

Sondage 2014 sur la satisfaction à l'égard du délai de réponse pour les demandes de rente de retraite faites par courrier



Rédaction

Chantale Thibault
Louise Guilbault

Collaboration

Lyne Des Groseilliers

Mise en page

Nathalie Cloutier

Production

Direction des communications

Date de parution

Février 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

1^{er} trimestre 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN

978-2-550-71901-4 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2015

Table des matières

Faits saillants	5
Introduction	7
Méthodologie statistique abrégée	7
1. Satisfaction.....	8
1.1. Satisfaction à l'égard des services rendus par la Régie.....	8
1.2. Satisfaction à l'égard du délai pour obtenir une réponse	9
2. Délai réel, délai perçu et délai attendu.....	10
2.1. Formulaire de demande simplifiée	10
2.2. Formulaire de demande régulière	12
3. Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai réel, le délai perçu et le délai attendu	13
3.1. Formulaire de demande simplifiée	13
3.2. Formulaire de demande régulière	16
4. Formulaires de demande de rente de retraite.....	18
5. Utilisation d'Internet pour faire la demande de rente de retraite.....	19
6. Commentaires généraux sur la façon dont les services ont été rendus	20
Conclusion	21
Annexe 1 Méthodologie statistique détaillée.....	22
Annexe 2 Questionnaire.....	28
Annexe 3 Lettre et formulaire de demande simplifiée pour la demande de rente de retraite	35
Annexe 4 Formulaire régulier pour la demande de rente de retraite	39

Liste des graphiques

Graphique 1	Graphique Satisfaction générale à l'égard des services rendus, selon le type de formulaire	8
Graphique 2	Satisfaction générale à l'égard des services rendus en utilisant le formulaire régulier, selon diverses caractéristiques	8
Graphique 3	Satisfaction à l'égard du délai de réponse, selon le type de formulaire de demande utilisé	9
Graphique 4	Satisfaction à l'égard du délai de réponse des demandeurs ayant utilisé le formulaire régulier, selon diverses caractéristiques	9
Graphique 5	Délai réel, délai perçu et délai attendu, selon les clients – demandes simplifiées .	11
Graphique 6	Délai réel, délai perçu et délai attendu, selon les clients – demande régulières....	13
Graphique 7	Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai réel – demande simplifiées	14
Graphique 8	Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai perçu – demandes simplifiées	15

Graphique 9	Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai attendu – demandes simplifiées	15
Graphique 10	Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai réel – demandes régulières	17
Graphique 11	Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai perçu – demandes régulières	17
Graphique 12	Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai attendu – demandes régulières	17
Graphique 13	Degré de facilité à remplir le formulaire de demande, selon le type de formulaire	18

Liste des tableaux

Tableau 1	Répartition des clients, selon le délai réel, le délai tel qu'il a été perçu et le délai attendu – demandes simplifiées	10
Tableau 2	Distribution du délai attendu en nombre de jours – demandes simplifiées	11
Tableau 3	Répartition des clients, selon le délai réel, le délai tel qu'il a été perçu et le délai attendu – demandes régulières	12
Tableau 4	Distribution du délai attendu en nombre de jours – demandes régulières	12
Tableau 5	Répartition des clients en fonction de la différence entre le délai attendu et le délai perçu, selon la satisfaction – demandes simplifiées.....	14
Tableau 6	Répartition des clients en fonction de la différence entre le délai attendu et le délai perçu, selon la satisfaction - demandes régulières	16
Tableau 7	Raisons des clients les plus fréquentes pour ne pas avoir utilisé Internet afin de faire leur demande	19
Tableau 8	Facteurs incitatifs qui auraient amené les utilisateur d'Internet à choisir Internet pour faire leur demande.....	20
Tableau 9	Commentaires sur la façon dont les services ont été rendus, selon le type de formulaire utilisé.....	21

Faits saillants

- La population de sondage est composée de l'ensemble des personnes qui ont fait une demande de rente de retraite par courrier à la Régie, que ce soit une demande simplifiée ou une demande régulière, et qui ont reçu une décision de la Régie en janvier ou février 2014.
- La collecte des données a été faite par téléphone entre le 19 mars et le 1er avril 2014 par la firme SOM recherches et sondages. Un total de 1 181 entrevues ont été complétées (462 parmi les personnes qui ont utilisé le formulaire de demande simplifiée et 719 parmi les personnes qui ont utilisé le formulaire de demande régulière). Le taux de réponse est de 61,4 %.

Résultats du sondage – proportions estimées

La satisfaction :

- Plus de 98 % des clients qui ont reçu une réponse de la Régie à leur demande de rente de retraite sont satisfaits des services rendus par la Régie, quel que soit le type de formulaire utilisé.
- Environ 99 % des clients sont satisfaits du délai de réponse à leur demande de rente de retraite, quel que soit le type de formulaire utilisé.

Les délais réel, perçu et attendu :

- Peu importe le type de formulaire utilisé, environ 60 % des clients s'attendaient à un délai de plus de 3 semaines avant de recevoir une réponse, alors que près du quart des clients ne savaient pas à quel délai s'attendre.
- En général, les clients s'attendaient à un délai de réponse plus long que celui qu'ils ont perçu. Dans le cas des demandes simplifiées, le délai perçu est plus long que le délai réel de réponse.

La satisfaction à propos du délai de réponse selon le délai attendu :

- Pour ce qui est des demandes simplifiées, la proportion de clients insatisfaits est d'environ 2 % parmi ceux qui s'attendaient à un délai de 41 jours ou plus; cette proportion est d'environ 5 % si le délai attendu est supérieur à 60 jours. En raison du faible pourcentage de clients insatisfaits globalement, ces deux proportions ne sont pas significativement différentes.
- Pour ce qui concerne les demandes régulières, la proportion de clients insatisfaits est très faible, quel que soit le délai attendu. En effet, cette proportion est d'environ 1 % si le délai attendu est de 41 jours ou plus, alors qu'elle est de l'ordre de 2 % si le délai attendu est supérieur à 60 jours. Il est à noter que ces proportions ne sont pas significativement différentes.
- Ainsi, les engagements actuels de la Déclaration de services aux citoyens (DSC) en ce qui concerne le délai de réponse aux demandes de rente de retraite faites autrement que par Internet, soit 24 jours habituellement et 40 jours au maximum, semblent dépasser largement les attentes des clients.

Le formulaire de demande de rente de retraite :

- Plus de 96 % des clients considèrent très ou plutôt facile de remplir l'un ou l'autre des formulaires de demande. Les clients qui ont utilisé le formulaire simplifié sont plus nombreux à avoir trouvé ce formulaire très facile à remplir (79 %) que ceux qui ont utilisé le formulaire régulier (56 %).

L'utilisation d'Internet pour faire la demande de rente de retraite :

- Environ 58 % des clients utilisent Internet au moins une fois par semaine, 55 % consultent divers sites Internet, 38 % utilisent Internet pour faire des transactions bancaires, mais seulement 18 % font des achats en ligne.
- La majorité des clients (89 %) savaient qu'il était possible de transmettre leur demande de rente de retraite par Internet en passant par le site Web de la Régie.
- Les clients qui connaissent l'existence de ce service Internet ne l'ont pas utilisé principalement parce qu'ils ne sont pas assez familiarisés avec Internet, parce qu'ils n'ont pas accès à Internet, parce qu'ils jugent que c'est plus simple avec le formulaire papier ou encore parce qu'ils ont utilisé le formulaire de demande simplifiée.
- Pour plus du quart des utilisateurs d'Internet (28 %), rien ne les aurait fait choisir Internet pour remplir leur demande, et environ 13 % ne savent pas ce qui aurait pu les amener à le faire.
- Environ 44 % des clients auraient choisi Internet pour faire leur demande s'ils avaient su que ce moyen permet d'obtenir immédiatement à l'écran leur réponse ainsi que le montant de la rente. Sans grande surprise, cette proportion est plus élevée parmi les utilisateurs d'Internet.

Commentaires généraux sur la façon dont les services ont été rendus :

- Environ la moitié des clients ont formulé des commentaires sur la façon dont la Régie a donné son service. La grande majorité des commentaires expriment de la satisfaction à l'égard du service reçu. Seulement quelques-uns mentionnent de l'insatisfaction en ce qui concerne la lenteur du service, la mauvaise qualité des renseignements communiqués, la décision rendue ou le montant de la rente.

Introduction

Au cours des dernières années, la Régie a apporté plusieurs nouveautés à sa prestation de service. La Régie a misé sur l'automatisation en mettant en place des services transactionnels disponibles sur son site Web, la réponse vocale interactive (RVI) dans son système téléphonique et la demande de rente de retraite simplifiée, de même que celle par téléphone.

Puisque sa prestation de service a énormément évolué ces dernières années, la Régie souhaite actualiser sa connaissance des attentes de ses clients au sujet des délais de réponse en vue de la prochaine mise à jour des engagements quantitatifs de la Déclaration de services aux citoyens (DSC).

Pour définir ces nouveaux engagements, l'orientation privilégiée par la Régie est de favoriser la juste qualité dans toute sa prestation de service. Autrement dit, la qualité de chacun des services ne doit pas excéder les attentes de la clientèle ni la capacité de la Régie à rendre ses services, afin de ne pas priver la Régie des ressources nécessaires pour assurer la qualité de tous les services. Dans ce souci d'efficacité, la Régie reconnaît l'importance de maintenir la satisfaction de ses clients.

La rente de retraite est le premier service visé par cette mise à jour des connaissances des attentes des clients au regard des délais de réponse. Dans la DSC, deux engagements touchent la rente de retraite : l'un pour les demandes faites par le Web et l'autre pour les demandes faites au moyen d'un autre mode (téléphone, formulaire de demande simplifiée, courrier, entrevue). La forte majorité des demandes Web étant traitées instantanément, seul l'engagement visant les demandes faites autrement que par le Web sera fixé entre autres à partir des attentes des clients mesurées par sondage.

Ainsi, la Régie a réalisé un sondage auprès des clients qui ont reçu une réponse de la Régie à la suite d'une demande de rente de retraite faite par courrier afin de mesurer leurs attentes au regard du délai de réponse. Ce sondage visait les clients qui ont utilisé le formulaire de demande simplifié et ceux qui ont utilisé le formulaire régulier. L'objectif de ce sondage est de connaître le niveau de satisfaction des clients à l'égard du délai de réponse tel qu'ils l'ont perçu et de le comparer avec le délai réel. Une analyse statistique de ces données fera ressortir le délai limite à ne pas dépasser afin d'assurer la satisfaction des clients. D'autres résultats renseigneront aussi sur les raisons pour lesquelles les clients n'ont pas choisi Internet pour faire leur demande et sur les éléments qui auraient pu les amener à l'utiliser.

Méthodologie statistique abrégée

Le questionnaire de 19 questions a été rédigé par la Direction de la statistique et de l'analyse quantitative (DSAQ) en collaboration avec la Vice-présidence aux services à la clientèle (VPSC).

La population visée par le sondage représente l'ensemble des personnes qui ont fait une demande de rente de retraite par courrier à la Régie, que ce soit une demande simplifiée ou une demande régulière, et qui ont reçu une réponse dans l'année précédant la collecte des données. Pour s'assurer que les répondants se souviennent encore du processus de leur demande, la population du sondage a été constituée des personnes qui ont reçu une décision de la Régie en janvier ou février 2014. Un échantillon initial de 2 011 personnes, stratifié selon le type de demande (simplifiée et régulière) et selon la catégorie de délais réels de réponse calculés par la Régie, a été remis à la firme SOM recherches et sondages. La collecte des données a été faite par téléphone entre le 19 mars et le 1er avril 2014 par la firme. Un total de 1 181 entrevues ont été complétées (462 répondants ont utilisé le formulaire de demande simplifiée et 719 ont utilisé le formulaire régulier). La durée moyenne des entrevues est de 6 minutes, et le taux de réponse est de 61,4 %.

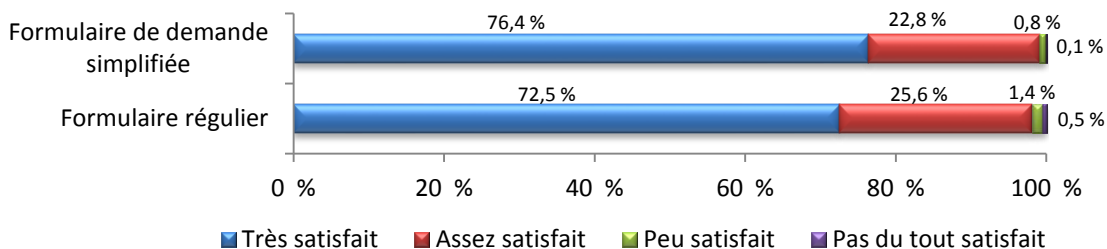
Une description plus détaillée de la méthodologie est présentée à l'annexe 1.

