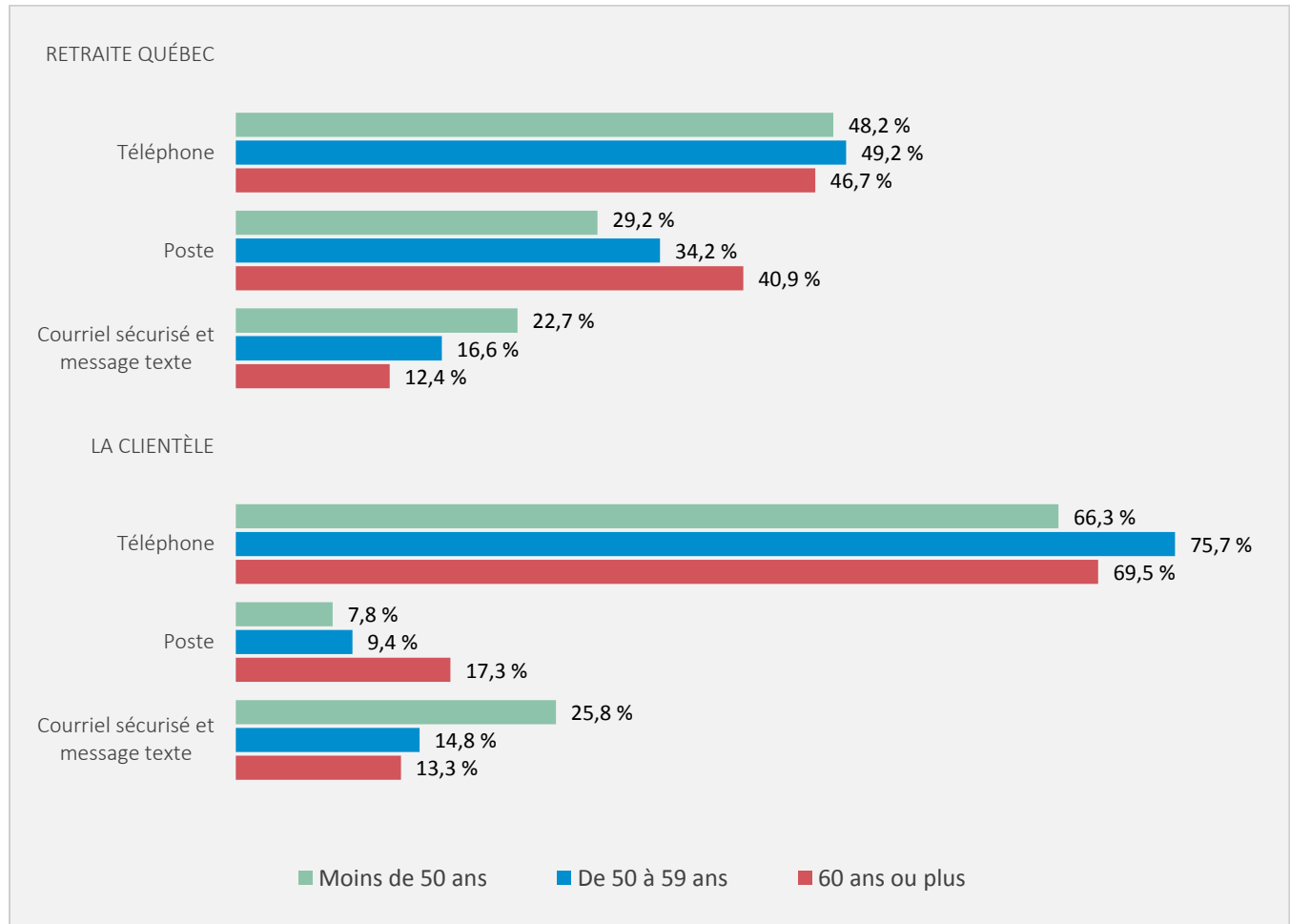
Graphique 17 – Moyens de communication préférés de la clientèle selon l'initiateur de la communication



*La catégorie « Autre » regroupe la messagerie texte, la télécopie et le service en personne.

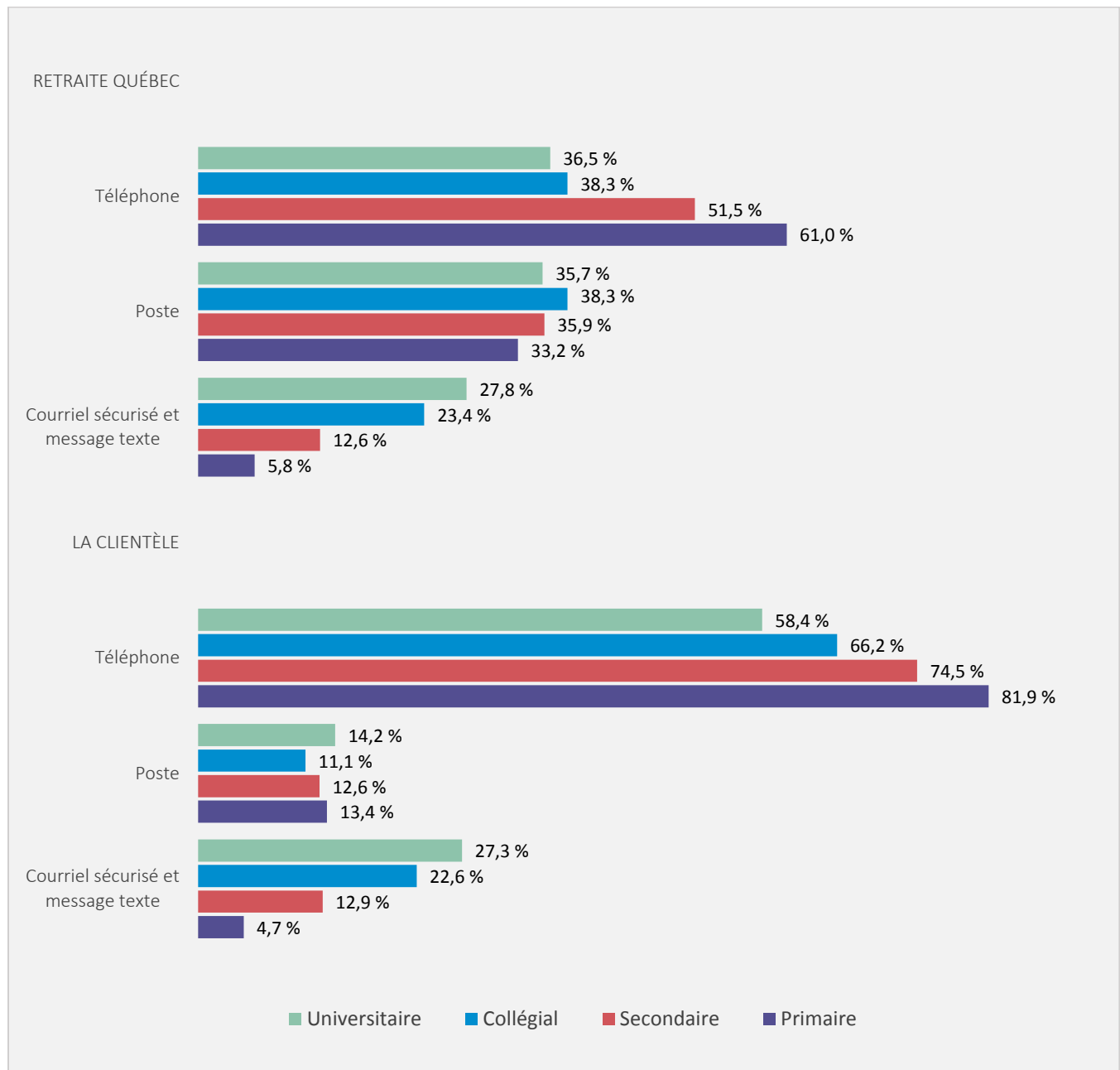
Le graphique 18 montre que la préférence concernant les moyens de communication varie selon l'âge. En effet, que ce soit lorsque Retraite Québec s'adresse aux personnes de moins de 50 ans ou que ce soit elles qui aient à communiquer avec Retraite Québec, elles sont en proportion plus nombreuses à préférer le courriel sécurisé et la messagerie texte (respectivement 23 % et 26 %). Le courrier postal, pour sa part, est plus fréquemment choisi par les personnes les plus âgées : 41 % lorsque Retraite Québec s'adresse à elles et 17 % lorsque ce sont elles qui communiquent avec Retraite Québec.

