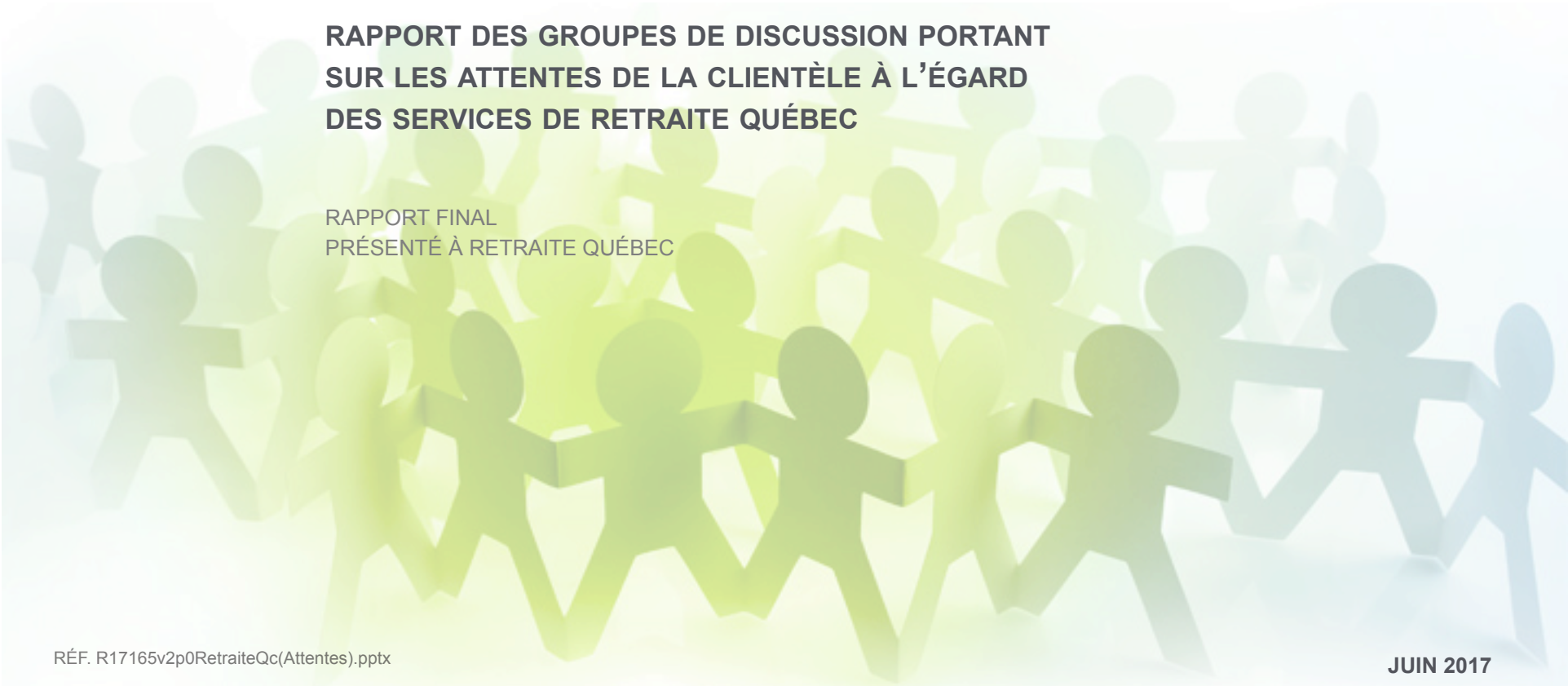


**MONTRÉAL**

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pêrade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025



RAPPORT DES GROUPES DE DISCUSSION PORTANT SUR LES ATTENTES DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DES SERVICES DE RETRAITE QUÉBEC

RAPPORT FINAL
PRÉSENTÉ À RETRAITE QUÉBEC

03 /OBJECTIFS, MÉTHODOLOGIE ET PROFIL DES PARTICIPANTS

05 /RÉSULTATS

06 /LES ESSENTIELS D'UN BON SERVICE À LA CLIENTÈLE

08 /LA NOTION D'EFFORT DANS LA DÉMARCHÉ

09 /LES MODES DE SERVICE

13 /LES COÛTS

14 /LA SÉCURITÉ VS LA SIMPLIFICATION

16 /EXERCICE SUR LES ASPECTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

17 /LA PRESTATION DE SERVICE IDÉALE

18 /CONCLUSIONS

ANNEXES

/1. GUIDE D'ANIMATION (VERSION FRANÇAISE)

/2. QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT (VERSION FRANÇAISE)

CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'objectif de cette étude était de connaître les attentes de la clientèle à l'égard des services de Retraite Québec.

On cherchait principalement à comprendre les éléments qui font qu'une expérience de service s'avère positive ou négative ainsi que les perceptions et les attentes en matière de prestation de service (ex. : modes de service, sécurité de l'information, etc.).

C'est dans ce contexte que quatre groupes de discussion ont été réalisés les 4 et 8 mai 2017 à Québec et à Montréal.

RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Le recrutement des participants (voir le « questionnaire de recrutement » en annexe) a été effectué à partir d'un échantillon tiré du « panel Or » de SOM, lequel est composé de personnes recrutées aléatoirement par téléphone.

Une confirmation écrite (courriel) a été expédiée à chaque participant recruté. De plus, à titre de rappel, tous ont été contactés par téléphone la veille des rencontres afin de s'assurer de leur participation.

Une compensation de 70 \$ (Québec) ou de 90 \$ (Montréal) en argent comptant a été remise à chacune des personnes qui se sont présentées aux groupes. Au total, 32 personnes ont participé.

ANIMATION, LIMITES DE L'ÉTUDE ET INSTALLATIONS

L'animation semi-dirigée (voir le « guide de discussion » en annexe) a été confiée à une professionnelle qualifiée de SOM ayant reçu la formation et l'entraînement appropriés.

Le groupe de discussion vise à approfondir les propos tenus par les participants, mais on ne peut en généraliser les résultats à la population, vu le nombre restreint de participants et leur sélection non aléatoire, au sens statistique.

Les rencontres se sont tenues dans les bureaux de SOM à Québec et à Montréal dans des locaux spécialement aménagés à cette fin. Les séances ont été enregistrées sur support audio et vidéo.

Des observateurs (clients) étaient présents lors de chacune des rencontres.



