

Sondage sur la satisfaction à l'égard du délai de réponse au téléphone (2014)



Rédaction

Roxanne Brousseau

Collaboration

Lyne Des Groseilliers

Mise en page

Nathalie Cloutier

Production

Direction des communications

Date de parution

Novembre 2015

Ce document est disponible sur le site Web de la Régie :

www.rrq.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, commentaire ou suggestion, s'adresser à :

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Régie des rentes du Québec

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

statistiques@rrq.gouv.qc.ca

Dépôt légal

4^e trimestre 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN

978-2-550-73410-9 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2015

Table des matières

Introduction	4
Méthodologie statistique abrégée.....	4
1. Profils de clients ayant répondu au sondage	5
2. Analyse des résultats.....	7
2.1. Satisfaction à l'égard du délai d'attente au téléphone	7
2.2. Délais d'attente réel et perçu	7
2.3. Délai maximal	9
2.4. Message d'accueil dynamique	10
Conclusion	11
Annexe 1 Méthodologie statistique détaillée	12
Annexe 2 Questionnaire	14

Liste des tableaux

Tableau 1	Répartition des répondants selon certaines caractéristiques.....	5
Tableau 2	Répartition des personnes sondées selon les délais réel et perçu	7

Liste des graphiques

Graphique 1	Sexe des répondants selon la loi visée par l'appel	5
Graphique 2	Âge des répondants selon le sexe	6
Graphique 3	Loi visée par l'appel selon l'âge des répondants	6
Graphique 4	Satisfaction à l'égard du délai d'attente.....	7
Graphique 5	Satisfaction à l'égard du temps de réponse selon le délai réel	8
Graphique 6	Satisfaction à l'égard du temps de réponse selon le délai perçu	8
Graphique 7	Après combien de temps jugez-vous que l'attente pour parler à un employé est trop longue?	9
Graphique 8	Temps d'attente pour parler à un employé jugé trop long, selon le délai perçu .	10
Graphique 9	Proportion de répondants qui se souviennent d'avoir entendu le message d'accueil dynamique, selon le statut du message	10
Graphique 10	Délai d'attente, selon le statut du message d'accueil dynamique	11

Introduction

Afin d'être plus efficace tout en continuant d'offrir à la clientèle un service conforme à ses attentes, la Régie des rentes du Québec entame une réflexion sur ses engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC). Dans la définition de ces nouveaux engagements, la Régie souhaite favoriser la juste qualité dans toute la prestation de services. Autrement dit, la qualité de chacun des services ne doit pas excéder les attentes de la clientèle ni la capacité de la Régie, sans quoi cela risquerait de priver la Régie des ressources nécessaires pour assurer la qualité de tous les services. Dans ce souci d'efficience, il est malgré tout important pour la Régie de maintenir la satisfaction de ses clients.

Deux sondages ont déjà été réalisés en ce sens au printemps 2014 : un auprès de personnes ayant fait une demande de rente de retraite par courrier et un autre auprès de personnes ayant présenté une demande de rente de conjoint survivant. Le troisième service visé par cette mise à jour des connaissances porte sur les attentes des clients à l'égard du délai de réponse au téléphone. Dans la DSC, le service téléphonique fait l'objet d'un seul engagement, celui de répondre aux appels dans un délai maximal de trois minutes.

Ainsi, un sondage a été mené auprès des clients qui ont téléphoné à la Régie au sujet du Régime de rentes du Québec (RRQ) ou du Soutien aux enfants (SAE). L'objectif est de connaître le niveau de satisfaction des clients selon leur perception du délai et le délai réel de réponse. Ce document indique aussi le temps d'attente maximal que les répondants jugent acceptable. D'autres résultats traitent du message d'accueil dynamique que les clients entendent lorsque le délai d'attente est supérieur à trois minutes.

Méthodologie statistique abrégée

La population visée est l'ensemble des personnes qui ont appelé à la Régie à propos du RRQ ou du SAE et qui ont parlé à un employé entre le 23 février et le 1^{er} avril 2015. Huit préposés polyvalents bilingues ont été sélectionnés pour effectuer le sondage. Ils devaient offrir la possibilité d'y répondre à chaque appel reçu.

Un total de 2 294 entrevues ont été réalisées avec un taux de réponse de 42,5 %.

Étant donné le caractère non probabiliste de la sélection des participants, aucune pondération n'est effectuée. Les résultats présentés dans ce rapport sont ceux des répondants uniquement.

L'annexe 1 présente une description plus détaillée de la méthodologie.

