

# Sondage sur la satisfaction de la clientèle envers le service téléphonique (2014)



**Rédaction**

Roxanne Brousseau

**Collaboration**

Lyne Des Groseilliers

Louise Guilbault

**Mise en page**

Nathalie Cloutier

**Production**

Direction des communications

**Date de parution**

Décembre 2015

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

**[www.rrq.gouv.qc.ca](http://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](mailto:statistiques@rrq.gouv.qc.ca)

**Dépôt légal**

4<sup>e</sup> trimestre 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

**ISBN**

978-2-550-73986-9 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2015

## ***Table des matières***

Faits saillants .....	5
Introduction .....	7
1. Méthodologie statistique abrégée.....	7
2. Chemin parcouru dans la RVI .....	8
3. Raisons d'appel .....	11
4. Options du système téléphonique automatisé .....	12
5. Clients invités à saisir leur NAS.....	14
6. Clients invités à établir leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale.....	17
7. Clients ayant accédé à au moins un service transactionnel (libre-service).....	19
8. Clients ayant parlé à un préposé.....	20
9. Mode de communication .....	23
10. Satisfaction .....	26
Conclusion .....	30
Annexe 1 Méthodologie statistique détaillée .....	31
Annexe 2 Questionnaire .....	35

## Liste des tableaux

Tableau 1	Répartition des répondants, selon les divers chemins .....	8
Tableau 2	Quelle était la raison de votre appel? .....	11
Tableau 3	Pour quelle(s) raison(s) trouvez-vous que le choix d'options ne vous a pas permis de bien vous diriger? .....	13
Tableau 4	Pourquoi les capsules d'information n'ont-elles pas répondu à vos besoins? ....	14
Tableau 5	Pourquoi n'avez-vous pas composé votre numéro d'assurance sociale? .....	15
Tableau 6	Pourquoi ne vous êtes-vous pas senti en confiance de donner votre numéro d'assurance sociale? .....	16
Tableau 7	Qu'est-ce que vous avez trouvé difficile? .....	17
Tableau 8	Pour quelle(s) raison(s) vouliez-vous parler à un employé de la Régie?.....	21
Tableau 9	Pour quelle(s) raison(s) avez-vous mis fin à votre appel sans parler à un employé de la Régie? .....	22
Tableau 10	Pour quelle(s) raison(s) avez-vous dû téléphoner à la Régie en plus de votre visite du site Web? .....	24
Tableau 11	Pour quelle(s) raison(s) ne seriez-vous pas prêt à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service? .....	26
Tableau 12	Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas obtenu le service ou l'information que vous recherchiez? .....	27
Tableau 13	Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait du service que vous avez reçu? .....	29

## Liste des graphiques

Graphique 1	Au cours de votre appel, avez-vous utilisé un service transactionnel? .....	19
Graphique 2	Est-ce vous qui avez demandé à parler à un employé de la Régie ou est-ce le système téléphonique qui vous a mis en communication avec un employé de la Régie sans que vous le demandiez? .....	21
Graphique 3	Clients ayant consulté le site Web de la Régie, selon la scolarité .....	23
Graphique 4	Quand avez-vous consulté le site Web de la Régie pour le même sujet? .....	24

## Faits saillants

- La population visée par ce sondage est l'ensemble des clients qui ont appelé à la Régie en composant les numéros de son centre d'appels destinés au Régime de rentes du Québec (RRQ), au Soutien aux enfants (SAE) et au support aux internautes (SI) durant les heures d'ouverture.
- La collecte des données a été faite par téléphone par la firme SOM du 17 novembre au 12 décembre 2014 pour le RRQ, et jusqu'au 9 février 2015 pour le SAE et le SI. Au total, 1 045 entrevues ont été menées (500 pour RRQ, 501 pour SAE et 44 pour SI). Le taux de réponse pour l'ensemble des répondants est de 50,4 %.
- Les résultats présentés dans ce rapport sont ceux des répondants uniquement

## Chemin parcouru dans la réponse vocale interactive (RVI) :

- Environ le quart des répondants (24 % pour RRQ et 27 % pour SAE) n'ont pas été invités à saisir leur numéro d'assurance sociale (NAS), soit parce qu'ils ont mis fin à l'appel dans la RVI, soit parce qu'ils ont été directement transférés à un préposé.
- Parmi toutes les personnes invitées à saisir leur NAS, 77 % des clients RRQ et 78 % des clients SAE sont passés à l'étape suivante, qui est l'identification vocale automatisée.
- La majorité (88 %) des clients qui ont accédé à l'identification vocale l'ont réussie avec succès.

## Raisons d'appel :

- La raison la plus souvent évoquée par les clients pour avoir appelé à la Régie est une demande d'information sur leur propre dossier (30 % pour RRQ et 20 % pour SAE). Viennent ensuite les modifications à leur dossier (18 %) pour la clientèle RRQ, et les changements dans leur situation conjugale ou dans la garde des enfants (19 %) pour la clientèle SAE.