Salle de groupe (Québec)



Salle de groupe (Montréal)



Salle d'observation (Québec)

PROFIL DES PARTICIPANTS



PROFIL DES PARTICIPANTS	Groupe 1 4 mai 2017 17 h 30 Québec	Groupe 2 4 mai 2017 19 h 30 Québec	Groupe 3 8 mai 2017 17 h 30 Montréal	Groupe 4 8 mai 2017 19 h 30 Montréal	TOTAL
	(n : 8)	(n : 8)	(n : 8)	(n : 8)	(n : 32)
COTISE OU REÇOIT UNE PRESTATION DU RREGOP OU DU RRPE					
Oui	4	2	3	3	12
Non	4	6	5	5	20
A DES ENFANTS MINEURS					
Oui	3	4	4	4	15
Non	5	4	4	4	17
ÂGE					
Moins de 45 ans	3	4	5	3	15
45 à 64 ans	5	4	3	5	17
SEXE					
Homme	3	4	3	5	15
Femme	5	4	5	3	17

Résultats



LES ESSENTIELS D'UN BON SERVICE À LA CLIENTÈLE

On pense presque toujours au contact humain

- Spontanément, les participants incluent presque toujours une composante humaine lorsqu'ils parlent de leurs expériences de service à la clientèle. L'attitude de l'agent y est beaucoup évoquée (ex. : respectueux, avenant), de même que la qualité de ses réponses (ex. : connaît son sujet, donne l'impression de fournir une information fiable, explique les étapes de la démarche). L'accès au service à la clientèle a aussi fait l'objet de plusieurs commentaires (ex. : options dans les menus téléphoniques, changer d'interlocuteur plusieurs fois).

La petite touche de plus qui rend un service hors pair

- Aux yeux de tous, un service correct se transforme en service hors pair lorsqu'un élément qui n'était pas nécessaire ou attendu vient améliorer l'expérience client. Par exemple :
 - Un agent qui va au-delà du besoin du client (ex. : le guider à travers le processus au lieu de simplement lui dire ce qu'il doit faire, effectuer un suivi alors que ce n'était pas nécessaire);
 - Un agent qui démontre un réel intérêt envers le client (ex. : grande écoute, empathie, sourire dans la voix);
 - Une accessibilité accrue (ex. : possibilité de laisser un message pour être rappelé, agent attiré qui connaît le dossier et que l'on peut appeler directement, bon service dans les deux langues officielles voire en plusieurs langues);
 - Un processus automatisé qui simplifie la tâche au client (ex. : opération automatique qui ne nécessite pas d'action du client).

Si la personne sourit, elle m'a gagnée. Pour moi c'est extrêmement important.

Elle était sûre d'elle, elle connaissait l'entreprise et mon dossier. Quand elle ne connaissait pas la réponse, elle demandait à son superviseur.

I can't stand when you call and it's never the right person. You have to go through six people to finally go back to the first person you spoke to. It's really annoying.

Pour moi, un service hors pair c'est avoir quelqu'un au téléphone qui a un sourire dans la voix, qui est à l'écoute et qui a de l'empathie. Une personne qui nous guide quand on sait pas trop où aller.

Un service hors pair, tu sens qu'il y a un effort de plus pour nous plaire et pour nous servir, la solution arrive vite. On ne nous trimballe pas d'un département à l'autre.

C'est à ça qu'on s'attend : que la personne prenne les devants parce qu'on n'est pas des experts.

Quelqu'un m'a contacté directement sans que je fasse rien. Je n'ai pas été obligé de courir après eux autres, j'ai aimé ça.

J'ai apprécié qu'ils m'aient tout de suite versé l'argent, avant même de faire l'enquête.

Quand tu as 65 ans, la RAMQ t'inscrit directement au régime de médicaments universel, c'est automatique.



Il est difficile de mettre le doigt sur le « moment de vérité » qui cristallise son opinion

- Le moment ou l'élément qui fait que « ça passe ou ça casse » sont difficiles à identifier pour les participants, car ils dépendent grandement du contexte.
- Mais généralement, on peut dire que lorsque l'attente minimum n'est pas respectée, le client devient insatisfait. C'est d'autant plus vrai dans les contacts humains où, comme on l'a vu plus tôt, l'attitude et la qualité de la réponse sont très importantes. Les participants se disent fortement rebutés par une attitude ou une réponse inadéquate (ex. : manque de respect, manque d'écoute, contestation de la version du client, réponse bâclée pour se débarrasser du client).
- En contrepartie, les éléments présentés à la page précédente qui transforment un service correct en service hors pair vont souvent faire en sorte que le client se forge une opinion positive qui ne devrait pas changer (à moins bien sûr de vivre une expérience décevante par la suite).

Dans certaines circonstances c'est possible de se rattraper, mais pas toujours

- Lorsqu'ils ont eu une mauvaise expérience de service, plusieurs affirment qu'il est très difficile pour un prestataire de service de se racheter. Si le problème émane d'une personne et non du fournisseur lui-même, le fait de changer d'interlocuteur peut permettre de réparer les pots cassés, pourvu que le nouvel interlocuteur offre un (très) bon service.
- Dans le cas de services payants, une baisse significative du prix est une façon de garder le client (sans toutefois nécessairement remonter dans son estime). Dans le cas de Retraite Québec, qui est considérée comme un monopole et dont les clients n'ont pas à déboursier pour obtenir les services, c'est plus difficile pour les participants de voir comment une mauvaise expérience de service pourrait être réparée.

Si la personne est avachie, qu'elle texte et qu'elle mâche sa gomme, j'aime pas ça et je n'y retourne pas.

Lorsque tu as une plainte à faire et qu'on te contredit, qu'on ne te croit pas, je déteste ça.

Quand tu t'aperçois que le vendeur n'a pas de vision à long terme, que ça ne t'intéresse pas que tu reviennes... quand tu t'aperçois que la relation n'ira pas plus loin, tu ne rappelles plus.

La confiance dans les réponses qu'ils te donnent. Si tu as l'impression que la personne n'est pas sûre de la réponse qu'elle te donne, c'est mal parti.

Plus l'investissement financier, de temps et émotionnel est grand, plus l'impact positif ou négatif est grand parce que tes attentes sont élevées.

Si tu m'as perdu au début, il va falloir que tu patines longtemps pour me rattraper.

Une trop grande familiarité, ça me scie les jambes. Une fois que le mal est fait, la seule façon c'est que quelqu'un d'autre prenne le relais.

Ils m'ont presque tout remboursé sans que je le demande et ils se sont excusés pour l'erreur.

On n'a pas le choix de cotiser avec eux (Retraite Québec). Donc pour moi, ils ne voudront pas se rattraper parce qu'ils n'ont pas besoin de le faire.



LA NOTION D'EFFORT DANS LA DÉMARCHE

Le temps est la mesure de base de l'effort à déployer

- Pour les participants, l'effort à fournir dans une démarche correspond presque toujours au temps nécessaire pour la réaliser. Plus l'effort requis est grand, plus cela prendra de temps, et inversement.
- Ils nomment plusieurs exemples de démarches où l'effort perçu est directement relié au temps requis :
 - le degré de difficulté pour obtenir certains documents ou preuves;
 - le nombre de documents à fournir pour présenter un dossier complet;
 - le temps d'attente avant d'avoir une réponse ou un suivi;
 - le nombre d'étapes d'un processus;
 - le temps d'attente au téléphone et le nombre d'options à choisir dans un répertoire téléphonique avant de parler à un agent;
 - le nombre d'intermédiaires avant de pouvoir parler à la bonne personne;
 - les lignes engorgées qui coupent après un certain nombre de sonneries (obligation de rappeler);
 - le nombre de clics/pages à visiter sur un site internet avant de trouver l'information recherchée;
 - le mode de communication (ex. : envoyer un formulaire en ligne est plus rapide que par la poste);
 - la connaissance des étapes d'un processus dès le départ (évite les délais dus aux erreurs possibles);
 - le degré de connaissance des agents du service à la clientèle (obligation de rappeler pour avoir la bonne information; risque d'erreurs qui occasionneraient des délais);
 - Le suivi durant la démarche (si peu ou aucun, oblige le client à appeler pour savoir où ça en est);
 - le degré d'automatisation d'un processus (ex. : dossier informatisé où les documents d'un client seraient partagés entre les entités gouvernementales vs devoir fournir à chacun ces documents).

