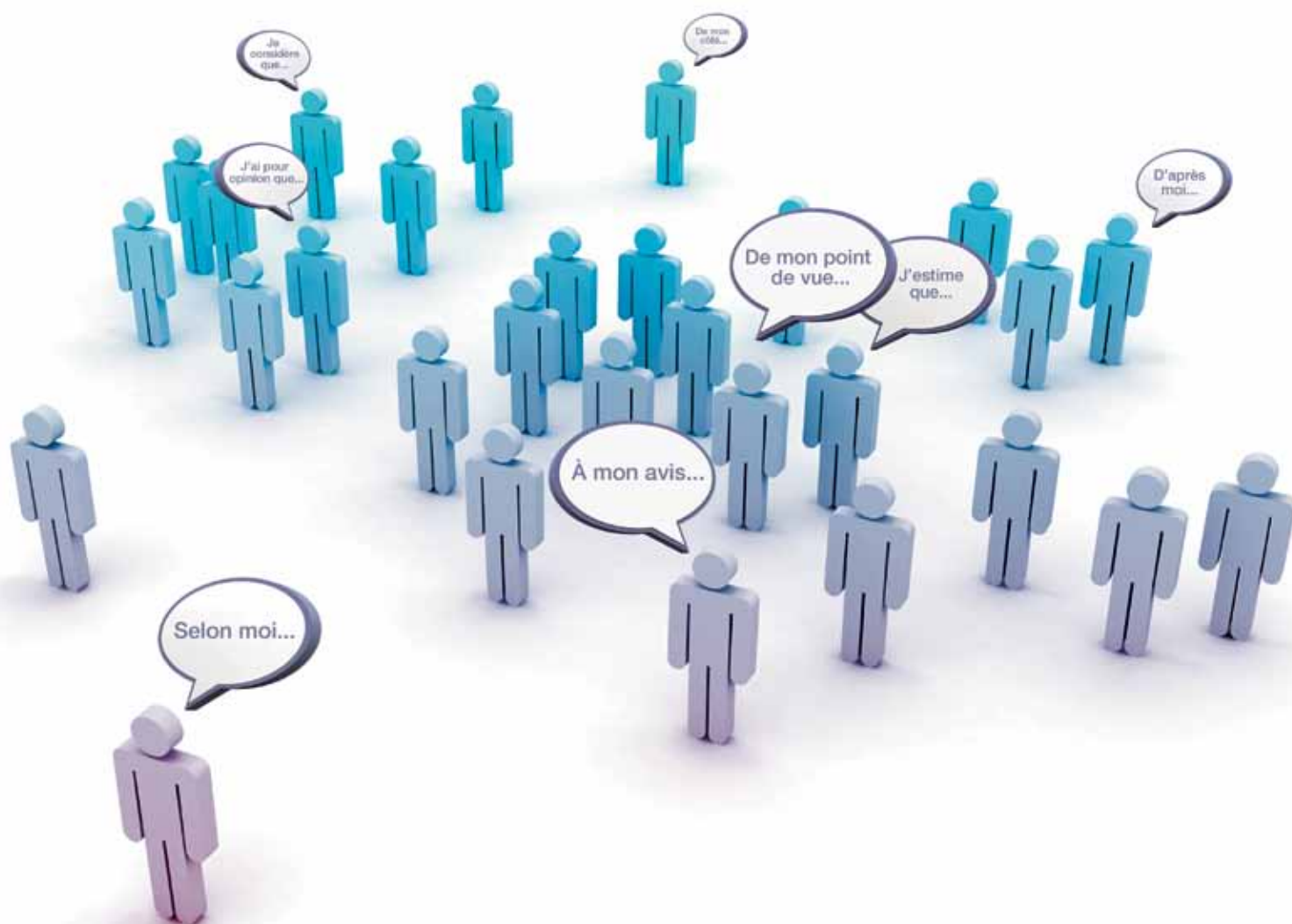


Sondage sur la satisfaction des personnes ayant reçu une réponse du Commissaire aux services à la suite d'une plainte transmise par courriel

Service des statistiques et des sondages



Rédaction | Louise Guilbault

Collaboration | Christine Deschênes
Yann Latulippe
Nicole Trépanier

Révision linguistique | Christine Deschênes

Graphisme | Nicholas Grenier

Date de parution | Juillet 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 | 2^e trimestre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN | 978-2-550-59770-4 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
1. La méthodologie statistique.....	7
1.1 La population du sondage	7
1.2 Le questionnaire	7
1.3 Le taux de réponse	7
2. Le portrait des répondants.....	8
3. Les principaux résultats.....	11
Conclusion	16
 Annexe 1 - L'invitation à participer au sondage et le questionnaire	 22