1. Profils de clients ayant répondu au sondage

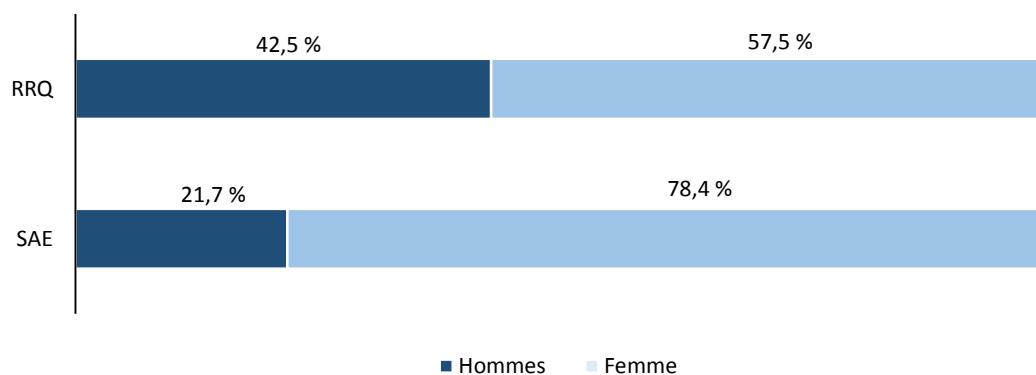
Le tableau 1 présente la répartition des répondants selon certaines caractéristiques.

Tableau 1 Répartition des répondants selon certaines caractéristiques

Caractéristiques	Nombre	Proportion
Sexe		
Hommes	767	33,4 %
Femmes	1523	66,4 %
Sans réponse	4	0,2 %
Âge		
Moins de 30 ans	276	12,0 %
De 30 à 39 ans	467	20,4 %
De 40 à 49 ans	344	15,0 %
De 50 à 59 ans	449	19,6 %
De 60 à 69 ans	555	24,2 %
70 ans ou plus	194	8,5 %
Sans réponse	9	0,4 %
Langue de l'entrevue		
Français	1838	80,1 %
Anglais	456	19,9 %
Loi		
Régime de rentes du Québec	1303	56,8 %
Soutien aux enfants	981	42,8 %
Sans réponse	10	0,4 %

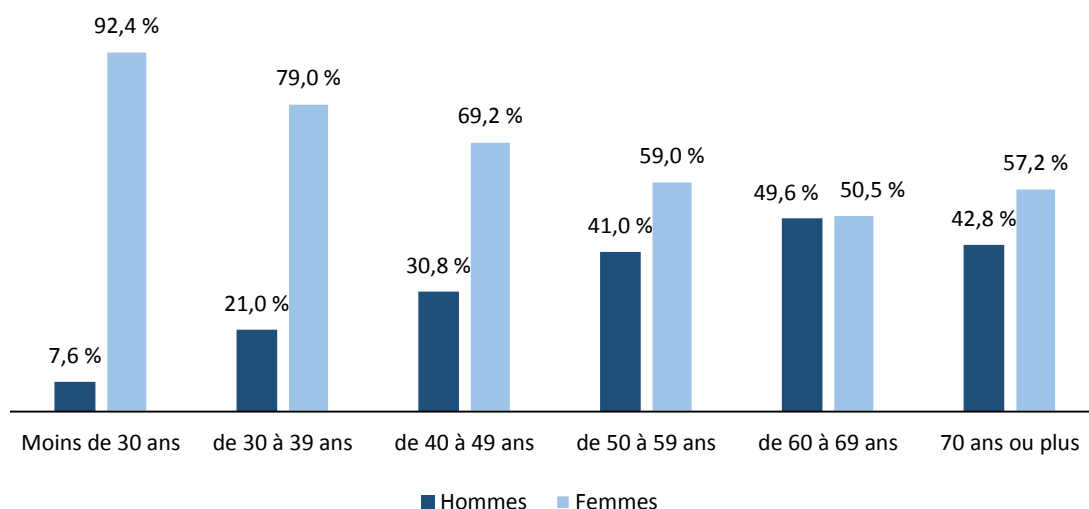
Au graphique 1, on constate sans grande surprise que les femmes sont beaucoup plus nombreuses à appeler la Régie à propos du Soutien aux enfants. Par contre, un peu plus d'hommes communiquent avec la Régie au sujet du Régime de rentes.

