

RETRAITE QUÉBEC

Sondage Omnibus Expérience client

Rapport 2020



Rédaction

Annie Parent

Collaboration

Roxanne Brousseau

France Noël

Révision

Catherine Mercier

Graphisme

Martin Bussières

Production

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Date de production

Novembre 2021

Ce document est disponible sur notre site Web :

retraitequebec.gouv.qc.ca

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

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

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec

Case postale 5200

Québec (Québec) G1K 7S9

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-96045-4 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Introduction	4
Méthodologie en bref	4
Profil des clients de Retraite Québec visés par le sondage	5
Résultats du sondage	7
Satisfaction à propos des services reçus	7
Éléments de service à la clientèle	8
Éléments de suivi d’une demande	10
Connaissance et utilisation de <i>Mon dossier</i>	13
Utilisation des services numériques	20
Connaissance des données détenues et sécurité	24
Annexe I – Méthodologie	28
Population visée et base de sondage	28
Tirage de l’échantillon	30
Questionnaire	30
Collecte de données	31
Taux de validité et de réponse.....	32
Méthodes statistiques d’analyse des résultats.....	32
Évaluation du sondage.....	33
Annexe II – Questionnaire synthèse	34

Introduction

Le but de ce sondage était de connaître l'opinion de la clientèle de Retraite Québec en lien avec l'expérience client et la sécurité de l'information. Un volet additionnel a été ajouté pour que l'on connaisse certaines informations en lien avec les services rendus aux clients présentant un handicap. Les résultats concernant cette dernière partie font l'objet d'un rapport distinct et ne sont pas présentés ici.

Les objectifs de la partie concernée par ce rapport étaient de :

- connaître le taux d'utilisation des services en ligne;
- circonscrire les besoins des clients en matière de suivi de leur dossier;
- mesurer la confiance des clients dans la protection des renseignements personnels.

Les clients qui ont reçu de la part de Retraite Québec une réponse à leur demande au cours des mois de septembre et d'octobre 2020 étaient visés par ce sondage.

Le présent rapport rend compte des résultats de ce sondage.

Méthodologie en bref

Population visée



Tous les clients (RRQ, AF, RRSP) qui ont reçu une réponse en septembre ou octobre 2020 après avoir fait une demande auprès de Retraite Québec.

Sondage



Comment?

Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur et effectuées par la firme de sondage SOM



Quand?

Entre le **8 décembre 2020** et le **7 janvier 2021**

Collecte des données

Base de sondage : Liste fournie par Retraite Québec, composée de trois types de clients :



clients du Régime de rentes du Québec (RRQ)



clients de l'Allocation Famille (AF)



clients du Régime de retraite du secteur public (RRSP)



904

Nombre de personnes qui ont répondu au questionnaire et qui sont considérées dans les résultats



34,1 %

Taux de réponse



3,5 %

Marge d'erreur maximale

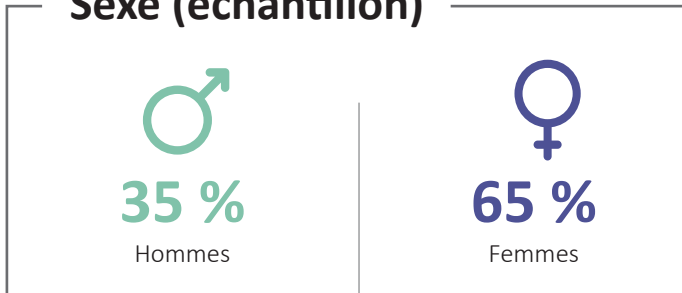


95 %

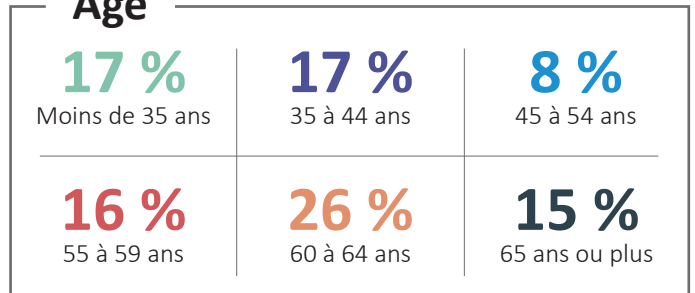
Niveau de confiance

Profil des clients de Retraite Québec visés par le sondage

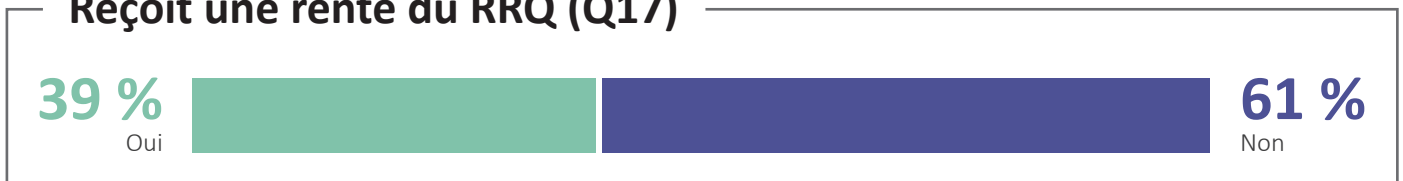
Sexe (échantillon)



Âge



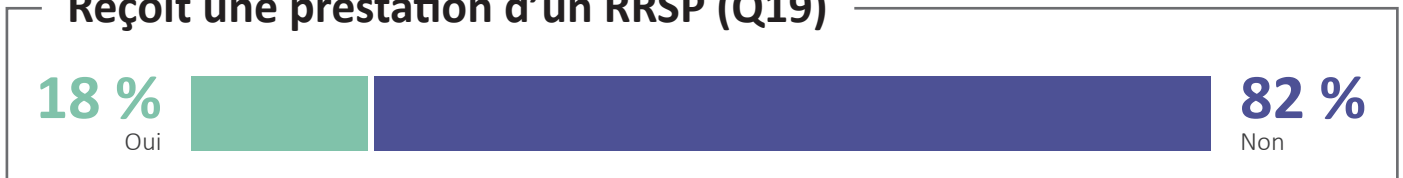
Reçoit une rente du RRQ (Q17)



Cotise ou a déjà cotisé à un RRSP (Q18)



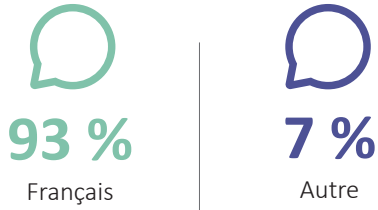
Reçoit une prestation d'un RRSP (Q19)



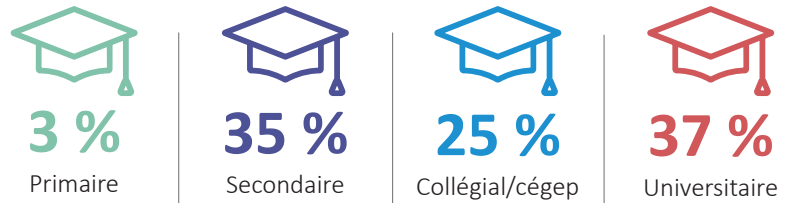
Reçoit l'AF (Q20)



Langue utilisée avec Retraite Québec



Plus haut niveau de scolarité complété



Revenu familial



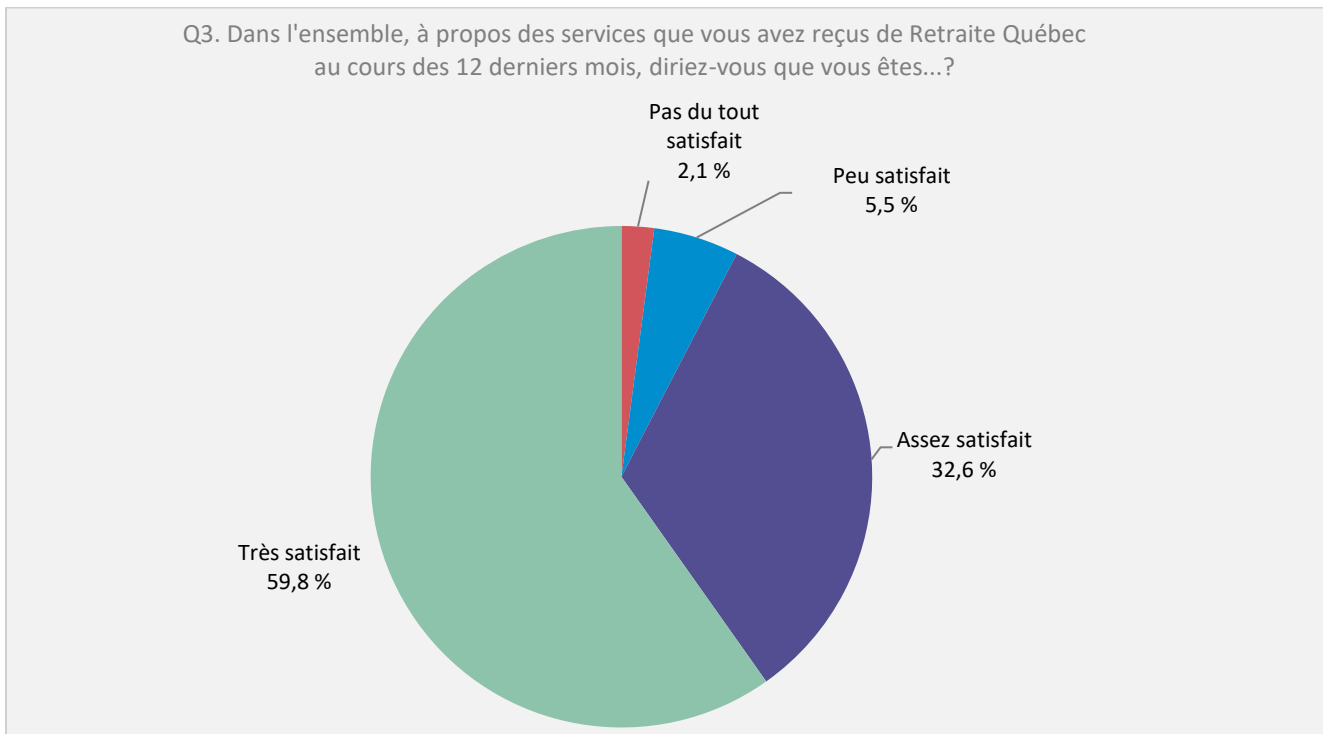
Résultats du sondage

Satisfaction à propos des services reçus¹

Environ 6 clients visés par le sondage sur 10 (60 %) se sont dits très satisfaits des services reçus de la part de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, et 1 client sur 3 (33 %) s’est dit assez satisfait. En ce qui concerne l’insatisfaction, la proportion est très faible : 6 % des clients visés ont mentionné être peu satisfaits, et 2 %, pas du tout satisfaits (graphique 1).

Les clients visés qui reçoivent une rente du Régime de rentes du Québec (RRQ) sont proportionnellement plus satisfaits (95 % d’entre eux sont très ou assez satisfaits) que ceux qui n’en reçoivent pas (91 %).

Graphique 1 – Répartition des clients visés selon leur satisfaction à propos des services reçus de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois



Les clients qui ont trouvé les démarches faciles à faire sont proportionnellement plus nombreux à être satisfaits (94 %) que les autres clients (71 %). Par le fait même, les clients qui sont en désaccord avec le fait que leurs démarches ont été faciles à effectuer sont plus insatisfaits (29 %) que les autres (6 %).

1. La question sur la satisfaction de même que les énoncés sur les éléments du service à la clientèle qui sont présentés à la page suivante faisaient également partie du sondage *Mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle (MASC)* réalisé en septembre 2020. Les résultats de ce dernier sont tout à fait semblables à ceux présentés ici.