1. Satisfaction

1.1. Satisfaction à l'égard des services rendus par la Régie

Selon le graphique 1, plus de 98 % des clients qui ont reçu une réponse de la Régie à leur demande de rente de retraite sont satisfaits des services rendus par la Régie, quel que soit le type de formulaire utilisé pour faire leur demande. Ainsi, globalement, le type de formulaire utilisé n'influence pas la satisfaction des demandeurs.

Graphique 1 Graphique Satisfaction générale à l'égard des services rendus, selon le type de formulaire



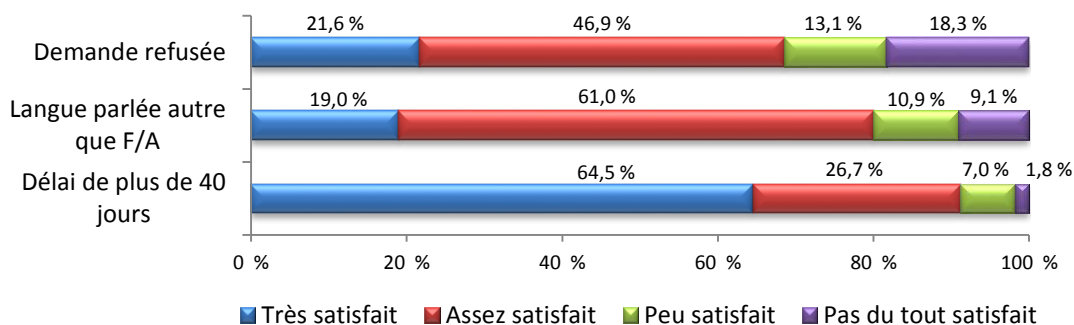
Aucun groupe particulier de demandeurs ne s'est démarqué parmi ceux qui ont utilisé le formulaire de demande simplifiée. Ainsi, la satisfaction demeure élevée, quelles que soient les caractéristiques des demandeurs. Il est toutefois à noter que très peu de demandes sont refusées lorsque le formulaire simplifié est utilisé.

Par contre, comme le démontre le graphique 2, la satisfaction est significativement plus faible parmi certains groupes de demandeurs ayant utilisé le formulaire régulier :

- ceux dont la demande a été refusée;
- ceux dont la langue parlée à la maison est autre que le français et l'anglais;
- ceux dont la réponse à leur demande a pris plus de 40 jours.

Il n'est pas étonnant que le pourcentage de demandeurs satisfaits soit plus faible parmi ceux dont la demande a été refusée (69 %); il est possible de faire l'hypothèse que l'insatisfaction est en partie causée par le refus et non par la qualité du service rendu. Par ailleurs, lorsque le délai de réponse est supérieur à 40 jours, une baisse de la satisfaction est notée, quoique celle-ci demeure tout de même très élevée (91 %).

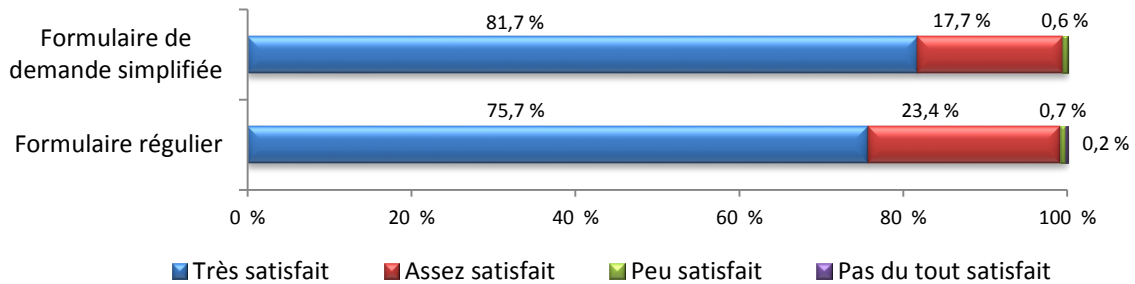
Graphique 2 Satisfaction générale à l'égard des services rendus en utilisant le formulaire régulier, selon diverses caractéristiques



1.2. Satisfaction à l'égard du délai pour obtenir une réponse

Les résultats obtenus ici sont tout à fait semblables à ceux qui sont observés pour la satisfaction générale. Ainsi, selon le graphique 3, environ 99 % des clients sont satisfaits du délai de réponse à leur demande de rente de retraite, et ce, quel que soit le type de formulaire.

Graphique 3 Satisfaction à l'égard du délai de réponse, selon le type de formulaire de demande utilisé



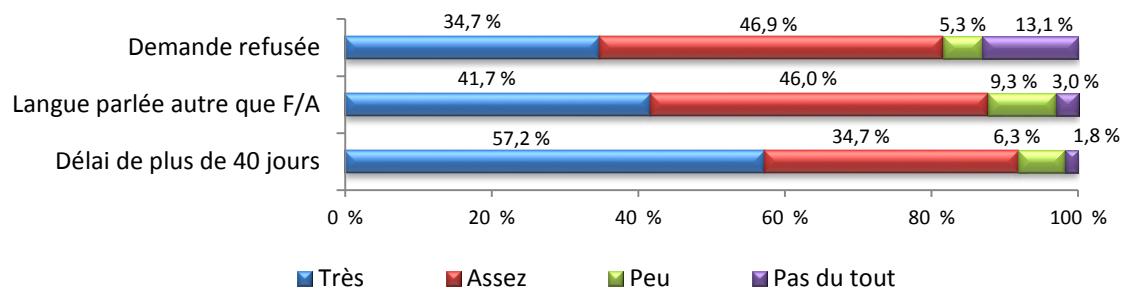
Aucun groupe en particulier ne s'est démarqué en ce qui concerne l'utilisation du formulaire de demande simplifié. Ainsi, la satisfaction demeure élevée, quelles que soient les caractéristiques des demandeurs.

Par contre, comme le démontre le graphique 4, la satisfaction est significativement plus faible au sein de certains groupes de demandeurs ayant utilisé le formulaire régulier :

- ceux dont la demande a été refusée;
- ceux dont la langue parlée à la maison est autre que le français et l'anglais;
- ceux dont la réponse à leur demande a pris plus de 40 jours.

Comme pour la satisfaction générale à l'égard des services rendus par la Régie, le pourcentage de demandeurs satisfaits est plus faible parmi ceux dont la demande a été refusée (82 %). De façon similaire, lorsque le délai de réponse est supérieur à 40 jours, une baisse de la satisfaction est notée, bien que celle-ci demeure tout de même très élevée (92 %).

Graphique 4 Satisfaction à l'égard du délai de réponse des demandeurs ayant utilisé le formulaire régulier, selon diverses caractéristiques



Par ailleurs, des analyses ont aussi été effectuées afin de déterminer si la satisfaction au regard du délai de réponse peut varier selon que les clients ont fait leur demande à l'avance ou peu de temps avant la date du premier versement. Ces analyses n'ont décelé aucune différence significative selon le moment où la demande a été faite, autant pour les demandes simplifiées que pour les demandes régulières.

2. Délai réel, délai perçu et délai attendu

Cette section fait ressortir les différences entre le délai réel¹, tel qu'il est enregistré dans les bases de données de la Régie, le délai perçu et le délai attendu par le demandeur pour le traitement de sa demande de rente de retraite. Les deux derniers types de délai sont mesurés par les questions suivantes :

- À partir du moment où vous avez transmis votre demande, selon vous, combien de temps la Régie a-t-elle pris pour y répondre? (Délai perçu)
- Au moment où vous avez transmis votre demande, combien de temps pensiez-vous devoir attendre avant de recevoir une réponse de la Régie? (Délai attendu)

2.1. Formulaire de demande simplifiée

Le tableau 1 présente les résultats concernant les trois types de délai pour les demandes faites avec le formulaire de demande simplifiée.

Environ 60 % des clients s'attendaient à un délai de réponse de plus de 3 semaines (22 jours ou plus), et plus du quart ne savaient pas à quel délai de réponse s'attendre. En moyenne, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai de 45 jours.

Dans les faits, 95 % des demandes simplifiées ont été traitées en 2 semaines (14 jours) ou moins. Plus de la moitié des clients (55 %) ont perçu le délai de réponse à leur demande comme étant de plus de 2 semaines, et 10 % ne savaient pas combien de temps la Régie avait pris pour répondre à leur demande. Le délai perçu moyen est de 22 jours.

De façon générale, au moment de faire leur demande, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai plus long que celui qu'ils ont perçu, lequel est aussi plus long que le délai réel.

Tableau 1 Répartition des clients, selon le délai réel, le délai tel qu'il a été perçu et le délai attendu – demandes simplifiées

Nombre de jours	Délai attendu	Délai réel	Délai perçu
7 jours ou moins	0,8 %	60,7 %	6,2 %
Entre 8 et 14 jours	6,0 %	34,0 %	29,0 %
Entre 15 et 21 jours	6,7 %	4,6 %	26,6 %
Entre 22 et 40 jours	32,4 %	0,3 %	23,6 %
Entre 41 et 60 jours	17,7 %	0,1 %	3,7 %
61 jours et plus	9,7 %	0,2 %	0,8 %
NSP/NRP	26,7 %	–	10,0 %
Moyenne	44,9 jours	7,3 jours	22,0 jours

Dans les faits, 95 % des demandes simplifiées ont été traitées en 2 semaines (14 jours) ou moins. Plus de la moitié des clients (55 %) ont perçu le délai de réponse à leur demande comme étant de plus de 2 semaines, et 10 % ne savaient pas combien de temps la Régie avait pris pour répondre à leur demande. Le délai perçu moyen est de 22 jours.

De façon générale, au moment de faire leur demande, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai plus long que celui qu'ils ont perçu, lequel est aussi plus long que le délai réel.

¹ Le délai réel est le nombre de jours écoulés entre la date de réception de la demande par la Régie et la date à laquelle la Régie a rendu sa décision.

Tableau 1 Répartition des clients, selon le délai réel, le délai tel qu'il a été perçu et le délai attendu – demandes simplifiées

Nombre de jours	Délai attendu	Délai réel	Délai perçu
7 jours ou moins	0,8 %	60,7 %	6,2 %
Entre 8 et 14 jours	6,0 %	34,0 %	29,0 %
Entre 15 et 21 jours	6,7 %	4,6 %	26,6 %
Entre 22 et 40 jours	32,4 %	0,3 %	23,6 %
Entre 41 et 60 jours	17,7 %	0,1 %	3,7 %
61 jours et plus	9,7 %	0,2 %	0,8 %
NSP/NRP	26,7 %	–	10,0 %
Moyenne	44,9 jours	7,3 jours	22,0 jours

Le tableau suivant présente la distribution du délai attendu par les clients qui ont utilisé le formulaire de demande simplifiée. Il y apparaît qu'au moment de faire leur demande, 95 % des clients s'attendaient à obtenir une réponse dans un délai inférieur à 90 jours.

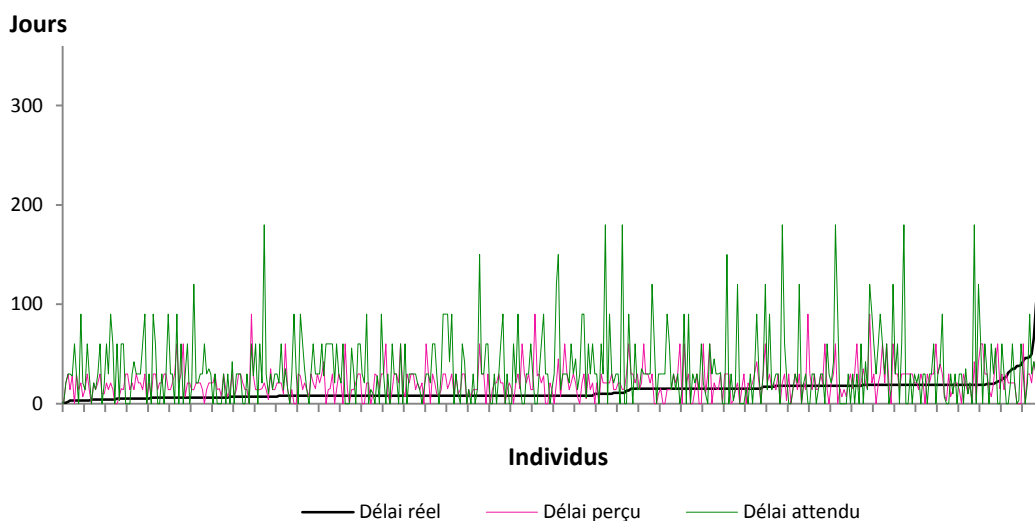
Tableau 2 Distribution du délai attendu en nombre de jours – demandes simplifiées

	Délai attendu (jours)
95 ^e percentile	90
90 ^e percentile	90
75 ^e percentile	60
50 ^e percentile	30

Note : Les percentiles sont calculés en excluant les clients qui ne savaient pas à quel délai s'attendre.