Graphique 1 Sexe des répondants selon la loi visée par l'appel

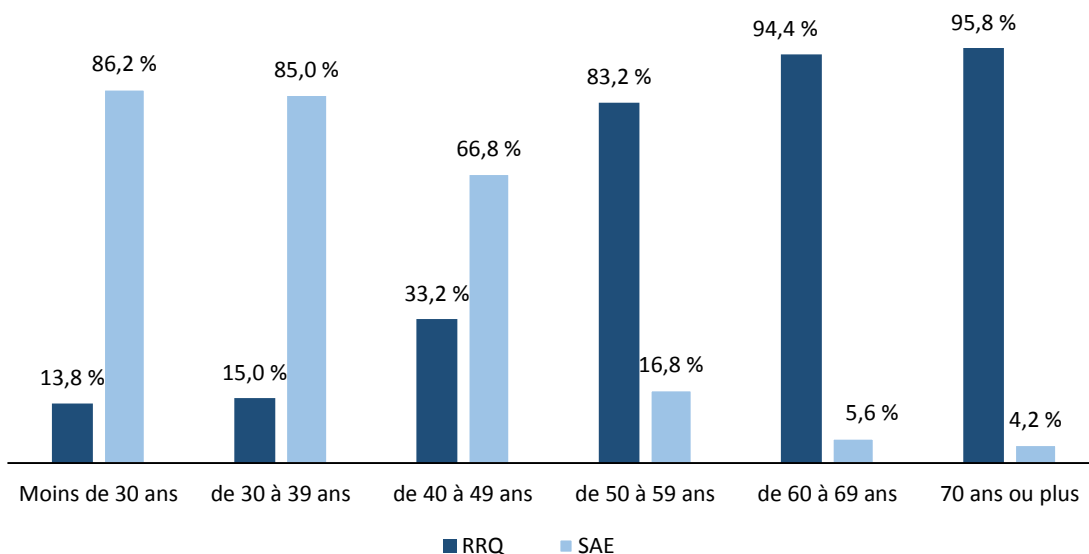


Le graphique 2 présente l'âge des répondants en fonction du sexe. On y voit que de manière générale, il y a toujours plus de femmes que d'hommes qui téléphonent à la Régie, et ce peu importe l'âge. La proportion de femmes est beaucoup plus grande chez les répondants plus jeunes et diminue à mesure que l'âge augmente. On remarque la relation inverse chez les hommes. Les résultats sont tout à fait cohérents avec ceux présentés aux graphiques 1 et 3. Les femmes appellent généralement pour le SAE, qui concerne une clientèle plus jeune. Les hommes, quant à eux, téléphonent plutôt pour le RRQ, dont la clientèle est généralement plus âgée.

Graphique 2 Âge des répondants selon le sexe



Graphique 3 Loi visée par l'appel selon l'âge des répondants

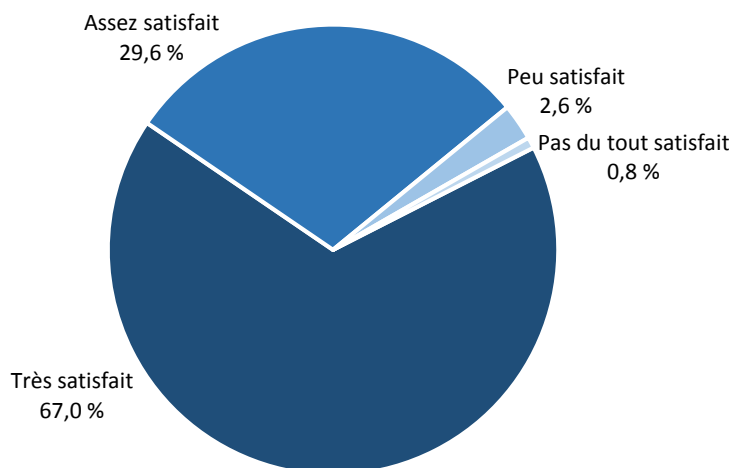


2. Analyse des résultats

2.1. Satisfaction à l'égard du délai d'attente au téléphone

La grande majorité (97 %) des répondants sont satisfaits du temps que la Régie a pris pour répondre à leur appel. Plusieurs (67 %) affirment même être très satisfaits.