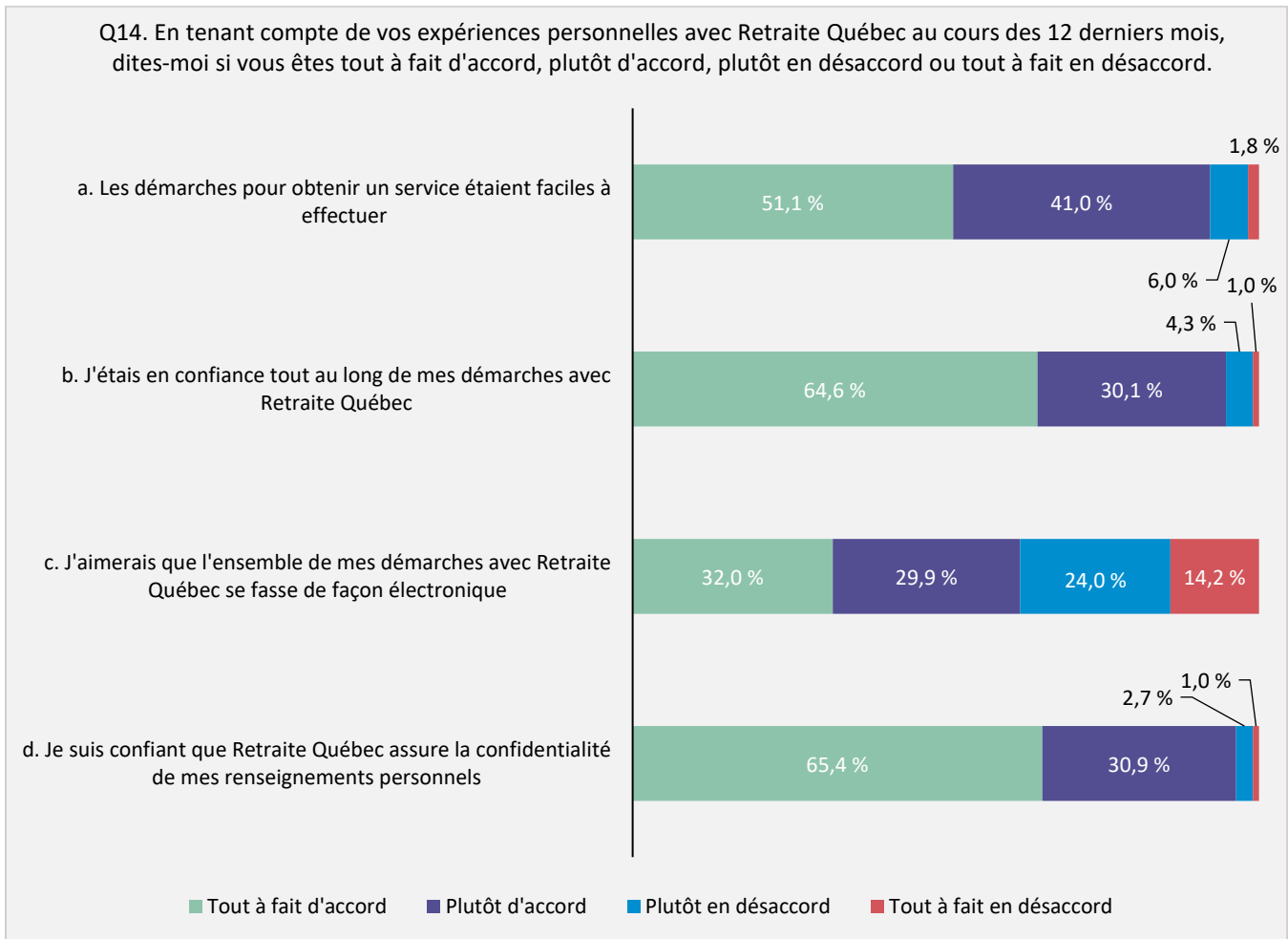
Éléments de service à la clientèle

On a questionné les clients visés sur quatre éléments de service à la clientèle de Retraite Québec. Si on examine la proportion des clients visés ayant répondu « tout à fait d'accord », on remarque que les deux éléments suivants obtiennent des proportions plus élevées que les autres (graphique 2) :

- « J'étais en confiance tout au long de mes démarches avec Retraite Québec. » (65 %);
- « Je suis confiant que Retraite Québec assure la confidentialité de mes renseignements personnels. » (65 %).

Plus de la moitié (51 %) des clients visés sont tout à fait d'accord avec l'élément « Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer. », et 32 % le sont pour l'élément « J'aimerais que l'ensemble de mes démarches avec Retraite Québec se fasse de façon électronique. » (graphique 2).

Graphique 2 – Répartition des clients visés selon leur niveau d'accord avec certains énoncés concernant leurs démarches auprès de Retraite Québec



Les clients qui considèrent que leurs démarches étaient faciles à effectuer sont proportionnellement plus nombreux à être âgés de moins de 65 ans (93 %, comparativement à 86 % pour les 65 ans ou plus). Cette facilité contribuait peut-être à les rassurer, puisqu'ils ont affirmé dans une proportion de 96 % qu'ils se sont sentis en confiance tout au long de leurs démarches avec Retraite Québec, par rapport à 76 % seulement chez ceux qui ont trouvé leurs démarches difficiles.

Parmi les clients qui aimeraient que l'ensemble de leurs démarches avec Retraite Québec se fasse de façon électronique, on trouve davantage de :

- clients AF (75 %) que des autres clientèles (RRQ : 54 % et RRSP : 57 %);
- clients de moins de 45 ans (75 %) que de clients plus âgés (55 %);
- clients avec un niveau de scolarité collégial ou universitaire (68 %) que de clients ayant un autre niveau de scolarité (52 %).

Éléments de suivi d'une demande

On a demandé aux clients le niveau d'importance qu'ils accordaient à 6 éléments de suivi de leur demande.

Les éléments de suivi peuvent être séparés en deux groupes distincts selon la proportion de gens qui les jugent « très importants ».

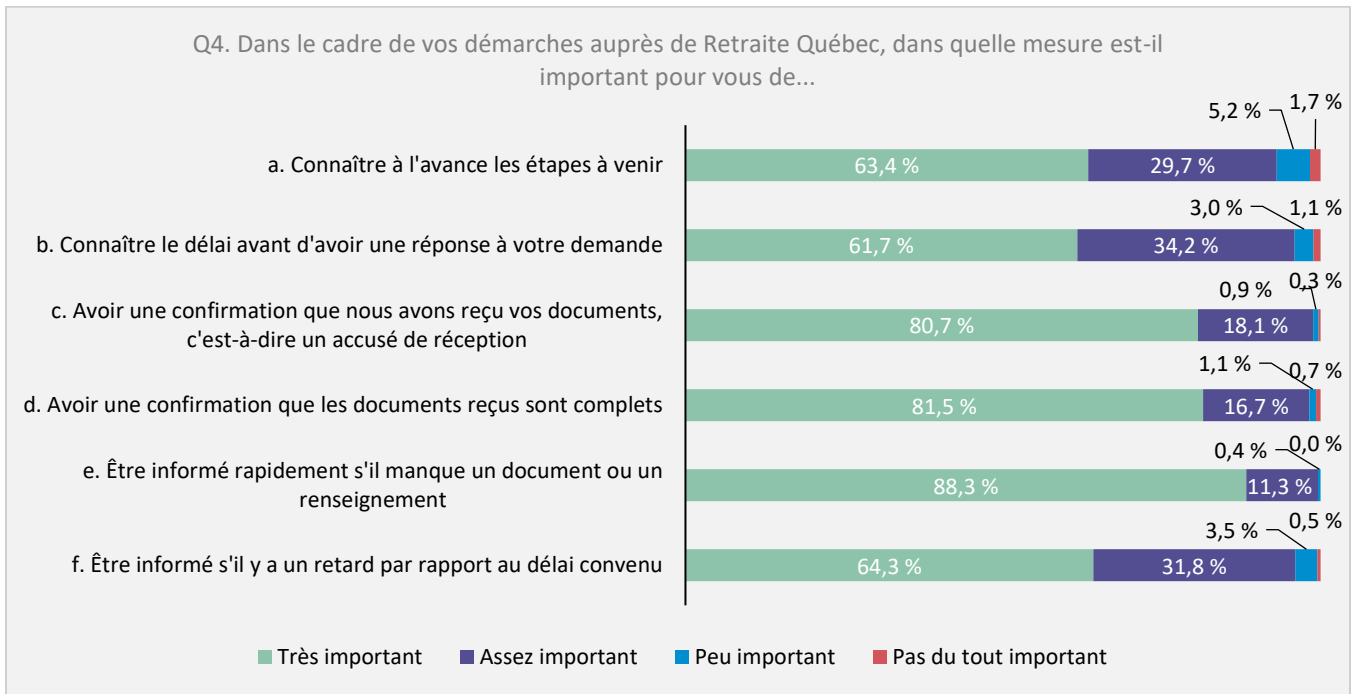
Le groupe 1 réunit des éléments de suivi servant à rassurer le client sur le fait qu'il n'a rien d'autre à faire. Ces éléments sont considérés comme étant très importants par plus de 80 % des clients visés (graphique 3) :

- c. Avoir une confirmation que les documents ont été reçus à Retraite Québec (accusé de réception);
- d. Avoir une confirmation que les documents reçus sont complets;
- e. Être informé rapidement s'il manque un document ou un renseignement.

Le groupe 2, quant à lui, inclut les éléments de suivi concernant l'anticipation par le client de ce qui s'en vient. Environ les deux tiers des clients visés trouvent ces éléments très importants (graphique 3) :

- a. Connaître à l'avance les étapes à venir;
- b. Connaître le délai avant d'avoir une réponse à leur demande;
- f. Être informé s'il y a un retard par rapport au délai convenu.

Graphique 3 – Répartition des clients visés selon le niveau d'importance accordée à des éléments de suivi de leur demande lors de démarches auprès de Retraite Québec



Les questions précédentes concernent le niveau d'importance de chaque élément de façon individuelle. Pour connaître l'élément qui est le plus important parmi l'ensemble des six éléments, la procédure qui suit a été utilisée.

Si le client visé avait désigné plusieurs éléments comme étant très importants, il devait se prononcer sur celui qui était le plus important pour lui parmi ceux mentionnés. S'il n'en avait indiqué qu'un seul comme étant très important, c'est celui-ci qui était conservé pour sa préférence. Les deux éléments qui ressortent comme les plus importants pour un plus grand nombre de clients sont les suivants (graphique 4) :

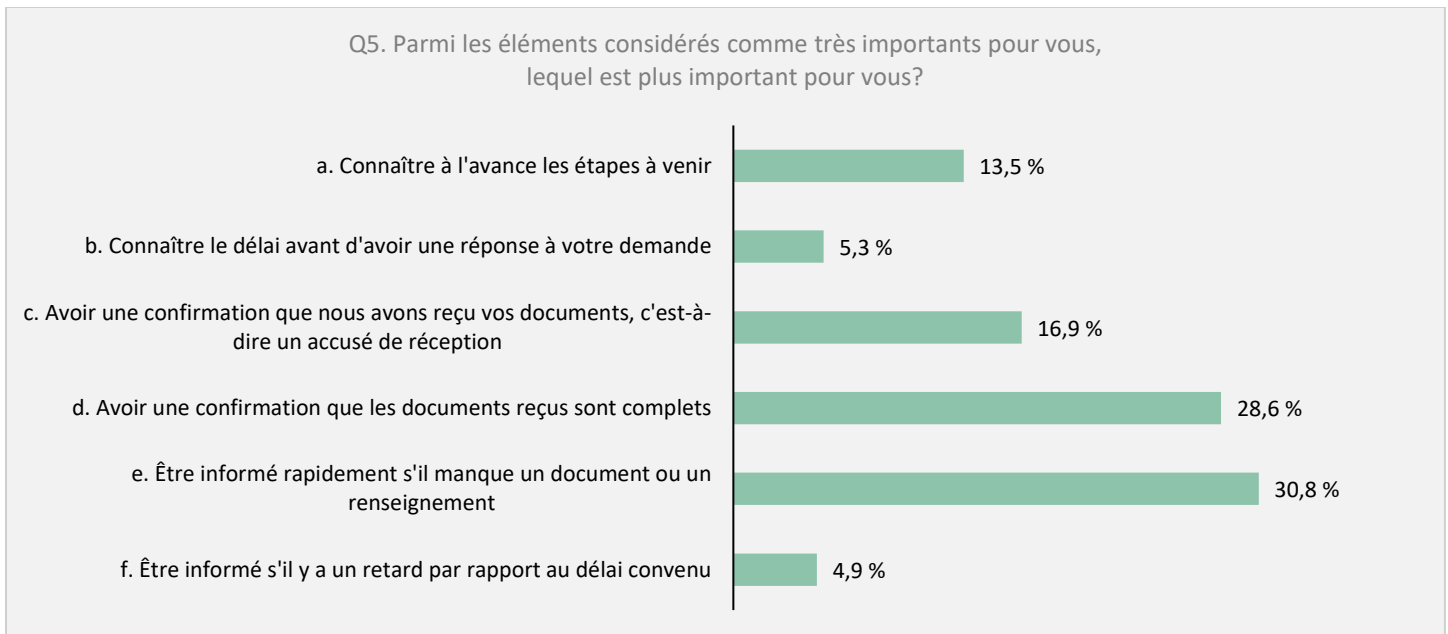
- Être informé rapidement s'il manque un document ou un renseignement (31 %);
- Avoir une confirmation que les documents reçus sont complets (29 %).

Ceux qui obtiennent les proportions les plus faibles sont les suivants :

- Connaître le délai avant d'avoir une réponse à leur demande (5 %);
- Être informé qu'il y a un retard par rapport au délai convenu (5 %).

Les clients visés semblent donc aimer davantage savoir si leur demande est complète que de connaître le délai qui y est lié.

Graphique 4 – Répartition des clients visés selon l'élément de suivi de leur demande qu'ils considèrent le plus important



Certaines différences sont observées selon la clientèle. La plus importante concerne l'élément « Connaître les étapes à venir », qui est jugé comme le plus important pour une proportion plus grande de clients qui ont fait une demande dans le cadre du Régime de rentes du Québec (RRQ) (17 %) ou de leur régime de retraite du secteur public (RRSP) (17 %) que pour ceux ayant fait une demande d'Allocation famille (AF) (7 %) (tableau 1).

L'élément « Recevoir un accusé de réception » présente aussi des différences. Il est considéré comme le plus important par 21 % des clients visés ayant fait une demande d'AF, comparativement à 14 % chez les clients RRQ (tableau 1).