Quand ils nous demandent d'aller chercher des preuves qui sont compliquées à obtenir pour nous, comme auprès d'un avocat.

Quand tu as seulement une journée de congé par semaine et qu'on te fait attendre, c'est un effort.

When you have to reexplain yourself because you are transferred from one person to another.

On devrait pouvoir faire des démarches par courriel, ce serait beaucoup plus facile. Pour moi, c'est un effort d'aller porter des affaires à la poste, trouver une enveloppe, un timbre.

If the staff is misinformed, I am wasting my time.

C'est compliqué de trouver des affaires sur les sites du gouvernement. Ce sont des gros sites avec beaucoup d'information.

Ça rassure quand on a un retour sur nos démarches, sinon on est dans l'incertitude. Ce serait tellement mieux d'avoir des accusés réception de nos demandes et un échéancier.

Quand on fait nos déclarations d'impôts, on peut avoir des versements mensuels automatiques. Ça ne demande aucun effort.



LES MODES DE SERVICE

Le téléphone et internet, les deux portes d'entrée privilégiées

- S'ils avaient à communiquer avec Retraite Québec, les participants opteraient en majorité pour le téléphone ou l'internet. La plupart vont vouloir avoir un contact téléphonique de vive voix avec un agent pour être certains d'avoir toute l'information et de bien la comprendre. Mais plusieurs vont d'abord tenter d'aller le plus loin possible dans leur démarche sur internet, de façon à éviter une possible attente sur la ligne ou parce qu'ils préfèrent ce mode, et ils vont ensuite téléphoner s'ils n'ont pas pu parvenir à leurs fins. Rares sont ceux qui vont préférer les services en personne ou par la poste.

La nature et la complexité des requêtes influencent le choix du mode

- En plus des préférences individuelles, la nature et la complexité des requêtes influencent le choix du mode. Dans le cas d'une requête simple (ex. : trouver de l'information générale, obtenir un formulaire), internet s'avère souvent le premier choix, sauf bien sûr pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec cette technologie. Lorsque la requête est plus complexe (ex. : un problème à régler dans son dossier), le contact humain est souvent privilégié, car on peut alors expliquer son cas personnel, obtenir des détails sur sa situation, poser plus de questions, etc.

Le service au téléphone demeure essentiel

- Le service à la clientèle au téléphone est important pour les clients. Il est nécessaire dans la mesure où tous les participants s'attendent à pouvoir téléphoner à Retraite Québec s'ils en sentent le besoin (ex. : pour résoudre un problème, pour savoir comment faire une démarche, pour parler à une « vraie » personne).
- Leur souhait en matière de service téléphonique est d'avoir accès à une personne qui pourra bien répondre à leur demande le plus vite possible (peu d'options dans le menu, peu d'attente en ligne et accès rapide à une personne compétente et informée).

Je préfère le contact humain.

On a toujours plein de questions quand on veut faire une demande. Je préférerais parler à quelqu'un parce que je n'aurais pas immédiatement mes réponses sur internet.

Si je cherche de l'information, je vais d'abord regarder sur internet. Et si je ne trouve pas la réponse, j'appelle.

Ça dépend de l'importance de la requête. Si c'est une question d'argent ou si c'est urgent, je vais vouloir parler à quelqu'un.

Si tu veux plus de détails, c'est le fun de parler ou clavarder avec quelqu'un.

Que la personne soit compétente, qu'elle soit sûre de ses affaires, qu'elle soit bien formée.

Ne pas avoir dix mille options où tu dois pitonner douze fois.



Le service par internet, en demande croissante

- La plupart des participants veulent avoir accès à des services en ligne à Retraite Québec. Les besoins vont de la simple recherche d'information sur le site internet à la réalisation complète d'une démarche sur le web.
- Certains se montrent d'ailleurs exigeants en matière de possibilités technologiques, car ils ont expérimenté ailleurs des fonctionnalités rapides et facilitantes. Dans le meilleur des mondes, ils aimeraient que ces fonctionnalités soient disponibles à Retraite Québec :
 - Pouvoir clavarder avec un agent, idéalement au-delà des heures d'ouverture habituelles (offre l'avantage du contact humain que l'on aime sans l'inconvénient d'attendre au téléphone; permet aussi de garder une trace écrite);
 - Pouvoir compléter et transmettre tous les formulaires et demandes en ligne;
 - Pouvoir numériser et envoyer des documents par courriel ou à l'intérieur d'un dossier sécurisé, ou encore, pouvoir les photographier et les transmettre par texto;
 - Avoir accès à l'ensemble des documents et communications qui les concernent dans un dossier en ligne;
 - Pouvoir faire des simulations en ligne.
- Mentionnons toutefois que plusieurs participants ne se montrent ni à l'aise ni intéressés à obtenir des services aussi pointus. Conséquemment, ils émettent des réticences, notamment en ce qui concerne la sécurité de l'information (ce sujet sera traité plus loin).

La courtoisie en ligne rime surtout avec convivialité des sites web

- On a demandé aux participants comment faire en sorte qu'un service en ligne soit courtois. Pour la majorité, cela passe par des sites internet conviviaux où :
 - L'information est claire et facile à comprendre et à trouver (ex. : peu de clics à faire, pas trop de menus, sites bien référencés sur les moteurs de recherche);
 - La présentation visuelle est agréable à l'œil (ex. : couleurs bien choisies, taille de police suffisante, présentation aérée, menus et onglets adéquatement disposés);
 - Des éléments interactifs améliorent l'expérience client (ex. : clavardage, retour rapide lors d'une demande).

Tu peux régler bien des choses avec le clavardage. En plus, les écrits restent alors que les paroles s'envolent.

I would expect to be able to go online and check my file directly, to see what's in my account.

Il devrait y avoir toutes nos communications et les documents numérisés qu'on a envoyés et qu'eux nous ont envoyés, comme cela se fait chez Revenu Québec.

Avoir des outils de travail. Par exemple en cas de décès, j'aimerais ça qu'il y ait une marche à suivre pour me guider. Si c'est interactif, c'est encore mieux.

Pouvoir faire des estimations en ligne. Par exemple, avec la CARRA, qu'on puisse le faire soi-même parce que là, ça prend beaucoup de temps pour recevoir le papier par la poste.

Même si c'était possible, je n'aimerais pas ça. Ce sont des renseignements confidentiels que l'on donne à Retraite Québec.