Graphique 4 Satisfaction à l'égard du délai d'attente



2.2. Délais d'attente réel et perçu

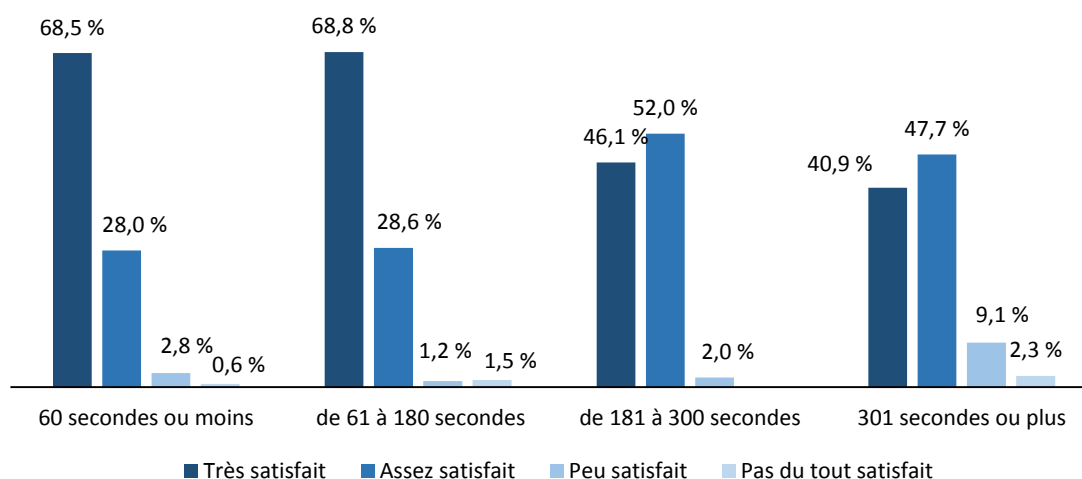
De façon générale, les gens ont l'impression que le délai de réponse est légèrement plus long que le délai réel. En effet, bien que les préposés aient répondu à 76 % des appels dans un délai inférieur à une minute, seulement 61 % des gens ont perçu un tel délai.

Tableau 2 Répartition des personnes sondées selon les délais réel et perçu

	Délai réel		Délai perçu	
	Nombre	%	Nombre	%
60 secondes ou moins	1733	75,5 %	1387	60,5 %
De 61 à 180 secondes	414	18,1 %	604	26,3 %
De 181 à 300 secondes	102	4,5 %	205	8,9 %
De 301 à 420 secondes	32	1,4 %	29	1,3 %
421 secondes ou plus	13	0,6 %	47	2,1 %
Ne sait pas/Ne se souvient pas	s. o.	s. o.	22	1,0 %

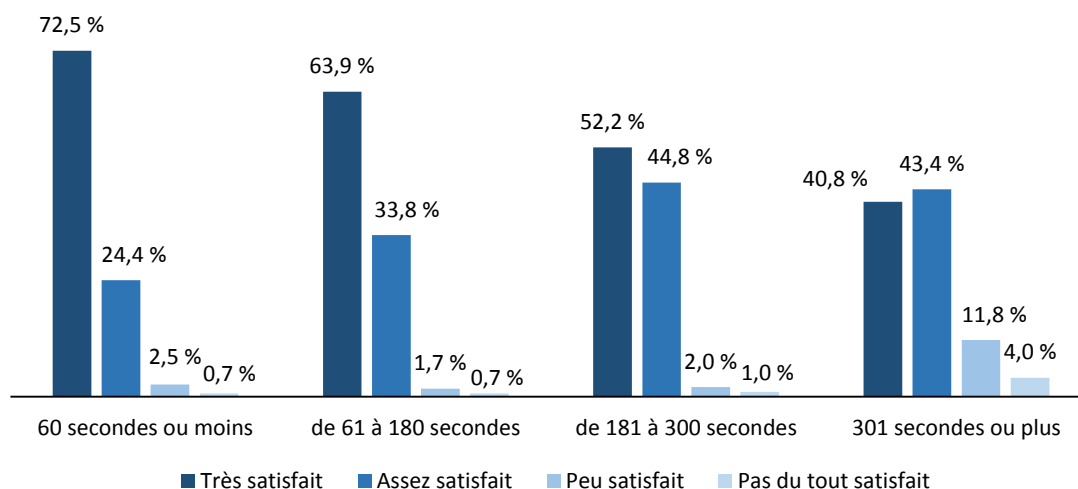
Le graphique 5 montre que jusqu'à un délai réel de 5 minutes (300 secondes), l'insatisfaction n'augmente pas. Même si peu de répondants (45) ont attendu plus de 5 minutes, on peut dire que l'insatisfaction est plus élevée quand l'attente atteint ce délai. Entre 3 et 5 minutes, même si le taux de satisfaction est le même que pour des délais plus courts, on remarque une baisse notable des clients très satisfaits.

Graphique 5 Satisfaction à l'égard du temps de réponse selon le délai réel



Comme pour le délai réel, on ne note aucune augmentation de l'insatisfaction jusqu'à un délai perçu de 5 minutes (300 secondes) (graphique 6). Par contre, on peut affirmer que l'insatisfaction est plus grande lorsque le délai perçu dépasse 5 minutes.