Tableau 1 – Répartition des clients visés désignant l'élément comme le plus important pour eux, par clientèles

Clientèle	Élément de suivi	% de clients le désignant comme l'élément le plus important
RRQ	Savoir que les documents reçus sont complets	32,5 %
	Savoir rapidement qu'il manque un document ou un renseignement	29,5 %
	Connaître les étapes à venir	16,9 %
	Recevoir un accusé de réception	13,6 %
	Connaître le délai de réponse	4,3 %
	Savoir qu'il y a un retard dans le délai convenu	3,2 %
AF	Savoir rapidement qu'il manque un document ou un renseignement	35,6 %
	Savoir que les documents reçus sont complets	23,3 %
	Recevoir un accusé de réception	21,3 %
	Connaître les étapes à venir	7,2 %
	Savoir qu'il y a un retard dans le délai convenu	6,4 %
	Connaître le délai de réponse	6,3 %
RRSP	Savoir que les documents reçus sont complets	29,2 %
	Savoir rapidement qu'il manque un document ou un renseignement	23,9 %
	Connaître les étapes à venir	17,3 %
	Recevoir un accusé de réception	16,8 %
	Savoir qu'il y a un retard dans le délai convenu	6,5 %
	Connaître le délai de réponse	6,2 %

Connaissance et utilisation de *Mon dossier*

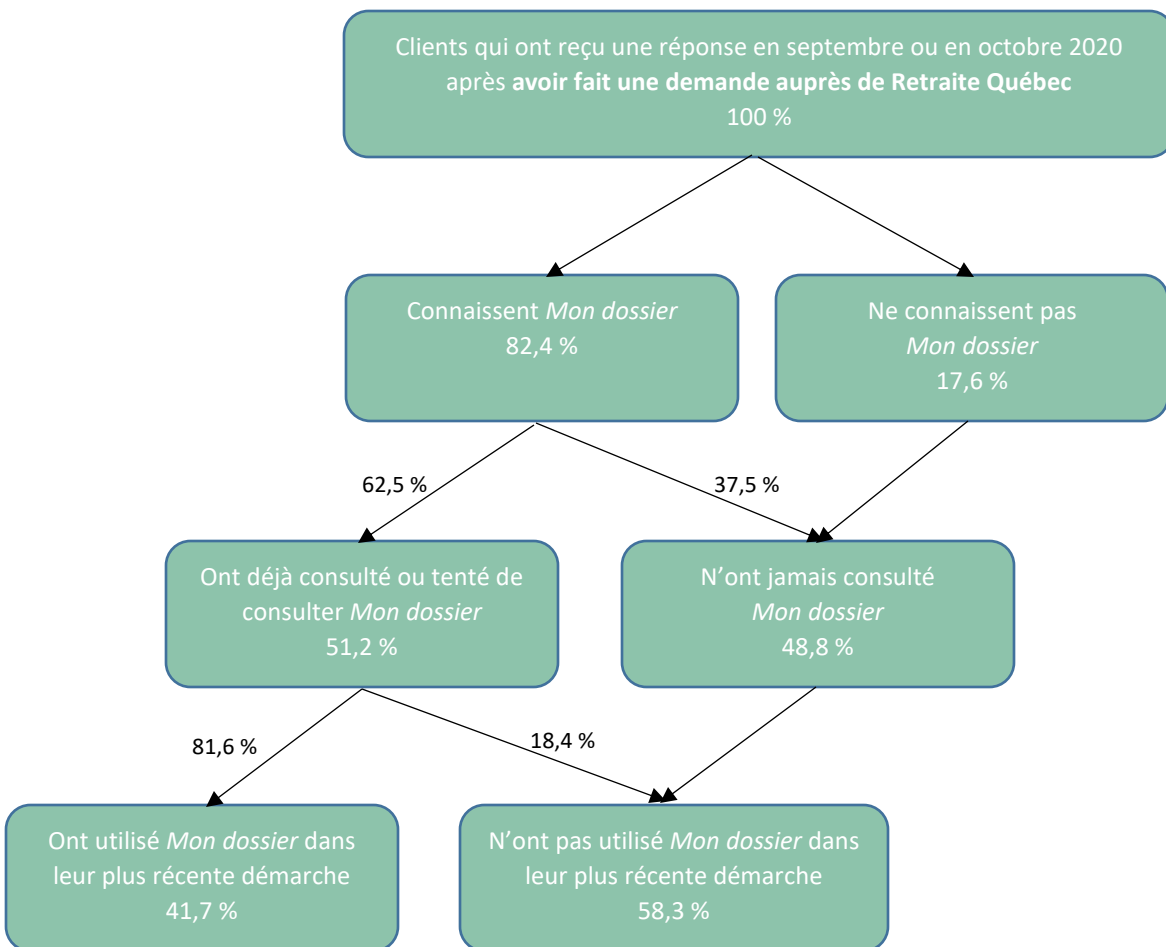
Les clients visés savent, dans une proportion de 82 %, que Retraite Québec met à leur disposition un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier*. Parmi ceux qui connaissent *Mon dossier*, environ 2 clients sur 3 (63 %) l'avaient déjà consulté ou avaient tenté de le consulter, alors qu'un client sur 3 (34 %) ne l'a pas fait et que 3 % ont mentionné ne pas avoir d'ordinateur ou d'accès à Internet.

Le schéma qui suit illustre l'utilisation faite de *Mon dossier* par les clients visés (schéma 1). Les chiffres inscrits dans les rectangles reflètent les proportions calculées sur l'ensemble des clients, et ce, même si certaines questions n'étaient adressées qu'à un sous-groupe d'entre eux. Pour ce faire, les hypothèses suivantes ont été établies :

- Les clients qui ne connaissaient pas *Mon dossier* sont présumés ne jamais l'avoir consulté;
- Les clients n'ayant jamais consulté *Mon dossier* sont présumés ne pas l'avoir utilisé lors de leur récente démarche.

On peut ainsi estimer qu'environ 4 clients sur 10 parmi ceux qui ont obtenu une réponse à une demande adressée à Retraite Québec utilisent *Mon dossier* dans le cadre de leurs démarches (42 %).

Schéma 1 – Répartition des clients visés selon leur utilisation de *Mon dossier*



Les clients visés suivants sont proportionnellement plus nombreux à déjà connaître *Mon dossier* :

- Ceux qui ont fait une demande dans le cadre de l'AF (93 %, contre 76 % pour RRSP et 77 % pour RRQ);
- Ceux qui sont des femmes (85 %, contre 78 % pour les hommes);
- Ceux âgés de moins de 45 ans (91 %, contre 78 % pour les 45 ans et plus);
- Ceux avec un niveau de scolarité collégial ou universitaire (86 %, contre 77 % pour les autres).

Les clients visés qui ont utilisé *Mon dossier* lors de leur récente démarche auprès de Retraite Québec ont mentionné différentes raisons pour lesquelles ils l'ont utilisé plutôt qu'un autre mode de communication. Les principales raisons mentionnées sont les suivantes (tableau 2) :

- La rapidité (permet d'obtenir plus vite ce qu'on veut);
- La simplicité (convivial, facile à utiliser);
- Facilite le suivi (permet de vérifier toutes les informations).

Tableau 2 – Répartition des clients visés selon les raisons pour lesquelles ils ont utilisé *Mon dossier* plutôt qu'un autre mode de communication

Raisons d'utilisation de <i>Mon dossier</i>	Nombre de mentions (351 répondants)
La rapidité (permet d'obtenir plus vite ce qu'on veut)	138
La simplicité (convivial, facile à utiliser)	88
Facilite le suivi (permet de vérifier toutes les informations)	73
A été suggéré par le personnel de Retraite Québec lors d'un contact antérieur	15
C'était le seul moyen d'obtenir l'information ou le service désirés	15
La possibilité d'y accéder en tout temps (au moment et à l'endroit désirés, etc.)	12
C'est plus moderne comme façon de faire (plus technologique, etc.)	11
La curiosité (voir ce qui est disponible)	10
L'habitude d'utiliser <i>Mon dossier</i> (inscrit depuis longtemps, consulte souvent, etc.)	6
C'est préférable en raison de la COVID-19	6
Était au courant du service (s'est informé, a été référé, etc.)	6
C'est plus sécuritaire (plus confidentiel, etc.)	4
A été recommandé par un professionnel (assureur, avocat, etc.)	1
Autre	4
Total	389

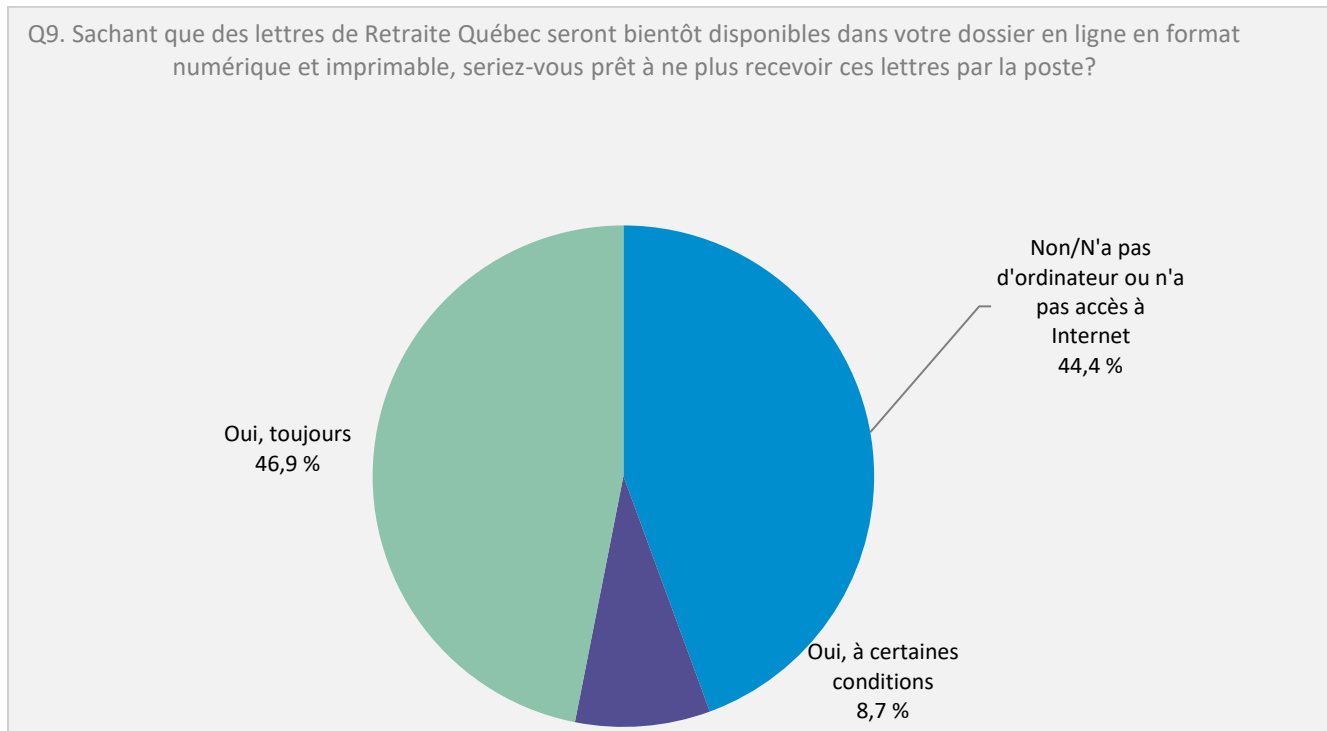
D'un autre côté, les clients visés qui n'ont pas utilisé *Mon dossier* lors de leur récente démarche mentionnent qu'une plus grande convivialité et une plus grande facilité d'accès à ce site auraient pu les inciter à l'utiliser (tableau 3).

Tableau 3 – Répartition des clients visés selon les éléments qui auraient pu les inciter à utiliser *Mon dossier* lors de leur récente démarche auprès de Retraite Québec

Incitatifs à utiliser <i>Mon dossier</i>	Nombre de mentions (69 répondants)
Une plus grande convivialité du site (plus facile d'accès, etc.)	31
Avoir accès à plus d'informations en ligne (suivi plus complet, etc.)	6
Avoir l'obligation d'utiliser le service en ligne (pas le choix, etc.)	6
Avoir besoin d'une réponse rapidement (c'est plus rapide en ligne)	5
Avoir besoin de plus d'options (devoir régler différents problèmes, etc.)	4
Être au courant de l'existence du service en ligne	4
Avoir des problèmes de suivi (pas de réponse au courrier, etc.)	3
Avoir accès à Internet (n'a pas accès à Internet, n'utilise jamais Internet, etc.)	1
Un changement important à son dossier (montant des prestations, etc.)	1
Rien	9
Total	69

Environ la moitié des clients visés connaissant l'existence de *Mon dossier* (peu importe s'ils l'ont déjà consulté ou non) (47 %) seraient prêts à ne plus recevoir les lettres de Retraite Québec par la poste si elles sont disponibles dans *Mon dossier* en format numérique et imprimable. À ceux-ci s'ajoutent les clients qui ont répondu « Oui, à certaines conditions » (9 %). Il reste tout de même plus de 4 clients visés sur 10 qui ne seraient pas prêts à abandonner la réception de lettres par la poste (44 %) (graphique 5). Ramenée sur l'ensemble des clients ayant reçu une réponse à une demande adressée à Retraite Québec, la proportion de gens qui seraient prêts à cesser de recevoir des lettres par la poste serait de 37 %.

Graphique 5 – Répartition des clients visés* selon qu'ils sont prêts ou non à ne plus recevoir des lettres par la poste sachant qu'elles seraient disponibles dans *Mon dossier*



* Base : Tous les clients visés qui savent que Retraite Québec met à la disposition de ses clients un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier*.

Les clients visés qui seraient proportionnellement plus nombreux à accepter de ne plus recevoir certaines lettres par la poste sont ceux qui ont fait une demande dans le cadre de l'AF (56 %). Ceux qui sont les moins enclins sont plutôt ceux qui ont fait une demande en lien avec le RRQ (40 %).

L'abandon des lettres par la poste est plus populaire chez les moins de 45 ans (56 %) et chez ceux ayant une formation universitaire (57 %). Ce serait également le cas pour les clients « très satisfaits » des services reçus de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois (50 %) ainsi que pour ceux qui ont trouvé les démarches faciles à effectuer (49 %).

Les principales raisons fournies par les clients qui se sont dits prêts à ne plus recevoir les lettres de Retraite Québec par la poste, mais seulement à certaines conditions, sont les suivantes (tableau 4) :

- Être avisé de l'envoi des documents (par un appel, une alerte, etc.);
- S'adapter aux informations envoyées, à la nature des transactions, etc.