## Options du système téléphonique automatisé :

- La majorité des personnes (90 % pour RRQ et 94 % pour SAE) affirment avoir écouté les options qui leur étaient offertes par le système téléphonique automatisé. Parmi ces personnes, la plupart mentionnent que ces options ont permis de bien les diriger vers le service ou l'information qu'elles cherchaient (85 % pour RRQ et 83 % pour SAE).
- Près du tiers des répondants (30 %) disent que les capsules d'information préenregistrées ont répondu à leurs besoins en totalité, 26 %, en partie, et 26 %, pas du tout, pour la clientèle RRQ. Les capsules d'information semblent avoir été un peu moins utiles pour la clientèle SAE, puisque 25 % des répondants mentionnent qu'elles ont répondu à leurs besoins en totalité, 23 %, en partie, et 35 %, pas du tout.

## Clients invités à saisir leur NAS :

- Au total, 76 % des clients RRQ et 73 % des clients SAE ont été invités à saisir leur NAS. Parmi ceux-ci, la majorité (91 % pour RRQ et 90 % pour SAE) l'a fait.
- Parmi tous les clients ayant composé leur NAS, la majorité (98 %, autant pour RRQ que pour SAE) affirme avoir eu suffisamment de temps pour le faire, et la majorité (88 %) dit s'être sentie en confiance de le faire.
- Parmi les clients n'ayant pas composé leur NAS, 71 % des répondants RRQ et 69 % des répondants SAE disent qu'ils l'auraient fait s'ils avaient su que cela aurait permis de traiter leur appel en priorité.

**Clients invités à établir leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale :**

- Près de trois répondants sur cinq (59 % pour RRQ et 57 % pour SAE) ont été invités à établir leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale. Parmi ceux-ci, la grande majorité (95 %) l'a fait.
- Parmi tous les répondants ayant tenté d'établir leur identité à l'aide du système automatisé, très peu disent avoir trouvé cela difficile.
- Près des trois quarts des clients (73 % pour RRQ et 69 % pour SAE) qui ont établi leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale mentionnent avoir apprécié que la Régie procède à leur identification de cette façon. De plus, 86 % des répondants RRQ et 84 % des répondants SAE disent s'être sentis en confiance de donner leurs renseignements personnels à partir de ce moyen.

**Clients ayant accédé à au moins un libre-service :**

- Selon les données du système téléphonique automatisé, seulement 11 % des clients RRQ et 4 % des clients SAE ont accédé à au moins un service transactionnel (libre-service). Parmi ceux-ci, seulement 58 % des clients RRQ et 65 % des clients SAE se souviennent d'avoir utilisé un service transactionnel.

**Clients ayant parlé à un préposé :**

- La majorité des clients (86 % pour RRQ et 82 % pour SAE) ont parlé à un préposé lors de leur appel à la Régie. Dans 43 % des cas pour la clientèle RRQ et 57 % des cas pour la clientèle SAE, cela s'est fait à la demande des clients.
- Parmi les clients n'ayant pas parlé à un préposé lors de leur appel, 54 % pour RRQ et 21 % pour SAE affirment avoir mis fin à l'appel sans parler à un préposé parce qu'ils avaient obtenu tout ce dont ils avaient besoin.

**Mode de communication :**

- Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, plusieurs clients avaient, pour le même sujet, d'abord consulté le site Web de la Régie (22 % pour RRQ et 32 % pour SAE).
- Une proportion de 73 % des clients RRQ et de 68 % des clients SAE savait, avant l'appel, que la Régie offre des services en ligne. Cependant, seulement 47 % des clients RRQ seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service qu'ils ont reçu par téléphone. Cette proportion est un peu plus élevée pour la clientèle SAE (56 %).

**Satisfaction :**

- De manière générale, la majorité des clients ont obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient lors de leur appel (87 % pour RRQ et 83 % pour SAE). Ces proportions grimpent à 91 % (autant pour RRQ que pour SAE) lorsque les clients ont parlé à un préposé de la Régie.
- Une forte proportion de clients, soit 90 % pour RRQ et 84 % pour SAE, se dit satisfaite du service reçu de la part de la Régie lors de l'appel.

## Introduction

Au printemps 2010, la Régie avait réalisé un sondage afin d'évaluer les améliorations et les différentes implantations dans sa réponse vocale interactive (RVI), notamment son système automatisé d'identification vocale ainsi que ses libres-services.

Le présent sondage est une reprise de ce sondage et vise donc à connaître la satisfaction de la clientèle à l'égard du service téléphonique RVI. Le questionnaire utilisé est sensiblement le même, outre l'ajout de quelques questions. Par contre, la méthode de collecte des données a changé, car elle a été confiée à une firme de sondage externe, contrairement aux éditions passées où la collecte était plutôt faite par des ressources internes.

Ce document présente une analyse des résultats de ce sondage ainsi qu'une comparaison avec les résultats obtenus en 2010; une mention est faite lorsqu'il y a une différence.

### 1. Méthodologie statistique abrégée

La population visée par ce sondage est l'ensemble des clients qui ont appelé à la Régie en composant les numéros de son centre d'appels destinés au Régime de rentes du Québec (RRQ), au Soutien aux enfants (SAE) et au support aux internautes (SI) durant les heures d'ouverture.

Lors de leur appel à la Régie, les clients entendaient un message les informant de la tenue du sondage, les invitant à y participer et, à cette fin, à laisser leurs coordonnées pour être rappelés ultérieurement. Tous les jours, à la fermeture du centre d'appels, tous les enregistrements amassés ainsi que des données administratives concernant chacun des appels étaient envoyés automatiquement à la firme de sondage SOM pour qu'elle puisse rappeler ces clients.