Graphique 18 – Moyens de communication préférés de la clientèle, selon l'initiateur de la communication et l'âge des personnes



Selon le graphique 19, la préférence concernant les moyens de communication diffère aussi selon le niveau de scolarité de la clientèle. Bien que, peu importe le groupe d'âge, les gens préfèrent toujours le téléphone, les plus scolarisés choisiraient les modes de communication plus technologiques tels le courriel et les messages textes plus souvent que les moins scolarisés. Ainsi, environ le quart des personnes ayant un diplôme universitaire ou collégial dit préférer les courriels ou les messages textes, que ce soit pour recevoir des communications de Retraite Québec ou pour entrer en contact avec elle. Chez les moins scolarisés, le téléphone reste de loin le moyen privilégié.

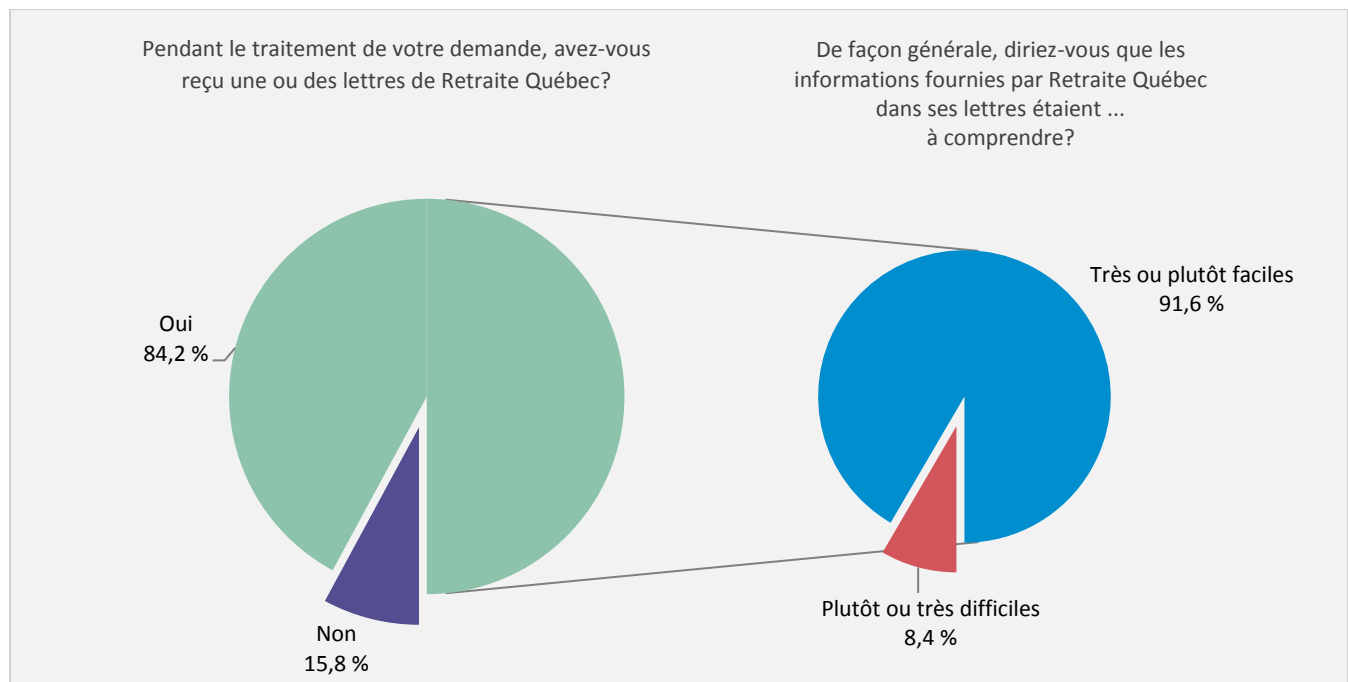
Graphique 19 – Préférence de la clientèle quant aux moyens de communication, selon l'initiateur de la communication et le niveau de scolarité



Durant le traitement de leur demande, 84 % des clients ont reçu une ou des lettres de Retraite Québec et 16 % n'en ont pas reçu. Cette dernière proportion est significativement plus élevée pour les personnes qui ne sont pas du tout satisfaites du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision (26 % comparativement à 15 % pour les autres niveaux de satisfaction). On observe une situation similaire alors que 35 % des personnes qui n'ont pas reçu de lettre ne sont pas du tout satisfaites du suivi de Retraite Québec pendant le traitement de leur demande comparativement à 13 % pour les autres niveaux de satisfaction.

Parmi les personnes qui ont reçu une ou des lettres de Retraite Québec pendant le traitement de leur demande (84 %), plus de neuf clients sur dix (92 %) ont dit que les informations qui s'y trouvaient étaient très ou plutôt faciles à comprendre.

Graphique 20 – Répartition de la clientèle selon la réception ou non de lettres durant le traitement des demandes de rente d'invalidité et la facilité d'en comprendre le contenu

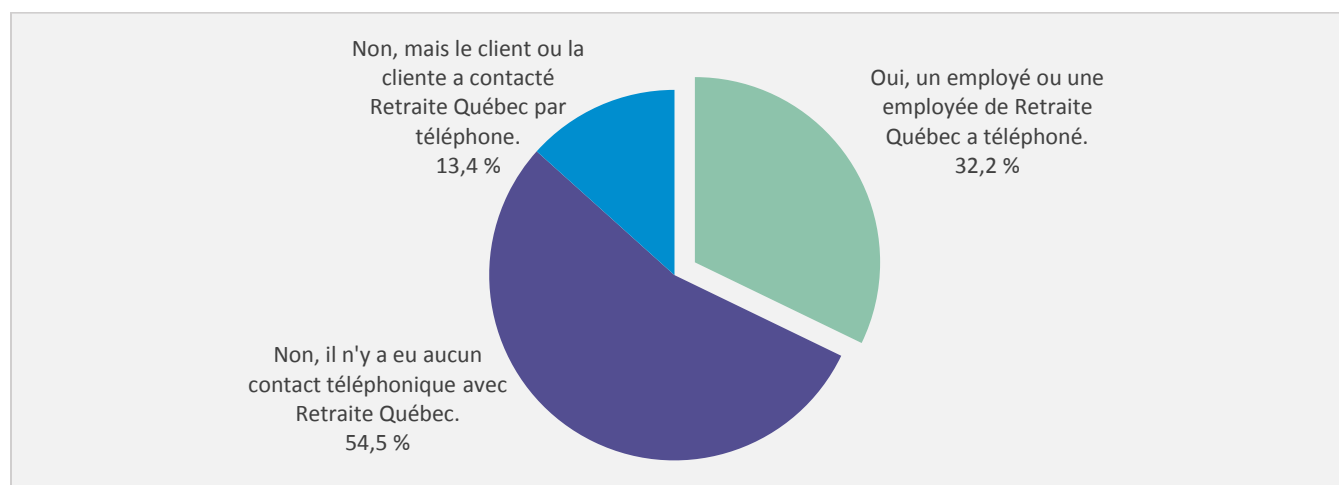


Le tableau 8 présente les points négatifs qui ont été énoncés par la clientèle qui a reçu une ou des lettres et qui a éprouvé de la difficulté à comprendre les informations qui s'y trouvaient.