Tableau 4 – Répartition des clients visés selon les conditions requises pour accepter de ne plus recevoir les lettres de Retraite Québec par la poste

Explications données	Nombre de mentions (60 répondants)
À condition d'être avisé de l'envoi de documents (par un appel, une alerte, etc.)	17
Cela dépend des informations envoyées (de la nature des transactions, etc.)	16
Préfère conserver certaines informations pour y accéder facilement en cas de besoin	7
Préfère être avisé directement s'il y a des changements (des nouveautés, etc.)	6
N'est pas habile avec les ordinateurs (pas habile sur Internet)	6
Préfère recevoir des informations par courriel (plutôt que sur <i>Mon dossier</i>)	4
Préfère recevoir les informations sur papier (plus concret, plus tangible)	4
N'a pas accès à une imprimante (pas toujours, pas fonctionnelle, etc.)	3
Préfère être avisé directement s'il y a eu des erreurs (documents manquants, etc.)	1
Pour des raisons de sécurité (pour préserver la confidentialité, etc.)	1
Total	65

Les trois raisons principales mentionnées pour continuer de recevoir les lettres de Retraite Québec par la poste sont les suivantes (tableau 5) :

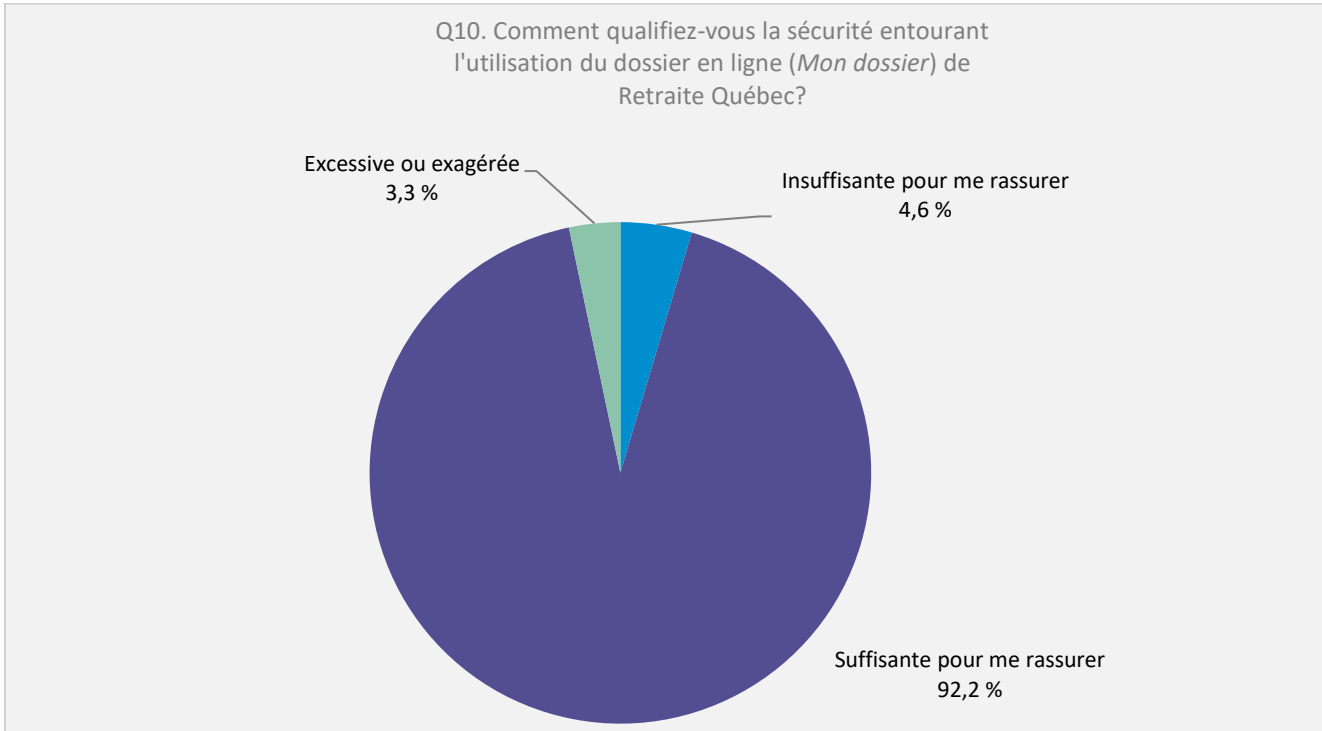
- Pouvoir conserver les informations pour y accéder plus facilement en cas de besoin;
- Ne pas avoir l'habitude de consulter *Mon dossier*;
- Ne pas être habile avec les ordinateurs et/ou Internet.

Tableau 5 – Répartition des clients visés selon les raisons mentionnées pour continuer de recevoir les lettres de Retraite Québec par la poste

Raisons mentionnées	Nombre de mentions (302 répondants)
Permet de conserver les informations pour y accéder facilement en cas de besoin	89
N'a pas l'habitude de consulter <i>Mon dossier</i> (n'y pense pas, pas souvent, etc.)	71
N'est pas habile avec les ordinateurs (pas habile avec Internet)	61
Préfère recevoir les informations sur papier (plus concret, plus tangible)	48
N'aime pas les ordinateurs (n'utilise pas Internet, etc.)	31
N'a pas accès à une imprimante (pas toujours, pas fonctionnelle, etc.)	23
Par souci de confidentialité (pour protéger l'accès à ses renseignements personnels)	14
Gère déjà beaucoup d'informations par Internet (difficile de s'y retrouver)	8
Pour encourager Postes Canada (conserver des emplois, etc.)	2
Autre	2
Total	349

La très grande majorité des clients ayant déjà consulté *Mon dossier* trouve que la sécurité entourant l'utilisation du dossier en ligne (*Mon dossier*) de Retraite Québec est suffisante pour les rassurer (92 %) (graphique 6).

Graphique 6 – Répartition des clients visés* selon la perception de la sécurité entourant l'utilisation de *Mon dossier*

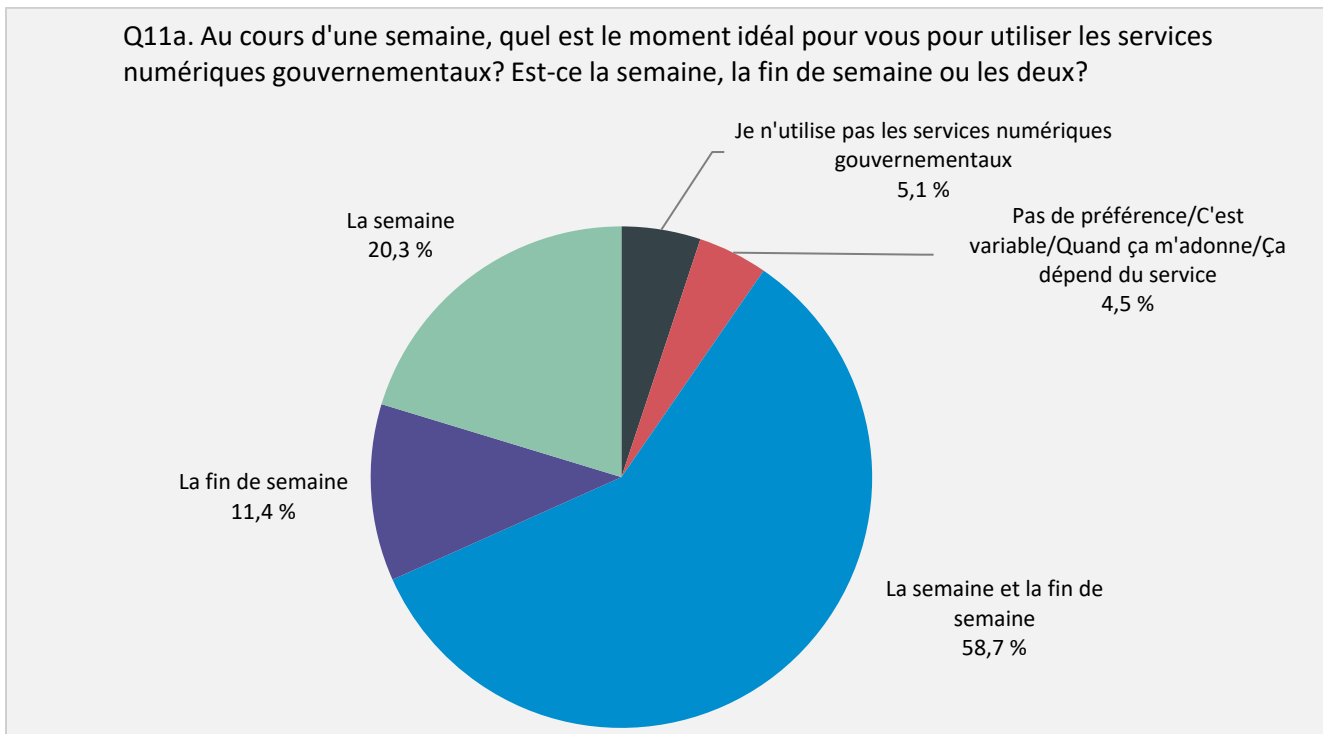


* Base : Tous les clients visés qui ont déjà consulté ou tenté de consulter leur dossier en ligne de Retraite Québec.

Utilisation des services numériques

Les réponses concernant le moment idéal pour utiliser les services numériques gouvernementaux sont variées. Ainsi, près de 6 clients visés sur 10 ont mentionné le faire autant la semaine que la fin de semaine (59 %); 2 clients sur 10 préfèrent utiliser les services la semaine (20 %), et plus d'un client sur 10 le fait la fin de semaine (11 %). Environ 5 % des clients n'avaient pas de préférence et 5 % n'utilisent pas les services numériques gouvernementaux (graphique 7).

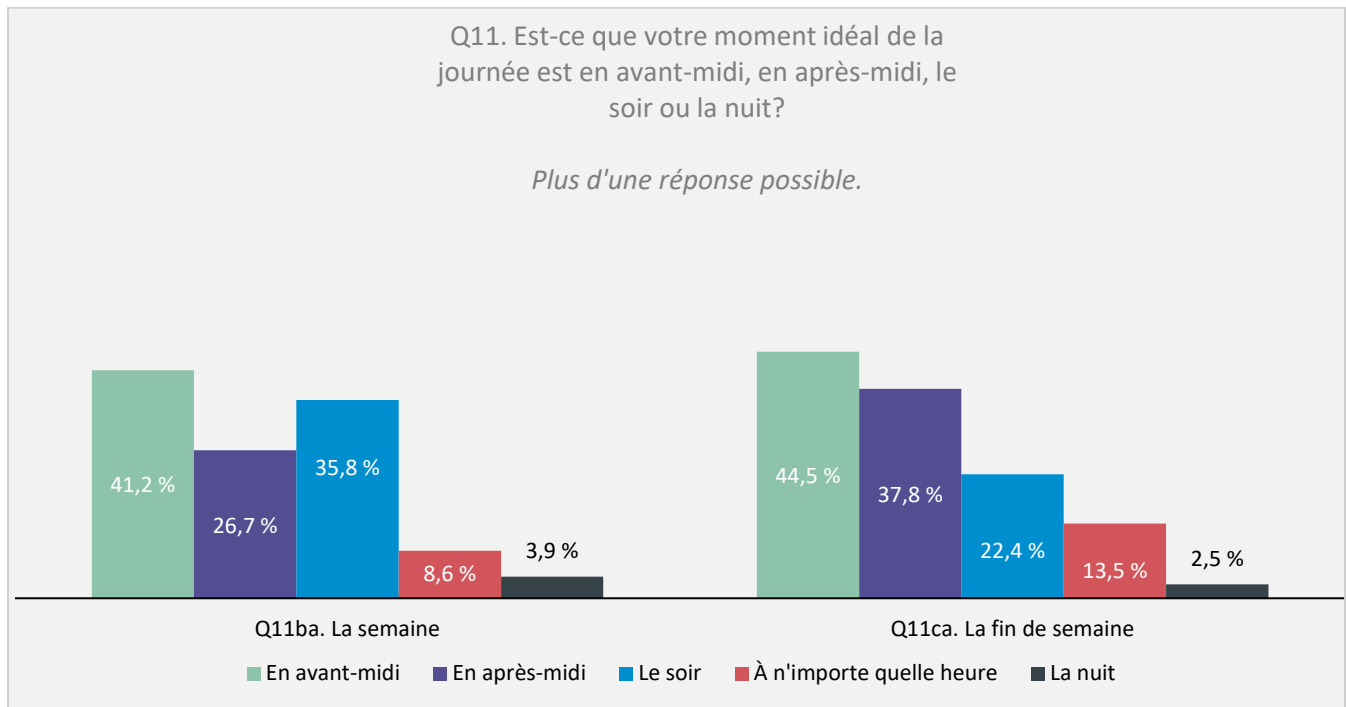
Graphique 7 – Répartition des clients visés selon leur moment idéal dans la semaine pour utiliser les services numériques gouvernementaux



Les clients qui reçoivent l'AF sont proportionnellement plus nombreux (15 %) que ceux qui n'en reçoivent pas (10 %) à avoir mentionné préférer la fin de la semaine comme moment idéal.