La collecte des données pour le RRQ s'est tenue du 17 novembre au 12 décembre 2014, tandis qu'il a été nécessaire de poursuivre jusqu'au 9 février 2015 pour atteindre le quota exigé pour le SAE. Étant donné le faible volume d'appels pour le support aux internautes, aucun quota n'avait été fixé et la collecte s'est terminée en même temps que celle du SAE. Au total, 1 045 clients (500 pour RRQ, 501 pour SAE et 44 pour SI) ont accepté de participer au sondage et ont répondu au questionnaire.

Le taux de réponse pour l'ensemble des répondants, calculé en fonction du nombre de personnes ayant laissé leurs coordonnées, est de 50,4 %. Le taux de réponse pour la clientèle RRQ (54,2 %) est légèrement supérieur à celui de la clientèle SAE (46,2 %).

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

En raison de l'arrondissement des nombres, il se peut que la somme des proportions soit légèrement différente de 100 % pour certains résultats présentés dans ce rapport.

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

## 2. Chemin parcouru dans la RVI

La répartition des répondants au sondage en fonction des divers chemins parcourus dans la réponse vocale interactive (RVI) est présentée au tableau 1. Il ressort qu'une grande proportion de répondants se retrouve dans la cinquième catégorie, c'est-à-dire ceux qui ont réussi avec succès l'identification vocale, mais qui n'ont accédé à aucun libre-service.

**Tableau 1 Répartition des répondants, selon les divers chemins**

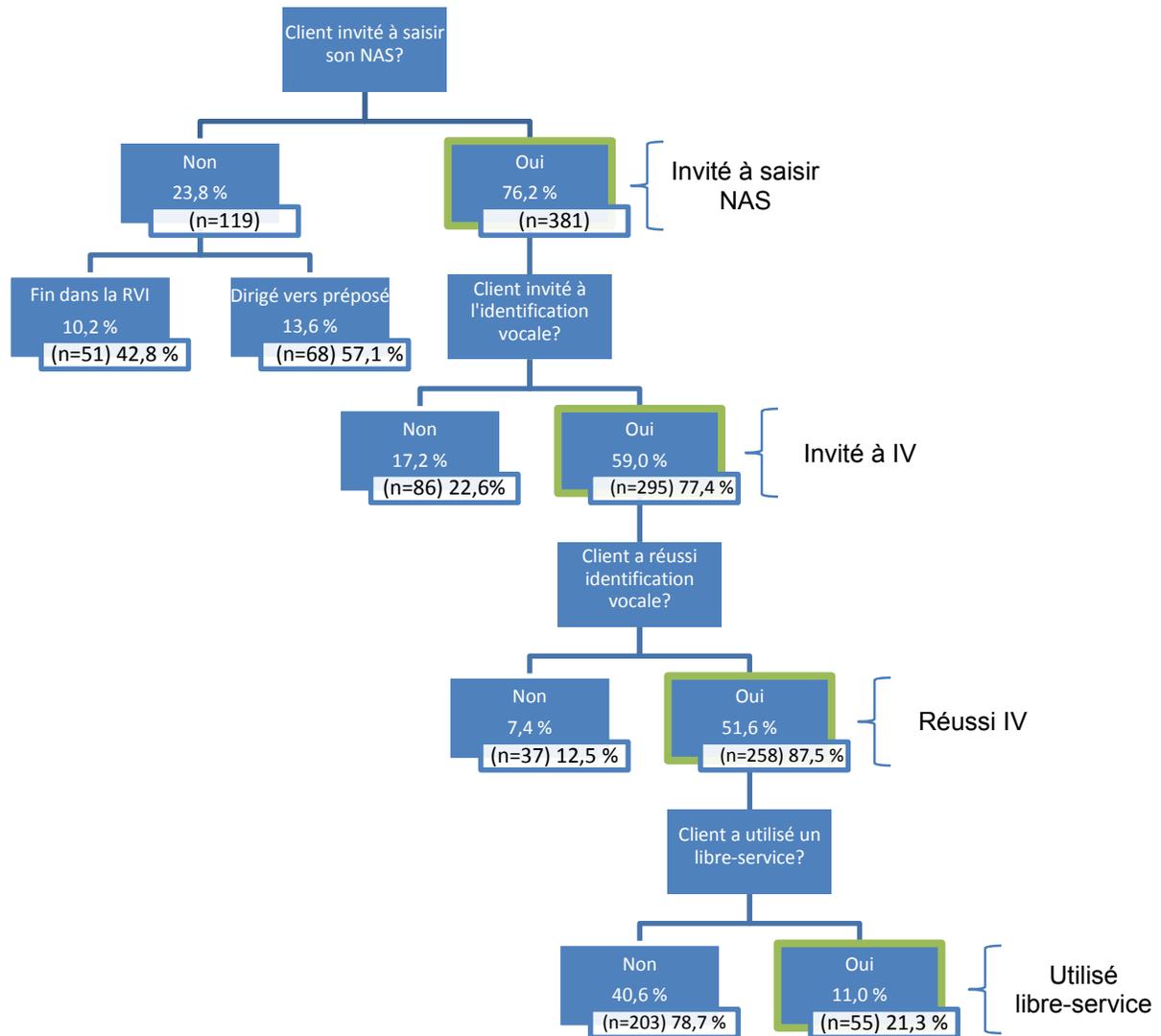
Chemins	RRQ	
1	Le client n'a pas été invité à saisir son NAS et a mis fin à l'appel dans la RVI.	10,2 %
2	Le client n'a pas été invité à saisir son NAS et a été transféré à un préposé.	13,6 %
3	Le client a été invité à saisir son NAS, mais n'a pas utilisé l'identification vocale.	17,2 %
4	Le client a utilisé l'identification vocale, mais l'identification n'a pas réussi.	7,4 %
5	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale, mais n'a accédé à aucun libre-service.	40,6 %
6	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale et a accédé à au moins un libre-service.	11,0 %
Chemins	SAE	
1	Le client n'a pas été invité à saisir son NAS et a mis fin à l'appel dans la RVI.	20,4 %
2	Le client n'a pas été invité à saisir son NAS et a été transféré à un préposé.	7,0 %
3	Le client a été invité à saisir son NAS, mais n'a pas utilisé l'identification vocale.	15,8 %
4	Le client a utilisé l'identification vocale, mais l'identification n'a pas réussi.	7,0 %
5	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale, mais n'a accédé à aucun libre-service.	45,9 %
6	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale et a accédé à au moins un libre-service.	4,0 %