Que l'on sache directement où cliquer selon ce qu'on veut faire. Que ce soit intuitif.

Choisir les bonnes couleurs, ne pas écrire trop petit, faire attention aux fautes de frappe.

Si tu envoies des informations, tu veux un retour rapide, avoir l'impression d'une interaction.



L'exigence d'obtenir des preuves papier, une méthode considérée archaïque

- Comme on l'a vu, beaucoup de participants s'attendent à pouvoir transmettre des documents à Retraite Québec par voie électronique. Cela inclut aussi les documents de preuves, où copies numérisées et photocopies devraient être acceptées, quitte à envoyer les originaux par la suite si nécessaire selon certains. La perte des originaux est une inquiétude soulevée par quelques-uns, alors que d'autres mentionnent l'effort que cela requiert d'aller les déposer à la poste ou en personne, et les délais occasionnés par la poste.
- Certains se montrent également agacés par le fait de devoir fournir les mêmes originaux à différents organismes gouvernementaux (ce point est repris en détail plus loin).

Les services par la poste, utiles dans certaines circonstances

- De nombreux participants préfèrent recevoir les documents officiels (ex. : certificats) ou importants (ex. : lettres de décision) en format papier. C'est pourquoi la poste est, pour eux, un mode de service utile qui doit demeurer.
- Plusieurs sont toutefois d'avis que les communications postales moins importantes pourraient être remplacées par des versions électroniques qui leur seraient transmises par courriels ou à l'intérieur d'un dossier sécurisé. Dans ce dernier cas, un ou deux participants suggèrent d'envoyer un avis par courriel pour les informer du dépôt.
- Pour ce qui est de transmettre des documents par la poste à Retraite Québec, la plupart se montrent peu intéressés en raison des possibilités technologiques discutées précédemment et des inconvénients (se déplacer au bureau de poste, payer pour les timbres).

Les services en personne sont moins demandés, mais sont rassurants

- Peu de participants semblaient au courant que Retraite Québec possède des bureaux où l'on peut obtenir des services en personne. Quelques-uns y étaient déjà allés. L'utilité d'un tel service est remise en question par plusieurs, mais la plupart croient qu'une forme de service en personne devrait demeurer au besoin. Par exemple, certains allèguent qu'il est plus efficace et rassurant de se rendre sur place pour régler un problème ou pour transmettre un dossier volumineux.
- La diminution des heures d'ouverture tout en donnant la possibilité de prendre rendez-vous a été suggérée comme façon de réduire les heures sans affecter le service (même que celui-ci pourrait s'en trouver amélioré puisqu'il y aurait moins d'attente sur place).

On est en 2017. Il faudrait pouvoir scanner les documents ou les prendre en photo avec son cellulaire comme on fait pour les chèques. Ça accélérerait le processus. Et s'il y a un problème, là ils nous demandent les originaux.

They should never ask for originals because you are never sure to get them back.

Je n'ai jamais eu à faire ça, mais j'aurais peur de ne pas les récupérer.

Moi je n'ai pas besoin d'avoir du papier à part les documents officiels importants. Mais les relevés papier, je trouve ça inutile.

Moi je trouve ça utile le papier. Je ne vais pas penser à aller consulter mes relevés sur internet. Ça me donne une idée de où je suis rendue.

Je veux le papier final pour le classer dans ma filière. Mais tout ce qui vient dans le processus, les formulaires en papier, je trouve ça de trop.

C'est compliqué, il faut aller au bureau de poste. Ce n'est pas ouvert quand je peux y aller. Et les timbres sont chers.

Si on a quelque chose d'urgent à régler, le contact humain peut faire en sorte que notre problème peut être réglé plus rapidement que par internet ou par téléphone.

Oui, pour remettre un dossier important et confidentiel ou un dossier volumineux.



On ne s'attend pas à ce qu'une démarche se fasse entièrement selon le même mode

- Bien qu'ils aient leurs préférences quant au mode de communication avec Retraite Québec, les participants ne s'attendent pas nécessairement à ce que l'ensemble d'une démarche se fasse selon le mode initial. Par exemple, un appel téléphonique peut logiquement être suivi par l'envoi d'un formulaire par la poste ou par une demande complétée par internet.
- L'aspect important sur lequel plusieurs insistent est d'être informé si le mode de communication change. Et s'il n'est pas possible d'informer le client au préalable (ex. : une demande par courriel qui serait suivie d'un appel de l'agent), la raison devrait être expliquée lors du contact suivant.

On ne s'attend pas nécessairement à ce que tout se fasse en une seule fois

- Il va de soi que tous préféreraient qu'une démarche pour obtenir un service puisse se faire en une seule fois. Mais ils sont conscients que cela n'est souvent pas possible. Ils considèrent cela comme normal et acceptable lorsqu'il faut fournir des preuves ou lorsque le client a commis une faute qui est entièrement la sienne (ex. : document manquant ou erreur dans un formulaire ne résultant pas d'une omission ou d'une erreur de Retraite Québec).
- Mentionnons que lorsque la démarche exige plus d'une étape (ex. : demandes nécessitant un long traitement et des preuves à fournir), plusieurs insistent sur l'importance de bien expliquer les phases du processus dès le départ et d'effectuer un suivi auprès du client (ex. : informer des délais et des prochaines étapes, fournir des accusés de réception, respecter les délais). Certains mentionnent d'ailleurs être plus patients et compréhensifs lorsqu'ils savent à quoi s'en tenir (évite de devoir rappeler et de s'inquiéter bref, évite des efforts au client). Quelques-uns souhaiteraient aussi pouvoir réaliser toute la démarche avec une même personne.

Si c'est convenu au départ, ce n'est pas un problème.

C'est un problème si on n'est pas avisé. Par exemple, si tu attends une confirmation et que tu ne sais pas par quel moyen tu vas la recevoir. Et là, tu dois rappeler par exemple parce que tu as reçu un message dans ton espace client, mais tu n'avais aucune idée qu'il était là.

Changer de niveau ce n'est pas vraiment important. Par exemple, si on ne peut pas régler un problème par courriel et que la personne propose un appel téléphonique, là c'est judicieux, c'est une preuve de bon service.

C'est normal que ça prenne plusieurs fois. Il faut qu'ils fassent des vérifications, qu'ils se prémunissent contre la fraude.

Quand c'est bien expliqué, quand on sait ce qui s'en vient, ça va (que ça se fasse en plus d'une fois).

Il faut qu'il y ait un suivi, que je n'aie pas à recommencer tout le processus. J'aimerais que la personne me rappelle, que je sente que je suis importante pour elle. J'aimerais aussi finir ce que j'ai commencé avec cette même personne.

Il faut expliquer les étapes, expliquer les documents qui sont nécessaires. C'est ce qu'on fait dans mon entreprise, les clients sont vraiment bien pris en charge.