Tableau 8 – Raisons expliquant la difficulté à comprendre les informations contenues dans les lettres de Retraite Québec (plusieurs réponses possibles)

Raisons expliquant la difficulté de compréhension	Pourcentage
Manque de clarté ou de précision des explications	42,6 %
Langage trop complexe ou spécialisé	20,5 %
Absence ou incompréhension de la raison du refus	11,1 %
Insatisfaction à l'égard de la décision ou de l'information	10,8 %
Incompréhension des informations demandées	7,4 %
Difficulté à lire (analphabète, déficit de l'attention, etc.)	5,9 %
Informations contradictoires (entre agents, différentes lettres, etc.)	5,4 %
Manque de suivi (ne rappellent pas, etc.)	3,9 %
Manque de correspondance en anglais	2,0 %
Lettre impersonnelle	1,7 %
Longueur des délais de réponse	1,7 %

Durant le traitement de leur demande, près du tiers (32 %) des clients ont reçu un appel téléphonique d'un employé ou d'une employée de Retraite Québec.

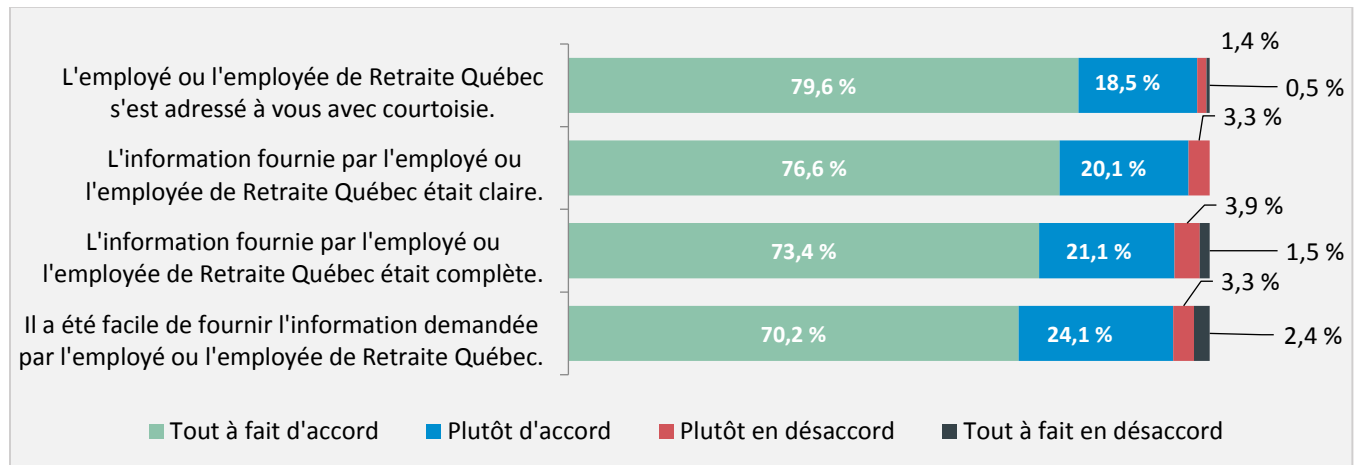
Graphique 21 – Répartition des clients selon qu'ils ont reçu ou non un appel téléphonique d'un employé ou une employée de Retraite Québec pendant le traitement de leur demande

Les personnes qui ont été appelées par un employé ou une employée de Retraite Québec sont proportionnellement plus nombreuses à être très satisfaites des services de Retraite Québec relativement à leur demande de rente d'invalidité (38 % comparativement à 29 % pour les autres niveaux de satisfaction) et du suivi que Retraite Québec a fait pendant le traitement de leur demande (41 % comparativement à 28 % pour les autres).

Les personnes indemnisées par le MTESS ou par une compagnie d'assurance sont en proportion plus nombreuses à n'avoir eu aucun contact téléphonique (60 %) comparativement à celles qui ne le sont pas (50 %).

Les personnes qui ont reçu un appel d'un employé ou une employée de Retraite Québec ont été invitées à exprimer leur opinion au sujet des quatre énoncés présentés dans le graphique 22.

Graphique 22 – Opinion de la clientèle quant à l'appel qu'elle a reçu d'un employé ou une employée de Retraite Québec



Plus de sept clients sur dix sont tout à fait d'accord avec ces énoncés. Celui qui stipule que l'employé ou l'employée de Retraite Québec vous a adressé la parole avec courtoisie est celui qui obtient le plus haut pourcentage de gens tout à fait d'accord (80 %). À l'opposé, l'énoncé affirmant qu'il a été facile de fournir l'information demandée par l'employé de Retraite Québec est celui pour lequel la proportion de personnes tout à fait d'accord est la plus faible, bien qu'elle soit quand même très élevée (70 %).

Pour chacun des énoncés, des différences significatives ressortent pour les clients ayant certaines caractéristiques.

« L'information fournie par l'employé ou l'employée de Retraite Québec était claire. »

La proportion de clients tout à fait d'accord avec cet énoncé est significativement plus élevée pour :

- les personnes très ou assez satisfaites des services de Retraite Québec relativement à leur demande de rente d'invalidité (80 % comparativement à 61 %);
- les personnes très satisfaites du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision (89 % comparativement à 70 %);
- les personnes très ou assez satisfaites du suivi que Retraite Québec a fait pendant le traitement de leur demande (80 % comparativement à 64 %).

« L'information fournie par l'employé ou l'employée de Retraite Québec était complète. »

La proportion de clients tout à fait en accord avec cet énoncé est significativement plus élevée pour :

- les personnes très ou assez satisfaites des services de Retraite Québec relativement à leur demande de rente d'invalidité (78 % comparativement à 54 %);
- les personnes très satisfaites du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision (89 % comparativement à 64 %);
- les personnes très ou assez satisfaites du suivi que Retraite Québec a fait pendant le traitement de leur demande (79 % comparativement à 45 %).

« Il a été facile de fournir l'information demandée par l'employé ou l'employée de Retraite Québec. »

La proportion de clients tout à fait d'accord avec cet énoncé est significativement plus élevée pour :

- les personnes pour lesquelles le délai réel de traitement a été de moins de 150 jours (73 % comparativement à 49 %);
- les personnes très ou assez satisfaites des services de Retraite Québec pour leur demande de rente d'invalidité (73 % comparativement à 56 %);
- les personnes très satisfaites du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision (85 % comparativement à 61 %);
- les personnes très satisfaites du suivi que Retraite Québec a fait pendant le traitement de leur demande (respectivement 84 % comparativement à 58 %);
- les hommes (76 %) comparativement aux femmes (65 %).

Le tableau 9 ci-dessous présente les raisons que les clients ont mentionnées pour justifier leur désaccord avec l'un ou l'autre des énoncés précédents (ces personnes représentent 4 % de la clientèle).