Le graphique 5 des données individuelles compare le délai réel, le délai perçu et le délai attendu pour chaque répondant au sondage ayant utilisé le formulaire de demande simplifiée. Il confirme les résultats vus au tableau précédent en illustrant que le délai attendu par le client est généralement plus élevé que le délai réel et le délai perçu. Il montre aussi que le délai perçu par les clients est généralement plus élevé que le délai réel, sauf pour les délais réels plus longs.

Graphique 5 Délai réel, délai perçu et délai attendu, selon les clients – demandes simplifiées



Note : Dans ce graphique, les clients sont ordonnés selon le délai réel de réponse.

2.2. Formulaire de demande régulière

Le tableau 3 présente les résultats des trois types de délai pour les demandes régulières.

Comme pour la demande simplifiée, près de 60 % des clients s'attendaient à un délai de réponse de plus de 3 semaines (22 jours ou plus), et 22 % ne savaient pas à quoi s'attendre. En moyenne, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai de 48 jours. Ainsi, au moment de faire leur demande, le délai attendu par les clients qui ont utilisé le formulaire de demande régulière n'est pas différent de ceux qui ont utilisé celui de demande simplifiée.

Dans les faits, plus de la moitié des demandes régulières ont été traitées en 2 semaines (14 jours) ou moins, et 97 % l'ont été en 40 jours ou moins. Plus de 80 % des clients ont perçu le délai de réponse à leur demande comme étant de 40 jours ou moins, et 5 % ne savaient pas combien de temps la Régie a pris pour répondre à leur demande. Le délai perçu moyen est de 30 jours.

De façon générale, au moment de faire leur demande, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai plus long que le délai perçu et plus long aussi que le délai réel.

Tableau 3 Répartition des clients, selon le délai réel, le délai tel qu'il a été perçu et le délai attendu – demandes régulières

Nombre de jours	Délai attendu	Délai réel	Délai perçu
14 jours ou moins	7,5 %	51,0 %	22,1 %
Entre 15 et 21 jours	12,2 %	20,6 %	23,0 %
Entre 22 et 40 jours	28,0 %	25,5 %	36,9 %
Entre 41 et 60 jours	17,2 %	1,9 %	9,5 %
Entre 61 et 90 jours	7,3 %	0,4 %	0,6 %
91 jours et plus	6,1 %	0,7 %	2,5 %
NSP/NRP	21,7 %	–	5,4 %
Moyenne	47,9 jours	19,4 jours	30,2 jours

Le tableau suivant présente la distribution du délai attendu par les clients qui ont utilisé le formulaire de demande régulière. Il y apparaît qu'au moment de faire leur demande, 95 % des clients s'attendaient à obtenir une réponse dans un délai inférieur à 120 jours.

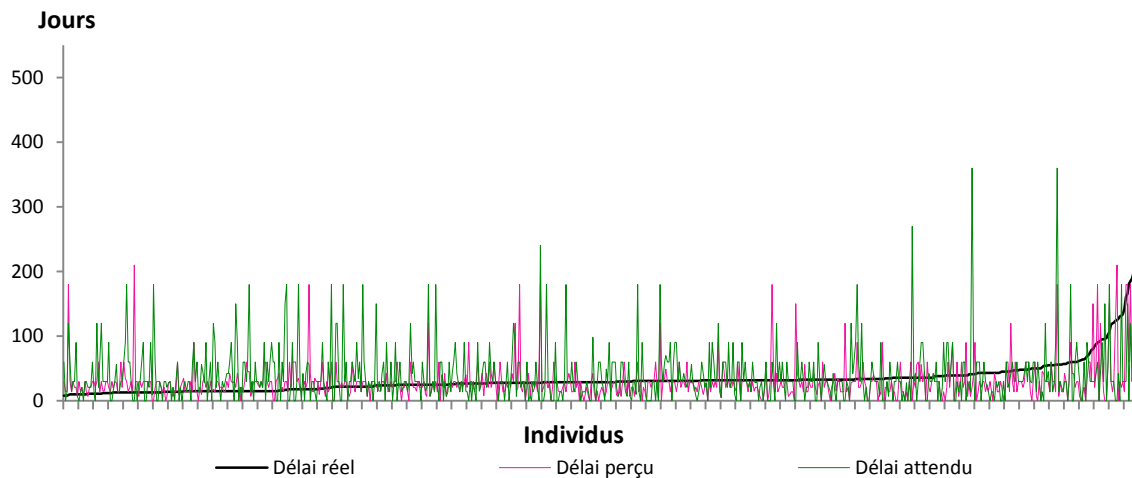
Tableau 4 Distribution du délai attendu en nombre de jours – demandes régulières

	Délai attendu (jours)
95 ^e percentile	120
90 ^e percentile	90
75 ^e percentile	60
50 ^e percentile	30

Note : Les percentiles sont calculés en excluant les clients qui ne savaient pas à quel délai s'attendre.

Le graphique 6 des données individuelles compare les délais réel, perçu et attendu pour chaque répondant au sondage ayant utilisé un formulaire de demande régulière. Il précise les résultats vus au tableau précédent et montre que, de façon générale, les clients s'attendaient à recevoir une réponse à leur demande dans un délai plus long que celui qu'ils ont perçu et plus long que le délai réel, sauf pour les très longs délais. Il démontre aussi que la perception qu'ont les clients du délai de réponse n'est pas tout à fait juste : les délais réels plus courts étant généralement surestimés par les clients et les plus longs, sous-estimés par les clients.

Graphique 6 Délai réel, délai perçu et délai attendu, selon les clients – demande régulières



Note : Dans ce graphique, les clients sont ordonnés selon le délai réel de réponse.

3. Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai réel, le délai perçu et le délai attendu

La section 2.2 présentait les résultats de la satisfaction des clients au regard du délai de réponse. Bien que cette satisfaction soit très élevée, il est intéressant de voir comment elle varie en fonction du délai réel de réponse, du délai tel qu'il a été perçu et du délai attendu par les clients. Les graphiques suivants présentent ces résultats pour les demandes simplifiées et pour les demandes régulières.

3.1. Formulaire de demande simplifiée

Pour les demandes simplifiées, le graphique 7 montre que la proportion de clients insatisfaits est presque nulle pour ce qui concerne les demandes dont le délai réel de réponse est de 2 mois (60 jours) ou moins. C'est quand le délai réel de réponse est supérieur à 2 mois qu'il y a la plus grande proportion de clients insatisfaits du délai, puisque celle-ci atteint 28 %.

Pour ce qui est du délai tel qu'il a été perçu par les clients, la proportion de clients insatisfaits est de l'ordre de 12 % pour un délai perçu de 41 à 60 jours et de 7 % pour un délai perçu de plus de 2 mois². En outre, la majorité des clients qui ne savaient pas combien de temps la Régie a pris pour répondre à leur demande (68 %) sont tout de même satisfaits du délai de réponse (graphique 8).

En ce qui concerne le délai attendu par les clients, la proportion de clients insatisfaits est presque nulle pour un délai attendu de 40 jours ou moins. L'insatisfaction est de l'ordre de 5 % lorsque ce délai est supérieur à 61 jours (graphique 9).

² Il est à noter qu'il n'y a pas de différence significative entre ces deux proportions.

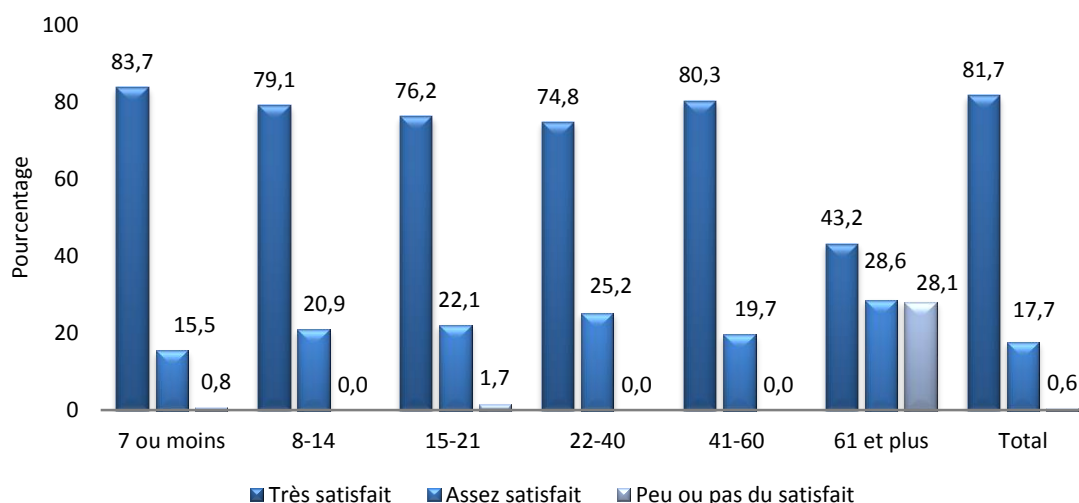
Ainsi, les engagements actuels de la DSC à l'égard du délai de réponse aux demandes de rente de retraite faites autrement que par Internet, soit 24 jours habituellement et 40 jours au maximum, semblent dépasser largement les attentes des clients. En effet, si le délai attendu est de 41 jours ou plus, environ 2 % des clients sont insatisfaits; cette proportion est d'environ 5 % si le délai attendu est supérieur à 60 jours. Il est à noter que ces deux proportions ne sont pas significativement différentes.

Même si les proportions de clients insatisfaits semblent plus élevées pour ce qui concerne les délais plus longs, il faut retenir qu'au total, à peine 1 % des clients sont insatisfaits du délai de réponse. Ce faible pourcentage fait en sorte qu'il est difficile de déterminer précisément à quel moment les clients deviennent insatisfaits. En effet, même l'étude de la différence entre le délai attendu et le délai perçu ne permet pas d'associer l'insatisfaction à un délai précis. Comme le démontre le tableau 5, même quand le délai attendu est inférieur au délai perçu, l'insatisfaction des clients ne semble pas augmenter.

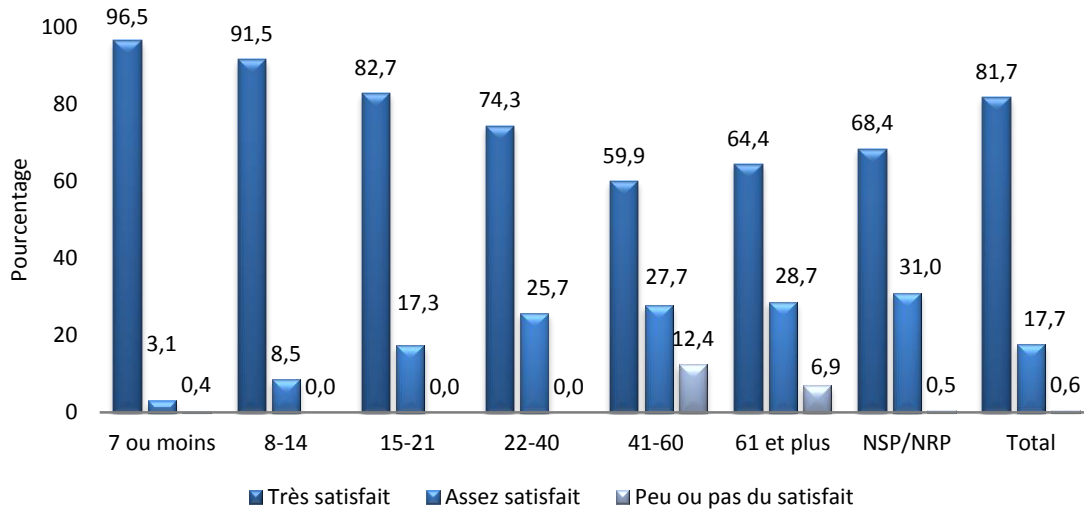
Tableau 5 Répartition des clients en fonction de la différence entre le délai attendu et le délai perçu, selon la satisfaction – demandes simplifiées

Différence entre le délai attendu et le délai perçu	Satisfaction à l'égard du délai	
	Très ou assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait
Négative (n = 18)	99,0 %	1,0 %
Nulle ou positive (n = 285)	99,2 %	0,8 %
Total	99,4 %	0,6 %