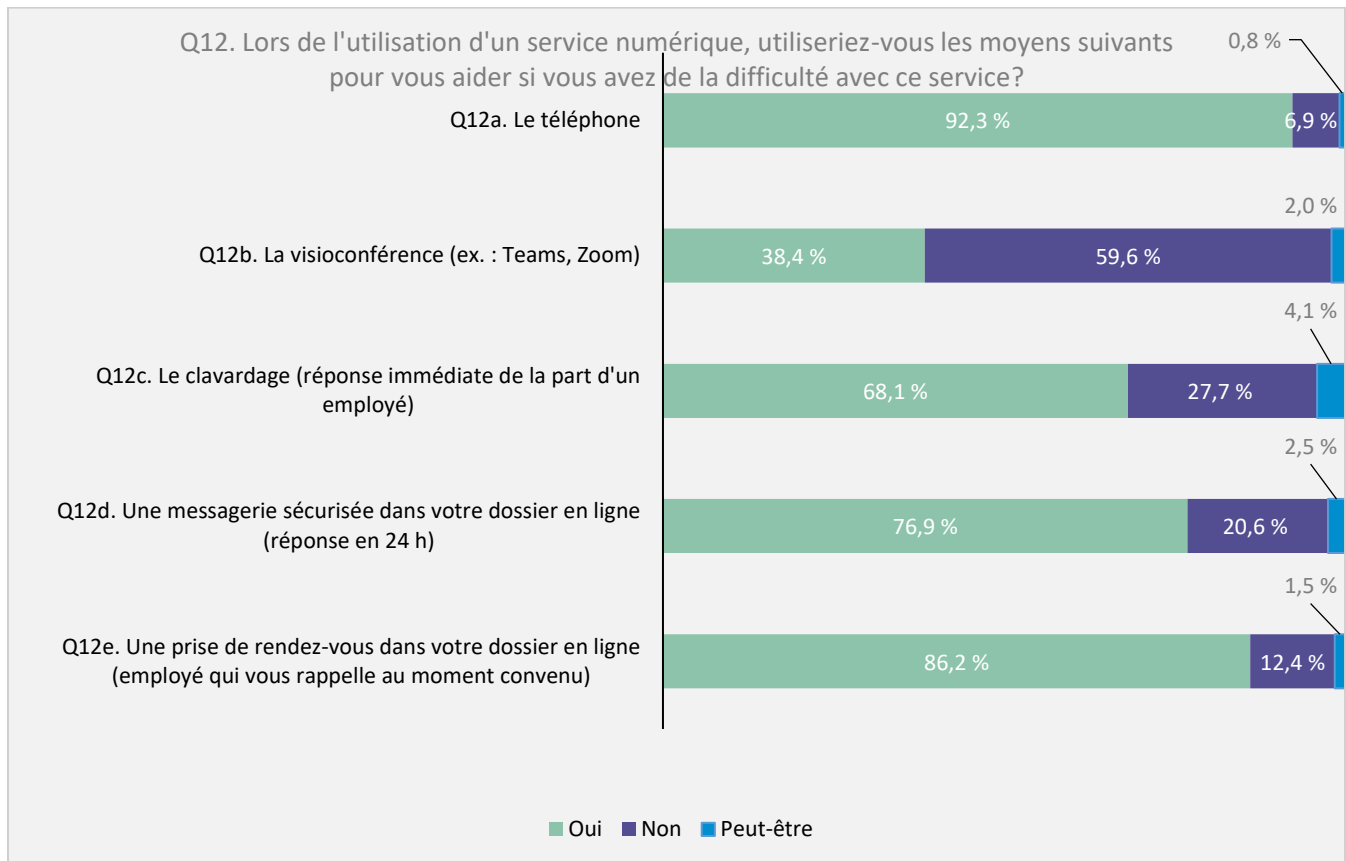
Que ce soit la semaine ou la fin de semaine, les clients visés préfèrent utiliser les services numériques gouvernementaux en avant-midi dans une plus grande proportion que tous les autres moments de la journée. Si l'utilisation se fait pendant la semaine, le moment qui arrive au deuxième rang est le soir, alors que ce serait plutôt l'après-midi si l'utilisation des services se fait la fin de semaine (graphique 8).

Graphique 8 – Répartition des clients visés selon leur moment idéal de la journée pour utiliser les services numériques gouvernementaux



S'il advenait une difficulté avec un service numérique lors de son utilisation, les clients visés aimeraient, dans une très grande proportion, pouvoir téléphoner (92 %) ou prendre un rendez-vous dans leur dossier en ligne (86 %). La messagerie sécurisée dans leur dossier en ligne (77 %) et le clavardage (68 %) seraient également envisagés par plusieurs. Finalement, la visioconférence, le moyen de communication le moins populaire, serait adoptée par moins de 4 clients sur 10 (38 %) (graphique 9).

Graphique 9 – Répartition des clients visés* selon qu'ils utiliseraient ou non les moyens suivants pour les aider s'ils ont de la difficulté avec l'utilisation d'un service numérique



* Base : Tous les clients visés qui utilisent les services numériques.

Les clients visés qui utiliseraient davantage la visioconférence (47 %) et le clavardage (78 %) sont ceux qui ont fait une démarche dans le cadre de l'AF, et ceux qui utiliseraient le moins la visioconférence (30 %) et le clavardage (60 %) sont les clients du RRQ.

Les clients visés avec une formation universitaire semblent choisir davantage la visioconférence (49 %) ainsi que le clavardage (75 %) comparativement aux autres clients. En ce qui a trait à l'âge des clients, plus de clients âgés de moins de 45 ans utiliseraient le clavardage (71 %) comparativement aux groupes d'âge suivants (61 %). Pour la visioconférence, un plus grand nombre de clients âgés de moins de 60 ans (45 %) choisiraient ce moyen comparativement aux clients plus âgés (27 %).

On a demandé aux clients visés s'ils pouvaient donner un exemple d'entreprise ou d'organisme gouvernemental qui leur a donné un bon service d'aide lorsqu'ils ont rencontré une difficulté sur le Web (tableau 6). Moins de la moitié des gens a été en mesure de fournir une réponse à la question, et parmi ces personnes, la majorité a fourni comme réponse « Retraite Québec », résultat possiblement biaisé par le fait que tout le sondage porte sur ses services.

Tableau 6 – Répartition des clients visés* selon le nom d'une entreprise ou d'un organisme gouvernemental qui leur a donné un bon service d'aide lorsqu'ils ont rencontré une difficulté sur le Web

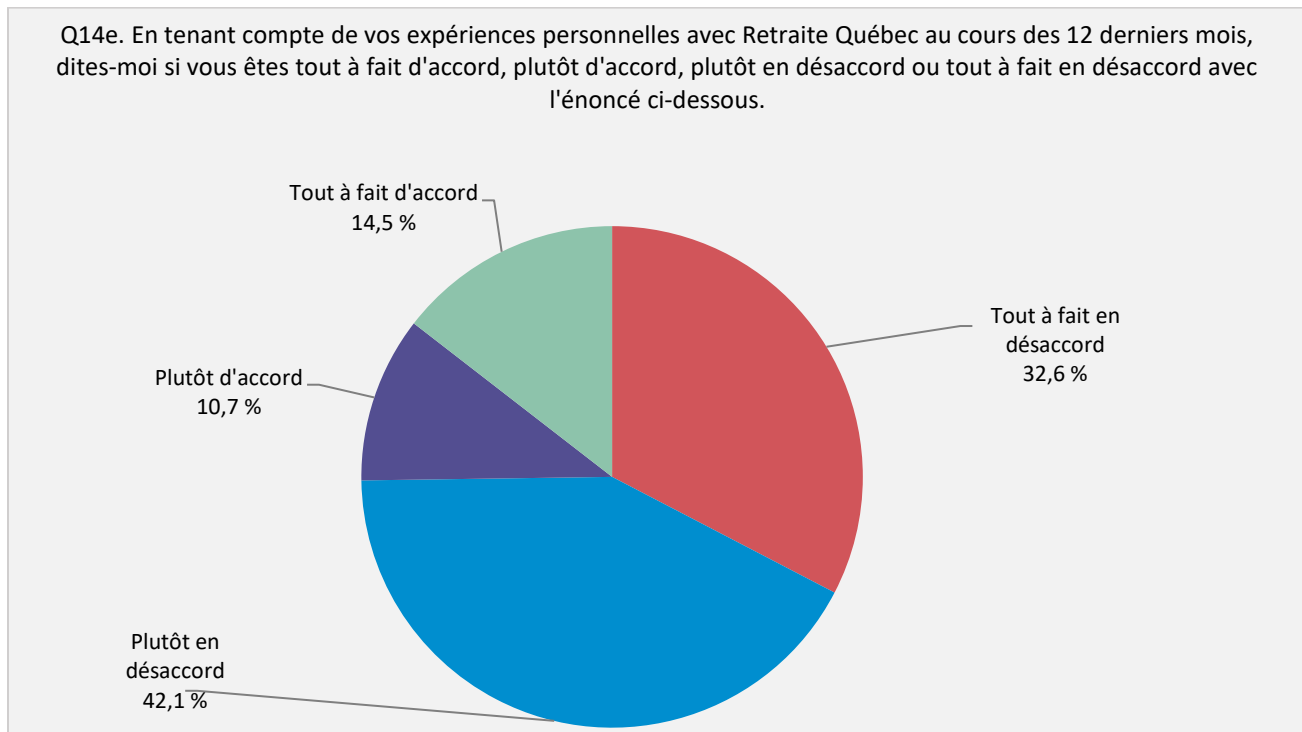
Entreprise ou organisme mentionné	Nombre de mentions
Retraite Québec	48
Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)	37
Revenu Québec (ministère du Revenu)	29
Agence du revenu du Canada (ARC)	26
L'assurance emploi (chômage)	19
Caisses populaires Desjardins	19
Gouvernement du Québec	13
Service Canada	11
Vidéotron	10
Organisations mentionnées de 2 à 10 fois (25 organisations)	84
Organisations mentionnées 1 seule fois	49
N'a jamais reçu d'aide lorsqu'était sur un site Web/Aucune entreprise	303
Ne sait pas/Ne répond pas	171

* Base : Tous les clients visés qui utilisent les services numériques gouvernementaux.

Connaissance des données détenues et sécurité

Un client sur trois (33 %) est « tout à fait en désaccord » avec l'élément « La sécurité entourant l'utilisation de *Mon dossier* nuit à son utilisation. » (graphique 10).

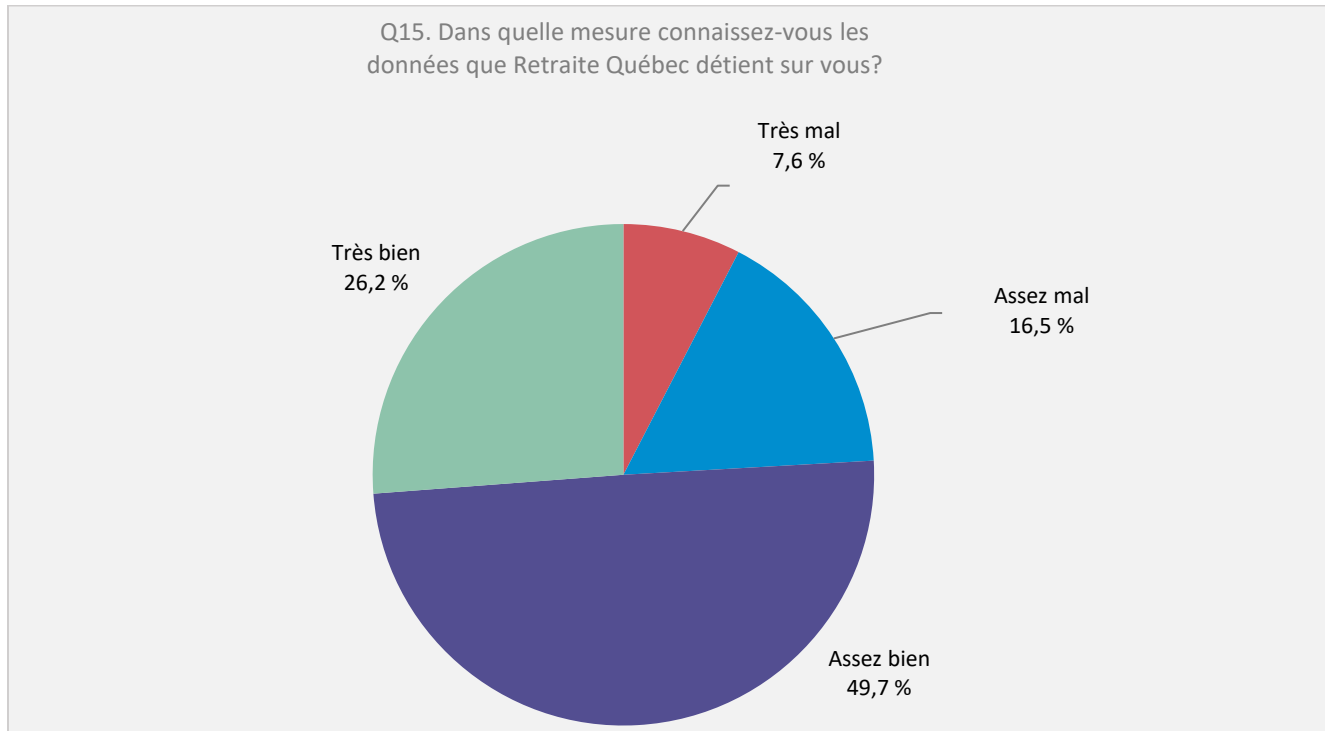
Graphique 10 – Répartition des clients visés selon le niveau d'accord avec l'énoncé concernant la sécurité entourant l'utilisation de *Mon dossier*



Les clients ayant fait une demande RRSP sont « tout à fait en désaccord » avec cet énoncé (43 %) en plus grande proportion que les deux autres clientèles (23 % pour la clientèle RRQ et 36 % pour la clientèle AF).