INTRODUCTION

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie des rentes du Québec mentionne ceci :

*Le Commissaire s'engage à vous donner une réponse complète,
claire et adaptée à votre cas.*

La dernière mesure de la satisfaction à l'égard du traitement des plaintes datait de 2001. Il fallait donc refaire une mesure pour alimenter la reddition de comptes à cet égard. Dans les faits, l'année 2009-2010 n'était pas propice à une collecte de données pour l'ensemble de la clientèle du Commissaire aux services, car ce dernier procède actuellement à une transformation de son système de gestion des plaintes.

C'est pourquoi ce sondage s'adressait uniquement aux personnes ayant écrit une plainte par courriel au Commissaire. Cela a permis de satisfaire en partie l'exigence de reddition de comptes relative au respect de l'engagement du Commissaire sans pour autant perturber ses activités. Un sondage plus exhaustif est prévu en 2010 pour mesurer la satisfaction de l'ensemble des plaignants.

Le mandat a été confié au Service des statistiques et des sondages. Le présent document explique la méthodologie statistique utilisée pour ce sondage et en donne les principaux résultats.

1. La méthodologie statistique

Chaque semaine, le Commissaire aux services transmettait au Service des statistiques et sondages la liste des plaignants qui avaient envoyé par courriel une plainte dont il avait terminé le traitement. Le service envoyait immédiatement à ces plaignants un courriel les invitant à répondre à un questionnaire électronique. Les données collectées ainsi sont anonymes de sorte qu'on ne peut pas déterminer quels plaignants y ont répondu.

1.1 La population du sondage

La population visée par ce sondage est l'ensemble des plaignants ayant transmis par courriel une plainte dont le traitement par le Commissaire s'est terminé entre le 28 juillet 2009 et le 31 mars 2010. Au total, 88 plaignants ont reçu une invitation à répondre au sondage en ligne, ce qui représente environ 8 % de toutes les plaintes provenant directement des clients ou des préposés de la Régie à la demande des clients.

1.2 Le questionnaire

Le questionnaire en ligne (annexe 1) comporte 10 questions relatives à la satisfaction des plaignants à l'égard de la réponse reçue du Commissaire et 5 questions sociodémographiques. Ce questionnaire et l'invitation à participer au sondage ont été révisés et traduits en anglais par l'équipe des services langagiers de la Régie.

La collecte

La collecte des données a été réalisée au moyen du questionnaire en ligne conçu avec le logiciel Icongo. Les plaignants étaient invités par courriel à participer au sondage et un rappel de cette invitation leur était acheminé une semaine plus tard. Comme la langue de correspondance était connue pour chaque plaignant, les anglophones pouvaient répondre à un questionnaire en anglais. L'annexe 1 présente le texte de l'invitation à participer au sondage, la lettre de rappel ainsi que le questionnaire.

Prétest

Un prétest du questionnaire a été effectué avec 5 plaignants. Par la suite, des questions ont été modifiées pour s'assurer d'une meilleure compréhension par les répondants.

1.3 Le taux de réponse

Parmi les 88 personnes ayant reçu une invitation à participer au sondage, 74 ont accédé au questionnaire en ligne et 66 y ont répondu. Cela représente un taux de réponse de 75 % (66/88), ce qui est très satisfaisant.

2. Le portrait des répondants

Comme le questionnaire comportait 5 questions sociodémographiques, un portrait sommaire des 66 répondants au sondage peut être dressé. Les tableaux suivants donnent la fréquence des réponses aux variables sociodémographiques.

En résumé, il s'agit surtout de retraités ou de travailleurs ayant des niveaux de scolarité et des catégories d'âge très variables. Ces personnes vivent principalement dans les régions de Laval, Montréal ou la Mauricie. Il y a plus d'hommes (58 %) que de femmes (42 %) qui ont fait une plainte par courriel.