Les coûts des services font peu partie des préoccupations

- De façon générale, les participants ont peu à l'esprit les coûts reliés aux services qu'ils reçoivent de Retraite Québec ou du gouvernement en général. Selon plusieurs, les impôts servent justement à payer ces frais.
- Les seules considérations de certains ont trait au gaspillage de fonds publics et aux coûts environnementaux de certains services (ex. : l'envoi de documents papier). Quelques-uns se montrent sensibles au facteur humain lorsqu'il y a des coupures de services (ex. : la diminution des heures de service fait perdre des emplois).
- Quelques participants n'ont aucune idée des coûts. En fait, ils s'attendent à avoir un service, peu importe ce qu'il en coûte. À leur avis, c'est à l'organisme de faire des choix performants et efficients.

*Non, c'est le service public, c'est leur mission.
C'est pour ça qu'on les paie.*

*Selon moi, c'est à l'organisme de gérer ses coûts
et de prendre ses responsabilités. Donc non, je
ne m'en préoccupe pas.*

*It's an issue but I am not really concerned. I need
the service and that's it.*

*Les coûts informatiques surtout. Des fois on
entend parler de coûts astronomiques, des
systèmes qui ont coûté une fortune et qui ne
marchent même pas.*

*Le coût écologique du papier qu'on envoie
encore par la poste. Et c'est du gaspillage
d'argent inutile.*

Je suis préoccupée par l'impact sur les gens.



La simplification est de mise partout où c'est possible

- Les participants souhaitent qu'on simplifie et qu'on facilite leurs démarches lorsqu'ils font des requêtes. Cela semble d'autant plus vrai avec le gouvernement dont les processus sont souvent perçus comme lourds et complexes.

Oui aux partenariats avec d'autres organismes

- En ce sens, les participants montrent généralement une grande ouverture à ce que Retraite Québec établisse des partenariats avec d'autres organismes afin d'obtenir de l'information qui les concerne et ainsi en avoir moins à leur demander. Ce souhait a d'ailleurs été exprimé spontanément par plusieurs personnes. Quelques-uns croient par ailleurs que les entités gouvernementales ont déjà accès l'une et l'autre à leurs informations, et ne conçoivent donc pas de devoir soumettre les mêmes documents officiels plusieurs fois.
- Notons cependant que quelques personnes, bien que d'accord avec le partage d'information, exigent de donner leur consentement afin de garder le contrôle sur leurs informations personnelles.
- Deux ou trois personnes seulement semblaient réfractaires à l'idée que leurs informations soient potentiellement partagées entre les entités gouvernementales.

Oui aux services gouvernementaux disponibles à un seul endroit

- Dans la même veine, la possibilité que les services offerts par les organismes gouvernementaux et ministères soient disponibles à un seul endroit plaît à la grande majorité. Certains participants ont d'ailleurs spontanément évoqué l'idée d'un dossier citoyen unique où tous les documents les concernant seraient accessibles, ce qui simplifierait grandement la gestion et la transmission d'informations.

Ça fait plusieurs fois que je dois envoyer les mêmes documents, ou envoyer les documents d'un organisme à l'autre, c'est pénible.

Moi je trouve ça stupide, tu dois envoyer les documents originaux qui t'ont été envoyés parfois par ces mêmes organismes ou d'autres organismes publics. Et payer 40 \$ pour te faire faire une copie de quelque chose qu'un autre organisme a déjà.

I don't understand why they need all these documents since the government has them all. They should be able to access them since they are already in the system.

Il faudrait que l'on donne notre approbation d'abord. Je veux quand même avoir le choix. Qu'ils ne le fassent pas d'office.

J'aurais un peu peur si tous les ministères avaient un dossier commun. Je n'aime pas le contrôle que l'État a sur nous.

Pour moi, l'idéal serait que les organismes conservent tous les relevés sur internet, dans mon dossier. Ce serait beaucoup plus efficace parce que ce ne serait pas à nous de faire la gestion de nos documents.



Oui à l'identification au moyen de ses informations bancaires, mais des explications sont nécessaires

- La plupart considèrent d'un œil favorable la proposition que Retraite Québec s'associe avec des institutions financières afin d'utiliser les mêmes informations d'identification. Quelques-uns affirment que le gouvernement fédéral le fait déjà. Pour plusieurs, cela faciliterait l'accès au dossier personnel, car ils n'ont pas à retenir d'autres numéros et mots de passe.
- Quelques participants considèrent toutefois que cette façon de faire va à l'encontre des bonnes pratiques qui suggèrent de diversifier ses mots de passe.
- Par ailleurs, sans explications, ce concept relativement nouveau crée un malaise chez certains qui croient à tort que Retraite Québec et les institutions financières pourraient avoir accès l'une et l'autre à toutes leurs informations personnelles.

Certains émettent des craintes

- Malgré l'engouement suscité par les possibilités technologiques décrites précédemment, mentionnons que dans chaque groupe et particulièrement dans le groupe d'anglophones, quelques personnes ont émis des craintes par rapport à la sécurité de leurs informations personnelles sur internet.

Les codes d'accès quand tu dois aller sur les portails, mois ça me fait virer folle. Je les oublie tout le temps, je dois appeler. J'ai plein de codes d'accès partout, mon cerveau est plein.

Moi ça m'arrange parce que je passe mon temps à perdre mes codes.

I go more often on my bank website than on the government's, so it would be simpler.

Ça pourrait être bien si tout est bien sécurisé.

Pour le chômage, ça existe déjà.

J'aurais peur que quelqu'un clone mes informations. On m'a toujours dit qu'il fallait avoir des mots de passe différents pour tout.

I don't want my banking information to be mixed with my information with the government. I am okay the way it is right now.

Je suis un peu indécise. Je me suis déjà fait vider mon compte bancaire. J'aurais peur que si ça reproduit, la personne puisse aussi avoir accès à mes informations à Retraite Québec.

How can they check that the screenshot of the document (sent by cellphone) is authentic?

It's easier with paper documents. You have less fraud. It's more reassuring when it's an important document.

There is always the risk that a website is hacked and then, you would lose all proofs.



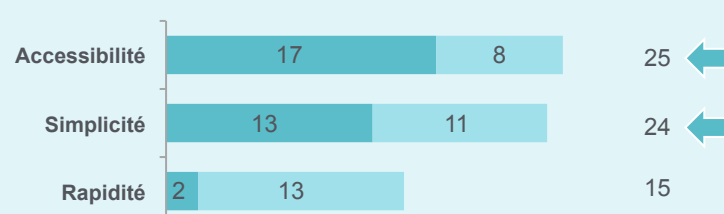
EXERCICE SUR LES ASPECTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Nombre de participants
sur 32 qui ont placé
l'élément en
1^{re} position
d'importance

Nombre de participants
sur 32 qui ont placé
l'élément en
2^e position
d'importance

Total sur 32
(1^{re} + 2^e
position)

Vers la fin de chaque rencontre, un exercice individuel a permis de prioriser trois séries d'aspects du service à la clientèle fournies par Retraite Québec. Chacune des trois séries était traitée séparément dans cet exercice. Les citations illustrent la signification des aspects importants et les raisons de leur importance pour les participants. À noter que les nombres présentés ne se veulent en aucun cas une mesure quantitative.