Graphique 6 Satisfaction à l'égard du temps de réponse selon le délai perçu

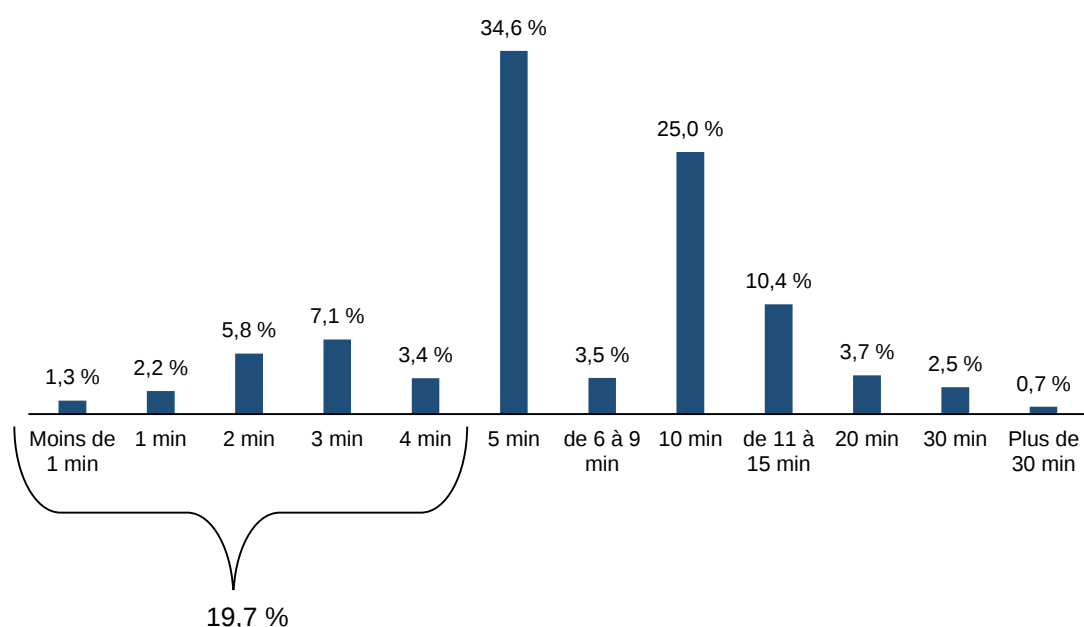


2.3. Délai maximal

La Régie étant soucieuse de respecter ses engagements, peu de clients ont attendu longtemps, ce qui rend souvent difficile l'évaluation de l'effet des délais sur la satisfaction. Une question supplémentaire était donc posée afin de savoir après combien de temps les répondants jugeaient que l'attente pour parler à un employé était trop longue. On voit au graphique 7 que la réponse la plus souvent mentionnée est cinq minutes, dans une proportion de 35 %.

En additionnant les fréquences de toutes les réponses inférieures à cinq minutes, on peut dire que si le temps d'attente pour tous les appels reçus était de cinq minutes, 19,7 % des clients pourraient être insatisfaits puisqu'ils jugeraient que l'attente pour parler à un employé est trop longue.

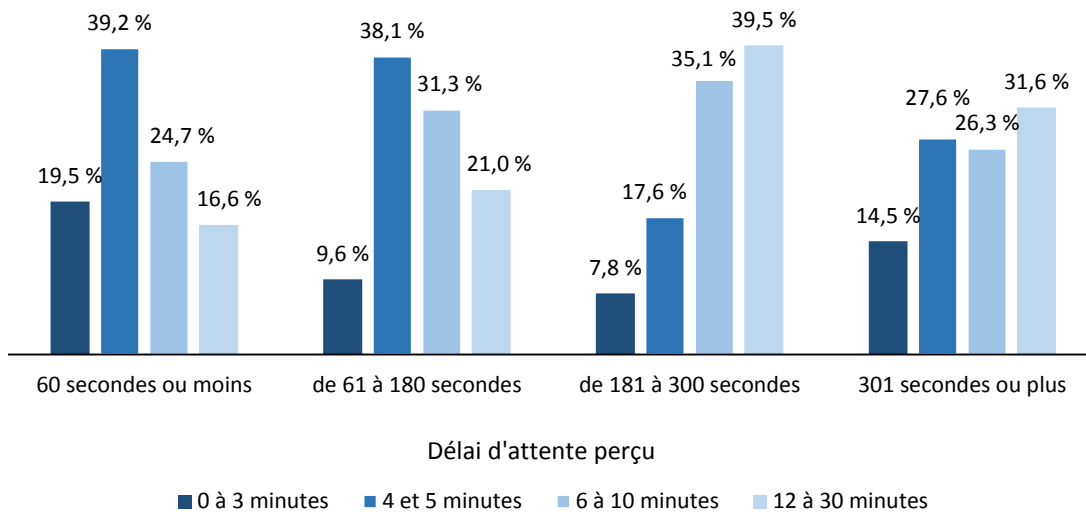
Graphique 7 Après combien de temps jugez-vous que l'attente pour parler à un employé est trop longue?