Répartition des répondants, selon les variables sociodémographiques

Question 11 : Quel énoncé décrit le mieux votre occupation habituelle?		
Réponse	Fréquence	%
Travailleur	22	33,3
En congé (parental, maladie, sabbatique...)	6	9,1
À la maison, en chômage, sans emploi	8	12,1
Aux études	2	3,0
À la retraite	22	33,3
Autre	4	6,1
Je préfère ne pas répondre	2	3,0
Total	66	100,0

Question 12 : Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?		
Réponse	Fréquence	%
Primaire	0	0,0
Secondaire/formation professionnelle	20	30,3
Collégial/formation technique	15	22,7
Universitaire	29	43,9
Je préfère ne pas répondre	2	3,0
Total	66	100,0

Répartition des répondants, selon des variables sociodémographiques (Suite)

Question 13 : À quel groupe d'âge appartenez-vous?		
Réponse	Fréquence	%
Moins de 25 ans	0	0,0
25 à 34 ans	5	7,6
35 à 44 ans	11	16,7
45 à 54 ans	13	19,7
55 à 64 ans	21	31,8
65 ans et plus	16	24,2
Je préfère ne pas répondre	0	0,0
Total	66	100,0

Question 14 : Quel est votre sexe?		
Réponse	Fréquence	%
Homme	38	57,6
Femme	28	42,4
Total	66	100,0

Répartition des répondants, selon des variables sociodémographiques (Suite)

Question 15 : Quelle est votre région de résidence?		
Réponse	Fréquence	%
Bas-Saint-Laurent	0	0,0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	1,5
Capitale-Nationale (Québec)	4	6,1
Mauricie	7	10,6
Estrie	2	3,0
Montréal	12	18,2
Outaouais	2	3,0
Abitibi-Témiscamingue	1	1,5
Côte-Nord	0	0,0
Nord-du-Québec	0	0,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	1,5
Chaudière-Appalaches	4	6,1
Laval	14	21,2
Lanaudière	3	4,5
Laurentides	3	4,5
Montréal	6	9,1
Centre-du-Québec	2	3,0
Hors Québec	3	4,5
Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	1	1,5
Total	66	100

3. Les principaux résultats

Cette section présente les résultats obtenus pour chacune des questions relatives à la réponse du Commissaire aux services à la suite de la plainte.

Dans le tableau suivant, on constate que les courriels envoyés au Commissaire ne sont pas perçus, pour la majorité des répondants, comme des plaintes. Les personnes s'adressent plus souvent à lui pour obtenir plus d'explications à propos de leur dossier, pour faire un commentaire ou pour une autre raison.

Question 1 : Pour quelle raison avez-vous communiqué avec le Commissaire aux services?		
Réponse	Fréquence	%
Pour faire un commentaire	24	36,4
Pour faire une plainte à propos du traitement de mon dossier	15	22,7
Pour avoir des explications additionnelles au sujet de mon dossier	16	24,2
Pour avoir de l'information générale	2	3,0
Autre raison	9	13,6
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	0	0,0
Total	66	100,0

Pour la majorité des courriels reçus, la réponse du Commissaire a été donnée par téléphone et la majorité des plaignants sont satisfaits de ce moyen de communication. Ceux qui n'en sont pas satisfaits auraient majoritairement souhaité une réponse par courriel. La rapidité et l'accessibilité du courriel expliquent ce choix pour la plupart. Les tableaux suivants donnent plus de détails.

Question 2 : Par quel moyen le personnel du Commissaire aux services vous a-t-il répondu? (Excluant l'accusé de réception transmis par courriel)		
Réponse	Fréquence	%
Par téléphone	57	86,4
Par courriel	7	10,6
Par la poste	2	3,0
Par un autre moyen	0	0,0
Ne sait pas/Je préfère ne pas répondre	0	0,0
Total	66	100,0

Question 3 : Auriez-vous préféré que le Commissaire aux services utilise un autre moyen pour vous répondre?		
Réponse	Fréquence	%
Oui	6	9,1
Non	59	89,4
Je préfère ne pas répondre	1	1,5
Total	66	100,0

Question 4 : Lequel? (Question posée aux personnes ayant répondu « Oui » à la question 3)		
Réponse	Fréquence	%
Le courriel	5	83,3
La poste	1	16,7
Le téléphone	0	0,0
Autre moyen	0	0,0
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	0	0,0
Total	6	100,0

Une grande majorité, soit 92,3 % des plaignants par courriel, trouvent que la réponse du Commissaire a été rapide.

Question 6 : Trouvez-vous que le personnel du Commissaire aux services vous a répondu...		
Réponse	Fréquence	%
Très rapidement	40	61,5
Plutôt rapidement	20	30,8
Plutôt lentement	3	4,6
Très lentement	2	3,1
Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	0	0,0
Total	65	100,0

De même, les gens sont, en grande majorité (83,3 % à 90,9 %), en accord avec les éléments de satisfaction évalués, soit la compréhension de la demande par le Commissaire et le fait que sa réponse est claire, complète, adaptée à la situation du plaignant et facile à comprendre.