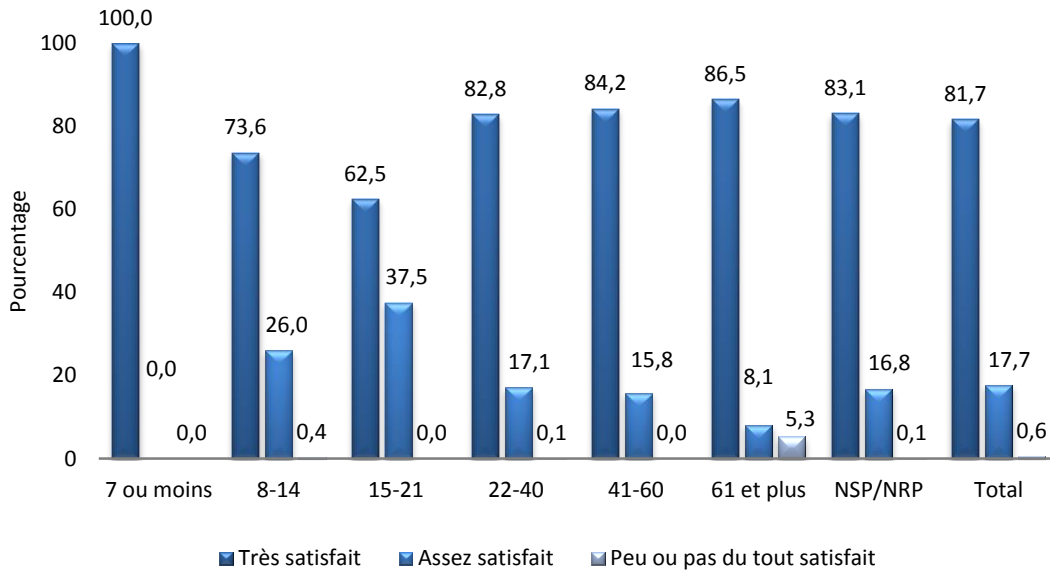
Graphique 7 Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai réel – demande simplifiées



Graphique 8 Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai perçu – demandes simplifiées



Graphique 9 Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai attendu – demandes simplifiées



3.2. Formulaire de demande régulière

Pour les demandes régulières, le graphique 10 montre que la proportion de clients insatisfaits est très faible en ce qui concerne les demandes dont le délai réel de réponse est de 2 mois (60 jours) ou moins. Quand un délai réel de réponse est supérieur à 2 mois, il y a une plus grande proportion de clients insatisfaits du délai (18 %).

Pour ce qui est du délai tel qu'il a été perçu par les clients, la proportion de clients insatisfaits est de 7 % pour un délai perçu de plus de 2 mois. En outre, la majorité des clients qui ne savaient pas combien de temps la Régie a pris pour répondre à leur demande (76 %) sont tout de même satisfaits du délai de réponse (graphique 11).

En ce qui a trait au délai attendu par les clients, la proportion de clients insatisfaits est très faible, quel que soit le délai attendu (graphique 12). En effet, quand le délai attendu est de 41 jours ou plus, environ 1 % des clients sont insatisfaits; cette proportion est de l'ordre de 2 % quand le délai attendu est supérieur à 60 jours. Il est à noter que ces proportions ne sont pas significativement différentes.

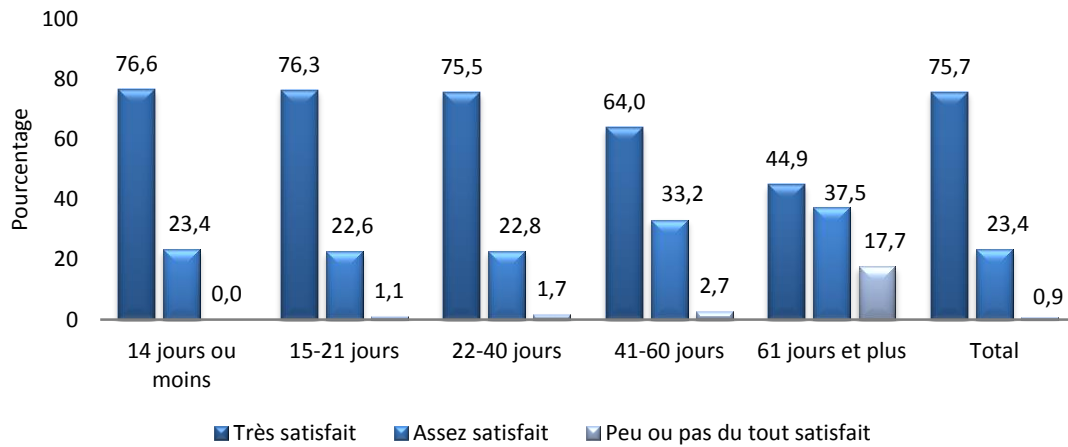
Ici aussi, les engagements actuels de la DSC à l'égard du délai de réponse aux demandes de rente de retraite faites autrement que par Internet semblent dépasser largement les attentes des clients.

Même si les proportions de clients insatisfaits semblent plus élevées pour ce qui concerne les délais plus longs, il faut retenir qu'au total, à peine 1 % des clients sont insatisfaits du délai de réponse. Ici aussi, ce faible pourcentage fait en sorte qu'il est difficile de définir précisément à quel moment les clients deviennent insatisfaits. Comme le démontre le tableau 6, même quand le délai attendu est inférieur au délai perçu, l'insatisfaction des clients ne semble pas augmenter; la différence entre les proportions n'est pas statistiquement significative.

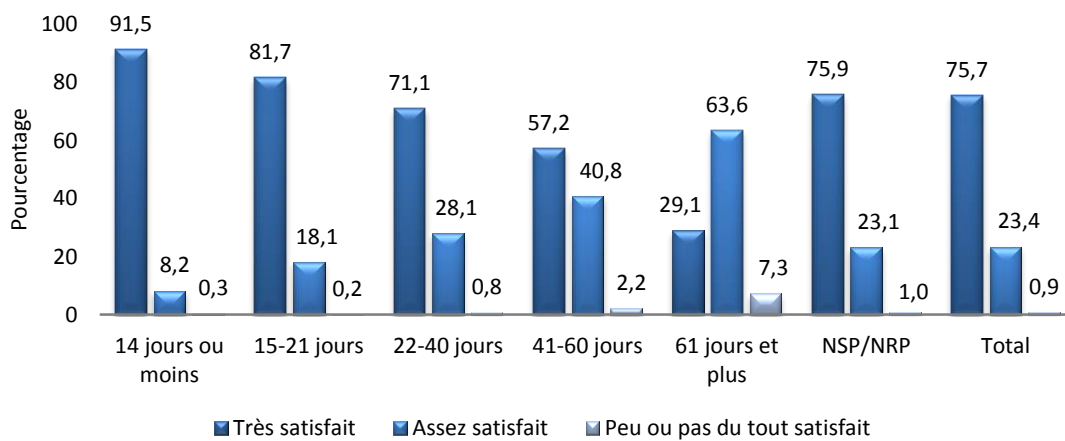
Tableau 6 Répartition des clients en fonction de la différence entre le délai attendu et le délai perçu, selon la satisfaction - demandes régulières

Différence entre le délai attendu et le délai perçu	Satisfaction à l'égard du délai	
	Très ou assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait
Négative (n = 71)	96,9 %	3,1 %
Nulle ou positive (n = 468)	99,5 %	0,5 %
Total	99,1 %	0,9 %

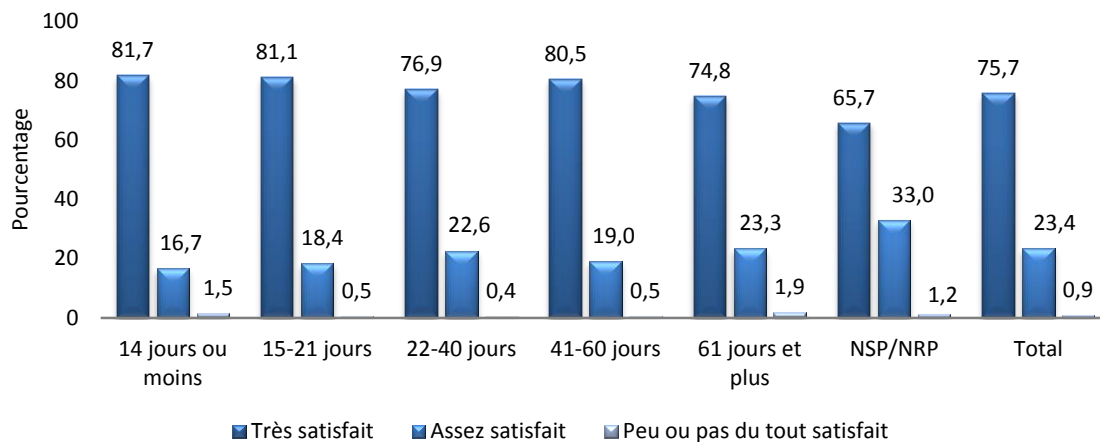
Graphique 10 Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai réel – demandes régulières



Graphique 11 Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai perçu – demandes régulières



Graphique 12 Satisfaction à propos du délai de réponse, selon le délai attendu – demandes régulières



4. Formulaire de demande de rente de retraite

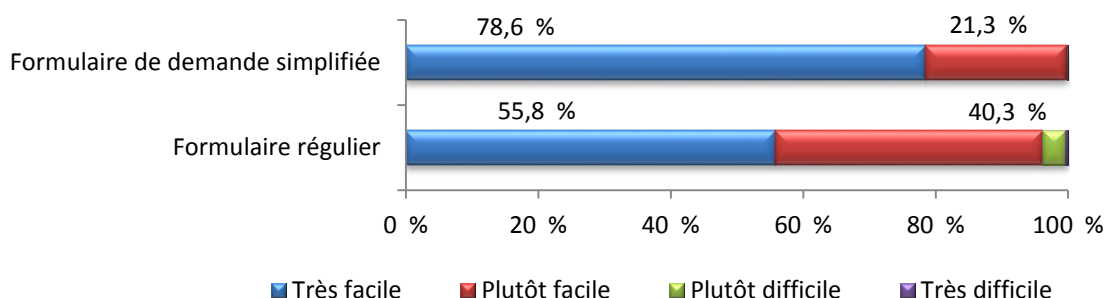
Les clients peuvent utiliser deux types de formulaire papier pour faire leur demande de rente de retraite : le formulaire de demande simplifiée et le formulaire régulier. En moyenne par mois, environ 40 % des demandes de rente de retraite reçues par courrier sont faites avec le formulaire de demande simplifiée et 60 % avec le formulaire régulier.

Le formulaire de demande simplifiée est prérempli par la Régie. Il est envoyé à tous les clients lorsqu'ils atteignent 59 ans et demi, s'ils ont travaillé uniquement au Québec. Une lettre d'accompagnement les informe qu'ils peuvent recevoir leur rente de retraite à partir de 60 ans, qu'ils n'ont qu'à vérifier les renseignements inscrits sur le formulaire, à le signer et à le poster. Ce formulaire a été mis en place par la Régie en 2009 afin de faciliter la demande de rente de retraite. Un exemplaire de ce formulaire est présenté à l'annexe 3.

Le formulaire régulier de la demande de rente de retraite est disponible sur le site Web de la Régie; il peut être utilisé par le client, qui le remplit et l'envoie ensuite à la Régie par la poste. Un exemplaire de ce formulaire est présenté à l'annexe 4.

Le graphique 13 montre que plus de 96 % des clients considèrent très ou plutôt facile de remplir l'un ou l'autre des formulaires. Par ailleurs, les clients qui ont utilisé le formulaire de demande simplifiée sont plus nombreux à avoir trouvé ce formulaire très facile à remplir que ceux qui ont utilisé le formulaire régulier.

Graphique 13 Degré de facilité à remplir le formulaire de demande, selon le type de formulaire



Parmi les clients qui ont utilisé le formulaire de demande simplifiée, ceux qui ont les caractéristiques suivantes sont plus nombreux à le trouver très facile à remplir :

- ceux qui ont un diplôme universitaire (89 %);
- ceux qui se disent très satisfaits du délai de réponse (87 %).

Parmi les 4 % des clients qui ont trouvé le formulaire régulier difficile à remplir, les raisons généralement évoquées sont que les renseignements demandés sont difficiles à trouver ou que les questions, plus particulièrement celles qui portent sur les enfants, sont difficiles à comprendre.