Pourcentage de gens qui pourraient être insatisfaits si le temps d'attente est de...	
31 minutes	99,3 %
30 minutes	96,8 %
20 minutes	93,1 %
15 minutes	82,7 %
10 minutes	57,7 %
9 minutes	54,3 %
5 minutes	19,7 %
4 minutes	16,3 %
3 minutes	9,2 %
2 minutes	3,5 %
1 minute	1,3 %

Le graphique 8 montre que les répondants pour lesquels le délai semble plus long sont plus nombreux à mentionner des délais maximaux plus longs. En effet, les répondants qui ont l'impression que le délai d'attente est plus long que 3 minutes (180 secondes) sont plus nombreux à dire qu'un délai de 6 minutes ou plus ne serait pas trop long.

Graphique 8 Temps d'attente pour parler à un employé jugé trop long, selon le délai perçu

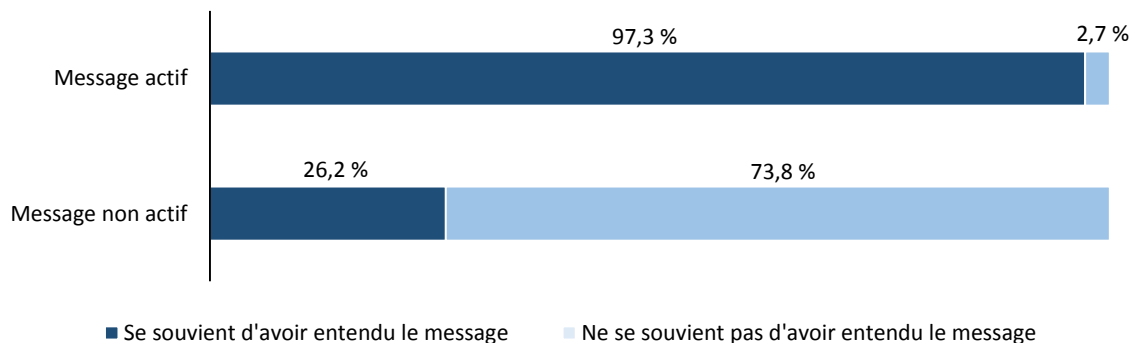


2.4. Message d'accueil dynamique

Depuis l'automne 2014, un message d'accueil dynamique s'enclenche automatiquement dès que le temps d'attente estimé dans la réponse vocale interactive est supérieur à trois minutes. Parmi toutes les personnes sondées, seulement 3,2 % ont entendu ce message leur mentionnant que la Régie recevait un fort volume d'appels et que le temps d'attente pouvait être plus long. Cette faible proportion fait en sorte qu'il n'est pas possible de comparer la satisfaction des répondants ayant entendu le message avec celle des répondants ne l'ayant pas entendu.

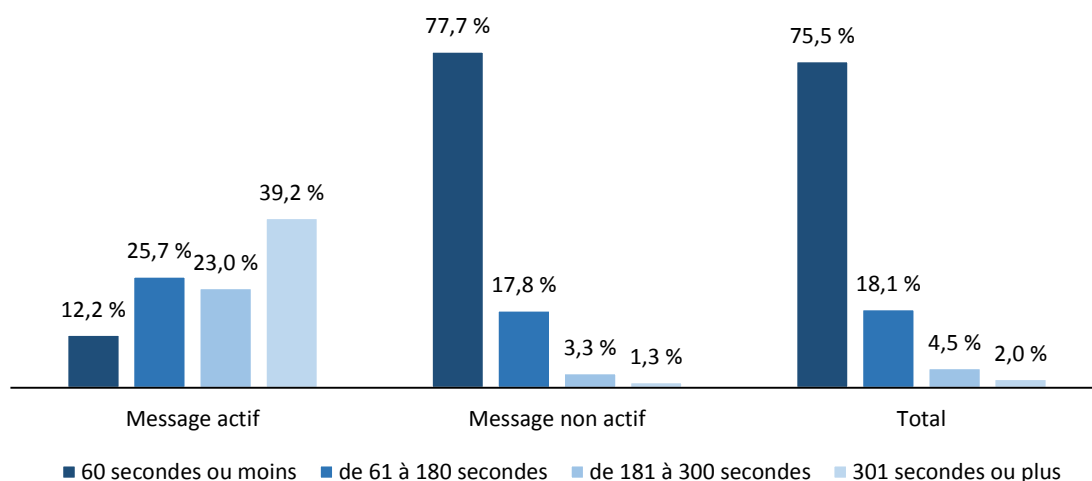
Lorsque le message était actif, la grande majorité (97 %) des répondants affirme l'avoir entendu (graphique 9). Par contre, lorsqu'il ne l'était pas, bien que les trois quarts (76 %) des répondants aient un souvenir juste en mentionnant ne pas l'avoir entendu, 26 % mentionnent le contraire. Pour ces répondants, une explication possible est qu'ils ont peut-être confondu le message d'accueil dynamique avec un autre message d'information mentionnant le temps d'attente estimé avant de parler à un employé.