Question 7-A : Le personnel du Commissaire a bien compris ma demande.		
Réponse	Fréquence	%
Tout à fait d'accord	44	66,7
Plutôt d'accord	14	21,2
Plutôt en désaccord	4	6,1
Tout à fait en désaccord	1	1,5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	3	4,5
Total	66	100,0

Question 7-B : La réponse du Commissaire aux services a été claire.		
Réponse	Fréquence	%
Tout à fait d'accord	39	59,1
Plutôt d'accord	18	27,3
Plutôt en désaccord	7	10,6
Tout à fait en désaccord	1	1,5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	1	1,5
Total	66	100,0

Question 7-C : La réponse du Commissaire était adaptée à ma situation.		
Réponse	Fréquence	%
Tout à fait d'accord	37	56,1
Plutôt d'accord	18	27,3
Plutôt en désaccord	6	9,1
Tout à fait en désaccord	5	7,6
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	0	0,0
Total	66	100,0

Question 7-D : La réponse du Commissaire était complète.		
Réponse	Fréquence	%
Tout à fait d'accord	38	57,6
Plutôt d'accord	18	27,3
Plutôt en désaccord	6	9,1
Tout à fait en désaccord	3	4,5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	1	1,5
Total	66	100,0

Question 7-E : Il m'a été facile de comprendre la réponse du Commissaire.		
Réponse	Fréquence	%
Tout à fait d'accord	43	65,2
Plutôt en accord	17	25,8
Plutôt en désaccord	3	4,5
Tout à fait en désaccord	0	0,0
Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	3	4,5
Total	66	100,0

Une question supplémentaire a été posée aux trois personnes n'ayant pas trouvé facile de comprendre la réponse du Commissaire aux services. On leur demandait si elles avaient communiqué avec la Régie pour mieux comprendre cette réponse; aucune d'elles ne l'a fait.

Finalement, 80 % des plaignants sont satisfaits de la façon dont le personnel du Commissaire a traité leur demande et 16,7 % sont insatisfaits. Neuf d'entre eux ont donné les raisons de leur insatisfaction. Le délai de traitement des dossiers, un manque d'écoute de la part du personnel et des manquements au respect des engagements résument la plupart des commentaires.

Question 9 : Êtes-vous satisfait de la façon dont le personnel du Commissaire a traité votre demande?		
Réponse	Fréquence	%
Très satisfait	46	69,7
Assez satisfait	7	10,6
Peu satisfait	7	10,6
Pas du tout satisfait	4	6,1
Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	2	3,0
Total	66	100,0

CONCLUSION

Comme il était précisé en introduction, ce document décrit les résultats du sondage pour une petite partie seulement des plaintes traitées par le Commissaire aux services : environ 8 % des plaintes reçues directement des citoyens ou par l'intermédiaire des préposés de la Régie.

Selon les réponses obtenues des 66 répondants, les courriels transmis au Commissaire ne sont pas perçus comme des plaintes pour la majorité d'entre eux. Il s'agit surtout de demandes de renseignements supplémentaires ou de commentaires.

La grande majorité des répondants sont satisfaits de la réponse du Commissaire à leur courriel. Elle est complète, claire et adaptée à leur cas. Cependant, 16,7 % se disent insatisfaits de la façon dont le personnel du Commissaire a traité leur demande. Certains commentaires recueillis révèlent que c'est le résultat de la démarche plus que le traitement de la demande elle-même qui est insatisfaisant.

Un sondage prévu en 2010 pour l'ensemble des plaintes traitées par le Commissaire permettra de dresser un portrait plus complet de la satisfaction de la clientèle qui s'adresse à lui.

Annexe 1

L'invitation à participer au sondage et le questionnaire

L'invitation à participer au sondage envoyée par courriel

Madame ou Monsieur,

Vous avez reçu récemment une réponse du Commissaire aux services de la Régie des rentes du Québec à la suite du courriel que vous lui avez adressé.

Nous aimerions connaître votre satisfaction à l'égard du service reçu. Notre sondage ne vise pas la réponse elle-même, mais plutôt le travail du personnel avec qui vous avez été en contact. Votre opinion compte beaucoup pour nous. Elle permet d'améliorer la qualité de nos services.

En cliquant sur le lien, vous pourrez répondre à notre questionnaire et cela ne vous prendra pas plus de cinq minutes.

[Lien](#)

Vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

Merci à l'avance de votre collaboration.

Nathalie Madore
Chef du Service des statistiques et des sondages
Régie des rentes du Québec

P.-S. – Si vous avez des questions ou des commentaires sur ce sondage, veuillez en faire part à M^{me} Louise Guilbault au 418 657-8732, poste 3400 ou à M^{me} Christine Deschênes au poste 3918.