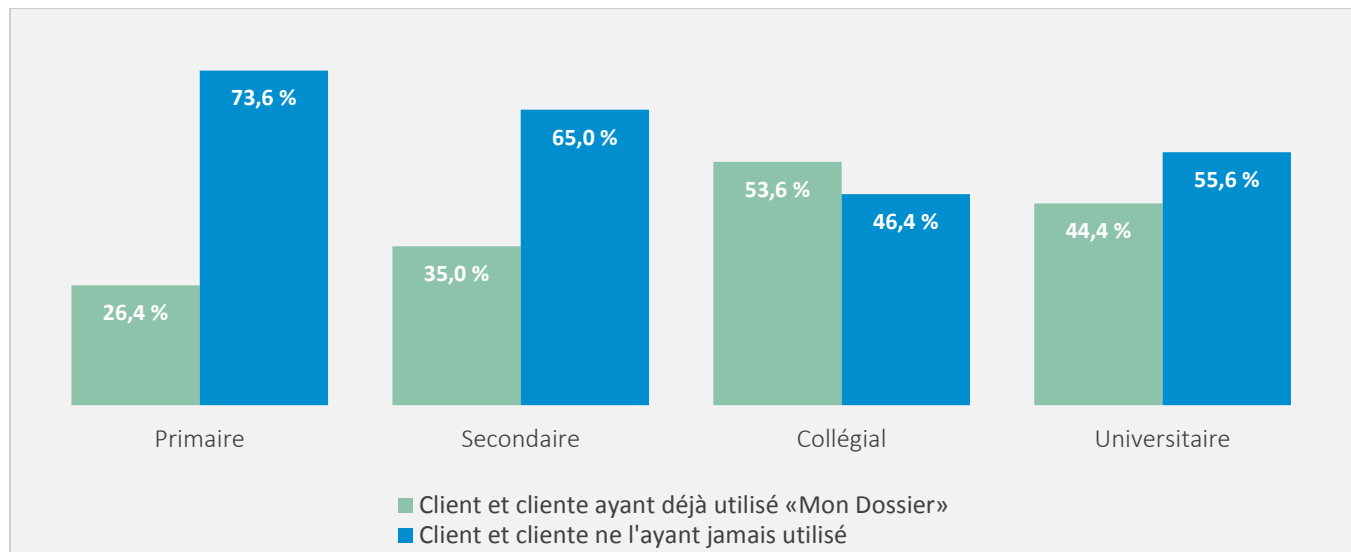
Tableau 9 – Raisons pour lesquelles les clients sont en désaccord avec au moins un des énoncés relatifs à l'appel téléphonique de Retraite Québec (plusieurs réponses possibles)

Raisons	Pourcentage
Manque de clarté ou de précision dans les informations fournies	22,4 %
Informations fournies incomplètes ou erronées	18,3 %
Insatisfaction à l'égard de la réponse obtenue	15,3 %
Attitude des employés	14,8 %
Difficulté à obtenir la coopération du médecin ou de l'employeur pour fournir les informations demandées	14,7 %
Délais à transmettre la décision	9,5 %
Nombre élevé de formulaires à fournir et complexité de ceux-ci	7,0 %
Difficulté à communiquer (langage, incompréhension, raison médicale)	14,0 %
Autres raisons	3,0 %

La proportion de clients qui savaient qu'il est possible de suivre le cheminement de leur demande en consultant *Mon dossier* s'élève à 52 %. Les personnes qui savaient que Retraite Québec s'engage à répondre à une demande dans un délai de 150 jours sont en proportion plus nombreuses à connaître cette possibilité : 69 % comparativement à 47 % pour les personnes qui ne le savaient pas.

Parmi les clients qui étaient au courant du service offert par *Mon dossier*, 39 % l'ont déjà utilisé pour le suivi de leur demande de rente d'invalidité ou pour un autre service gouvernemental.

Enfin, le graphique suivant montre que, parmi les personnes qui connaissaient la possibilité de suivre le cheminement de leur demande dans *Mon dossier*, celles qui ont la plus haute scolarité sont en proportion plus nombreuses à l'avoir déjà utilisé comparativement aux autres.

Graphique 23 – Proportion de clients* qui ont déjà utilisé *Mon dossier*, selon leur niveau de scolarité

*Parmi les clients qui savent que *Mon dossier* peut être utilisé pour suivre le cheminement d'une demande.

La raison la plus fréquemment énoncée par les personnes qui connaissaient la possibilité d'utiliser *Mon dossier* pour effectuer le suivi de leur dossier ou pour obtenir tout autre service gouvernemental, mais qui ne l'ont jamais fait (31 % de la clientèle) est, pour près du tiers d'entre elles (32 %), qu'elles ne sont pas à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ou d'Internet. Par ailleurs, parmi les autres raisons qui ont été mentionnées, certaines sont connexes à la première, soit, entre autres choses, le fait de ne pas avoir accès à Internet ou à un ordinateur (19 %) ou de ne pas aimer utiliser Internet ou un ordinateur (6 %). Le tableau 10 présente l'ensemble des raisons invoquées.

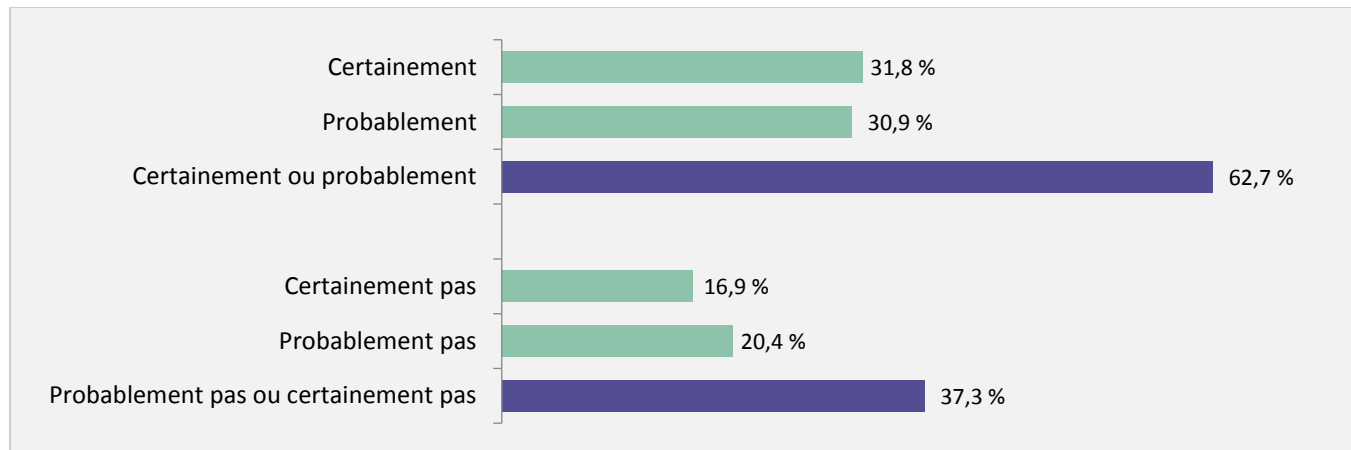
Tableau 10 – Raisons pour lesquelles les clients* n'ont jamais utilisé *Mon dossier* pour faire le suivi de leur demande de rente d'invalidité ou pour obtenir tout autre service gouvernemental (plusieurs réponses possibles)

Raisons	Pourcentage
N'est pas à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ou d'Internet	32,4 %
N'a pas accès à un ordinateur ou à Internet	19,1 %
Préfère utiliser un autre moyen de communication (en personne, téléphone, etc.)	15,3 %
Ne ressent pas le besoin d'utiliser <i>Mon dossier</i>	15,0 %
N'aime pas utiliser un ordinateur ou Internet	5,6 %
Utilisation trop compliquée de <i>Mon dossier</i>	4,8 %
Difficulté à accéder à <i>Mon dossier</i> (mot de passe, etc.)	3,9 %
Incapacité d'utiliser un ordinateur ou Internet pour des raisons médicales (mauvaise vision, etc.)	3,2 %
Avait déjà la réponse ou attendait la réponse	2,8 %
Méconnaissance du fonctionnement de <i>Mon dossier</i>	1,8 %
Ignorance de l'existence de <i>Mon dossier</i>	1,5 %
Ne fait pas confiance à Internet	1,2 %
Autres raisons	3,9 %

*Parmi les personnes qui savent que *Mon dossier* peut être utilisé pour suivre le cheminement d'une demande.

Un peu moins de la moitié des personnes (48 %) ne savaient pas qu'il est possible de suivre le cheminement de leur demande en consultant *Mon dossier*. Si elles l'avaient su, près des deux tiers l'auraient certainement (32 %) ou probablement (31 %) utilisé, même en sachant qu'elles auraient eu à créer un compte clicSÉCUR pour confirmer leur identité. Le graphique 24 illustre ces résultats.

Graphique 24 – Répartition des clients* selon leur intention d'utiliser *Mon dossier*



*Parmi les personnes qui ne savaient pas que *Mon dossier* pouvait être utilisé pour suivre le cheminement d'une demande.