5. Utilisation d'Internet pour faire la demande de rente de retraite

Puisque que depuis quelques années les clients peuvent utiliser les services en ligne offerts sur le site Web de la Régie pour demander leur rente de retraite, la Régie a voulu savoir pourquoi ces personnes ont préféré faire leur demande par la méthode traditionnelle, soit par courrier.

Pourtant, la majorité de ces clients (89 %) savaient qu'il était possible de transmettre leur demande de rente de retraite par Internet à partir du site Web de la Régie, et plusieurs d'entre eux sont des utilisateurs d'Internet. En effet, il apparaît que :

- 58 % d'entre eux utilisent Internet au moins une fois par semaine;
- 55 % consultent divers sites Internet;
- 38 % utilisent Internet pour faire des transactions bancaires;
- toutefois, seulement 18 % font des achats en ligne.

Les raisons évoquées par les clients pour ne pas avoir utilisé Internet afin de faire leur demande, même s'ils savaient que ce service était disponible, sont énumérées au tableau 7.

Tableau 7 Raisons des clients les plus fréquentes pour ne pas avoir utilisé Internet afin de faire leur demande

Raisons	Proportion
N'est pas assez familiarisé avec Internet	23,3 %
N'a pas accès à Internet	22,5 %
Trouve que c'est plus simple avec le formulaire papier	13,5 %
A utilisé le formulaire de demande simplifiée envoyé par la Régie	8,7 %
N'a pas accès à un ordinateur	5,8 %
A des craintes quant à la sécurité	5,1 %
N'avait pas son identifiant clicSÉQUR	1,8 %
Ne sait pas	5,4 %

Le résultat est semblable parmi les utilisateurs d'Internet³. Ainsi, les raisons principales que ceux-ci évoquent pour ne pas avoir utilisé Internet afin de faire leur demande sont les suivantes, en ordre de priorité :

- Ils ne sont pas assez familiarisés avec Internet;
- Ils trouvent que c'est plus simple avec le formulaire papier;
- Ils ont utilisé le formulaire de demande simplifiée envoyé par la Régie.

Lorsque les clients⁴ sont questionnés sur ce qui les aurait amenés à choisir Internet pour faire la demande, près du tiers (31 %) répondent que rien ne les aurait amenés à choisir ce mode, et environ 13 % ne savent pas quoi répondre, comme le montre le tableau 8.

Quant aux autres facteurs incitatifs mentionnés, les plus fréquents sont : la simplicité de la démarche (14 %) et le délai de réponse plus rapide (11 %). D'autres facteurs (avoir de meilleures connaissances informatiques, ne pas avoir reçu le formulaire de demande simplifiée, si les formulaires papier n'existent plus, etc.) sont évoqués mais dans de moindres proportions.

³ Il s'agit de ceux qui utilisent Internet au moins une fois par semaine.

⁴ La question ne s'adressait pas aux clients qui avaient répondu ne pas avoir accès à Internet ou ne pas être assez familiarisés avec Internet à la question précédente (portant sur la raison pour laquelle ils n'ont pas utilisé Internet afin de faire leur demande).

Tableau 8 Facteurs incitatifs qui auraient amené les utilisateurs d'Internet à choisir Internet pour faire leur demande

Incitatifs	Proportion
Aucun incitatif	31,7 %
La simplicité de la démarche	14,2 %
Le délai de réponse plus rapide	11,2 %
Avoir de meilleures connaissances informatiques	5,8 %
Ne pas avoir reçu le formulaire papier	7,3 %
Si le formulaire papier n'existe plus	5,7 %
Ne sait pas	12,9 %

À la question 11 « Si vous aviez su que l'utilisation d'Internet permet d'obtenir la réponse immédiatement à l'écran ainsi que le montant de la rente, est-ce que cela vous aurait amené à choisir Internet pour faire votre demande? », 44 % disent qu'effectivement, ils auraient choisi Internet comme moyen pour faire la demande. Parmi ceux-ci, plus du tiers avaient pourtant répondu précédemment que rien n'aurait pu les amener à utiliser Internet pour faire leur demande (18 %) ou qu'ils ne savaient pas ce qui les aurait amenés à opter pour Internet (16 %). Il semble donc qu'une promesse de réponse immédiate amènerait ces clients à choisir Internet pour faire leur demande. D'autres ont été plus cohérents dans leurs réponses, puisqu'ils ont mentionné que la simplicité de la démarche (19 %) ou le fait d'avoir une réponse rapide (13 %) les aurait amenés à utiliser Internet pour faire leur demande.

Cette question (Q.11) a été posée à tous les participants, utilisateurs ou non d'Internet, mais sans grande surprise, la proportion est plus élevée au sein de ceux qui utilisent Internet :

- au moins une fois par semaine (51 %);
- pour faire des achats en ligne (58 %);
- pour faire des transactions bancaires (61 %).

Finalement, comme la demande de rente de retraite n'est pas un service en ligne utilisé régulièrement comme le sont les transactions bancaires ou les achats en ligne, il peut y avoir moins d'intérêt à apprendre à utiliser le service en ligne pour une demande qui sera faite une seule fois dans sa vie.

6. Commentaires généraux sur la façon dont les services ont été rendus

À la fin de l'entrevue téléphonique, les participants avaient la possibilité de formuler des commentaires généraux sur la façon dont les services leur ont été rendus. Environ la moitié des participants se sont prévalus de ce droit. La grande majorité des commentaires sont de nature positive, comme le démontre le tableau 9.

Tableau 9 Commentaires sur la façon dont les services ont été rendus, selon le type de formulaire utilisé

Commentaires	Formulaire de demande simplifiée	Formulaire de demande régulière
Satisfait du service	36,0 %	32,7 %
Le service était rapide	7,7 %	5,7 %
C'était simple (processus, formulaire)	6,4 %	1,9 %
La bonne qualité et la clarté des renseignements reçus	2,9 %	2,9 %
La bonne attitude du personnel (courtoisie, aide)	2,1 %	3,3 %
Le service n'est pas suffisamment rapide	1,3 %	0,9 %
La qualité des renseignements doit être améliorée (incomplets, peu clairs)	0,6 %	2,6 %
Insatisfait du résultat (montant, refus)	0,3 %	0,7 %

Conclusion

D'abord, les résultats du sondage permettent de constater qu'environ 99 % des clients sont satisfaits du délai de réponse de la Régie à leur demande de rente de retraite faite par courrier, et ce, quel que soit le type de formulaire utilisé (demande simplifiée ou régulière). Dans les faits, plus de 95 % des demandes simplifiées reçoivent une réponse dans un délai de 2 semaines ou moins, et 97 % des demandes régulières le sont à l'intérieur de 40 jours.

Au moment de faire leur demande, près de 60 % des clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai de plus de 3 semaines, et plus du quart s'attendaient à un délai de plus de 40 jours, et ce, quel que soit le type de demande.

De façon générale, au moment de faire leur demande par le formulaire de demande simplifiée, les clients s'attendaient à recevoir une réponse dans un délai plus long que le délai réel. Il en est de même pour les clients qui ont utilisé le formulaire régulier.

Dans le cas des demandes simplifiées, environ 2 % des clients qui s'attendaient à un délai de 41 jours ou plus sont insatisfaits, alors que cette proportion est d'environ 5 % si le délai attendu était supérieur à 60 jours. En raison du faible pourcentage de clients insatisfaits globalement, ces deux proportions ne sont pas significativement différentes.

Pour ce qui est des demandes régulières, la proportion de clients insatisfaits est très faible, quel que soit le délai attendu. En effet, environ 1 % des clients qui s'attendaient à un délai de 41 jours ou plus sont insatisfaits, alors que cette proportion est de l'ordre de 2 % si le délai attendu était supérieur à 60 jours. Il est à noter que ces proportions ne sont pas significativement différentes.

Ainsi, compte tenu des résultats obtenus lors de ce sondage, les engagements actuels de la DSC à l'égard du délai de réponse aux demandes de rente de retraite faites autrement que par Internet, soit 24 jours habituellement et 40 jours au maximum, semblent dépasser largement les attentes des clients.

Par ailleurs, il semble que l'utilisation d'Internet pour faire la demande de rente de retraite augmentera lorsque le mode Internet sera davantage ancré dans les habitudes des Québécois âgés de 60 ans ou plus. En effet, plus du quart des utilisateurs d'Internet ayant fait leur demande par courrier mentionnent que rien ne les aurait incités à choisir Internet pour faire leur demande de rente de retraite, et la majorité n'aurait pas plus choisi Internet pour faire sa demande en sachant que la réponse de la Régie est alors plus rapide.

Annexe 1 Méthodologie statistique détaillée

Population cible et base de sondage

La population de sondage est composée de l'ensemble des personnes qui ont fait une demande de rente de retraite par courrier à la Régie, que ce soit une demande simplifiée ou une demande régulière, et qui ont reçu une décision de la Régie en janvier ou février 2014.

Ont été exclues les personnes qui ont fait plus d'une demande de rente de retraite (environ 1 % des demandeurs) afin de ne pas risquer qu'elles confondent leurs demandes lors de l'entrevue. Il peut s'agir de deux demandes par courrier, ou l'une par courrier et l'autre par Internet, ou l'une par courrier et l'autre en entrevue, etc.

Finalement ont été exclues les personnes qui demeurent à l'extérieur du Québec et celles qui étaient âgées 81 ans et plus au moment de leur demande. Pour ces dernières, c'est souvent une personne de leur entourage qui aura fait la demande de rente de retraite; par conséquent, ces bénéficiaires n'auraient pas pu répondre facilement à certaines questions du sondage.

Diverses tables de l'entrepôt de données informationnelles ont été utilisées pour constituer la base de sondage : demandes de prestations, prestations, historique des interventions et inscription de la clientèle.

Plan d'échantillonnage

Étant donné que des statistiques doivent être estimées pour chacun des deux types de formulaire utilisés (régulier et simplifié) pour les demandes par courrier, la stratification devait en tenir compte. De plus, comme le délai de réponse calculé avec les données administratives de la Régie est connu pour chaque demande reçue à la Régie, c'était une information essentielle à considérer également dans la stratification. En effet, il est important de s'assurer de sonder des clients ayant vécu de courts et de longs délais de réponse.

Ainsi, le plan d'échantillonnage utilisé est stratifié non proportionnel selon le type de demande et le délai de réponse. Le tableau A1 présente la répartition de la population cible selon les deux variables de stratification.

Tableau A1 Répartition de la population cible

Type de demande par courrier	Délai de réponse	Code de strate	Population cible
Demande simplifiée	7 jours ou moins	1	3 282
	Entre 8 et 14 jours	2	1 841
	Plus de 14 jours	3	284
	Sous-total		5 407
Demande régulière	14 jours ou moins	4	3 931
	Entre 15 et 21 jours	5	1 587
	Entre 22 et 30 jours	6	963
	Entre 31 et 40 jours	7	1 006
	Plus de 40 jours	8	226
	Sous-total		7 713
Total			13 120

Il est à noter que la proportion de demandes ayant eu des délais de réponse courts au sein de la population cible est plus grande que la proportion de telles demandes ayant reçu une décision entre janvier 2013 et décembre 2013. Cela est dû :

- au changement dans la loi qui permet, depuis janvier 2014, de recevoir la rente de retraite à 60 ans sans être obligé d'arrêter de travailler;
- aux nombreux départs à la retraite d'employés de la Régie en 2013, ce qui a retardé le traitement des demandes de 2013.

Taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon et sa répartition ont été fixées pour produire des estimations suffisamment précises pour les deux types de demande. Ainsi, 400 demandes simplifiées et 700 demandes régulières étaient souhaitées. Pour s'assurer d'avoir un nombre important de répondants ayant eu un long délai de réponse, les strates 3 et 8 ont été recensées (tableau A1), et le taux d'échantillonnage des strates 6 et 7 a été augmenté.

Questionnaire

À la suite des rencontres avec les responsables du dossier à la Vice-présidence du service à la clientèle (VPSC) afin de connaître leurs besoins à l'égard de ce sondage, le questionnaire a été rédigé par la DSAQ. Pour faire suite aux commentaires reçus de la VPSC, des modifications ont été apportées. L'annexe 2 présente le questionnaire de 19 questions.

Rétrospectivement, il aurait été souhaitable d'ajouter une question supplémentaire pour connaître les raisons pour lesquelles les répondants étaient insatisfaits du service reçu de la Régie (question 1) ou du temps que la Régie a pris pour répondre à leur demande (question 2). Au cours du sondage, il a été nécessaire de faire de l'écoute sélective des insatisfaits afin de connaître ces raisons.