Le rappel

Il y a environ une semaine, nous vous avons envoyé un courriel vous invitant à participer à un sondage en ligne au sujet de la réponse que vous avez obtenue du Commissaire aux services de la Régie des rentes du Québec.

Si vous avez déjà répondu au sondage, nous vous en remercions.

Sinon, nous vous prions de prendre les quelques minutes nécessaires pour remplir le questionnaire. Vos réponses permettront à la Régie d'améliorer ses services et elles seront traitées en toute confidentialité.

[Lien](#)

Merci de votre collaboration.

Louise Guilbault
Service des statistiques et des sondages
Régie des rentes du Québec
2600, boulevard Laurier - Bureau 650
Québec (Québec) G1V 4T3
Tél.: 418-657-8732, poste 3400

Annexe 2

Le questionnaire

1. Pour quelle raison avez-vous communiqué avec le Commissaire aux services?

Pour faire un commentaire sur les services de la Régie	01
Pour faire une plainte à propos des services reçus de la Régie	02
Pour faire une plainte / avoir des explications supplémentaires sur une décision de la Régie ...	03
Pour obtenir de l'information générale sur la Régie	04
Autre. Précisez :	96
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

2. Par quel moyen le personnel du Commissaire vous a-t-il répondu? (excluant l'accusé de réception)

Par courriel	1
Par téléphone	2
Par la poste	3
Autre	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9

3. Auriez-vous préféré que le Commissaire utilise un autre moyen pour vous répondre?

Oui	1
Non	2

PAQ # 6

4. Lequel?

Le courriel	1
Le téléphone	2
La poste	3
Autre	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9

5. Pour quelle raison?

Réponse : _____

6. Trouvez-vous que le personnel du Commissaire vous a répondu...

Très rapidement?	1
Plutôt rapidement?	2
Plutôt lentement?	3
Très lentement?	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9

7. Indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants :

7-A Le personnel du Commissaire a bien compris ma demande.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9

7-B La réponse du Commissaire a été claire.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9

7-C La réponse du Commissaire était adaptée à ma situation.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9

7-D La réponse du Commissaire était complète.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9

7-E Il m'a été facile de comprendre la réponse du Commissaire.

Tout à fait d'accord	1	PAQ # 9
Plutôt d'accord	2	PAQ # 9
Plutôt en désaccord	3	
Tout à fait en désaccord	4	
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9	PAQ # 9

8. Après avoir reçu une réponse à votre courriel, avez-vous communiqué avec la Régie pour tenter de mieux comprendre cette réponse?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	9

9. Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont le personnel du Commissaire a traité votre demande?

Très satisfait	1	PAQ # 11
Assez satisfait.....	2	PAQ # 11
Peu satisfait.....	3	
Pas du tout satisfait	4	
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9	PAQ # 11

10. Pour quelle raison êtes-vous peu ou pas du tout satisfait(e)?

Inscrivez votre réponse ici :	96
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

En terminant, voici quelques questions qui nous permettront de catégoriser les répondants.

11. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation habituelle?

Je suis...	
Travailleur	01
En congé (parental, maladie, sabbatique...)	02
À la maison, en chômage	03
Aux études.....	04
À la retraite	05
Autre. Précisez :	96
Je préfère ne pas répondre	99

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

Primaire	1
Secondaire (incluant la formation professionnelle).....	2
Collégial (incluant la formation technique).....	3
Universitaire.....	4
Je préfère ne pas répondre	9

13. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

Moins de 25 ans	1
25-34 ans.....	2
35-54 ans.....	3
55-64 ans.....	4
65 ans ou plus	5
Je préfère ne pas répondre	9

14. Quel est votre sexe?

Homme.....	1
Femme	2

15. Quelle est votre région de résidence?

- 01- Bas-Saint-Laurent
 - 02- Saguenay-Lac-Saint-Jean
 - 03- Capitale-Nationale (Québec)
 - 04- Mauricie
 - 05- Estrie
 - 06- Montréal
 - 07- Outaouais
 - 08- Abitibi-Témiscamingue
 - 09- Côte-Nord
 - 10- Nord-du-Québec
 - 11- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
 - 12- Chaudière-Appalaches
 - 13- Laval
 - 14- Lanaudière
 - 15- Laurentides
 - 16- Montérégie
 - 17- Centre-du-Québec
 - 18- Hors-Québec
 - 99- Ne répond pas
-