Tout au long du rapport, les résultats seront présentés en fonction de certaines catégories d'intérêt :

- Clients invités à saisir leur numéro d'assurance sociale (« Invité à saisir NAS »).
- Clients invités à l'identification vocale (« Invité à IV »).
- Clients ayant réussi l'identification vocale (« Réussi IV »).
- Clients ayant utilisé un libre-service (« Utilisé libre-service »).

Les schémas suivants présentent en détail la répartition des répondants en fonction de leur sortie de la RVI.

## Clientèle RRQ

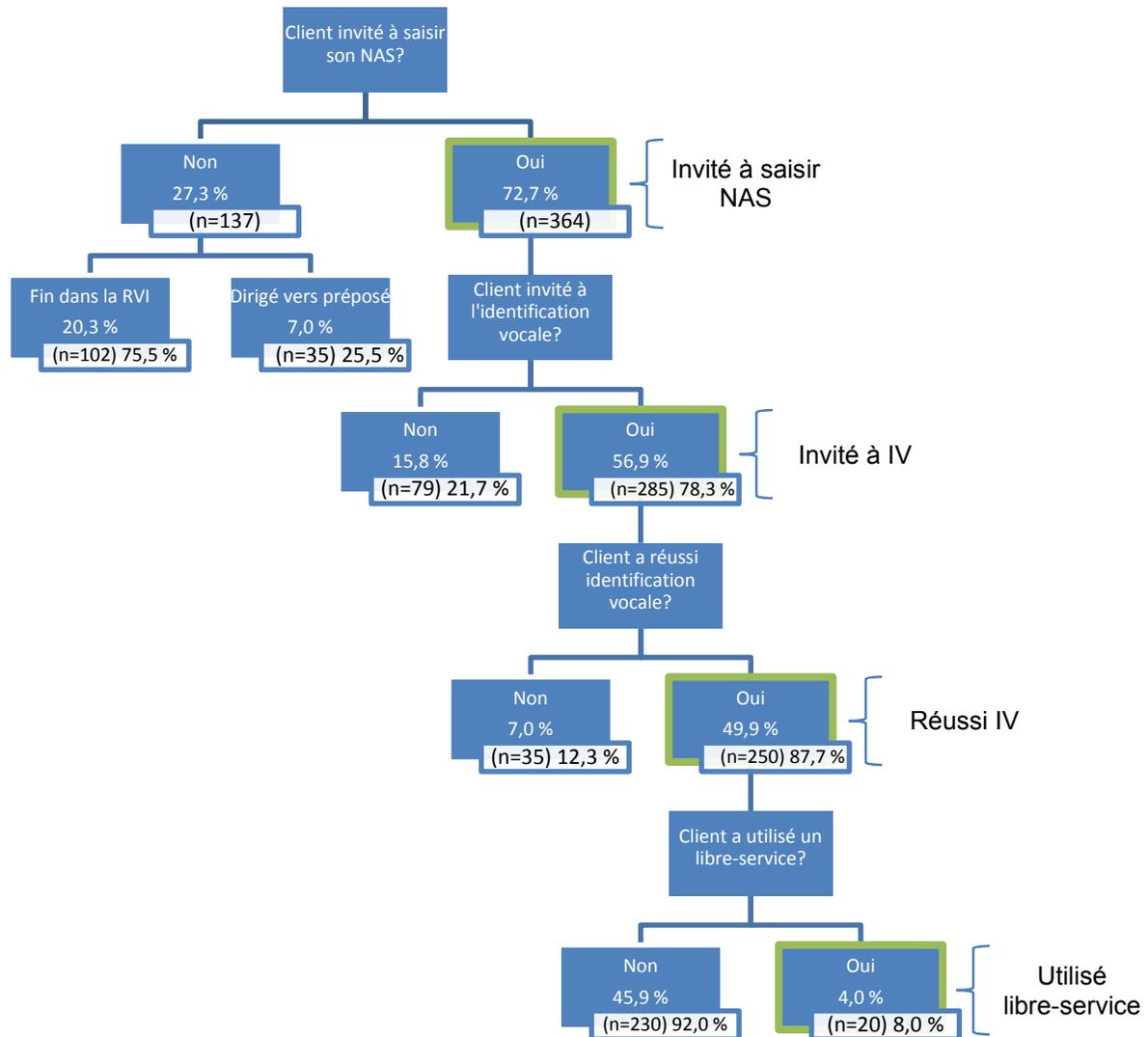


Lors de leur appel à la Régie, un peu moins du quart des répondants RRQ (24 %) n'ont pas été invités à saisir leur numéro d'assurance sociale (NAS), soit parce qu'ils ont mis fin à l'appel dans la RVI (43 %), soit parce qu'ils ont été directement transférés à un préposé (57 %).

Parmi toutes les personnes invitées à saisir leur NAS (76 % des répondants), 77 % sont passées à l'étape suivante, qui est l'identification vocale automatisée.

La majorité (88 %) des clients qui ont accédé à l'identification vocale l'ont réussie avec succès. Les répondants dont la langue d'usage est le français sont plus nombreux que les anglophones et les allophones à avoir réussi à établir leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale. En effet, 89 % des francophones ont utilisé avec succès l'identification vocale, comparativement à 75 % chez les anglophones et à 60 % chez les allophones. Les répondants moins scolarisés semblent aussi avoir eu plus de difficulté à utiliser l'identification vocale.

## Clientèle SAE



Pour ce qui est de la clientèle du SAE, plus du quart des répondants (27 %) n'ont pas été invités à saisir leur NAS, soit parce qu'ils ont mis fin à l'appel dans la RVI (75 %), soit parce qu'ils ont été directement transférés à un préposé (25 %).

Parmi toutes les personnes invitées à saisir leur NAS (73 % des répondants), 78 % sont passées à l'étape suivante, qui est l'identification vocale automatisée.

La majorité (88 %) des clients qui ont accédé à l'identification vocale l'ont réussie avec succès. Les répondants dont la langue d'usage est le français sont plus nombreux que les anglophones et les allophones à avoir réussi à établir leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale. En effet, 91 % des francophones ont utilisé avec succès l'identification vocale, comparativement à 84 % chez les anglophones et à 68 % chez les allophones.