Prétest

Le prétest s'est tenu durant la soirée du 18 mars 2014. Au total 20 entrevues d'une durée moyenne de 6,08 minutes ont été réalisées en français. Le tout s'est déroulé très rapidement et a généré des commentaires très pertinents de la part des intervieweurs. Les 20 entrevues ont été effectuées à l'intérieur de 1,5 heure de collecte. Il n'y a eu que 3 refus, et les répondants ont démontré une très bonne collaboration pour répondre à l'étude.

À la suite du prétest, des modifications au questionnaire ont été apportées :

Dans l'introduction : « la Régie des rentes » est mentionnée plus rapidement pour réduire le nombre de refus;

- Q_3 : les mots « Selon vous » sont ajoutés dans la question;
- Q_4 : le choix de réponse « N'avait aucune attente à l'égard du délai de réponse » est ajouté;
- Q_9a : le choix de réponse no 3 a été bonifié en ajoutant « a eu un problème avec clicSÉCUR »;
- Q_-9a : une information sur clicSÉCUR est ajoutée pour les intervieweurs : clicSÉCUR est un identifiant et un mot de passe utilisés dans la plupart des services gouvernementaux pour accéder à ses données personnelles dans les services en ligne. Cette information ne sera lue qu'au besoin.
- Q_10a : les personnes ayant répondu, à la Q9, « N'est pas assez familier avec Internet » n'auront pas à répondre à cette question, et le mot « personnellement » est ajouté dans la question;
- Q_13 : l'élément « socio » est ajouté au début du mot « démographique », car les questions sur Internet ne sont pas d'ordre démographique;
- Q_16 : le choix « Rarement » est ajouté pour les personnes qui le diront spontanément.

Collecte des données

La collecte des données a eu lieu au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur entre le 19 mars et le 1er avril 2014. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant. Jusqu'à 23 appels ont été faits pour tenter de joindre les individus de l'échantillon. À l'issue de la période de collecte, la durée moyenne des entrevues s'est élevée à 6 minutes. Les résultats de la collecte des données sont présentés au tableau A2.

Au total, 1 181 personnes ont accepté de participer au sondage et ont répondu au questionnaire. Le taux de réponse obtenu est de 61,4 %.

Tableau A2 Résultats de la collecte

	Nombre
Échantillon de départ	2 011
Non répondants (Admissibilité inconnue) (C)	348
Numéros de téléphone non valides	51
Refus du ménage	48
Autres langues	42
Répondeur / ligne occupée / pas de réponse / inconnu à ce numéro / déménagé	207
Cas non admissibles (D) : répondants disant ne pas avoir reçu de réponse de la Régie par la poste (Q.0)	72
Non-répondants (admissibilité connue) (A)	410
Entrevues incomplètes	14
Refus de la personne	207
Répondants ayant dit avoir fait leur demande par Internet (Q.6), mais aucune trace selon les données administratives de la Régie	13
Non disponibilité / incapacité	176
Entrevues complétées (E)	1 181
Taux d'admissibilité = taux AD = $(E + A) \div (E + A + D)$	95,7 %
Taux de réponse = $E \div (A + E + \text{taux AD} * C)$	61,4 %

Dans l'échantillon tiré, il se trouve 17 numéros de téléphone en double : il ne s'agit pas de doublons, mais de couples de personnes demeurant à la même adresse et ayant demandé la rente de retraite en même temps; les deux sont appelés par la firme de sondage.

Il apparaît que le taux d'admissibilité de 95,7 % est moindre que celui attendu (100 %); cela s'explique par le fait que les 72 personnes ayant dit ne pas avoir reçu de réponse de la Régie dès le début du questionnaire ont été considérées comme non admissibles.

Le tableau A3 présente le taux de réponse selon diverses caractéristiques de la population visée. Il est à noter que le taux de réponse diminue selon l'âge et que les taux de réponse sont plus élevés parmi les personnes ayant utilisé le formulaire de demande simplifiée et parmi les personnes demeurant ailleurs que dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal.

Tableau A3 Taux de réponse, selon différentes caractéristiques de la population visée

Caractéristique	Taux de réponse
Femmes	62,1 %
Hommes	60,7 %
Âge au moment de la demande	
60 ans ou moins	64,5 %
61 à 64 ans	59,5 %
65 ans ou plus	42,2 %
Formulaire utilisé pour la demande	
Simplifié	65,3 %
Régulier	59,1 %
RMR	
Région	
Québec	65,3 %
Montréal	54,3 %
Ailleurs au Québec	66,3 %

Pondération

Les données ont été pondérées par extrapolation à partir de la taille de chaque cellule de la strate-sexe à laquelle le répondant appartient (décompte de la population divisé par le nombre de répondants pour cette même combinaison strate-sexe). Les strates sont celles qui sont utilisées dans le plan d'échantillonnage. Le décompte populationnel est présenté au tableau A4.

Toutes les analyses ont été réalisées à l'aide des données pondérées.

Tableau A4 Décompte populationnel et valeur des poids

Type de demande par courrier	Délai entre réception et décision Régie	Population échantillonnée		Poids	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Demande simplifiée	7 jours ou moins	1 600	1 682	25,1	47,1
	entre 8 et 14 jours	863	978	10,4	11,9
	plus de 14 jours	148	136	1,4	1,5
Demande régulière	14 j ou moins	2 035	1 895	43,3	57,4
	entre 15 et 21 jours	819	769	14,4	17,5
	entre 22 et 30 jours	476	487	4,4	5,2
	entre 31 et 40 jours	534	472	4,4	4,5
	plus de 40 jours	114	112	1,9	2,1

Le tableau A5 donne le profil des Québécois ayant demandé la rente de retraite par courrier et ayant reçu une réponse en janvier ou février 2014, selon diverses caractéristiques socio-démographiques, dont celles qui sont prises en compte dans la stratification (type de rente et catégorie d'âge).

Tableau A5 **Portrait des Québécois visés par le sondage selon diverses caractéristiques socio-démographiques**

Caractéristiques	Nombre	Répartition pondérée %
Âge lors de la demande		
60 ans ou moins	686	64,5
61 à 64 ans	455	32,2
65 ans ou plus	40	3,3
Statut de la demande de la rente de retraite		
Acceptée	1167	99,7
Refusée	14	0,3
RMR		
Québec	117	12,5
Montréal	401	31,2
Ailleurs au Québec	663	56,2
Langue parlée le plus souvent à la maison		
Français	1077	91,9
anglais	67	6,0
autre	37	2,1
Revenu personnel avant impôt en 2013		
15 000 \$ ou moins	263	20,5
15- 30 000 \$	292	26,2
30-45 000 \$	251	22,0
45- 60 000 \$	143	10,6
60-75 000 \$	58	3,7
plus de 75 000 \$	80	7,5
Non-réponse	94	9,5
Plus haut niveau de scolarité complété		
Primaire	160	9,9
Secondaire	612	52,6
Collégial	189	18,2
Universitaire	211	18,9
Non-réponse	9	0,4
Utilisation d'Internet		
Au moins une fois par semaine	670	58,2
Moins d'une fois par semaine	64	6,6
Rarement	16	2,2
Jamais	427	32,6
Non réponse	4	0,3

Erreurs dues à l'échantillonnage

Une mesure de l'erreur d'échantillonnage utilisée dans le sondage est la marge d'erreur. Si rien n'indique le contraire, alors on pose l'hypothèse que, pour chacune des cellules strate-sexe, les répondants représentent un échantillon aléatoire de la population cible et, ainsi, il est possible de calculer les marges d'erreur.

Le recours à un plan stratifié non proportionnel a eu un effet sur la précision des estimations; l'effet de plan moyen a été évalué à 1,6. Avec les 1 181 répondants, la marge d'erreur maximale sur une proportion est estimée à 4,5 % pour un seuil de confiance de 95,0 %, ce qui permet de généraliser les résultats à l'ensemble de la population visée. La marge d'erreur calculée tient compte de l'effet de la variation des poids et du facteur de réduction de la marge d'erreur attribuable à la taille finie des populations sondées.

Le test statistique chi carré a servi à vérifier la présence de différences significatives dans les résultats pour un seuil de signification statistique de 5,0 %. Ainsi, lorsqu'une différence est notée dans le texte, celle-ci est significative.

Annexe 2 Questionnaire

Sondage sur la satisfaction à l'égard des délais de réponse pour les demandes de rente de retraite faites par courrier

RRQ

/*

Légende

*texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
=>, =>>	Signifie « Passez à la question »
=>sortie	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
=>fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Sical, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
*/	

Q_Bi Bonjour, bonsoir, puis-je parler à... (*Au besoin, sujet : Satisfaction en rapport avec les services offerts par la Régie des rentes du Québec)

->>SEL

Q_SEL Bonjour, bonsoir, je suis... de la firme de recherche SOM. Nous avons été mandatés par la Régie des rentes du Québec pour faire une étude auprès des personnes qui ont récemment fait une demande de rente de retraite par la poste. La Régie aimerait connaître votre opinion sur le service que vous avez reçu. Nous aimerions vous poser quelques questions à ce sujet. (Au besoin : environ 5 minutes)

Veillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement. Toutefois, soyez assuré que vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

Au cours des derniers mois, avez-vous reçu une lettre de la Régie en réponse à votre demande de rente de retraite?

1=*Oui

2=*Non (remerciez, terminez)->sortie

9=*NSP/NRP (classez refus)->SEL

Q_1 Dans l'ensemble, à propos des services que vous avez reçus de la Régie des rentes du Québec pour votre demande de rente de retraite, diriez-vous que vous êtes... satisfait?

1=Très

2=Assez

3=Peu

4=Pas du tout

9=*NSP/NRP

Q_2 À propos du temps que la Régie a pris pour répondre à votre demande, diriez-vous que vous êtes... satisfait?

1=Très

2=Assez

3=Peu

4=Pas du tout

9=*NSP/NRP

- Q_3 À partir du moment où vous avez transmis votre demande, selon vous, ((g **COMBIEN DE TEMPS LA RÉGIE A-T-ELLE PRIS**)) pour y répondre? *Insistez pour une réponse, même approximative, on ne cherche pas une réponse précise, mais plutôt un délai perçu.*
Notez l'unité de mesure
- 1=*Jours
2=*Semaines
3=*Mois
8=*Ne sait pas/ne se souvient pas->4
9=*Refus->4
- Q_3b ((F blue Notez le nombre de <3>))
—
- Q_4 Au moment où vous avez transmis votre demande, ((g **COMBIEN DE TEMPS PENSIEZ-VOUS DEVOIR ATTENDRE**)) avant de recevoir une réponse de la Régie?
Notez l'unité de mesure
- 1=*Jours
2=*Semaines
3=*Mois
7=*N'avait aucune attente à l'égard du délai de réponse->6
8=*Ne sait pas/ne se souvient pas->6
9=*Refus->6
- Q_4b ((F blue Notez le nombre de <4>))
—
- Q_6 De façon générale, avez-vous trouvé que le formulaire de demande papier était très facile, plutôt facile, plutôt difficile ou très difficile à remplir?
- 1=*Très facile->8
2=*Plutôt facile->8
3=*Plutôt difficile
4=*Très difficile
9=*NSP/NRP->8
- Q_7a Qu'est-ce qui a été difficile pour vous? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99
- 90=*Autre <préciser>
96=*Aucune autre->8
99=*NSP/NRP->8

Q_8 Saviez-vous qu'il est possible de transmettre votre demande de rente de retraite par internet via le site web de la Régie?