Par la suite, les clients visés ont été questionnés à savoir s'ils connaissaient bien les données que Retraite Québec détient sur eux. Plus d'un client visé sur quatre a répondu « très bien » (26 %); 1 client visé sur 2, « assez bien » (50 %); 17 % des clients visés ont mentionné les connaître assez mal, et 8 %, les connaître très mal (graphique 11).

Graphique 11 – Répartition des clients visés selon leur niveau de connaissance des données que Retraite Québec détient sur eux

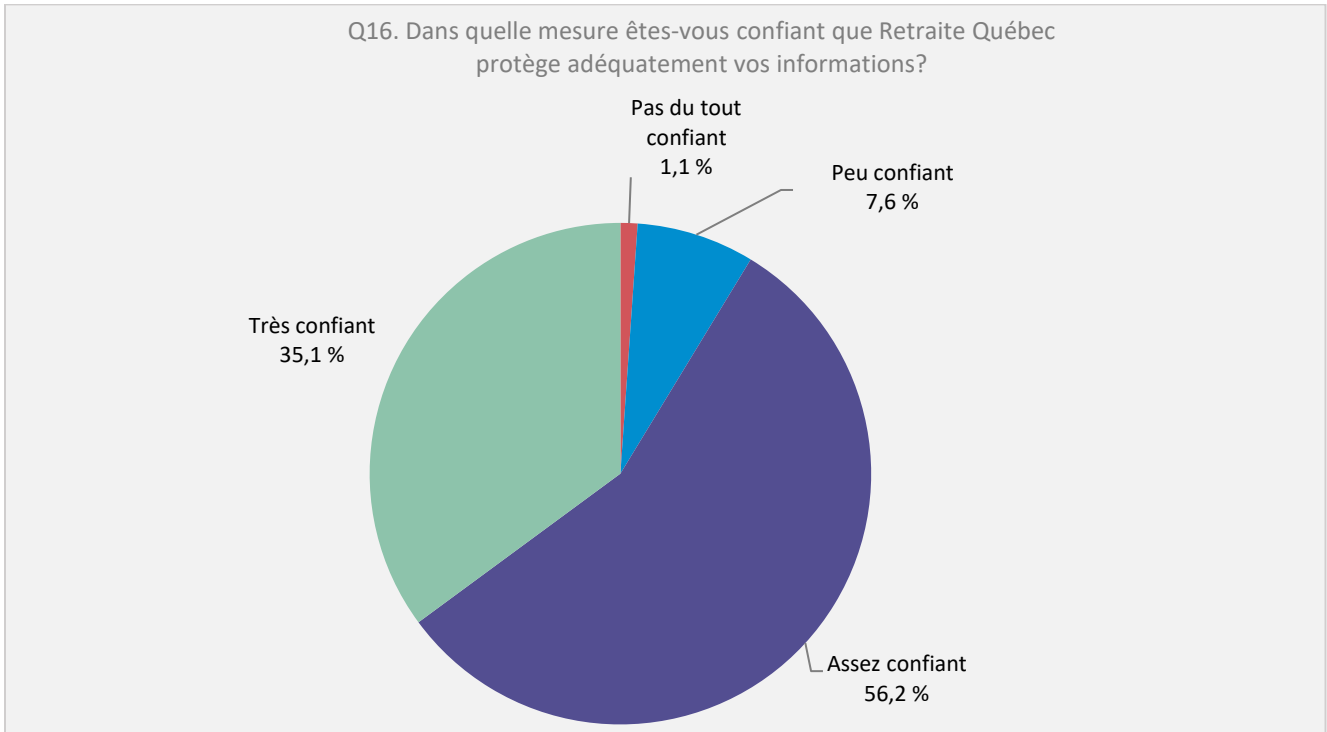


Les clients visés ayant fait une demande RRSP sont proportionnellement plus nombreux à avoir une mauvaise connaissance des données que Retraite Québec détient sur eux (11 %) comparativement aux autres clients (7 %). Pour leur part, les clients visés ayant fait une demande RRQ connaissent très bien les données que Retraite Québec détient sur eux dans une proportion plus grande (31 %) comparativement aux autres clients visés (23 % pour la clientèle AF et 20 % pour la clientèle RRSP).

Les clients visés ayant un niveau de scolarité universitaire répondent davantage connaître mal les données que Retraite Québec détient sur eux (31 %) comparativement aux clients ayant d'autres niveaux de scolarité (20 %).

La majorité des clients visés se disent « très confiants » (35 %) ou « assez confiants » (56 %) que Retraite Québec protège adéquatement leurs informations (graphique 12).

Graphique 12 – Répartition des clients visés selon le niveau de confiance face à la capacité de Retraite Québec de protéger adéquatement leurs informations



Conclusion

Le sondage a permis d'aborder deux grands thèmes, soit le service à la clientèle de Retraite Québec et la sécurité des données. Les résultats obtenus permettront à Retraite Québec de guider l'évolution de ses services en lien avec les attentes de la clientèle. Ainsi, le Service de l'innovation et de la culture client (SICC) retient les orientations suivantes de l'analyse des données recueillies :

- Les éléments les plus importants à considérer dans le développement des services sont de donner au client l'assurance qu'il n'a pas d'autres actions à poser pour que son dossier chemine, de l'informer de manière qu'il puisse anticiper les prochaines étapes et de lui fournir un délai de traitement réaliste.
- De manière à augmenter l'utilisation de *Mon dossier*, les développements de la solution et les stratégies de communication utilisées devraient tabler sur les avantages perçus par les clients qui l'ont consulté, soit la rapidité, la simplicité et la facilité à faire le suivi des demandes en consultant directement l'information disponible.
- *Mon dossier* étant encore un outil peu connu de la clientèle, il est important de bien informer celle-ci sur les différentes possibilités qu'il offre. Par exemple, il serait important de faire savoir que l'utilisateur recevra une alerte si un document y est déposé, et qu'il pourra accéder facilement à ses documents, les classer, et même les imprimer s'il le souhaite. Les clients doivent aussi être rassurés sur le fait que leurs renseignements personnels dans *Mon dossier* sont protégés.

Il ressort de cela que plusieurs moyens pourraient être envisagés par les clients pour obtenir de l'aide avec l'utilisation d'un service numérique. Toutefois, les résultats du sondage ne permettent pas d'affirmer lequel des moyens serait le plus avantageux à mettre en œuvre. D'autres analyses seront nécessaires avant de faire un choix en ce sens. Concernant la sécurité, les clients semblent généralement faire assez confiance à Retraite Québec pour la protection de leurs renseignements personnels et ne semblent pas trop dérangés par les mesures de sécurité mises en place pour accéder à *Mon dossier*. Cela dit, il est certain qu'une simplification de la procédure d'accès ne pourrait qu'avoir des conséquences positives sur l'utilisation des services numériques.

Annexe I – Méthodologie

La présente annexe décrit les aspects méthodologiques de la réalisation du sondage.

Population visée et base de sondage

La population du sondage est composée des clients du Régime de rentes du Québec (RRQ), de l'Allocation famille (AF) et des régimes de retraite du secteur public (RRSP) qui ont reçu une réponse de Retraite Québec au cours des mois de septembre et d'octobre 2020 après avoir fait une demande. Il a été démontré que les contacts de la clientèle avec Retraite Québec durant cette période de l'année ne sont pas différents de ceux qu'elle a avec l'organisme au cours des autres mois. Les opinions recueillies dans le sondage peuvent donc représenter celles de l'ensemble des clients de Retraite Québec durant toute l'année. Le tableau qui suit présente le détail des critères de sélection de la population du sondage.

Tableau 1A – Définition de la population du sondage

Clientèle	Contacts retenus
RRQ	Décision (acceptation ou refus) rendue entre le 1 ^{er} septembre et le 31 octobre 2020 pour : <ul style="list-style-type: none"> • une demande de rente (retraite, survie, invalidité) • une révision
AF	Décision rendue entre le 1 ^{er} septembre et le 31 octobre 2020 (30 septembre 2020 pour les demandes d'Allocation famille faites à la suite d'une naissance) pour : <ul style="list-style-type: none"> • une demande initiale de supplément pour enfant handicapé (SEH) ou de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE) • une réévaluation du SEH ou du SEHNSE • une révision du SEH, du SEHNSE ou de l'Allocation famille • une demande d'Allocation famille (acceptée ou refusée) à la suite d'une naissance, d'une adoption ou d'une nouvelle résidence au Québec • un changement de bénéficiaire (AF) • un changement de garde (AF) • une demande de garde partagée (AF) • une modification de situation conjugale (AF)
RRSP	Décision rendue entre le 1 ^{er} septembre et le 31 octobre 2020 pour une demande : <ul style="list-style-type: none"> • de prestation de retraite (acceptée ou refusée) • de rachat de service (acceptée ou refusée) • d'estimation de rente • de prestation de survivant (acceptée ou refusée) • de transfert entre deux régimes (acceptée ou refusée) • de partage du patrimoine (acceptée ou refusée)

Note : Sont exclus de la population du sondage tous les clients qui avaient une demande à l'étude (y compris une demande de révision [RRQ ou AF]) au 31 octobre 2020.

La base de sondage utilisée pour sélectionner l'échantillon initial des clients visés est la banque de diffusion des données administratives de Retraite Québec pour les clientèles RRQ et AF, et la banque IG pour la clientèle RRSP. Les tableaux ci-dessous présentent les caractéristiques de la population concernée.

Tableau 1B – Répartition de la population visée selon le sexe et l'âge (clientèle RRQ)

Sexe	Âge				Total
	Moins de 55 ans	55-59 ans	60-64 ans	65 ans ou plus	
Féminin	1 859	4 267	5 168	5 449	16 743
Masculin	1 284	3 401	4 877	3 816	13 378
Total	3 143	7 668	10 045	9 265	30 121

Tableau 1C – Répartition de la population visée selon le sexe et l'âge (clientèle AF)

Sexe	Âge					Total
	Moins de 25 ans	25-29 ans	30-34 ans	35-39 ans	40 ans ou plus	
Féminin	1 268	3 539	4 926	3 727	4 263	17 723
Masculin	82	340	835	1 422	2 611	5 290
Total	1 350	3 879	5 761	5 149	6 874	23 013

Tableau 1D – Répartition de la population visée selon le sexe et l'âge (clientèle RRSP)

Sexe	Âge					Total
	Moins de 45 ans	45-54 ans	55-59 ans	60-64 ans	65 ans ou plus	
Féminin	1 217	834	1 379	2 096	1 162	6 688
Masculin	294	323	483	1 193	772	3 065
Total	1 511	1 157	1 862	3 289	1 934	9 753

Tirage de l'échantillon

Pour les trois clientèles, le plan d'échantillonnage de ce sondage est un plan stratifié avec une allocation proportionnelle selon l'âge et le sexe.

Une des particularités de ce sondage est que seuls les clients « admissibles », c'est-à-dire ceux qui se souviennent d'avoir eu un contact récent avec Retraite Québec, sont interrogés.

Pour obtenir le nombre de clients admissibles souhaité, il faut gonfler les tailles initiales de l'échantillon, en tenant compte notamment des différents types de non-réponses (refus, client absent, etc.) et du fait qu'une partie de la clientèle ne se souvient pas d'avoir eu un contact avec Retraite Québec. Ces tailles initiales sont établies en fonction de l'expérience acquise au cours des sondages précédents similaires. Le tableau suivant présente, pour chaque clientèle, la taille de la population du sondage, la taille initiale de l'échantillon et le nombre de clients admissibles souhaité.

Tableau 1E – Population du sondage, échantillon initial et nombre de répondants souhaité selon les clientèles

Clientèle	Population du sondage	Taille initiale de l'échantillon	Nombre de répondants souhaité
RRQ	30 121	1 111	300
AF	23 013	1 156	300
RRSP	9 753	757	300
Total	62 887	3 024	900

Questionnaire

Le questionnaire a été conçu par Retraite Québec, puis révisé, traduit et programmé par SOM. Les entrevues pouvaient être réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant.

Ce questionnaire contient majoritairement de nouvelles questions, sauf quelques-unes qui proviennent du *Sondage sur la mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle (MASC) 2020*. Il est présenté à l'annexe II.

Collecte de données

La collecte de données, effectuée au moyen d'une entrevue téléphonique, a eu lieu entre le 8 décembre 2020 et le 7 janvier 2021.

La durée moyenne pour compléter l'entrevue téléphonique s'élevait à 13,4 minutes.

Comme l'indique le tableau 1F, le nombre total d'entrevues réalisées avec des clients qui se souviennent d'avoir eu un contact avec Retraite Québec s'élève à 904.

Tableau 1F – Échantillon utilisé et nombre de répondants selon les clientèles

Clientèle	Échantillon utilisé	Clients ayant accepté de répondre	Clients se souvenant d'avoir eu un contact avec Retraite Québec
RRQ	1 111	418	301
AF	1 156	415	302
RRSP	757	346	301
Total	3 024	1 179	904

Le taux de réponse est de 31,7 % chez la clientèle RRQ, de 29,6 % chez la clientèle AF et de 44,4 % chez la clientèle RRSP. Il s'explique en partie par un nombre élevé de refus de répondre ou par l'impossibilité de joindre le client.