La répartition de ces clients diffère significativement selon le niveau de scolarité. En effet, les personnes qui ont atteint un niveau collégial (74 %) ou universitaire (72 %) auraient été plus enclines à utiliser *Mon dossier* que celles qui ont un diplôme de niveau primaire ou secondaire (respectivement 66 % et 56 %).

Tableau 11 – Raisons pour lesquelles les clients* n'utiliseraient pas *Mon dossier* même en connaissant l'existence de ce service (plusieurs réponses possibles)

Raisons	Pourcentage
N'est pas à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ou d'Internet	33,9 %
Préfère utiliser un autre moyen de communication (en personne, téléphone, etc.)	15,3 %
N'a pas accès à un ordinateur ou à Internet	15,1 %
Ne ressent pas le besoin d'utiliser <i>Mon dossier</i>	7,6 %
N'aime pas utiliser Internet ou l'ordinateur	6,4 %
Incapacité d'utiliser un ordinateur ou Internet pour des raisons médicales (mauvaise vision, etc.)	5,0 %
Ne fait pas confiance à Internet ou à l'informatique	4,1 %
Utilisation trop compliquée de <i>Mon dossier</i>	3,0 %
Avait déjà la réponse ou attendait la réponse	2,9 %
Ignorance de l'existence de <i>Mon dossier</i>	2,3 %
Difficulté avec le français (analphabète, etc.)	2,1 %
Méconnaissance du fonctionnement de <i>Mon dossier</i>	1,9 %
Ne veut pas utiliser Internet pour sa demande (sans précision)	1,5 %
Difficulté à accéder à <i>Mon dossier</i> (mot de passe, etc.)	1,3 %
Autres raisons	4,2 %

*Parmi les clients qui ne savaient pas que *Mon dossier* pouvait être utilisé pour suivre le cheminement d'une demande et qui, même si elles le savent maintenant, ne l'utiliseraient certainement ou probablement pas.

Pour terminer le sondage, on a invité les personnes répondantes à se prononcer sur les améliorations que Retraite Québec pourrait apporter aux services qui leur sont offerts.

Plus du quart de la clientèle (26 %) a suggéré que les délais de traitement des demandes soient réduits. Suivent, dans des proportions moindres, les suggestions d'améliorer la communication (13 %) et le suivi (10 %). Le tableau ci-dessous résume les améliorations qui ont été mentionnées.

Tableau 12 – Améliorations que Retraite Québec pourrait apporter au service à la clientèle (plusieurs réponses possibles)

Améliorations proposées par la clientèle	Pourcentage
Réduire les délais de traitement des demandes	25,8 %
Améliorer la communication (langage plus clair, choix de moyen, bilingue)	13,2 %
Améliorer le suivi (plus fréquent, plus rapide)	10,3 %
Fournir plus d'informations sur les services disponibles et leur fonctionnement	6,7 %
Consulter la personne qui fait la demande pendant l'analyse du dossier	4,5 %
Augmenter le montant des versements	3,7 %
Expliquer les raisons entourant la décision	3,4 %
Offrir un service plus personnalisé	3,0 %
Pouvoir parler directement avec un agent, une agente, ou encore un ou une médecin	2,9 %
Autres améliorations	31,8 %

Conclusion

Le principal objectif de ce sondage était de vérifier l'adéquation entre l'engagement de Retraite Québec et les attentes des clients concernant le délai de traitement de leur demande de rente d'invalidité.

Le sondage révèle qu'il est difficile pour la clientèle d'évaluer adéquatement le temps que Retraite Québec a pris pour traiter leur demande de rente d'invalidité : moins d'une personne sur cinq a perçu le délai tel que ce qu'il a été en réalité, même si l'on accepte un écart de plus ou moins 14 jours par rapport au délai réel. Les délais plus courts ont tendance à être surestimés, tandis que les délais plus longs sont souvent sous-estimés.

Plus des trois quarts de la clientèle est satisfaite du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision. La satisfaction à l'égard du délai de traitement influence fortement la satisfaction générale quant aux services de Retraite Québec. Ainsi, plus le délai de traitement est perçu comme étant long, plus la proportion de personnes satisfaites des services reçus diminue.

Peu de gens connaissent l'engagement mentionné dans la Déclaration de services aux citoyens, qui est de donner une réponse dans un délai de 150 jours à partir du moment où le dossier est complet. Or, cette connaissance a une influence sur l'attente à l'égard du délai de traitement qui, elle-même, influence la satisfaction. En effet, les personnes qui s'attendent à recevoir une réponse en moins de 90 jours sont significativement plus insatisfaites que les autres du délai et des services en général. Mieux faire connaître l'engagement pourrait donc avoir ultimement un effet positif sur la satisfaction.

Bien que le délai soit un élément marquant de la satisfaction, d'autres facteurs liés au parcours du client sont aussi susceptibles d'avoir une influence. En effet, toutes les personnes qui ont eu un parcours fluide et sans embûche sont plus satisfaites que les autres. Il s'agit des clients qui ont trouvé que le formulaire de demande a été facile à remplir, qui n'ont pas eu de difficulté à avoir leur rapport médical et qui n'ont pas dû payer pour l'obtenir. S'ajoutent à cela les clients qui considèrent que Retraite Québec a effectué un suivi satisfaisant de leur dossier, que l'information fournie par l'employé ou l'employée de Retraite Québec était claire et complète, et qu'il était facile de fournir l'information demandée.

Enfin, le sondage a permis de mieux connaître les attentes des personnes répondantes concernant la façon d'obtenir de l'information sur le cheminement de leur dossier. La communication téléphonique demeure très populaire auprès de cette clientèle, bien que les plus jeunes et les plus instruits préfèrent des moyens de communication plus technologiques tels que le courriel sécurisé et la messagerie texte.

Annexe I

Méthodologie détaillée

Population cible

La population visée est constituée des clients de Retraite Québec qui ont fait une demande de rente d'invalidité pour laquelle la décision a été rendue en juin, juillet et août 2017.

Base de sondage

La base de sondage a été constituée à partir de l'exploitation des banques de données administratives de Retraite Québec. L'unité d'échantillonnage est la personne qui a adressé une demande de rente d'invalidité et qui n'est pas dans l'une des situations suivantes :

- est indemnisée par la Société de l'assurance automobile du Québec;
- a adressé plus d'une demande de rente d'invalidité dans la dernière année;
- a fait une demande de révision dans la dernière année;
- souffre de retards mentaux ou est dans un état psychotique;
- est placée sous curatelle;
- demeure à l'extérieur du Québec.

Au total, la base de sondage compte 1 846 clients.

Plan d'échantillonnage et stratification

La population à sonder a été recensée étant donné sa petite taille. Les 1 846 personnes ont été réparties selon deux caractéristiques : leur indemnisation ou non par le MTESS ou par une compagnie d'assurance, et le délai réel de traitement. Cette stratification a été choisie afin d'évaluer l'effet de ces caractéristiques sur l'ensemble des variables de cette étude. Le tableau A1 présente la répartition des clients selon ces deux caractéristiques.

Tableau A1 – Répartition des clients selon leur indemnisation ou non et le délai réel de traitement

	80 jours ou moins	Entre 81 et 150 jours	Plus de 150 jours	Total
Personne indemnisée	310	397	138	845
Personne non indemnisée	421	444	136	1 001
Total	731	841	274	1 846

Taille et répartition de l'échantillon

Le nombre de personnes répondantes attendu a été fixé à environ 800, soit 400 personnes indemnisées et 400 non indemnisées, en supposant un taux de réponse de 45 % et un taux d'admissibilité de 90 % par strate. Si l'on atteignait ces objectifs et que l'on posait l'hypothèse que les personnes répondantes constituent un échantillon aléatoire de la population cible, la marge d'erreur serait d'au plus 2,6 % pour les estimations globales de proportion de 50 % avec un intervalle de confiance à 95 %. Pour le même niveau d'estimation, selon que la personne reçoit une indemnisation ou non, la marge d'erreur serait d'au plus 3,8 %.