1=*Oui
2=*Non->10a

Q_9a Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas utilisé internet pour transmettre votre demande de rente de retraite? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99

1=*N'a pas accès à internet
2=*N'est pas assez familier avec internet
3=*N'avait pas son identifiant clicSÉQUR ou a eu un problème avec clicSÉQUR (ClicSÉQUR est un identifiant et un mot de passe utilisé dans la plupart des services gouvernementaux pour accéder à vos données personnelles dans les services en ligne)
4=*Parce que c'est plus simple avec le formulaire papier
5=*A utilisé le formulaire simplifié que la Régie lui a envoyé
6=*A essayé mais cela n'a pas fonctionné
7=*Craintes face à la sécurité
90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre->cal10a
99=*NSP/NRP->cal10a

/*Note Ne pas poser Q10a si Q9a=1 Ni aux personnes qui ont répondu 2=N'est pas assez familier avec internet*/

Q_sical10a
->>10a

si q#9a\$=1,2->11

Q_10a Personnellement, qu'est-ce qui vous aurait amené à choisir internet pour faire votre demande? *Acceptez* *3 mentions, sortie=96,99,95

1=*Que clicSÉQUR ne soit pas nécessaire (clicSÉQUR est un identifiant et un mot de passe utilisé dans la plupart des services gouvernementaux pour accéder à vos données personnelles dans les services en ligne)
2=*Que clicSÉQUR soit plus facile à obtenir
3=*Avoir de l'aide
4=*Lorsque les formulaires papier n'existeront plus
6=*S'il avait su que c'était possible, il l'aurait fait par internet
7=*S'il n'avait pas reçu le formulaire papier
90=*Autre <précisez>
95=*Rien->11
96=*Aucune autre->11
99=*NSP/NRP->11

- Q_11 L'utilisation d'internet pour faire une demande de rente de retraite permet d'obtenir immédiatement à l'écran la réponse de la Régie et le montant de la rente. Si vous l'aviez su, est-ce que cela vous aurait amené à choisir internet pour faire votre demande?
- 1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP
- Q_12a Maintenant, j'aimerais savoir si vous avez des commentaires à formuler sur la façon dont les services vous ont été rendus concernant votre demande de rente de retraite. *Acceptez * *3 mentions, sortie=96,99,95
- 90=*Autre <précisez>
95=*Non, aucun commentaire->13
96=*Aucune autre->13
99=*NSP/NRP->13
- Q_13 J'ai presque terminé. Je tiens à vous remercier du temps que vous m'avez consacré jusqu'à maintenant, votre collaboration est grandement appréciée. Nous allons maintenant terminer avec quelques questions d'ordre sociodémographique.
- Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? *
Lire si nécessaire*
- 1=*Primaire (7 ans ou moins)
2=*Secondaire – DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans)
3=*Collégial – DEC de formation préuniversitaire, de formation technique, certificat (CEP), attestation (AEC)
4=*Universitaire
9=*NSP/NRP
- Q_14 Dans quelle catégorie situez-vous votre revenu personnel avant impôt pour l'année 2013? *Vous pouvez accepter une réponse spontanée, interrompre lorsque vous avez la réponse, mettre la borne dans la catégorie inférieure*
- 1=15 000 \$ ou moins
2=15 000 \$ à 30 000 \$
3=30 000 \$ à 45 000 \$
4=45 000 \$ à 60 000 \$
5=60 000 \$ à 75 000 \$
6=Plus de 75 000 \$
99=*NSP/NRP

Q_15 Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

1=Français
2=Anglais
3=Autre
9=*NSP/NRP

/*Note

Ne pas poser Q16 ni 17 si Q9a=1*/

Q_sical16
->>16

si q#9a\$=1->FIN

Q_16 À quelle fréquence utilisez-vous internet?

1=Au moins une fois par semaine
2=Moins d'une fois par semaine
4=Jamais->FIN
3=*Rarement
9=*NSP/NRP->FIN

Q_17a Utilisez-vous internet pour...?

Consulter divers sites internet

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

Q_17b Faire des transactions bancaires

Q_17c Faire des achats en ligne

->>FIN

Q_URGENCE *(Au besoin) pour ((g expliquer la raison de l'appel :))

Si la personne mentionne qu'elle a fait une demande par internet, tenter de lui rappeler qu'il s'agit de la demande de rente de retraite du Régime de rentes du Québec et que selon les informations de la RRQ, cette demande a été faite par la poste. Si le répondant insiste pour dire qu'il l'a fait par internet, terminez l'entrevue et la classer hors strate.

Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante.

Nous sommes mandatés par la Régie des rentes du Québec pour effectuer un sondage auprès des personnes qui ont effectué une demande de rente de retraite par la poste récemment. Nous souhaitons obtenir votre opinion sur les services que la Régie vous a offerts.

Nous cherchons à connaître votre opinion. Votre participation est volontaire. Les renseignements que vous nous fournirez demeureront confidentiels.

Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

Je n'ai pas accès à votre dossier. C'est la Régie des rentes du Québec qui nous a fourni vos coordonnées.

Pour valider la légitimité de notre démarche, vous pouvez joindre le service des renseignements téléphoniques de la Régie au 1-800-463-5185.

Demander si on peut rappeler et mettre en rendez-vous (ou en refus, le cas échéant).

2=*Continuez

Q_FIN Voilà, c'est terminé, je vous remercie beaucoup de votre collaboration!

Annexe 3 Lettre et formulaire de demande simplifiée pour la demande de rente de retraite

Le 4 octobre 2013

MONSIEUR/MADAME

Adresse : n° et nom de la rue

Ville et code postal

Monsieur /Madame,

Après avoir atteint l'âge de **60 ans**, de plus en plus de citoyens continuent de travailler, alors que d'autres choisissent de prendre leur retraite. Que vous soyez dans l'une ou l'autre de ces situations, à compter de janvier 2014, vous pourrez recevoir votre rente de retraite du Régime de rentes du Québec à la seule condition d'avoir 60 ans ou plus. Notez cependant que le montant de votre rente sera de 30 à 36 % moins élevé que si vous attendez d'avoir 65 ans pour la demander et que cette réduction s'appliquera toute la durée de votre retraite.

Si vous désirez obtenir votre rente de retraite, nous vous proposons de **remplir et de nous retourner la demande simplifiée ci-jointe** seulement si les renseignements personnels inscrits à la section 1 sont complets et exacts.

Si nous recevons votre demande avant le 30 avril 2014, le paiement de votre rente débutera à la fin du mois de mai 2014. Si votre demande nous parvient après le 30 avril 2014, le paiement de votre rente commencera à la fin du mois qui suit la réception de la demande.

N'utilisez pas la demande simplifiée si les renseignements personnels inscrits à la section 1 ne sont pas complets et exacts. Faites plutôt votre demande au moment désiré en utilisant notre service en ligne au **www.rrq.gouv.qc.ca/demanderetraite** ou en téléphonant aux numéros qui figurent sur cette lettre.

Pour obtenir plus de précisions, vous pouvez consulter le relevé de participation que vous avez reçu il y a quelques jours ou joindre un de nos préposés à la clientèle aux numéros de téléphone indiqués sur cette lettre.

Veuillez agréer, Monsieur/Madame, nos salutations distinguées.

La directrice des cotisations et des prestations,

Brigitte Marceau

Demande simplifiée de rente de retraite

Utilisez cette demande **seulement** si les renseignements de la **SECTION À VÉRIFIER** sont **complets et exacts**.

SECTION À VÉRIFIER

1. Renseignements personnels

Prénom et nom du client	Mois et année de naissance
Adresse : no et nom de la rue	avril 1954
Ville et code postal	

Périodes de prestations familiales

Le montant de votre rente de retraite pourrait augmenter si vous avez déjà été admissible à des prestations familiales du Québec ou du Canada. (Lire la partie **A** des **Renseignements complémentaires**.)

À votre dossier, il est inscrit que vous étiez admissible à recevoir, à **votre nom**, des prestations familiales du **Québec** pour les 7 premières années de vie des enfants mentionnés ci-dessous :

Enfants	Mois et année de naissance
1 ^{er} enfant	mai 1979
2 ^e enfant	avril 1981

Prestations d'autres organismes

À votre dossier, il est inscrit que vous ne recevez pas actuellement d'indemnité de la **Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)**, ni de la **Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)**, et que vous n'attendez pas de réponse de leur part.

SECTIONS À REMPLIR

2. Travail à l'extérieur du Canada (s'il y a lieu)

Si vous avez participé à un régime de sécurité sociale à l'étranger, inscrivez le nom des pays.

3. Dépôt direct

Nom de l'établissement financier	Adresse de l'établissement financier
----------------------------------	--------------------------------------

Numéro de la succursale (transit)	Numéro de l'établissement	Numéro de compte (folio)
-----------------------------------	---------------------------	--------------------------

4. Déclaration et signature (obligatoire)

Je déclare que les renseignements inscrits dans cette demande sont complets et exacts.

Signature de la personne inscrite à la section 1

Date

Renseignements complémentaires

Si vous êtes invalide ou avez cessé de travailler en raison de votre état de santé, il pourrait être avantageux pour vous de demander la rente d'invalidité. Si c'est votre cas, ne tardez pas à le faire.

A Périodes de prestations familiales (section 1 de la demande)

Les prestations familiales sont le Soutien aux enfants, l'allocation familiale du Québec ou la prestation fiscale canadienne pour enfants.

Le montant de votre rente de retraite pourrait augmenter, puisque la Régie **tiendra compte dans son calcul** des périodes durant lesquelles :

- vous étiez admissible et avez **reçu, à votre nom**, des prestations familiales pour un enfant de **moins de 7 ans**;
- ou
- vous étiez admissible à recevoir, **à votre nom**, des prestations familiales pour un enfant de **moins de 7 ans**, même si vous n'en avez **pas reçu** en raison d'un revenu familial trop élevé.

Notez que les renseignements que nous avons concernent les périodes de prestations familiales du Québec seulement.

B Prestations d'autres organismes (section 1 de la demande)

Vous ne pouvez pas recevoir la rente de retraite avant 65 ans si vous recevez une indemnité de remplacement du revenu non réduite de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), ou si vous avez droit à une indemnité de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et que la Régie vous reconnaît invalide pour la même raison.

Si vous recevez ou devez recevoir des prestations d'autres organismes, publics ou privés, vérifiez auprès d'eux si le fait de recevoir une rente de retraite du Régime de rentes du Québec peut entraîner une réduction de ces prestations.

C Travail à l'extérieur du Canada (section 2 de la demande)

Si vous avez participé à un régime de sécurité sociale à l'étranger, vous pourriez avoir droit à une pension de ce régime. La Régie pourra vous aider dans vos démarches si le Québec a conclu une entente de sécurité sociale avec ce pays.

La rente de retraite du Régime de rentes du Québec n'est pas réduite si vous recevez une pension d'un autre pays.

Paiement de la rente

Votre rente débutera à la dernière des dates suivantes :

- le mois suivant votre 60^e anniversaire;
- ou
- le mois suivant la réception de votre demande, si celle-ci nous parvient après le mois de votre 60^e anniversaire. Le montant de la rente sera alors augmenté pour chaque mois écoulé depuis votre 60^e anniversaire. Ce facteur d'ajustement sera établi en fonction du montant de la rente de retraite. Le tableau suivant présente les facteurs qui seront applicables selon l'année du début de la rente.

Début de rente	Facteur d'ajustement minimal	Facteur d'ajustement maximal
2014	0,5 % par mois	0,53 % par mois
2015	0,5 % par mois	0,56 % par mois
2016 et plus	0,5 % par mois	0,60 % par mois

Veuillez noter que la rente de retraite est toujours payable **à la fin du mois**. Elle est imposable et augmentée en janvier de chaque année en fonction du coût de la vie.

Accès aux documents des organismes publics et protection des renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis dans le présent formulaire sont nécessaires à l'étude de votre demande. L'omission de les fournir peut entraîner un retard ou un rejet de traitement. Seuls les membres autorisés de notre personnel y ont accès. Ces renseignements sont communiqués à d'autres personnes ou organismes pour vérification auprès d'eux seulement dans les cas prévus par la loi. Ils peuvent aussi servir à des fins de recherche, d'évaluation, d'enquête ou de sondage. La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* vous permet de consulter et de faire rectifier vos renseignements personnels.

Annexe 4 Formulaire régulier pour la demande de rente de retraite



Demande de rente de retraite

Vous pouvez faire votre demande de rente de retraite en utilisant le service en ligne *Mon dossier* au www.rrq.gouv.qc.ca/mondossier. C'est plus rapide que par la poste. Vous obtiendrez immédiatement un accusé de réception et pourrez suivre le cheminement de votre demande en tout temps.

Nous vous suggérons de demander votre rente de retraite de la Régie des rentes du Québec trois mois avant le moment où vous désirez la recevoir. Toutefois, vous ne pouvez pas la demander plus de 12 mois à l'avance.

La rente de retraite

Pour être admissible à la rente de retraite, vous devez être âgé d'au moins 60 ans et avoir cotisé au Régime de rentes du Québec pour au moins une année.

Depuis janvier 2014, il n'est plus nécessaire d'avoir cessé de travailler pour avoir droit à la rente de retraite avant 65 ans.

Si vous avez moins de 65 ans et si vous êtes invalide ou avez cessé de travailler en raison de votre état de santé, il pourrait être avantageux pour vous de demander la rente d'invalidité. Si c'est votre cas, ne tardez pas à le faire.

Montant de la rente

Le montant de la rente de retraite varie selon les revenus de travail sur lesquels vous avez versé des cotisations au Régime et le nombre d'années pour lesquelles vous avez cotisé.

Il varie également selon votre âge au moment où la rente débute. Ainsi, le montant sera réduit si vous demandez votre rente avant l'âge de 65 ans, mais il sera augmenté si vous la demandez après cet âge.

Vous avez moins de 65 ans

Si vous êtes né avant 1954, votre rente sera réduite de 0,5 % pour chaque mois qui précède votre 65^e anniversaire.