Le tableau suivant présente les résultats administratifs de la collecte de données :

Tableau 1G – Détails des résultats administratifs de la collecte de données

		RRQ	AF	RRSP	Total
Échantillon de départ (A)		1 111	1 156	757	3 024
Numéros non valides (B)	Numéros de téléphone non valides	37	30	30	97
Non-réponse (C) (admissibilité inconnue)	Ménages non répondants	170	135	83	388
	Refus du ménage	32	12	20	64
	Pas de réponse/ligne occupée	11	20	12	43
	Répondeur	73	75	45	193
	Incapacité/décès/problème de langage	39	8	4	51
	Autres langues	12	19	0	31
	Liste noire	0	0	0	0
	Impossibilité de joindre la personne	3	1	2	6
Non-réponse (D) (admissibilité connue)	Individus non répondants	498	596	300	1 394
	Refus de la personne	384	399	209	992
	Personne impossible à joindre/non-disponibilité	105	182	84	371
	Absence prolongée	2	6	2	10
	Incomplet	7	9	5	21
Cas inadmissibles (E)	Individus inadmissibles	108	94	45	247
Entrevues réalisées (F)		301	302	301	904

Taux de validité et de réponse

Le taux de validité représente la proportion de clients qui se souviennent d’avoir eu un contact avec Retraite Québec parmi l’ensemble des répondants. Le tableau qui suit présente les taux de validité et de réponse par clientèles.

Tableau 1H – Taux de validité et de réponse selon les clientèles

Clientèle	Taux de validité (%)	Taux de réponse (%)
RRQ	73,6	31,7
AF	76,3	29,6
RRSP	87,0	44,4
Total	78,5	34,1

Le taux de réponse (T_{rep}) est calculé à l’aide des données présentées dans le tableau 1G de cette annexe. Il correspond au rapport entre le nombre de répondants et le nombre estimé de clients admissibles. Il est calculé de la façon suivante :

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

Dans ce calcul, T_{ad} est le taux d’admissibilité, qui nous renseigne sur la proportion de cas admissibles parmi tous ceux pour lesquels l’admissibilité peut être établie. Ce taux est obtenu de la façon suivante :

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

Méthodes statistiques d’analyse des résultats

Pondération

La pondération permet de redonner à chaque client ayant répondu au sondage le poids qu’il représente dans la population visée. L’inférence devient ainsi adéquate pour cette population. Dans le présent sondage, une pondération de « poststratification » a été effectuée selon l’âge et le sexe pour les clientèles RRQ et RRSP, alors qu’elle l’a été selon l’âge seulement pour la clientèle AF. Cette pondération garantit que la distribution pondérée des répondants est conforme à la distribution de la population. Il devient donc possible de déduire que les résultats présentés dans le présent document s’appliquent à l’ensemble des clientèles RRQ, AF et RRSP. Tous les résultats présentés à l’annexe II ont été compilés à l’aide des données pondérées, sauf lorsque ce sont des mentions à une question ouverte.

Les clients qui ont accepté de participer au sondage, mais qui ne se souvenaient plus du contact qu’ils avaient eu avec Retraite Québec (inadmissibles) ont été considérés dans le calcul de la pondération.

Domaine d’étude

Dans le sondage, le sous-groupe de la population visée qui suscite un intérêt est l’ensemble de la clientèle qui se souvient d’avoir eu un contact avec Retraite Québec. Pour cette raison, seul ce sous-groupe est considéré dans l’analyse des résultats.

Évaluation du sondage

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

Erreurs liées à l'échantillonnage

L'erreur d'échantillonnage est la différence entre les estimations tirées d'un échantillon et les paramètres résultant d'un recensement de la population entrepris dans les mêmes conditions. Une mesure de l'erreur d'échantillonnage utilisée dans le sondage est la marge d'erreur. Celle-ci est en fait une mesure de précision de l'estimation. Le tableau 1I présente la précision de diverses proportions à l'aide de la marge d'erreur. Ces erreurs sont contrôlables *a priori* par le choix du plan de sondage le plus représentatif possible de la population et par la sélection d'une taille d'échantillon qui détermine la précision.

Tableau 1I – Marge d'erreur, selon la proportion estimée *

Proportion	Marge d'erreur
99 % ou 1 %	±0,7 %
95 % ou 5 %	±1,5 %
90 % ou 10 %	±2,1 %
80 % ou 20 %	±2,8 %
70 % ou 30 %	±3,2 %
60 % ou 40 %	±3,5 %
50 % (marge maximale)	±3,5 %

* Nombre de questionnaires remplis = 904; effet de plan = 1,087.

L'effet de plan permet de mesurer l'efficacité d'un plan de sondage par rapport à un autre issu d'un échantillon aléatoire simple de même taille. Dans le sondage présent, l'effet de plan de 1,087 est relativement bas et confirme que le plan de sondage utilisé n'a pas créé trop de distorsion dans les données.

Erreurs non liées à l'échantillonnage

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

La non-réponse à chaque question a également été analysée. La non-réponse est dite partielle lorsque seulement une partie d'un questionnaire a été remplie. Il est habituel de considérer qu'un taux de non-réponse partielle inférieur à 5 % ne devrait pas susciter d'inquiétude.

Le taux de non-réponse partielle est relativement faible (moins de 5 %) pour l'ensemble des questions à l'exception de la question sur le revenu familial qui affiche un taux de non-réponse de près de 10 %. Ce taux correspond à ce qu'on obtient habituellement dans les sondages de Retraite Québec lorsqu'on questionne les gens sur leur revenu. Toutefois, il faut faire attention à l'interprétation des proportions découlant de cette question, car elles pourraient être biaisées. Cependant, rien ne laisse croire qu'elles le soient.

Annexe II – Questionnaire synthèse

Q3 **Dans l'ensemble, à propos des services que vous avez reçus de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous êtes...? (n=892)**

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

59,8 % Très satisfait
32,6 % Assez satisfait
5,5 % Peu satisfait
2,1 % Pas du tout satisfait

Q3R **Dans l'ensemble, à propos des services que vous avez reçus de Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous êtes...? (n=892)**

Regroupement des choix de réponses.

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

92,4 % Très satisfait/Assez satisfait
7,6 % Peu satisfait/Pas du tout satisfait

Q4a	<p>Pour les éléments suivants, dites-nous si vous considérez cet élément pour vous TRÈS IMPORTANT, ASSEZ IMPORTANT, PEU IMPORTANT ou PAS DU TOUT IMPORTANT.</p> <p>Dans le cadre de vos démarches auprès de Retraite Québec, dans quelle mesure est-il important pour vous...</p> <p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)</p> <p>de connaître à l’avance les étapes à venir? (n=893)</p> <p>63,4 % Très important 29,7 % Assez important 5,2 % Peu important 1,7 % Pas du tout important</p>
Q4b	<p>de connaître le délai avant d’avoir une réponse à votre demande? (n=895)</p> <p>61,7 % Très important 34,2 % Assez important 3,0 % Peu important 1,1 % Pas du tout important</p>
Q4c	<p>d’avoir une confirmation que nous avons reçu vos documents, c’est-à-dire un accusé de réception? (n=900)</p> <p>80,7 % Très important 18,1 % Assez important 0,9 % Peu important 0,3 % Pas du tout important</p>
Q4d	<p>d’avoir une confirmation que les documents reçus sont complets? (n=903)</p> <p>81,5 % Très important 16,7 % Assez important 1,1 % Peu important 0,7 % Pas du tout important</p>
Q4e	<p>d’être informé rapidement s’il manque un document ou un renseignement? (n=904)</p> <p>88,3 % Très important 11,3 % Assez important 0,4 % Peu important 0,0 % Pas du tout important</p>

Q4f	d'être informé s'il y a un retard par rapport au délai convenu? (n=903)
	<p>64,3 % Très important</p> <p>31,8 % Assez important</p> <p>3,5 % Peu important</p> <p>0,5 % Pas du tout important</p>
Q5	<p>Vous avez indiqué que <nombre> des éléments présentés étaient très importants pour vous.</p> <p>Parmi ces éléments, lequel est le plus important pour vous parmi... (n=834)</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois et qui ont répondu « Très important » à au moins un élément de la Q4)</p> <p>13,5 % Connaître les étapes à venir</p> <p>5,3 % Connaître le délai de réponse</p> <p>16,9 % Recevoir un accusé de réception</p> <p>28,6 % Savoir que les documents reçus sont complets</p> <p>30,8 % Savoir rapidement qu'il manque un document ou un renseignement</p> <p>4,9 % Savoir qu'il y a un retard dans le délai convenu</p>
Q6	<p>Saviez-vous que Retraite Québec met à la disposition de ses clients un dossier en ligne qui s'appelle <i>Mon dossier</i>? (n=899)</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)</p> <p>82,4 % Oui</p> <p>17,6 % Non → Passez à Q9</p>
Q7	<p>Avez-vous déjà consulté ou tenté de consulter votre dossier en ligne (aussi appelé <i>Mon dossier</i>) de Retraite Québec? (n=728)</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois et qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle <i>Mon dossier</i>)</p> <p>62,5 % Oui</p> <p>34,4 % Non → Passez à Q9</p> <p>3,1 % Non, n'a pas d'ordinateur ou n'a pas accès à Internet → Passez à Q14a</p>

Q8 Lors de votre récente démarche auprès de Retraite Québec, avez-vous consulté ou utilisé votre dossier en ligne, aussi appelé *Mon dossier*? (n=460)

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier* et qui ont déjà consulté ou tenté de consulter leur dossier en ligne de Retraite Québec)

81,6 % Oui → **Passez à Q8aa**

18,3 % Non → **Passez à Q8ba**

0,1 % Non, n'a pas d'ordinateur ou n'a pas accès à Internet → **Passez à Q14a**

Q8aa Lors de votre récente démarche auprès de Retraite Québec, qu'est-ce qui vous a incité à utiliser *Mon dossier* plutôt qu'un autre mode de communication (téléphone, courriel)? (n=351)

Plusieurs réponses possibles.

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier*, qui ont déjà consulté ou tenté de consulter leur dossier en ligne de Retraite Québec et qui ont consulté ou utilisé leur dossier en ligne lors de leur récente démarche avec Retraite Québec)

Nombre de mentions par thème

- 138 La rapidité (permet d'obtenir plus vite ce qu'on veut)
- 88 La simplicité (convivial, facile à utiliser)
- 73 Facilite le suivi (permet de vérifier toutes les informations)
- 15 A été suggéré par le personnel de Retraite Québec lors d'un contact antérieur
- 15 C'était le seul moyen d'obtenir le service ou l'information désirés
- 12 La possibilité d'y accéder en tout temps (au moment et à l'endroit désiré, etc.)
- 11 C'est plus moderne comme façon de faire (plus technologique, etc.)
- 10 La curiosité (voir ce qui est disponible)
- 6 L'habitude d'utiliser *Mon dossier* (inscrit depuis longtemps, consulte souvent, etc.)
- 6 C'est préférable en raison de la COVID-19
- 6 Était au courant du service (s'est informé, a été référé, etc.)
- 4 C'est plus sécuritaire (plus confidentiel, etc.)
- 1 A été recommandé par un professionnel (assureur, avocat, etc.)
- 4 Autre

Q8ba

Qu'est-ce qui aurait pu vous inciter à l'utiliser? (n=69)
Plusieurs réponses possibles.

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier*, qui ont déjà consulté ou tenté de consulter leur dossier en ligne de Retraite Québec et qui n'ont ni consulté ni utilisé leur dossier en ligne lors de leur récente démarche avec Retraite Québec)

Nombre de mentions par thème

- 31 Une plus grande convivialité du site (plus facile d'accès, etc.)
- 6 Avoir accès à plus d'informations en ligne (suivi plus complet, etc.)
- 6 Avoir l'obligation d'utiliser le service en ligne (pas le choix, etc.)
- 5 Avoir besoin d'une réponse rapidement (c'est plus rapide en ligne)
- 4 Avoir besoin de plus d'options (devoir régler différents problèmes, etc.)
- 4 Être au courant de l'existence du service en ligne
- 3 Avoir des problèmes de suivi (pas de réponse au courrier, etc.)
- 1 Avoir accès à Internet (n'a pas accès à Internet, n'utilise jamais Internet, etc.)
- 1 Un changement important à son dossier (montant des prestations, etc.)
- 9 Rien

Q9

Sachant que des lettres de Retraite Québec seront bientôt disponibles dans votre dossier en ligne en format numérique et imprimable, seriez-vous prêt à ne plus recevoir ces lettres par la poste? (n=713)

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois et qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier*)

- 46,9 % Oui, toujours
- 8,7 % Oui, à certaines conditions → **Passez à Q9aa**
- 43,3 % Non → **Passez à Q9ba**
- 1,1 % Non, n'a pas d'ordinateur ou n'a pas accès à Internet → **Passez à Q14a**

Q9aa

Vous avez dit oui, mais à certaines conditions. Pouvez-vous expliquer votre réponse? (n=60)

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier* et qui sont prêts à ne plus recevoir des lettres par la poste mais seulement pour certains sujets)

Nombre de mentions par thème

- 17 À condition d'être avisé de l'envoi de documents (via un appel, une alerte, etc.)
- 16 Cela dépend des informations envoyées (de la nature des transactions, etc.)
- 7 Préfère conserver certaines informations pour y accéder facilement en cas de besoin
- 6 Préfère être avisé directement s'il y a des changements (des nouveautés, etc.)
- 6 N'est pas habile avec les ordinateurs (pas habile sur Internet)
- 4 Préfère recevoir les informations par courriel (plutôt que sur *Mon dossier*)
- 4 Préfère recevoir les informations sur papier (plus concret, plus tangible)
- 3 N'a pas accès à une imprimante (pas toujours, pas fonctionnelle, etc.)
- 1 Préfère être avisé directement s'il y a eu des erreurs (documents manquants, etc.)
- 1 Pour des raisons de sécurité (pour préserver la confidentialité, etc.)

Q9ba

Pourquoi voudriez-vous tout de même recevoir vos lettres par la poste? (n=302)
Plusieurs réponses possibles.