Questionnaire

Le questionnaire est basé sur celui qui a été utilisé pour un sondage auprès de la même clientèle et sur le même sujet en 2007, bien qu'il ait été un peu modifié.

Un prétest a été réalisé auprès de 21 répondants et répondantes le 19 septembre 2017. Par la suite, quelques modifications ont été apportées aux questions. Le questionnaire définitif qui a été utilisé lors de la collecte des données et qui comporte 38 questions est présenté à l'annexe II.

Au début du questionnaire, la personne était interrogée pour vérifier si elle avait elle-même effectué les démarches pour demander sa rente d'invalidité. Dans l'affirmative, elle était questionnée pour savoir si elle avait reçu un avis écrit l'informant de la décision de Retraite Québec à l'égard de sa rente d'invalidité. Lorsque la réponse était négative à l'une ou l'autre de ces questions, la personne était jugée inadmissible au sondage.

Collecte de données

La collecte de données au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur a eu lieu entre le 21 septembre et le 11 octobre 2017. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix de la personne répondante. Jusqu'à 23 appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes faisant partie de l'échantillon. À la fin de la période de collecte, la durée moyenne des entrevues s'élevait à 11,1 minutes. Les résultats de la collecte de données sont présentés dans le tableau A2.

Au total, 830 personnes ont répondu au questionnaire, pour un taux de réponse de 51,6 %.

Le taux de réponse (T_{rep}) s'obtient par l'équation suivante :

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

où T_{ad} est le taux d'admissibilité, qui donne des informations sur la proportion de cas admissibles parmi tous ceux pour lesquels l'admissibilité peut être établie. Ce taux a atteint 90,9 % et est obtenu de la façon suivante :

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

Le taux de réponse ainsi calculé correspond au rapport du nombre de répondants sur le nombre estimé de personnes admissibles.

Tableau A2 – Résultats de la collecte de données

		Résultats observés
Échantillon de départ		1 846
Prétest		76
Échantillon utilisé pour le sondage (A)		1 770
Non-répondants ¹ (C) (admissibilité inconnue)	Ménages non répondants avec admissibilité inconnue	521
	Refus du ménage	109
	Appel sans réponse/ligne occupée	13
	Message laissé sur le répondeur	126
	Incapacité/décès/problem de langage	103
	Impossibilité de joindre	170
Non-répondants (D) (admissibilité connue)	Individus non répondants avec admissibilité connue	305
	Refus de la personne	206
	Impossibilité de joindre/non-disponibilité	76
	Incomplet	23
Cas inadmissibles (E)	Individus inadmissibles	114
Entrevues complétées (F)		830

1. Pour ces cas, il n'y a pas eu de contact avec une personne du ménage, ou bien le contact a eu lieu, mais il n'a pas permis d'établir l'admissibilité de la personne au sondage.

Pondération

Les données ont été pondérées pour permettre une inférence adéquate à la population visée. La pondération a été déterminée en considérant deux caractéristiques des clients, soit l'indemnisation ou non par le MTESS ou une compagnie d'assurance, et le délai réel d'attente pour le traitement de leur demande d'invalidité.

La pondération permet d'associer à chaque personne répondant au sondage le poids qui correspond au nombre de personnes de la population visée qu'elle représente.

L'utilisation du poids, lors du calcul des estimations, permet de rapporter les données concernant les personnes répondantes à la population visée. Elle permet de faire les inférences adéquates à cette population, bien que cette dernière n'ait pas été observée dans sa totalité compte tenu de la non-réponse. L'échantillon des personnes répondantes nécessite des redressements parce qu'il n'est pas tout à fait représentatif de la population visée. L'objectif de ces redressements est de réduire le biais éventuel occasionné par la non-réponse et de corriger les erreurs de couverture (sous-couverture ou surcouverture).

Dans le cas présent, les données ont été pondérées en tenant compte de la non-réponse et de l'admissibilité des personnes répondantes. La pondération rend ainsi possible l'inférence des résultats présentés dans ce rapport à la population visée. Toutes les analyses sont réalisées à l'aide des données pondérées.

Évaluation du sondage

Dans tout sondage statistique, les estimations comportent des erreurs. Ces erreurs peuvent être liées à l'échantillonnage, être dues au fait que l'on enquête seulement sur une partie de la population observée ou être occasionnées par d'autres facteurs que l'échantillonnage, par exemple un taux de réponse jugé insuffisant, une faiblesse de la base de sondage, des questions difficiles à interpréter ou des erreurs de saisie.

Erreurs liées à l'échantillonnage

Une mesure de l'erreur d'échantillonnage utilisée dans le sondage est la marge d'erreur. Malgré qu'un recensement ait été effectué dans le cas présent, il est possible d'émettre l'hypothèse que les répondants et répondantes au sondage représentent un échantillon aléatoire de la population cible et ainsi de calculer les marges d'erreur.

La marge d'erreur maximale est estimée à 2,5 % pour un seuil de confiance de 95 % lorsqu'on généralise les résultats à l'ensemble de la population visée. Elle tient compte du facteur de réduction de la marge d'erreur, qui est attribuable à la taille finie des groupes sondés, et de l'effet de plan induit par la pondération.

Erreurs non liées à l'échantillonnage

Parmi les sources d'erreur non attribuables à l'échantillonnage, la plus importante demeure la non-réponse. En effet, un faible taux de réponse entraîne un plus grand risque de biais, puisque les répondants et répondantes peuvent posséder des caractéristiques différentes de celles des personnes non répondantes. La pondération décrite précédemment vise à réduire ce biais.

La non-réponse partielle, c'est-à-dire lorsque seulement une partie d'un questionnaire a été remplie, a également été analysée. Il est habituel de considérer qu'un taux de non-réponse partiel inférieur à 5 % ne devrait pas susciter d'inquiétude. La non-réponse à chaque question a été évaluée pour ce sondage. Les questions affichent toutes un taux de non-réponse partielle d'au plus 5 %.

Méthode d'analyse

Pour la production d'estimations simples, comme la proportion de clients et de clientes selon leur niveau de satisfaction quant aux services reçus pour leur demande de rente d'invalidité, il est nécessaire de tenir compte de la pondération. Ainsi, les estimations sont produites au moyen des procédures propres aux plans de sondage complexes du logiciel SAS (Statistical Analysis System).

L'analyse est essentiellement descriptive. Le test statistique de chi carré a servi à vérifier la présence de différences significatives dans les résultats, pour un seuil de signification statistique de 5 %. Ainsi, lorsqu'une différence est notée dans le texte, celle-ci est significative.

La somme des proportions individuelles peut être légèrement différente de 100 % en raison de l'arrondissement de celles-ci.