Après avoir utilisé l'identification vocale, seulement 8 % des répondants au sondage ont accédé à au moins un libre-service. Les répondants SAE sont proportionnellement moins nombreux que les répondants RRQ à avoir utilisé un libre-service.

### 3. Raisons d'appel

La raison la plus souvent évoquée par les clients pour avoir appelé à la Régie est une demande d'information sur leur propre dossier (30 % pour RRQ et 20 % pour SAE). Viennent ensuite, pour la clientèle RRQ, les modifications à leur dossier (18 %), les demandes d'information générale (16 %) et les demandes de rente ou de prestation (12 %). Les répondants âgés de 55 à 59 ans sont nombreux à évoquer cette dernière raison, tandis que les répondants qui sont déjà retraités le sont moins.

Pour la clientèle SAE, la raison d'appel qui arrive en deuxième position consiste à informer d'un changement dans la situation conjugale ou dans la garde des enfants (19 %). Viennent ensuite les demandes d'information générale (17 %), les modifications au dossier (15 %) et les suivis à propos d'une demande déjà faite (13 %).

**Tableau 2** Quelle était la raison de votre appel?

<b>Raisons d'appel RRQ (n=500)</b>	
Faire une demande d'information sur son dossier.	30,1 %
Apporter une modification à son dossier (dépôt direct, adresse, impôt).	17,8 %
Faire une demande d'information générale.	16,4 %
Faire une demande de rente ou de prestation.	12,3 %
Confirmer le montant de la rente.	4,6 %
Demander un relevé de participation.	3,8 %
Aviser d'un décès.	2,6 %
Donner suite à une lettre de la Régie.	2,6 %
Autres	9,6 %
<b>Raisons d'appels SAE (n=501)</b>	
Faire une demande d'information sur son dossier.	19,9 %
Informé d'un changement dans la situation conjugale ou la garde des enfants.	19,3 %
Faire une demande d'information générale.	16,9 %
Apporter une modification à son dossier (dépôt direct, adresse, impôt).	15,2 %
Faire le suivi d'une demande.	13,3 %
Faire une demande de prestation.	4,0 %
Donner suite à une lettre de la Régie.	3,4 %
Demander un formulaire.	2,0 %
Autres	6,0 %

#### 4. Options du système téléphonique automatisé

La majorité des personnes (90 % pour RRQ et 94 % pour SAE) affirment avoir écouté les options qui leur étaient offertes par le système téléphonique automatisé lors de leur appel à la Régie.