Graphique 9 Proportion de répondants qui se souviennent d'avoir entendu le message d'accueil dynamique, selon le statut du message



Le graphique 10 montre bien que lorsque le message dynamique est actif, les délais sont en effet plus longs.

Graphique 10 Délai d'attente, selon le statut du message d'accueil dynamique



Malheureusement, étant donné le nombre peu élevé de longs délais, les données du sondage n'ont pas permis de déterminer s'il y a une différence de satisfaction selon que le message dynamique est actif ou non.

Conclusion

Un des objectifs de ce sondage était de trouver la limite de temps d'attente à ne pas dépasser pour garder un taux de satisfaction élevé. Étant donné le nombre insuffisant de répondants ayant attendu plus longtemps que le délai maximal indiqué dans la DSC, soit trois minutes, cet objectif n'a pu être atteint. Par contre, d'autres résultats peuvent s'avérer utiles pour la réflexion entourant les engagements énoncés dans la DSC.

Ainsi, on constate que 97 % des répondants sont satisfaits du temps que la Régie a pris pour répondre à leur appel. Le taux de satisfaction demeure très élevé jusqu'à un délai d'attente réel de cinq minutes.

Globalement, les répondants surestiment légèrement le temps qu'ils ont eu à attendre. Malgré ce fait, on peut affirmer que comme pour le délai réel, l'insatisfaction n'augmente pas jusqu'à un délai perçu de cinq minutes. Au-delà de ce délai, l'insatisfaction est plus grande.

Quand on demande aux répondants après combien de temps l'attente pour parler à un employé est jugée trop longue, plus du tiers (35 %) répondent spontanément « après cinq minutes ». En additionnant toutes les réponses inférieures à ce délai, on peut dire que si le temps d'attente était de cinq minutes pour tous les appels reçus, 19,7 % des clients pourraient être insatisfaits, puisqu'ils jugeraient que l'attente pour parler à un employé est trop longue.

Finalement, une dernière question portait sur le message d'accueil dynamique qui est diffusé depuis l'automne 2014. Parmi toutes les personnes sondées, seulement 3,2 % ont entendu ce message. Lorsque que celui-ci était actif, la grande majorité (97 %) des répondants affirme l'avoir entendu.

Annexe 1 Méthodologie statistique détaillée

Population visée

La population visée est l'ensemble des personnes qui ont appelé à la Régie des rentes du Québec à propos du Régime de rentes du Québec (RRQ) ou du Soutien aux enfants (SAE) et qui ont parlé à un employé durant la période visée. Afin d'avoir la meilleure représentation possible, c'est-à-dire les clientèles du RRQ et du SAE, en français et en anglais, huit préposés ont été sélectionnés parmi les préposés polyvalents qui sont bilingues.

Collecte de données

Le sondage s'est déroulé du 23 février au 13 mars 2015, puisqu'il y a à la fois des délais courts et des délais longs durant cette période. Afin d'avoir des appels avec des délais plus longs, quelques journées à fort achalandage ont été ajoutées : les 16 mars, 23 mars, 30 mars, 31 mars et 1^{er} avril 2015. À chaque appel reçu, les préposés désignés devaient offrir la possibilité de répondre au sondage, à l'exception des appels suivants :

- Appels concernant le support aux internautes;
- Appels concernant Question Retraite;
- Conférences téléphoniques;
- Appels reçus directement de Services Québec;
- Appels transférés lorsque l'identité du client avait déjà été établie.

Les préposés devaient offrir la possibilité de répondre au sondage dès le début de l'appel pour que le service reçu n'influence pas les réponses. Avant de proposer le sondage, ils devaient établir l'identité du client en inscrivant le numéro d'assurance sociale ou le numéro de client dans la boîte d'information de l'appel. Ensuite, ils devaient inviter la personne à répondre au sondage et réaliser celui-ci lorsqu'elle acceptait. Notons que certains appels ne nécessitent pas d'identification de la part du client. Dans ces cas, le préposé offrait directement au client de participer au sondage.

Les données ont été recueillies à l'aide du logiciel de sondage LimeSurvey. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant.