Annexe II

Tableau questionnaire synthèse

Q_1	Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes... des services que vous avez reçus de Retraite Québec pour votre demande de rente d'invalidité? (n= 812)
	44,8 % Très satisfait(e)-> Q_2
	32,8 % Assez satisfait(e)-> Q_2
	8,5 % Peu satisfait(e)
	14,0 % Pas du tout satisfait(e)
Q_1b1	/*Si la personne répond « peu » ou « pas du tout satisfait » :*/ Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait(e)? (n=182) (plusieurs réponses possibles)
	68,3 % Insatisfait(e) de la décision (refus, montant insuffisant, etc.)
	16,3 % Les délais sont trop longs
	8,0 % Difficulté personnelle pour des raisons médicales
	7,0 % Insatisfait(e) du service à la clientèle (courtoisie, compréhension, compétence)
	6,1 % Le dossier n'a pas été suffisamment étudié
	5,1 % La sévérité des critères d'acceptation
	2,7 % Manque de détails, clarté ou transparence (questions, informations, raisons de refus)
	1,9 % La quantité ou la complexité des informations demandées
	1,1 % Impossible de parler directement avec les agents et médecins responsables de la décision
	6,7 % Autre
Q_2	Diriez-vous que le formulaire de demande était... à remplir? (n= 803)
	21,1 % Très facile-> Q_3
	53,4 % Plutôt facile-> Q_3
	19,1 % Plutôt difficile
	6,5 % Très difficile

Q_2b1

Si la personne répond « assez difficile » ou « très difficile » :

Quelles difficultés avez-vous rencontrées? (n=204)

(plusieurs réponses possibles)

- 22,7 % La longueur du formulaire ou le nombre de questions
- 20,5 % Les renseignements demandés sont trop précis
- 17,3 % La complexité ou l'ambiguïté des questions
- 12,1 % Difficulté personnelle pour une raison médicale
- 10,2 % Remplir le formulaire (sans précision)
- 8,5 % La section médicale des formulaires
- 7,1 % La personne éprouve des difficultés à lire ou à écrire
- 6,8 % La quantité de formulaires et la recherche de documents exigés
- 2,3 % Les frais payés pour fournir les informations (examens médicaux)
- 12,3 % Autre

Q_3

/*Délais*/

Diriez-vous que vous êtes... du temps que Retraite Québec a pris pour rendre sa décision quant à votre demande? (n= 819)

- 34,8 % Très satisfait(e)
- 40,8 % Assez satisfait(e)
- 13,1 % Peu satisfait(e)
- 11,3 % Pas du tout satisfait(e)

Q_4

À partir du moment où vous avez transmis votre demande de rente d'invalidité, selon vous, combien de temps Retraite Québec a-t-elle pris pour vous faire part de sa décision? (n= 776)

114,0 jours en moyenne

- 50,4 % 90 jours ou moins
- 15,8 % Plus de 90 jours à 120 jours
- 7,4 % Plus de 120 jours à 150 jours
- 19,9 % Plus de 150 jours
- 6,5 % Ne sait pas/ne se souvient pas

Q_5 **Au moment où vous avez transmis votre demande, combien de temps PENSIEZ-VOUS devoir attendre avant de recevoir la décision de Retraite Québec? (n= 724)**

106,0 jours en moyenne

50,4 % 90 jours ou moins
 10,2 % Plus de 90 jours à 120 jours
 6,4 % Plus de 120 jours à 150 jours
 20,3 % Plus de 150 jours
 12,7 % Ne sait pas/ne se souvient pas

Q_6 **Si, au moment de transmettre votre demande, vous aviez su que Retraite Québec doit faire ces vérifications, combien de temps auriez-vous alors pensé devoir attendre avant de recevoir la décision de Retraite Québec? (n= 683)**

113,3 jours en moyenne

46,6 % 90 jours ou moins
 9,5 % Plus de 90 jours à 120 jours
 5,6 % Plus de 120 jours à 150 jours
 20,8 % Plus de 150 jours
 17,5 % Ne sait pas/ne se souvient pas

Q_7 **Avant aujourd'hui, saviez-vous que Retraite Québec s'engage à répondre à une demande de rente d'invalidité dont l'information médicale est complète dans un délai de 150 jours? (n= 809)**

22,7 % Oui
 77,4 % Non/ne sait pas/ne répond pas

Q_8 **/*Rapports médicaux*/**
Pour faire votre demande de rente, vous deviez fournir un rapport médical d'un médecin. Avez-vous eu à payer pour l'obtenir? (n= 820)

59,8 % Oui -> Q_8b
 40,2 % Non

Q_8b

/*Si la personne répond « oui » :*/

Combien avez-vous dû payer pour l'obtenir? (n= 493)

- 39,0 % 50 \$ et moins
- 38,4 % Entre 51 \$ et 100 \$
- 14,3 % Entre 101 \$ et 150 \$
- 2,9 % Entre 151 \$ et 200 \$
- 5,4 % 200 \$ ou plus

Q_9

A-t-il été... pour vous d'obtenir votre rapport médical? (n= 803)

- 45,7 % Très facile
- 39,8 % Plutôt facile
- 9,4 % Plutôt difficile
- 5,1 % Très difficile

Q_9b1

/*Si la personne répond « plutôt » ou « très difficile » :*/

Quelles difficultés avez-vous rencontrées? (n=116)

(plusieurs réponses possibles)

- 30,3 % Les délais pour obtenir le rapport du médecin
- 29,8 % La difficulté ou les délais pour rencontrer un médecin
- 14,6 % La réticence ou le refus du médecin de remplir le rapport
- 14,1 % Les délais (sans précision)
- 5,1 % Le médecin était en congé ou en vacances
- 4,0 % Les erreurs administratives (rapport perdu ou non envoyé)
- 2,9 % Insatisfait(e) du médecin (évaluation, attitude)
- 2,6 % Les frais payés (examens médicaux)
- 11,9 % Autres raisons

Q_10

Lors du traitement d'une demande, Retraite Québec peut avoir à demander d'autres renseignements médicaux au réseau de la santé. Dans ce cas, saviez-vous que Retraite Québec fait ces démarches auprès du réseau de la santé pour vous? (n= 812)

- 49,7 % Oui
- 50,3 % Non/ne sait pas/ne répond pas

Q_11	Saviez-vous que Retraite Québec paie tous les frais pour réaliser ces démarches? (n= 812) 19,2 % Oui 80,8 % Non/ne sait pas/ne répond pas
Q_12	/*Suivi*/ Diriez-vous que vous êtes... du suivi que vous a fait Retraite Québec pendant le traitement de votre demande de rente d'invalidité? (n= 787) 40,3 % Très satisfait(e) 39,1 % Assez satisfait(e) 11,6 % Peu satisfait(e) 8,9 % Pas du tout satisfait(e)
Q_12b1	/*Si la personne répond « peu » ou « pas du tout satisfait(e) » :*/ Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait(e)? (n=163) (plusieurs réponses possibles) 39,5 % Le manque de suivi 26,3 % Les délais sont longs (lenteur, longueur, etc.) 18,1 % La décision n'est pas satisfaisante (refus, montant insuffisant, etc.) 12,7 % L'information n'est pas claire 5,2 % Le processus est impersonnel 4,7 % L'étude du dossier est incomplète 3,0 % La démarche est trop complexe 2,1 % Le soutien pour la démarche est inadéquat (manque d'aide) 6,3 % Autre
Q_13	Parmi les moyens suivants, lequel préféreriez-vous que Retraite Québec utilise pour communiquer avec vous pendant le traitement de votre demande? (n= 825) 47,6 % Téléphone 36,0 % Poste 14,6 % Courriel sécurisé 1,6 % Message texte 0,2 % Autre (rencontre en personne ou <i>Mon dossier</i>)

Q_14	De votre côté, quel moyen préféreriez-vous utiliser pour communiquer avec Retraite Québec pendant le traitement de votre demande? (n= 823)
	71,1 % Téléphone
	12,5 % Poste
	14,4 % Courriel sécurisé
	1,6 % Message texte
	0,5 % Autre (rencontre en personne ou télécopieur)
Q_15	Pendant le traitement de votre demande, avez-vous reçu une ou des lettres de Retraite Québec? (n= 805)
	84,2 % Oui
	15,8 % Non
Q_15b1	/*Si la personne répond « oui » :*/ De façon générale, diriez-vous que les informations fournies par Retraite Québec dans ses lettres étaient... à comprendre? (n= 677)
	45,5 % Très faciles
	46,0 % Plutôt faciles
	6,2 % Plutôt difficiles
	2,2 % Très difficiles
Q_15c1	/*Si la personne répond « plutôt difficiles » ou « très difficiles » :*/ Pour quelles raisons? (n=56) (plusieurs réponses possibles)
	42,6 % Le manque de clarté ou de précision des explications
	20,5 % Le langage trop complexe ou spécialisé
	11,1 % L'absence de la raison du refus (explication trop brève du refus)
	10,8 % Insatisfait(e) de la décision ou de l'information (sans précision)
	7,4 % La complexité des questions (difficiles à comprendre, trop de questions, etc.)
	5,9 % Une difficulté à lire (analphabète, déficit de l'attention, etc.)
	5,4 % Les informations sont contradictoires (entre agents, différentes lettres, etc.)
	3,9 % Le manque de suivi (ne rappellent pas, etc.)
	2,0 % Le manque de correspondance en anglais
	1,7 % La lettre est impersonnelle (sans précision)
	1,7 % La longueur des délais
	0,0 % Autre

Q_16 **Est-ce qu'un employé de Retraite Québec vous a téléphoné pendant le traitement de votre demande? (n= 830)**

32,2 % Oui, un employé ou une employée de Retraite Québec a téléphoné
 13,4 % Non, mais la personne répondante a contacté Retraite Québec par téléphone
 54,5 % Non, aucun contact téléphonique

Q_16b1 /*Si la personne répond « oui » :*/
Dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés que je vais vous lire au sujet de l'appel téléphonique avec Retraite Québec.