Lors de votre appel à la Régie, avez-vous écouté les options qui vous étaient offertes par le système téléphonique automatisé?	Invité à saisir NAS %	Invité à IV %	Réussi IV %	Utilisé libre-service %	Total %
<b>RRQ</b>	(n=381)	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=500)
Oui	91,1	93,2	93,8	92,7	90,0
Non	6,0	4,1	3,5	5,5	6,8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2,9	2,7	2,7	1,8	3,2
<b>SAE</b>	(n=364)	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=501)
Oui	95,9	97,5	98,4	100,0	94,0
Non	3,6	2,5	1,6	–	4,2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,5	–	–	–	1,8

Parmi les personnes ayant écouté les options offertes, la plupart mentionnent que ces options ont permis de bien les diriger vers le service ou l'information qu'elles cherchaient (85 % pour RRQ et 83 % pour SAE). Lorsque ce n'était pas le cas, les raisons le plus souvent mentionnées sont : le fait que l'option recherchée ne soit pas proposée, le fait qu'il y ait trop d'options et le fait que les options proposées ne soient pas claires (tableau 3). Pour la clientèle SAE, plusieurs personnes disent aussi que l'option « parler à un préposé » n'a pas été offerte.

Diriez-vous que ces options vous ont permis de bien vous diriger vers le service ou l'information que vous cherchiez?	Invité à saisir NAS %	Invité à IV %	Réussi IV %	Utilisé libre-service %	Total %
<b>RRQ</b>	(n=347)	(n=275)	(n=242)	(n=51)	(n=450)
Oui	85,9	85,8	87,6	92,2	85,1
Non	11,5	10,9	8,7	5,9	12,2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2,6	3,3	3,7	2,0	2,6
<b>SAE</b>	(n=349)	(n=278)	(n=246)	(n=20)	(n=471)
Oui	86,0	86,7	89,0	100,0	82,6
Non	11,7	11,9	9,8	–	14,4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2,3	1,4	1,2	–	3,0

**Tableau 3 Pour quelle(s) raison(s) trouvez-vous que le choix d'options ne vous a pas permis de bien vous diriger?**

<b>RRQ (n=50)</b>	
L'option recherchée n'a pas été proposée.	43,6 %
Trop d'options sont proposées (menu vocal complexe).	23,6 %
Les options proposées ne sont pas claires.	18,2 %
L'option « parler à un préposé » n'est pas proposée.	9,1 %
Autres	9,0 %
Préfère ne pas répondre	7,3 %
<b>SAE (n=68)</b>	
L'option recherchée n'a pas été proposée.	38,2 %
L'option « parler à un préposé » n'est pas proposée.	27,9 %
Trop d'options sont proposées (menu vocal complexe).	23,5 %
Les options proposées ne sont pas claires.	17,6 %
L'option choisie ne l'a pas mené au bon endroit.	5,9 %
Autres	7,4 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Cette année, une question sur les capsules d'information préenregistrées est ajoutée au sondage. Une brève introduction est faite, expliquant que ces capsules donnent, entre autres, les réponses aux questions le plus souvent posées. Quand on leur demande ensuite si ces capsules ont répondu à leurs besoins, 30 % des répondants disent qu'elles y ont répondu en totalité, 26 %, en partie, et 26 %, pas du tout, pour la clientèle RRQ. Les capsules d'information semblent avoir été un peu moins utiles pour la clientèle SAE, puisque 25 % des répondants mentionnent qu'elles ont répondu à leurs besoins en totalité, 23 %, en partie, et 35 %, pas du tout. Il est à noter que plusieurs répondants (13 % pour RRQ et 12 % pour SAE) disent ne pas se souvenir d'avoir entendu ces capsules.

Les répondants ayant accédé à au moins un libre-service sont plus nombreux à mentionner que les capsules d'information ont répondu en totalité à leurs besoins.

Les capsules d'information que vous avez entendues tout au long de votre appel ont-elles répondu en totalité, en partie ou pas du tout à vos besoins?	Invité à saisir	Invité à	Réussi	Utilisé	Total
	NAS	IV	IV	libre-service	
	%	%	%	%	%
<b>RRQ</b>	(n=381)	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=500)
En totalité	31,5	32,9	34,9	54,5	30,0
En partie	26,2	24,4	23,6	18,2	26,0
Pas du tout	26,0	28,1	26,0	10,9	26,2
Ne se souvient pas d'avoir entendu ces capsules	11,8	10,2	11,2	16,4	12,6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	4,5	4,4	4,3	–	5,2
<b>SAE</b>	(n=364)	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=501)
En totalité	24,5	24,6	22,8	65,0	25,1
En partie	21,7	21,4	20,8	15,0	23,2
Pas du tout	37,9	39,3	40,8	15,0	35,3
Ne se souvient pas d'avoir entendu ces capsules	10,4	10,5	11,6	5,0	11,6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	5,5	4,2	4,0	–	4,8

Quand on leur demande pour quelle raison les capsules d'information ne répondaient pas à leurs besoins, la plupart des gens répondent que les capsules ne couvraient pas le sujet souhaité ou que seul un agent pouvait répondre à leur question (tableau 4).