Questionnaire

Puisque le sondage était réalisé par les préposés, un questionnaire très court était souhaitable afin de ne pas trop augmenter la durée de l'appel, et ce, autant pour le préposé que pour le client. Ainsi, un questionnaire a été préparé en collaboration avec les responsables de la Direction des renseignements (annexe 2). Une courte formation a été donnée aux préposés afin qu'ils se familiarisent avec le questionnaire et l'outil de sondage.

Prétest

Afin de s'assurer de la compréhension des questions par les clients et de l'uniformité dans l'administration du sondage par les préposés, de l'écoute a été faite au cours des premières journées de collecte de données. Les commentaires des préposés ont été recueillis, mais aucun changement au questionnaire n'a été nécessaire.

Résultats de la collecte

Au total, 2 294 clients ont accepté de participer au sondage et ont répondu au questionnaire. Le taux de réponse est de 42,5 %. Le tableau A1 présente le détail du nombre d'appels auxquels les préposés concernés par le sondage ont répondu, du nombre de questionnaires de sondage remplis et du taux de réponse pour chacun des jours de collecte.

Tableau A1 Taux de réponse

	Nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu	Nombre de sondages effectués	Taux de réponse
23 février	200	136	68,0 %
24 février	172	99	57,6 %
25 février	187	113	60,4 %
26 février	297	145	48,8 %
27 février	310	134	43,2 %
2 mars	405	156	38,5 %
3 mars	329	152	46,2 %
4 mars	246	124	50,4 %
5 mars	331	142	42,9 %
6 mars	318	150	47,2 %
9 mars	303	150	49,5 %
10 mars	232	83	35,8 %
11 mars	258	84	32,6 %
16 mars	388	140	36,1 %
23 mars	368	123	33,4 %
30 mars	410	153	37,3 %
31 mars	360	116	32,2 %
1 ^{er} avril	286	94	32,9 %
Total	5400	2294	42,5 %

On remarque, au tableau A1, une diminution graduelle du taux de réponse entre le début et la fin de la collecte. Une des explications possibles est qu'il y a eu un certain essoufflement de la part des préposés désignés en cours de collecte. Une autre cause possible des faibles taux de réponse, surtout lors des journées à fort achalandage, est que le sondage allonge le délai d'attente et qu'il pourrait ainsi mettre en péril l'atteinte des objectifs liés aux engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC). Il est possible que les préposés responsables de la collecte de données, qui sont conscients de cette réalité, soient plus réticents à allonger le temps de réponse et qu'ils fassent tout pour répondre à l'intérieur du délai prévu dans l'engagement.

Pondération

Étant donné le caractère non probabiliste de la sélection des participants (journées à fort achalandage, exclusion de plusieurs types d'appels, etc.), aucune pondération n'est effectuée. Les résultats présentés dans ce rapport sont ceux des répondants uniquement.

Annexe 2 Questionnaire

Questionnaire sur le délai d'attente au téléphone

Données en provenance de la BIA :

Numéro de client :

Numéro d'appel :

Provenance de l'appel :

File de l'appel :

1. Cocher le choix approprié :

- Appelle pour son propre dossier
- Appelle pour le dossier d'une autre personne (tiers)
- Le client n'a pas eu besoin de s'identifier

2. À propos du temps que la Régie a pris pour répondre à votre appel, diriez-vous que vous êtes...

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- *Préfère ne pas répondre / Ne sait pas

3. À partir du moment où vous avez été mis en attente, c'est-à-dire lorsque vous avez terminé d'utiliser notre service téléphonique automatisé, environ combien de temps avez-vous attendu avant que je prenne votre appel?

Aide : À partir du moment où vous avez entendu les messages promotionnels sous fond de musique.

- ____ secondes
- ____ minutes
- *Préfère ne pas répondre / Ne sait pas

4. Après combien de temps jugez-vous que l'attente pour parler à un employé est trop longue?

- ____ secondes
- ____ minutes
- *Préfère ne pas répondre / Ne sait pas

5. En début d'appel, avez-vous entendu un message vous mentionnant que nous recevions présentement un fort volume d'appel et que le temps d'attente pouvait être plus long?

- *Oui
- *Non
- *Ne sait pas / Ne se souvient pas
- *Préfère ne pas répondre

Si « Appelle pour le dossier d'une autre personne (tiers) » ou « Le client n'a pas eu besoin de s'identifier » à Q1 ou si Aucun numéro de client.

6. À des fins statistiques, pourriez-vous me dire votre année de naissance?

- Année : _____
- *Préfère ne pas répondre / Ne sait pas

7. Indiquer le sexe du répondant :

- Homme
- Femme