L'employé de Retraite Québec s'est adressé à vous avec courtoisie. (n= 355)

79,6 % Tout à fait d'accord
 18,5 % Plutôt d'accord
 1,4 % Plutôt en désaccord
 0,5 % Tout à fait en désaccord

Q_16b2 **L'information fournie par l'employé de Retraite Québec était claire. (n= 352)**

76,6 % Tout à fait d'accord
 20,1 % Plutôt d'accord
 3,3 % Plutôt en désaccord
 0,0 % Tout à fait en désaccord

Q_16b3 **L'information fournie par l'employé de Retraite Québec était complète. (n= 351)**

73,4 % Tout à fait d'accord
 21,0 % Plutôt d'accord
 3,3 % Plutôt en désaccord
 1,5 % Tout à fait en désaccord

Q_16b4	Il a été facile de fournir l'information demandée par l'employé de Retraite Québec. (n= 343) 70,2 % Tout à fait d'accord 24,1 % Plutôt d'accord 3,3 % Plutôt en désaccord 2,4 % Tout à fait en désaccord
Q_16c1	<i>/*Si la personne répond « plutôt en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » à au moins une des quatre questions :*/</i> Pour quelles raisons êtes-vous en désaccord avec l'un des derniers énoncés? (n=35) 22,4 % Le manque de clarté ou de précision dans les informations 18,3 % Les erreurs dans le dossier (dossier incomplet, etc.) 15,3 % Insatisfait(e) de la réponse obtenue (refus, montant trop bas, etc.) 14,8 % L'attitude des employés 14,7 % La difficulté d'obtenir la coopération du ou de la médecin, ou de l'employeur 9,5 % Les délais 7,0 % La lourdeur administrative (nombre de formulaires/complexité de ceux-ci) 7,0 % Difficultés personnelles pour une raison médicale 7,0 % Le manque de communication (difficulté à communiquer, manque de suivi, etc.) 3,0 % La complexité (sans précision)
Q_17	Avant aujourd'hui, saviez-vous qu'il est possible de suivre le cheminement de votre demande, en ligne, en consultant <i>Mon dossier</i>? (n= 822) 51,7 % Oui 48,3 % Non/ne sait pas/ne répond pas
Q_17b1	<i>/*Si la personne répond « oui » :*/</i> Avez-vous déjà utilisé <i>Mon dossier</i> pour le suivi de votre demande de rente d'invalidité ou pour tout autre service gouvernemental? (n= 431) 38,9 % Oui 61,1 % Non/ne sait pas/ne répond pas

Q_17c1

/*Si la personne répond « non » :*/

Pour quelles raisons ne l'avez-vous jamais utilisé? (n=397)

(plusieurs réponses possibles)

- 32,4 % N'est pas à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ou d'Internet
- 19,1 % N'a pas accès à un ordinateur ou à Internet
- 15,3 % Préfère utiliser un autre moyen de communication (en personne, téléphone, etc.)
- 15,0 % Ne ressent pas le besoin d'utiliser *Mon dossier*
- 5,6 % N'aime pas utiliser un ordinateur ou Internet
- 4,8 % Utilisation trop compliquée de *Mon dossier*
- 3,9 % Difficulté à accéder à *Mon dossier* (mot de passe, etc.)
- 3,2 % Incapacité d'utilisation pour des raisons médicales (mauvaise vision, etc.)
- 2,8 % Avait déjà la réponse ou attendait la réponse
- 1,8 % Méconnaissance du fonctionnement de *Mon dossier*
- 1,5 % Ignorance de l'existence de *Mon dossier*
- 1,2 % Ne fait pas confiance à Internet
- 3,9 % Autres raisons

Q_17d

/*Si à la Q17, la personne répond « non », « ne sait pas » ou « ne répond pas » :*/

Si vous l'aviez su et, en sachant aussi que vous devez créer un compte clicSÉCUR pour vous identifier, dans quelle mesure aviez-vous utilisé *Mon dossier*, pour entre autres suivre le cheminement de votre demande? (n= 384)

- 31,8 % Certainement
 - 30,9 % Probablement
 - 20,4 % Probablement pas
 - 16,9 % Certainement pas
-

Q_17e1

/*Si la personne répond « probablement pas » ou « certainement pas » :*/

Pour quelles raisons ne l'utiliseriez-vous pas? (n= 143)

(plusieurs réponses possibles)

- 33,9 % N'est pas à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ou d'Internet
- 15,3 % Préfère utiliser un autre moyen de communication (en personne, téléphone, etc.)
- 15,1 % N'a pas accès à un ordinateur ou à Internet
- 7,6 % Ne ressent pas le besoin d'utiliser *Mon dossier*
- 6,4 % N'aime pas utiliser Internet ou l'ordinateur
- 5,0 % Ne peut pas pour des raisons médicales (mauvaise vision, etc.)
- 4,1 % Ne fait pas confiance à Internet ou à l'informatique
- 3,0 % L'utilisation de *Mon dossier* est trop compliquée
- 2,9 % Avait déjà la réponse ou attendait la réponse
- 2,3 % Ne savait pas que le service *Mon dossier* existait
- 2,1 % A de la difficulté avec le français (analphabète, etc.)
- 1,9 % Ne connaît pas le fonctionnement de *Mon dossier*
- 1,5 % Ne veut pas utiliser Internet pour sa demande (sans précision)
- 1,3 % A de la difficulté à accéder à *Mon dossier*
- 4,2 % Autre

Q_18a

De façon générale, quelles améliorations pourraient être apportées aux services offerts par Retraite Québec? (n=396)

(plusieurs réponses possibles)

- 25,8 % Réduire les délais
- 13,2 % Améliorer la communication (langage plus clair, choix de moyen, bilingue)
- 10,3 % Améliorer le suivi (plus fréquent, plus rapide)
- 7,0 % Satisfait(e) du service
- 6,7 % Fournir plus d'informations sur les services disponibles et leur fonctionnement
- 4,5 % Consulter la personne qui fait la demande pendant l'analyse du dossier
- 3,7 % Augmenter le montant des versements
- 3,4 % Expliquer les raisons entourant la décision
- 3,0 % Offrir un service plus personnalisé
- 2,9 % Pouvoir parler directement avec un agent, une agente, ou encore un ou une médecin
- 31,8 % Autres améliorations

Q_19	<i>/*Questions sociodémographiques*/</i> Quel est votre âge? (n= 803)
	18,5 % Moins de 50 ans 45,6 % De 50 à 59 ans 35,9 % 60 ans ou plus
Q_20	Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? (n= 827)
	9,8 % Primaire (7 ans ou moins) 55,7 % Secondaire : DES de formation générale ou professionnelle (DEP) (de 8 à 12 ans) 20,6 % Collégial : DEC de formation préuniversitaire ou technique, certificat (CEC), attestation (AEC) 14,0 % Universitaire
Q_sexe	Notez le sexe. (n= 830)
	49,5 % Masculin 50,5 % Féminin

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

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

Retraite Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9



Partenaire de votre
sécurité financière