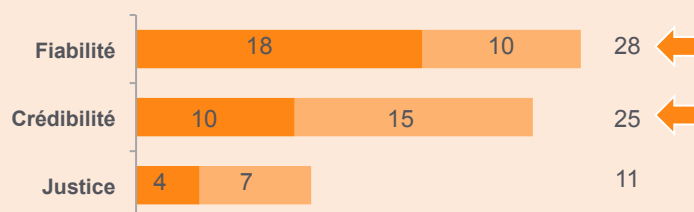


L'accessibilité

It's getting what you want, when you want.
Si on n'a pas accès, on ne peut pas commencer la demande.
Si on n'a pas accès à l'information, on rencontre des problèmes et ça étire la démarche.
Avoir plusieurs portes d'entrée possibles.
C'est d'accéder à la bonne personne directement.

La simplicité

Que ce soit intuitif, pas trop complexe, clair du début à la fin.
Pour moi, la simplicité, ça résume les trois mots (accessibilité + rapidité + simplicité).
Si j'arrive sur un site, je veux cliquer sur une seule chose et paf, c'est fini! Aussi facile que ça!
Si c'est simple, normalement, tout le reste devrait suivre.

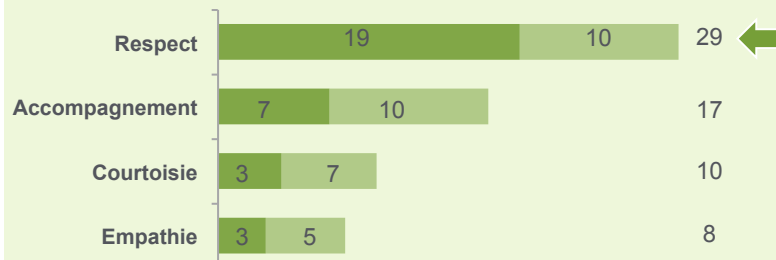


La fiabilité

Si c'est fiable, je suis sûre que je n'aurai pas à rappeler, que c'est réglé.
Je veux être sûre à 100 % que quand je parle à une personne, elle me donne la bonne information.
Et que si elle dit qu'elle me rappellera le lendemain, elle le fasse vraiment.
For me, how could it be credible if it's not reliable?
Quand on cherche de l'information, on veut qu'elle soit précise, véridique et simple.

La crédibilité

C'est important que la personne soit bien formée, qu'elle ne dise pas n'importe quoi.
Il faut que l'information soit constante, la même à chaque fois, peu importe la personne à qui tu parles.
We have to have access to the right information because otherwise, it's very hard and time-consuming.
If they don't tell you the truth, what would be the point of calling them?



Le respect

Courtois, c'est le minimum, le respect, c'est une coche au-dessus.
On peut avoir un service courtois en apparence, mais pas du tout respectueux dans le fond.
If you have respect, you have all the rest.
Ça englobe les autres critères, on est traité comme une personne importante.

Au final, la fiabilité et le respect sont les deux éléments qui priment

- Invités à choisir l'élément le plus important parmi les 10 (plutôt que séparément en trois étapes), 7 participants ont opté pour la fiabilité et 7 autres, pour le respect. La simplicité vient en troisième lieu avec 4 votes.

LA PRESTATION DE SERVICE IDÉALE

Prestation de service idéale : les éléments importants sont repris

- À la fin de chaque rencontre, les participants ont été invités à se prononcer brièvement sur ce que serait pour eux la prestation de service idéale à Retraite Québec. Ils ont grosso modo repris les éléments qu'ils avaient identifiés au cours des discussions soit :
 - Les éléments qui transforment un service correct en service hors pair (voir la page 6), spécialement ceux qui ont trait au contact humain;
 - Les 10 éléments présentés à la page précédente, avec emphase sur les plus importants (accessibilité, simplicité, fiabilité, crédibilité et respect).

Se sentir compris et accompagné, la fluidité du service, ne pas avoir à se casser la tête.

Un service efficient et efficace, la connaissance du dossier, le respect.

Peu importe le mode, que ce soit rapide et efficace.

Des agents bien formés et informés.

Que les agents n'aient pas de quota d'appels à répondre, qu'ils prennent le temps de répondre à chaque personne.

To know right from the beginning how long it will take.

Savoir où on s'en va, et si on me donne une date, qu'elle soit respectée.

Avoir un feedback quand notre dossier ou formulaire est reçu par leur service pour nous dire que c'est bien arrivé.

Avoir une option de retour d'appel où on puisse laisser notre numéro. Et instaurer le clavardage.



Conclusions



OBTENIR RÉPONSE À SES BESOINS DE LA FAÇON LA PLUS AGRÉABLE ET EFFICACE POSSIBLE

Lorsque les participants communiquent avec une entreprise ou un organisme, c'est toujours pour faire une requête : obtenir de l'information, demander un service ou résoudre un problème. Que le contact se fasse par téléphone, par internet ou autrement, ils souhaitent que la démarche se déroule le plus agréablement et le plus efficacement possible.



LES PRÉMISSSES D'UN SERVICE AGRÉABLE ET EFFICACE

On constate que :

- Lors d'une expérience de service, le contact humain est particulièrement important, surtout lorsque la requête est complexe. Les agents du service à la clientèle à Retraite Québec occupent donc un rôle de premier ordre dans la perception de l'expérience client. On s'attend, entre autres, à du respect, des informations fiables, une prise en charge et un suivi. On compte aussi sur un accès facile au service (ex. : peu d'attente, pas de transfert d'interlocuteurs);
- Les participants veulent utiliser de plus en plus les services par internet et s'attendent à des sites internet conviviaux et des fonctionnalités facilitantes pour eux (ex. : clavardage, acceptation de documents de preuves numérisés, partenariats avec d'autres organismes pour partager l'information). Des craintes par rapport à la sécurité de l'information existent; elles ne peuvent être ignorées, mais ne sont exprimées que par certains participants;
- Lorsqu'un élément non nécessaire ou non attendu rend la prestation de service plus agréable ou plus efficace, l'expérience de service devient particulièrement positive pour les participants (ex. accompagnement ou suivi particulier, démonstration d'un réel intérêt envers le client, possibilité de laisser un message pour être rappelé);
- La notion temporelle est associée au concept d'effort dans la démarche. Tout ce qui fait gagner du temps est générateur de satisfaction, car il rend l'expérience plus agréable et efficace (ex. : délais courts, preuves faciles à obtenir). À l'inverse, les pertes de temps sont des irritants majeurs (ex. : menus téléphoniques complexes, sites internet où il est difficile de trouver l'information);
- Il n'est pas nécessaire qu'une démarche se fasse entièrement selon le mode initial ou en une seule fois pourvu que les participants sachent à quoi s'attendre, qu'un suivi adéquat soit effectué et que les délais soient respectés.

À la lumière de ces observations et des autres résultats présentés dans le rapport, Retraite Québec pourra étudier les actions à poser afin d'offrir à sa clientèle un service agréable et efficace, voire hors pair.