**Tableau 4 Pourquoi les capsules d'information n'ont-elles pas répondu à vos besoins?**

<b>RRQ (n=126)</b>	
Les capsules ne couvraient pas le sujet souhaité.	51,1 %
Seul un agent pouvait répondre à sa question.	37,4 %
Le manque de clarté des capsules.	5,3 %
N'a pas porté attention aux capsules.	4,6 %
Autres	2,3 %
Préfère ne pas répondre	3,8 %
<b>SAE (n=177)</b>	
Les capsules ne couvraient pas le sujet souhaité.	62,1 %
Seul un agent pouvait répondre à sa question.	40,1 %
N'a pas porté attention aux capsules.	2,3 %
Le manque de clarté des capsules.	1,7 %
Autres	1,2 %
Préfère ne pas répondre	2,3 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

## 5. Clients invités à saisir leur NAS

Au total, 76 % des clients RRQ et 73 % des clients SAE ont été invités à saisir leur NAS. Parmi ceux-ci, la majorité (91 % pour RRQ et 90 % pour SAE) l'a fait. Puisque cette étape est nécessaire à l'identification vocale et à l'utilisation des libres-services, il est normal que les clients voulant accéder à ces étapes soient plus nombreux à avoir composé leur NAS.

Lors de votre appel à la Régie, on vous a demandé de composer votre numéro d'assurance sociale. L'avez-vous composé?	Invité à	Réussi	Utilisé	Total
	IV	IV	libre-service	
	%	%	%	%
<b>RRQ</b>	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=381)
Oui	96,6	96,5	96,4	91,1
Non	1,0	1,2	–	6,0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2,4	2,3	3,6	2,9
<b>SAE</b>	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=364)
Oui	97,9	98,0	100,0	90,4
Non	1,1	1,2	–	8,2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,1	0,8	–	1,4

Parmi tous les clients ayant composé leur NAS, la majorité (98 %, autant pour RRQ que pour SAE) affirme avoir eu suffisamment de temps pour le faire.

Avez-vous eu suffisamment de temps pour le composer?	Invité à IV %	Réussi IV %	Utilisé libre-service %	Total %
<b>RRQ</b>	(n=285)	(n=249)	(n=53)	(n=347)
Oui	99,3	99,6	100,0	98,3
Non	0,4	–	–	1,4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,4	0,4	–	0,3
<b>SAE</b>	(n=279)	(n=245)	(n=20)	(n=329)
Oui	98,6	98,8	100,0	97,6
Non	1,1	1,2	–	2,4
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	–	–	–	–

Parmi les répondants qui ont été invités à saisir leur NAS, une proportion de 6 % et de 8 % pour RRQ et SAE respectivement ne l'a pas fait. Les raisons le plus souvent mentionnées pour ne pas l'avoir composé sont qu'ils appelaient pour un tiers (25 %) ou qu'ils ne connaissent pas leur NAS (20 %).

**Tableau 5 Pourquoi n'avez-vous pas composé votre numéro d'assurance sociale?**

<b>RRQ (n=20)</b>	
Appelait pour un tiers.	25,0 %
Ne connaît pas son NAS.	20,0 %
Ne se sentait pas en confiance de donner son NAS.	15,0 %
Un préposé a pris la communication.	15,0 %
Voulait parler à un employé de la Régie.	10,0 %
A composé un autre numéro que le NAS.	10,0 %
Le NAS n'a pas été demandé.	10,0 %
<b>SAE (n=27)</b>	
Ne connaît pas son NAS.	29,6 %
Un préposé a pris la communication.	25,9 %
Appelait pour un tiers.	11,1 %
Le NAS n'a pas été demandé.	11,1 %
Voulait parler à un employé de la Régie.	7,4 %
Autres	14,8 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Une proportion d'environ 88 % des clients qui ont saisi leur NAS s'est sentie en confiance de le faire.

Vous êtes-vous senti en confiance de donner votre numéro d'assurance sociale au moyen du système téléphonique automatisé de la Régie?	Invité à	Réussi	Utilisé	Total
	IV	IV	libre-service	
	%	%	%	%
<b>RRQ</b>	(n=285)	(n=249)	(n=53)	(n=347)
Oui	88,4	88,4	92,5	87,7
Non	10,2	10,0	7,5	10,6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,5	1,6	–	1,7
<b>SAE</b>	(n=279)	(n=245)	(n=20)	(n=330)
Oui	88,2	88,6	95,0	87,3
Non	10,8	10,2	5,0	11,2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,1	1,2	–	1,5

La peur pour la sécurité et la confidentialité de l'information demandée est la principale raison mentionnée par les clients pour ne pas s'être sentis en confiance de donner leur NAS (62 % pour RRQ et 87 % pour SAE).

**Tableau 6 Pourquoi ne vous êtes-vous pas senti en confiance de donner votre numéro d'assurance sociale?**

<b>RRQ (n=37)</b>	
A peur pour la sécurité et la confidentialité de l'information.	62,1 %
C'est une information personnelle que l'on ne donne pas à la légère.	29,7 %
Préfère donner cette information à un préposé.	16,2 %
C'est une information que la Régie devrait connaître.	2,7 %
Préfère ne pas répondre	2,7 %
<b>SAE (n=37)</b>	
A peur pour la sécurité et la confidentialité de l'information.	86,5 %
C'est une information personnelle que l'on ne donne pas à la légère.	16,2 %
Préfère donner cette information à un préposé.	13,5 %
N'avait pas besoin de donner son NAS pour obtenir les services voulus.	8,1 %
Doit répéter l'information plusieurs fois.	2,7 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Parmi les clients n'ayant pas composé leur NAS, 71 % des répondants RRQ et 69 % des répondants SAE disent qu'ils l'auraient fait s'ils avaient su que cela aurait permis de traiter leur appel en priorité.