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier* mais qui ne sont pas prêts à ne plus recevoir des lettres par la poste)

Nombre de mentions par thème

- 89 Permet de conserver les informations pour y accéder facilement en cas de besoin
- 71 N'a pas l'habitude de consulter *Mon dossier* (n'y pense pas, pas souvent, etc.)
- 61 N'est pas habile avec les ordinateurs (pas habile avec Internet)
- 48 Préfère recevoir les informations sur papier (plus concret, plus tangible)
- 31 N'aime pas les ordinateurs (n'utilise pas Internet, etc.)
- 23 N'a pas accès à une imprimante (pas toujours, pas fonctionnelle, etc.)
- 14 Par souci de confidentialité (pour protéger l'accès à ses renseignements personnels)
- 8 Gère déjà beaucoup d'informations par Internet (difficile de s'y retrouver)
- 2 Pour encourager Postes Canada (conserver des emplois, etc.)
- 2 Autre

Q10 **Comment qualifiez-vous la sécurité entourant l'utilisation du dossier en ligne (*Mon dossier*) de Retraite Québec? (n=449)**

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle *Mon dossier* et qui ont déjà consulté ou tenté de consulter leur dossier en ligne de Retraite Québec)

- 3,3 % Excessive ou exagérée
- 92,2 % Suffisante pour me rassurer
- 4,6 % Insuffisante pour me rassurer

Q11a **Pour les prochaines questions, on entend par « services numériques » : la consultation de votre dossier en ligne, remplir un formulaire électroniquement ou transmettre un document de façon numérique.**

Au cours d'une semaine, quel est le moment idéal pour vous pour utiliser les services numériques gouvernementaux? Est-ce la semaine, la fin de semaine ou les deux? (n=879)

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

- 20,3 % La semaine → **Passez à Q11ba**
- 11,4 % La fin de semaine → **Passez à Q11ca**
- 58,7 % La semaine et la fin de semaine → **Passez à Q11ba**
- 4,5 % Pas de préférence/C'est variable/Quand ça m'adonne/Ça dépend du service → **Passez à Q12a**
- 5,1 % Je n'utilise pas les services numériques gouvernementaux → **Passez à Q14a**

Q11ba **La semaine, est-ce en avant-midi, en après-midi, le soir ou la nuit? (n=693)**
Plusieurs réponses possibles.

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois et dont le moment idéal pour eux pour utiliser les services numériques gouvernementaux est « la semaine » ou « la semaine et la fin de semaine »)

Pourcentage de mentions

- 41,2 % En avant-midi sur semaine (6 h à 12 h)
- 35,8 % Le soir sur semaine (17 h à 23 h)
- 26,7 % En après-midi sur semaine (12 h à 17 h)
- 8,6 % La semaine à n'importe quelle heure
- 3,9 % La nuit sur semaine (23 h à 6 h)

Q11ca	<p>La fin de semaine, est-ce en avant-midi, en après-midi, le soir ou la nuit? (n=611) Plusieurs réponses possibles.</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois et dont le moment idéal pour eux pour utiliser les services numériques gouvernementaux est « la fin de semaine » ou « la semaine et la fin de semaine »)</p>
	<p><i>Pourcentage de mentions</i></p>
	<p>44,5 % En avant-midi la fin de semaine (6 h à 12 h)</p>
	<p>37,8 % En après-midi la fin de semaine (12 h à 17 h)</p>
	<p>22,4 % Le soir la fin de semaine (17 h à 23 h)</p>
	<p>13,5 % La fin de semaine à n'importe quelle heure</p>
	<p>2,5 % La nuit la fin de semaine (23 h à 6 h)</p>
Q12a	<p>Lors de l'utilisation d'un service numérique, utiliseriez-vous les moyens suivants pour vous aider si vous avez de la difficulté avec ce service? (On entend par « services numériques » : la consultation de votre dossier en ligne, remplir un formulaire électroniquement ou transmettre un document de façon numérique.)</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois et qui utilisent les services numériques)</p>
	<p>Le téléphone (n=819)</p>
	<p>92,3 % Oui</p>
	<p>6,9 % Non</p>
	<p>0,8 % Peut-être</p>
Q12b	<p>La visioconférence, comme par exemple avec les logiciels Teams ou Zoom (n=813)</p>
	<p>38,4 % Oui</p>
	<p>59,6 % Non</p>
	<p>2,0 % Peut-être</p>
Q12c	<p>Le clavardage, donc avec une réponse immédiate de la part d'un employé (n=816)</p>
	<p>68,1 % Oui</p>
	<p>27,7 % Non</p>
	<p>4,1 % Peut-être</p>
Q12d	<p>Une messagerie sécurisée dans votre dossier en ligne, donc une réponse dans les 24 h (n=816)</p>
	<p>76,9 % Oui</p>
	<p>20,6 % Non</p>
	<p>2,5 % Peut-être</p>

Q12e **Une prise de rendez-vous dans votre dossier en ligne afin qu'un employé vous rappelle au moment qui vous convient (n=818)**

86,2 % Oui

12,4 % Non

1,5 % Peut-être

Q13 **Pouvez-vous me donner un exemple d'entreprise ou d'organisme gouvernemental qui vous a donné un bon service d'aide en raison d'une difficulté rencontrée alors que vous étiez sur son site Web? (n=820)**

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois et qui utilisent les services numériques gouvernementaux)

Nombre de mentions

48	Retraite Québec
37	Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)
29	Revenu Québec (ministère du Revenu)
26	Agence du revenu du Canada (ARC)
19	L'assurance emploi (chômage)
19	Caisses populaires Desjardins
13	Gouvernement du Québec
11	Service Canada
10	Vidéotron
8	Bell Canada
7	Gouvernement du Canada
7	Régie d'assurance maladie du Québec (RAMQ)
6	Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)
6	Hydro-Québec
4	Banque Royale (RBC)
4	Cogeco
3	Directeur de l'état civil
3	CIBC (Banque canadienne impériale de commerce)
3	Emploi-Québec
3	Fido
3	Koodo
3	Institutions financières (sans précision)
2	Registre des entreprises
2	Rogers

2	Telus
2	Virgin Mobile
2	Postes Canada
2	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)
2	Amazon
2	Services Québec
2	Régime de retraite (fonds de pension, sans précision)
2	La Capitale
2	Banque Nationale
2	Compagnie d'assurance (sans précision)
49	Autre
303	N'a jamais reçu d'aide lorsqu'était sur un site Web/Aucune entreprise
171	Ne sait pas/Ne répond pas

Q14a

Je vais maintenant vous lire une liste d'énoncés concernant divers aspects du service à la clientèle de Retraite Québec. En tenant compte de vos expériences personnelles avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, dites-moi si vous êtes TOUT À FAIT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD OU TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants :

Les démarches pour obtenir un service étaient faciles à effectuer. (n=884)

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

51,1 %	Tout à fait d'accord
41,0 %	Plutôt d'accord
6,0 %	Plutôt en désaccord
1,8 %	Tout à fait en désaccord

Q14b

J'étais en confiance tout au long de mes démarches avec Retraite Québec. (n=886)

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

64,6 %	Tout à fait d'accord
30,1 %	Plutôt d'accord
4,3 %	Plutôt en désaccord
1,0 %	Tout à fait en désaccord

Q14c	<p>J'aimerais que l'ensemble de mes démarches avec Retraite Québec se fasse de façon électronique. (n=874)</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)</p>
	<p>32,0 % Tout à fait d'accord 29,9 % Plutôt d'accord 24,0 % Plutôt en désaccord 14,2 % Tout à fait en désaccord</p>
Q14d	<p>Je suis confiant que Retraite Québec assure la confidentialité de mes renseignements personnels. (n=896)</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)</p>
	<p>65,4 % Tout à fait d'accord 30,9 % Plutôt d'accord 2,7 % Plutôt en désaccord 1,0 % Tout à fait en désaccord</p>
Q14e	<p>La sécurité entourant l'utilisation de <i>Mon dossier</i> nuit à son utilisation. (n=447)</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois, qui savent que Retraite Québec met à la disposition de leurs clients un dossier en ligne qui s'appelle <i>Mon dossier</i> et qui ont déjà consulté ou tenté de consulter leur dossier en ligne de Retraite Québec)</p>
	<p>14,5 % Tout à fait d'accord 10,7 % Plutôt d'accord 42,1 % Plutôt en désaccord 32,6 % Tout à fait en désaccord</p>
Q15	<p>Dans quelle mesure connaissez-vous les données que Retraite Québec détient sur vous? (n=882)</p>
	<p>(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)</p>
	<p>26,2 % Très bien 49,7 % Assez bien 16,5 % Assez mal 7,6 % Très mal</p>

Q16	Dans quelle mesure êtes-vous confiant que Retraite Québec protège adéquatement vos informations? (n=895)
	(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)
	35,1 % Très confiant
	56,2 % Assez confiant
	7,6 % Peu confiant
	1,1 % Pas du tout confiant

Q17	Les questions suivantes serviront à connaître le type de client que vous êtes pour Retraite Québec.
	Actuellement, recevez-vous une rente du Régime de rentes du Québec, que ce soit la rente de retraite, la rente d'invalidité ou la rente de conjoint survivant? (n=891)
	(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)
	39,3 % Oui
	60,7 % Non

Q18	Cotisez-vous ou avez-vous déjà cotisé à un régime de retraite de votre employeur actuel ou passé du secteur public comme le RREGOP ou le RRPE? (n=881)
	(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)
	47,1 % Oui
	52,9 % Non

Q19	Actuellement, recevez-vous une prestation d'un régime de retraite d'un employeur du secteur public, par exemple le RREGOP ou le RRPE, que ce soit lors de la retraite, d'une invalidité ou d'un décès? (n=888)
	(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)
	18,2 % Oui
	81,8 % Non

Q20 **Actuellement, est-ce que vous ou votre conjoint(e) recevez l'Allocation famille? (n=903)**

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

36,4 % Oui

63,6 % Non

Q21 **Afin de mieux desservir ses clients vivant avec un handicap, Retraite Québec souhaite connaître leur opinion sur le service à la clientèle qu'ils ont reçu. Vous considérez-vous comme une personne en situation de handicap (n=902)**

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

9,6 % Oui

90,4 % Non

Les questions Q22 à Q27 sont présentées dans un autre document portant sur les clients en situation de handicap.

Q28 **J'aimerais, pour terminer, vous poser quelques questions générales. Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré jusqu'ici.**

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous? (n=901)

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

1,8 % Moins de 25 ans

15,6 % Entre 25 et 34 ans

17,4 % Entre 35 et 44 ans

8,1 % Entre 45 et 54 ans

15,9 % Entre 55 et 59 ans

26,0 % Entre 60 et 64 ans

15,2 % 65 ans ou plus

Q29	Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Est-ce...? (n=900)
	(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)
	<p>3,2 % Primaire</p> <p>35,2 % Secondaire (y compris la formation professionnelle)</p> <p>25,1 % Collégial ou cégep (y compris la formation technique)</p> <p>36,5 % Universitaire</p>
Q30	Avez-vous utilisé le français ou l'anglais lorsque vous avez fait affaire avec Retraite Québec? (n=896)
	(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)
	<p>92,6 % Français</p> <p>7,4 % Anglais</p>
Q31	Parmi les tranches de revenu suivantes, dans laquelle situez-vous le revenu total annuel brut avant impôts en 2019 de tous les membres de votre ménage? On parle ici de vous et des gens qui habitent avec vous. (n=904)
	(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)
	<p>9,9 % 20 000 \$ ou moins</p> <p>9,3 % Entre 20 000 \$ et 30 000 \$</p> <p>9,8 % Entre 30 000 \$ et 40 000 \$</p> <p>10,7 % Entre 40 000 \$ et 50 000 \$</p> <p>16,1 % Entre 50 000 \$ et 75 000 \$</p> <p>34,5 % Ou plus de 75 000 \$</p> <p>9,7 % Ne sait pas/Ne répond pas</p>
Q32a	Quand une entreprise vous offre de répondre à un sondage, qu'est-ce qui vous incite à accepter de donner votre opinion? (n=904)
	(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)
	<p>90,4 % A donné une réponse</p> <p>9,6 % Ne sait pas/Ne répond pas → Passez à QSexe</p>

Q32a_AvRep

Quand une entreprise vous offre de répondre à un sondage, qu'est-ce qui vous incite à accepter de donner votre opinion? (n=827)**Plusieurs réponses possibles.**

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois qui ont donné au moins une raison pour laquelle ils acceptent de donner leur opinion)

Nombre de mentions par thème

171	Lorsque le sondage a des impacts concrets (améliorations, etc.)
152	Son intérêt pour le sujet (le concerne, inspire, etc.)
127	Si l'entreprise qui sonde est bonne (reconnue, etc.)
118	Quand l'organisation qui sollicite le sondage est gouvernementale
82	Le temps disponible (pas de temps, etc.)
72	L'attitude du sondeur (ton, gentillesse, etc.)
68	L'importance de donner son opinion (entreprise connaît l'opinion, etc.)
25	Son humeur du moment
24	Le moment où le sondage est fait
19	L'expérience du domaine (a travaillé en sondages, sait ce que c'est, etc.)
15	N'est pas à l'aise de refuser (préfère répondre pour qu'on le laisse tranquille, etc.)
14	La durée du sondage
11	Quand les questions ne sont pas trop personnelles (si c'est confidentiel, etc.)
11	Quand le sondeur s'exprime correctement (clairement, dans la bonne langue, etc.)
8	Quand il y a une récompense pour les participants (concours, offre, etc.)
8	Autre

QSexe

Sexe du répondant (n=904)

(Base : Tous les clients qui ont eu un contact avec Retraite Québec au cours des 12 derniers mois)

34,6 % Homme

65,4 % Femme

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

Par Internet

retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

sondages@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

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

Retraite
Québec 

Partenaire de votre
sécurité financière