Annexe 1

GUIDE D'ANIMATION

**Guide de discussion
Mesure de l'expérience client**

Introduction

10 min

- Mot de bienvenue et présentation de l'animatrice
- Explication des objectifs de la rencontre
- Rôles de l'animateur et des participants
- Déroulement de la rencontre (durée, enregistrement, observateurs, etc.)
- Questions des participants
- Présentation des participants : prénom, occupation, expérience avec Retraite Québec (raison, impression générale du service – note sur 10)

Les essentiels d'un service à la clientèle

20 min

- Décrire une expérience de service à la clientèle positive.
 - Expliquer pourquoi c'est positif
 - Qu'est-ce qui a été apprécié?
- Décrire une expérience de service négative
 - Expliquer pourquoi c'est négatif
 - Qu'est-ce qui n'a pas été apprécié?
- C'est quoi pour vous un service correct? Un service hors pair?
 - Qu'est-ce qui distingue les deux?
 - Qu'est-ce qui est nécessaire pour passer d'un service correct à un service hors pair?
- Quel est le moment de vérité, l'élément de service qui fait votre opinion?
 - (Quand ça arrive, votre opinion est faite et elle ne changera plus)
- Qu'est-ce qui peut générer de l'insatisfaction?
 - Qu'est-ce qu'il faut faire pour rattraper cette insatisfaction? Est-ce possible?
- Quel est le plus grand irritant? Le meilleur coup possible?

Notion d'effort dans la démarche

15 min

(Note à l'animatrice : Faire des liens avec ce qui est dit dans cette section et dans les autres sections.)

- Lorsqu'on parle de l'effort qu'une démarche demande, comment le définissez-vous?
 - Nombre d'actions (au total dans la démarche, par moyen)
 - Durée de la démarche
 - Compréhension de la démarche
 - Autre?
- C'est quoi pour vous une démarche qui demande un gros effort?
- C'est quoi pour vous une démarche qui demande peu ou pas d'effort?
- Lorsque vous faites une démarche pour obtenir un service, dans quelle mesure est-ce important que tout se fasse en une seule fois?
 - Dans quelles circonstances est-ce correct que ce soit fait en plusieurs fois?

- Si vous aviez à faire affaire avec Retraite Québec, de quelle façon communiqueriez-vous avec elle?
 - Est-ce que vous feriez toutes vos démarches de la même façon? Pourquoi?
- À quoi vous attendez-vous d'un service offert par téléphone?
 - Est-ce pertinent de rendre des services par téléphone en 2017? Pourquoi? Dans quelles circonstances?
- À quoi vous attendez-vous d'un service offert par internet?
 - Vous attendez-vous à pouvoir faire l'ensemble de votre démarche sur internet?
 - Qu'est-ce qui devrait pouvoir être fait en ligne?
 - Qu'est-ce qui doit **absolument** se faire en ligne?
 - Dans quelles circonstances est-ce correct que la démarche ne se fasse pas par internet?
 - Comment peut-on faire en sorte qu'un service en ligne soit courtois?
 - Quels sont les avantages pour vous d'un service en ligne?
 - Quel est votre niveau de confiance envers les services en ligne?
- Il existe à Retraite Québec un dossier en ligne pour les clients « Mon dossier ». Quelles informations vous attendez-vous d'y trouver?
- Retraite Québec exige souvent des preuves pour traiter les dossiers. Présentement, dans plusieurs cas, il faut les originaux, donc Retraite Québec doit obtenir des preuves papier par la poste ou en personne. Est-ce une bonne façon de faire? Pourquoi?
 - Avez-vous des suggestions pour simplifier le processus?
- Est-ce pertinent de rendre des services par la poste en 2017? Pourquoi? Dans quelles circonstances?
- Est-ce pertinent de rendre des services en personne en 2017? Pourquoi? Dans quelles circonstances?
 - Ce n'est pas dans les plans de Retraite Québec, mais s'il n'y avait plus de service en personne, comment cela vous affecterait-il? Expliquer

(Note : Si les gens parlent pour les autres, leur demander si eux, personnellement, ça les affecterait.)
- Lorsque vous faites une démarche avec Retraite Québec, vous attendez-vous à recevoir de l'information ou la réponse à votre demande par le même moyen que vous avez utilisé pour transmettre de l'information?
 - Si le moyen est différent, est-ce un irritant? Pourquoi? Dans quelles circonstances?
 - Êtes-vous préoccupés par les coûts des services? Expliquer.

La connaissance de ces coûts influencerait-elle vos attentes envers le service à la clientèle? Expliquer.

Sécurité versus simplification

10 min

- Pour vous, qu'est-ce que la sécurité de l'information?
 - Qu'est-ce qui doit être protégé?
- Comment percevriez-vous que Retraite Québec établisse des partenariats avec d'autres organismes afin d'obtenir de l'information qui vous concerne et ainsi en avoir moins à vous demander? (Ex. : Rente d'invalidité + dossier SAAQ)
 - Auriez-vous des inquiétudes quant à la sécurité de vos informations?
- Comment percevriez-vous que Retraite Québec s'associe avec des institutions financières afin d'utiliser les mêmes informations d'authentification? (Ex. : Revenu Canada le fait – Partenaire de connexion)
 - Auriez-vous des inquiétudes quant à la sécurité de vos informations?
- Que penseriez-vous que les services offerts par plusieurs organismes gouvernementaux soient disponibles à un seul endroit? Peu importe ce dont vous auriez besoin au gouvernement, vous auriez un seul endroit à contacter.

Une liste d'aspects sera fournie aux participants

simplicité accessibilité rapidité	fiabilité justice crédibilité	respect courtoisie empathie accompagnement
---	-------------------------------------	---

- Exercice de priorisation (ordre d'importance des éléments pour chaque bloc).
- Tour de table pour voir lesquels ressortent comme plus importants et pourquoi.
 - Discussion sur la signification de ces éléments.
 - Tour de table pour trouver LE plus important parmi les 10 éléments et pourquoi.
- Tour de table pour voir lesquels ressortent comme moins importants et pourquoi.

Prestation de service idéale**10 min**

- Quelle serait votre prestation de service idéale, sans contraintes, sans limites?
 - Mode de service
 - Coûts
 - Effort client
 - Sécurité
- Quelles devraient être les priorités de Retraite Québec dans l'amélioration de ses services?
- À quoi vous attendez-vous en matière de communications et de suivi dans le cas de demandes nécessitant un long traitement et des preuves à fournir? (Ex. : rente d'invalidité qui demande beaucoup d'information)
 - De quel suivi avez-vous besoin? Par quel moyen?
 - Avez-vous besoin de connaître les étapes à venir?
 - Autre?