Par contre, si vous êtes né en 1954 ou après, ce facteur de réduction sera établi en fonction du montant de la rente de retraite. Le tableau suivant présente les facteurs qui seront applicables selon l'année du début de la rente.

Début de rente	Facteur de réduction minimal	Facteur de réduction maximal
2014	0,5 % par mois	0,53 % par mois
2015	0,5 % par mois	0,56 % par mois
2016 et plus	0,5 % par mois	0,60 % par mois

Par exemple, si vous désirez recevoir votre rente à 60 ans, son montant sera de 30 à 36 % moins élevé que si vous attendez d'avoir 65 ans pour la demander. Cette réduction s'applique à toute la durée du paiement.

Vous avez 65 ans ou plus

La rente sera **augmentée** de 0,7 % pour chaque mois écoulé depuis votre 65^e anniversaire jusqu'à un maximum de 42 % à 70 ans. L'augmentation s'applique à toute la durée du paiement.

Début de la rente

Vous avez moins de 65 ans

La rente débutera à la **dernière** des dates suivantes :

- le mois suivant votre 60^e anniversaire;
- le mois suivant la date de réception de votre demande;
- le mois choisi dans votre demande.

Notez que les règles suivantes s'appliquent seulement aux demandes présentées en 2014. Ces règles seront différentes à compter de 2015.

Vous avez de 65 à 70 ans

Vous pourriez recevoir une rente rétroactive dont la date de début dépend de votre situation de travail. Cette rente ne peut toutefois pas débiter avant votre 65^e anniversaire. Notez également que vous ne pourriez pas recevoir, pour la même période, la rente rétroactive ainsi que l'augmentation de 0,7% par mois.

Si vous travaillez toujours ou avez cessé de travailler en 2014, la rente rétroactive pourrait débiter à compter de janvier 2014.

Si vous avez cessé de travailler avant 2014, la rente rétroactive pourrait débiter à compter du mois suivant votre cessation de travail.

Vous avez 70 ans ou plus

Vous pourriez recevoir une rente rétroactive pouvant couvrir un maximum de 60 mois selon votre situation de travail.

Notez que la rente pourrait aussi débiter à la date que vous aurez choisie dans votre demande si vous désirez la recevoir plus tard.

Versement de la rente

La rente de retraite est :

- payable à la fin du mois à partir duquel vous avez droit à la rente. Par exemple, si vous y avez droit à partir d'avril, le versement sera fait à la fin d'avril;
- augmentée, en janvier de chaque année, en fonction du coût de la vie;
- imposable. Vous pourrez demander que des retenues d'impôt soient faites sur votre versement, par Internet ou téléphone, dès que votre demande de rente sera acceptée.

Prestations d'autres organismes

Vous ne pouvez pas recevoir la rente de retraite avant 65 ans si vous recevez une indemnité de remplacement du revenu non réduite de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), ou si vous avez droit à une indemnité de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et que la Régie vous reconnaît invalide pour la même raison.

Si vous recevez ou devez recevoir des prestations d'autres organismes, publics ou privés, vérifiez auprès d'eux si le fait de recevoir une rente de retraite en vertu du Régime de rentes du Québec peut entraîner une réduction de ces prestations.

Notez également que vous ne pouvez pas recevoir la rente de retraite du Régime de rentes du Québec si vous recevez déjà la pension de retraite ou des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (autres que la pension de la Sécurité de la vieillesse).

Travail à l'extérieur du Canada

Si vous avez participé à un régime de sécurité sociale à l'étranger, vous pourriez avoir droit à une pension de ce régime. La rente de retraite du Régime de rentes du Québec n'est pas réduite si vous recevez une pension d'un autre pays.

Accès aux documents des organismes publics et protection des renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis dans le présent formulaire sont nécessaires à l'étude de votre demande. L'omission de les fournir peut entraîner un retard ou un rejet de traitement. Seuls les membres autorisés de notre personnel y ont accès. Ces renseignements sont communiqués à d'autres personnes ou organismes pour vérification auprès d'eux seulement dans les cas prévus par la loi. Ils peuvent aussi servir à des fins de recherche, d'évaluation, d'enquête ou de sondage. La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* vous permet de consulter et de faire rectifier vos renseignements personnels.

Délai de réponse

Dans notre *Déclaration de services aux citoyens*, nous nous engageons à répondre à une demande de rente de retraite dans un délai maximal de 40 jours. Cependant, 3 fois sur 4, le délai habituel de traitement a été de 24 jours (résultat enregistré entre novembre 2012 et octobre 2013).

De plus, vous pouvez consulter en tout temps le service en ligne *Mon dossier* pour suivre le cheminement de votre demande.

La Régie peut, au besoin, exiger une preuve de naissance. Elle se réserve également le droit de vérifier tous les renseignements fournis.

Pour obtenir plus de renseignements



www.rrq.gouv.qc.ca



0100001 LE



Demande de rente de retraite

Attention : vous devez sans faute inscrire votre numéro d'assurance sociale aux endroits indiqués pour éviter de retarder le traitement de votre demande.

Inscrivez votre numéro d'assurance sociale ►

1. Renseignements sur votre identité

Sexe <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Nom de famille Nom de famille à la naissance, si différent	Prénom Prénom à la naissance, si différent
Date de naissance <small>année mois jour</small>		Lieu de naissance (ville, province, pays)
Nom de famille de votre mère à la naissance (nom de jeune fille)		Prénom de votre mère
Nom de famille de votre père		Prénom de votre père
Langue de correspondance <input type="checkbox"/> Français <input type="checkbox"/> Anglais		
Votre adresse (numéro, rue, appartement)		
Ville	Province	Pays
Code postal		
Téléphone <small>ind. rég.</small>		
Au domicile	Autre	Poste
Si vous résidez à l'extérieur du Canada, indiquez la dernière province du Canada où vous avez habité.		

2. Participation à d'autres régimes

Avez-vous participé à un régime de sécurité sociale à l'étranger? Oui Non

Si oui, indiquez le ou les pays :

3. Prestations d'autres organismes

Remplissez cette section si vous avez **moins de 65 ans**. Sinon, passez à la **section 4**.

3.1 Recevez-vous **actuellement** une indemnité de remplacement du revenu de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) à cause d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle?

Non

Oui

J'attends une réponse à une réclamation. Date de la réclamation :

3.2 Recevez-vous **actuellement** une indemnité de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)?

Non

Oui. Indiquez le numéro de dossier :

J'attends une réponse à une demande d'indemnité. Date de l'accident :

Inscrivez votre numéro d'assurance sociale ▶

--	--	--

4. Renseignements sur les enfants

Certaines conditions peuvent faire augmenter le montant de votre rente de retraite :

- Si vous avez reçu des prestations familiales pour des enfants (Soutien aux enfants, allocation familiale du Québec ou prestation fiscale canadienne pour enfants).
- Si vous étiez admissible à des prestations familiales, mais que vous n'en avez pas reçu en raison de votre revenu familial trop élevé.

- 4.1 Avez-vous eu ou pris en charge des enfants? Oui Non. Passez à la section 5.
- 4.2 Avez-vous reçu à **votre nom** des prestations familiales pour des enfants ou, si vous n'en avez pas reçu, était-ce en raison d'un revenu familial trop élevé? (Ces prestations sont habituellement versées à la mère.)
 Oui. Remplissez ce qui suit. Non. Passez à la section 5.

Renseignements sur les enfants			
1^{er} enfant			
Nom de famille à la naissance	Prénom	Date de naissance <small>année mois jour</small>	
Lieu de naissance (province, pays)	Date d'adoption ou de prise en charge (s'il y a lieu) <small>année mois</small>	Date de décès (si l'enfant est décédé avant l'âge de 7 ans) <small>année mois</small>	
Si l'enfant est né hors du Canada	Date d'entrée au Canada <small>année mois</small>	Province de résidence lors de l'entrée au Canada	
2^e enfant			
Nom de famille à la naissance	Prénom	Date de naissance <small>année mois jour</small>	
Lieu de naissance (province, pays)	Date d'adoption ou de prise en charge (s'il y a lieu) <small>année mois</small>	Date de décès (si l'enfant est décédé avant l'âge de 7 ans) <small>année mois</small>	
Si l'enfant est né hors du Canada	Date d'entrée au Canada <small>année mois</small>	Province de résidence lors de l'entrée au Canada	
3^e enfant			
Nom de famille à la naissance	Prénom	Date de naissance <small>année mois jour</small>	
Lieu de naissance (province, pays)	Date d'adoption ou de prise en charge (s'il y a lieu) <small>année mois</small>	Date de décès (si l'enfant est décédé avant l'âge de 7 ans) <small>année mois</small>	
Si l'enfant est né hors du Canada	Date d'entrée au Canada <small>année mois</small>	Province de résidence lors de l'entrée au Canada	
4^e enfant			
Nom de famille à la naissance	Prénom	Date de naissance <small>année mois jour</small>	
Lieu de naissance (province, pays)	Date d'adoption ou de prise en charge (s'il y a lieu) <small>année mois</small>	Date de décès (si l'enfant est décédé avant l'âge de 7 ans) <small>année mois</small>	
Si l'enfant est né hors du Canada	Date d'entrée au Canada <small>année mois</small>	Province de résidence lors de l'entrée au Canada	
S'il y a plus de quatre enfants, inscrivez les renseignements additionnels à la section 7.			

- 4.3 De la naissance de chaque enfant jusqu'à son 7^e anniversaire, y a-t-il eu des périodes où vous n'avez pas reçu de prestations familiales à **votre nom**? Oui Non
- 4.4 Depuis sa naissance ou son arrivée au Canada jusqu'à son 7^e anniversaire, chaque enfant a-t-il **toujours résidé avec vous au Canada**? Oui Non

Inscrivez votre numéro d'assurance sociale ►

--	--	--

5. Situation de travail et début de la rente

Vous avez moins de 65 ans

Votre rente pourrait débuter à la **dernière** des dates suivantes :

- le mois suivant votre 60^e anniversaire;
- le mois suivant la date de réception de votre demande.

5.1 Si vous désirez **que votre rente débute plus tard** que la date suggérée ci-dessus, veuillez indiquer le moment choisi.

année	mois
_	_

Vous avez 65 ans ou plus

Attention : notez que les règles suivantes s'appliquent seulement aux **demandes présentées en 2014**. Ces règles seront différentes à compter de 2015.

Vous pourriez recevoir une **rente rétroactive** dont la date de début dépend de votre situation de travail. Cette rente ne peut toutefois pas débuter avant votre 65^e anniversaire et peut couvrir un maximum de 60 mois.

Vous avez de 65 à 70 ans

Si vous travaillez toujours ou avez cessé de travailler¹ en 2014, votre rente pourrait débuter à la **dernière** des dates suivantes :

- le mois suivant votre 65^e anniversaire;
- janvier 2014.

Si vous avez cessé de travailler¹ avant 2014, votre rente pourrait débuter à la **dernière** des dates suivantes :

- le mois suivant votre 65^e anniversaire;
- le mois suivant celui au cours duquel vous avez cessé de travailler.

Vous avez 70 ans ou plus

Votre rente pourrait débuter à la **dernière** des dates suivantes :

- le 59^e mois précédant votre demande;
- la première des dates parmi celles-ci :
 - le mois suivant celui au cours duquel vous avez cessé de travailler¹;
 - janvier 2014;
 - le mois suivant votre 70^e anniversaire.

5.2 Afin de déterminer la date de début de votre rente, veuillez cocher la case qui correspond le mieux à votre situation de travail. **Ne cochez qu'une seule case** et fournissez l'information demandée s'il y a lieu.

Si vous devez inscrire la date de votre dernière journée de présence au travail, inscrivez celle où vous avez travaillé pour la dernière fois, **que ce soit au Québec, ailleurs au Canada ou à l'extérieur du Canada**.

J'ai cessé de travailler. Ma dernière journée de présence au travail a été en

année	mois
_	_

.

Je travaille toujours et mes revenus de travail sur une base annuelle, y compris l'assurance salaire, sont **inférieurs ou égaux** à 13 125 \$¹.

Date depuis laquelle mes revenus sont inférieurs ou égaux à ce montant :

année	mois
_	_

Je travaille toujours et mes revenus de travail, sur une base annuelle sont **supérieurs** à 13 125 \$.

Je n'ai jamais travaillé.

5.3 Si vous désirez **que votre rente débute plus tard** que la date suggérée selon les conditions énumérées plus haut, veuillez indiquer le moment choisi.

année	mois
_	_

¹ La Régie considère qu'une personne a cessé de travailler si ses revenus de travail, calculés sur une base annuelle, sont **inférieurs ou égaux** à 13 125 \$ (montant de référence pour 2014).