Retour aux observateurs**5 min****Remerciements et mot de la fin****5 min**

Annexe 2

QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT



QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT
GROUPES DE DISCUSSION – RETRAITE QUÉBEC
QUÉBEC, JEUDI 4 MAI 17H30 ET 19H30
MONTRÉAL, LUNDI 8 MAI 17H30 ET 19H30

/*NOTE :	Description des strates*/
Q_BI ->>putech	Bonjour/Bonsoir, puis-je parler à M./Mme... s'il vous plaît?
Q_inputech ->>sel	q#date=input(418,1) et q#NOM=input(170,40) et q#ARGENT=input(418,1)
Q_NOM	*Autocomplétée*
Q_DATE	*Question auto complétée* 1=*Québec, le « jeudi » « 4 mai » à 17 h 30 ou 19 h 30 2=*Montréal, le « lundi » « 8 mai » à 17 h 30 3=*Montreal, on « Monday » « may 8th » at 7:30 pm
Q_ARGENT	*Autocomplétée* 1=70 \$ 2=90 \$ 3=90 \$
Q_SEL	*Bonjour/Bonsoir, puis-je parler à M./Mme <NOM> s'il vous plaît?* *Bonjour/Bonsoir* Je suis... de la maison de recherche SOM. Nous recrutons présentement des participants dans le cadre d'un groupe de discussion pour Retraite Québec (anciennement la Régie des rentes du Québec) qui aura lieu à <DATE>. Le but de la discussion est de connaître les besoins et les attentes de la clientèle par rapport aux services offerts par Retraite Québec. La rencontre se déroulera en français et réunira une dizaine de personnes. Elle durera environ 1 heure 45 minutes et pour vous remercier de votre participation, vous recevrez <ARGENT> en argent. 2=*Continuez

Q_CONSENT	Êtes-vous intéressé(e) à participer à cette rencontre qui aura lieu à <DATE>? *Si nécessaire : Il n'y aura aucune sollicitation ni avant ni pendant ni après les groupes. Le but des groupes est simplement de réunir des gens pour connaître leurs opinions. Une professionnelle agira comme animatrice. Votre opinion nous tient à cœur. On apprécierait énormément que vous soyez présent(e).* *Constatez si le participant s'exprime bien en français, sinon remerciez et terminez* 1=*OK, accepte 2=*Refuse, pas disponible (Classer comme un refus et terminer)->consent
/*Note :	À Québec, recruter entre 3 et 5 personnes des régimes publics. À Montréal, pas de minimum, mais ne pas dépasser 5 recrutés par groupe*/
Q_REGIME	Recevez-vous une prestation d'un régime de retraite du secteur public (comme par exemple le RREGOP ou le RRPE) OU cotisez-vous à un régime de retraite du secteur public (comme le RREGOP ou le RRPE)? *Au besoin : ces régimes étaient anciennement gérés par la CARRA. RREGOP : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics RRPE : Régime de retraite du personnel d'encadrement* 1=*Oui (3 à 5 - groupes 1 et 2; max. 5 - groupes 3 et 4) 2=*Non 9=*NSP/NRP->sortie
Q_ENFANTS	Avez-vous un ou des enfants âgés de moins de 18 ans OU prévoyez-vous en avoir bientôt? 1=*Oui (4 ou 5 - tous les groupes) 2=*Non 9=*NSP/NRP->sortie

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_AGE	À quel groupe d'âge appartenez-vous? 1=Moins de 45 ans (Min 4 - tous les groupes) 2=45 à 64 ans (Min 4 - tous les groupes) 3=65 ans et plus->sortie 9=*NSP/NRP->sortie
Q_LECT	Il y aura des documents à lire ou à remplir lors du groupe de discussion. J'aimerais savoir si vous avez... de difficulté à lire ou à écrire en français? 1=Beaucoup (remerciez et terminez)->sortie 2=Un peu (remerciez et terminez)->sortie 3=Pas du tout 9=*Refus (remerciez et terminez)->sortie
Q_COMM	Finalement, j'aimerais savoir si vous vous sentez à l'aise de parler avec des gens que vous n'avez jamais rencontrés. *Au besoin, provoquez une conversation, remerciez et terminez si le participant hésite, élabore peu ou semble mal à l'aise.* 1=*OK, continuez 2=*Hésite, pas à l'aise->sortie
Q_SEXE	(Notez le sexe du répondant) 1=*Homme (Min 3 par groupe) 2=*Femme (Min 3 par groupe)
Q_incalLIEU ->>calhre	lorsque q#date=1 alors q#lieu=3 et lorsque q#date=2,3 alors q#lieu=6
Q_LIEU	*Question auto complétée* 3=*3340, rue de La Pérade, ((G 4e étage)), Québec 6=*1180, Drummond, Montréal au 6^e étage, bureau 620
Q_INCALHRE ->>caltel	lorsque q#date=1 alors lire q#txtinv=31 et lorsque q#date=2 alors lire q#txtinv=63 et lorsque q#date=3 alors lire q#txtinv=64

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_INCALTEL
->>TXTINV

lorsque q#date=1 alors q#tel=3 et lorsque q#date=2,3 alors q#tel=6

Q_TEL

Question auto complétée

3=*(418) 687-8025 poste 230 (1-800-605-7824 poste 230)
6=*1-800-605-7824 poste 230

Q_TXTINV

Je vous remercie, votre profil correspond à celui que nous cherchons. Nous comptons sur votre présence à cette rencontre qui aura lieu (date et heure selon groupe visé) dans les locaux de SOM au <LIEU>.

La rencontre débutera à l'heure prévue, nous vous demandons donc de vous présenter 15 minutes à l'avance pour ne pas retarder le déroulement du groupe. Seulement une dizaine de personnes seront convoquées et chacune représente un groupe bien particulier. Votre participation est très importante et il sera très difficile de vous remplacer. Votre coopération est donc essentielle.

Si jamais vous avez un empêchement majeur, veuillez en avertir M. Laurent Mercier au <TEL>.

Vous recevrez dans quelques jours un courriel qui vous rappellera le moment de la rencontre et qui détaillera les coordonnées de l'endroit où vous rendre. Dans le but de vous faire parvenir cette information, pourrais-je avoir vos coordonnées s'il vous plaît?

*Profil du participant :

RÉGIME : <REGIME>
ENFANTS : <ENFANTS>
ÂGE : <AGE>
SEXE : <SEXE>*

31=*(Qc) le jeudi 4 mai à 17 h 30 ou 19 h 30 (Groupes 1 et 2)
63=*(Mtl) le lundi 8 mai à 17 h 30 (Groupe 3)
64=*(Mtl) Monday May 8th at 7:30 pm (Groupe 4)

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_FORM Merci et bonne fin de journée! *Reportez les coordonnées du participant sur votre formulaire*

*GROUPE : <TXTINV>

RÉGIME : <REGIME>
ENFANTS : <ENFANTS>
ÂGE : <AGE>
SEXE : <SEXE>*

2=*Continuez (Vous ne pourrez plus reculer après avoir cliqué)

Q_FIN Bonne fin de journée/soirée.

***INFORMATIONS

PROJET=RECRQPREST
FICHER=FRECRQPREST
RESEAU=serveur1:P17165REC:
Pages=pmjonathan:users:jgagne:documents:P17165REC:pw17165rec:
stats=lmercier

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/