## 6. Clients invités à établir leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale

Près de trois répondants sur cinq (59 % pour RRQ et 57 % pour SAE) ont été invités à établir leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale. Parmi ceux-ci, la grande majorité (95 %) l'a fait.

Parmi tous les répondants ayant tenté d'établir leur identité à l'aide du système automatisé, très peu disent avoir trouvé cela difficile (4 % pour RRQ et 6 % pour SAE).

Avez-vous trouvé facile d'établir votre identité à partir du système automatisé d'identification vocale?	Réussi IV %	Utilisé libre-service %	Total %
<b>RRQ</b>	(n=245)	(n=51)	(n=281)
Oui	95,5	96,1	94,7
Non	4,1	3,9	4,3
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,4	–	1,1
<b>SAE</b>	(n=239)	(n=20)	(n=270)
Oui	94,1	100,0	93,0
Non	4,6	–	5,6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,3	–	1,5

La principale difficulté rencontrée lors de l'identification vocale est d'avoir dû répéter l'information plusieurs fois (66,7 %).

**Tableau 7 Qu'est-ce que vous avez trouvé difficile?**

<b>RRQ (n=12)</b>	
A dû répéter l'information plusieurs fois.	66,7 %
C'est plus long qu'avec le préposé.	8,3 %
Le menu téléphonique est compliqué.	8,3 %
Préfère ne pas répondre	16,7 %
<b>SAE (n=15)</b>	
A dû répéter l'information plusieurs fois.	73,3 %
C'est plus long qu'avec le préposé.	33,3 %
Entrer sa date de naissance.	13,3 %
Le temps alloué pour donner son nom.	6,7 %
Fournir une information qui lui était inconnue.	6,7 %
Autre	6,7 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Près des trois quarts des clients (73 % pour RRQ et 69 % pour SAE) qui ont établi leur identité au moyen du système automatisé d'identification vocale mentionnent avoir apprécié que la Régie procède à leur identification de cette façon, alors que 9 % des clients se disent indifférents sur ce sujet.

Pour la clientèle RRQ, les répondants ayant utilisé au moins un libre-service sont plus nombreux à avoir apprécié que la Régie procède à leur identification de façon automatisée (84 %). Pour la clientèle SAE, ce sont surtout les plus jeunes qui ont apprécié ce service. En effet, 84 % des répondants âgés de 18 à 29 ans disent avoir apprécié ce service automatisé.

Avez-vous apprécié que nous procédions à votre identification de façon automatisée?	Réussi IV %	Utilisé libre-service %	Total %
<b>RRQ</b>	(n=245)	(n=51)	(n=281)
Oui	74,7	84,3	73,3
Non	16,3	13,7	16,4
Indifférent	8,2	2,0	9,3
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,8	–	1,1
<b>SAE</b>	(n=239)	(n=20)	(n=270)
Oui	68,6	75,0	68,9
Non	21,3	15,0	21,1
Indifférent	8,8	10,0	8,9
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,2	–	1,1

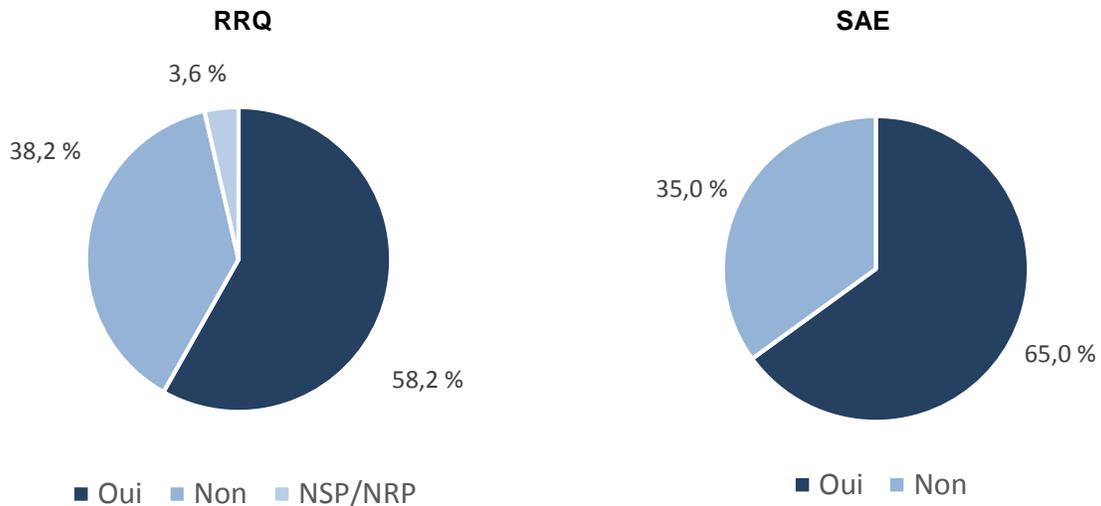
De plus, 86 % des répondants RRQ et 84 % des répondants SAE disent s'être sentis en confiance de donner leurs renseignements personnels à partir de ce moyen. Lorsque ce n'était pas le cas, c'était principalement dû à la crainte pour la confidentialité et la sécurité de l'information demandée (71 % pour RRQ et 67 % pour SAE).

Vous êtes-vous senti en confiance de donner vos renseignements personnels au moyen du système automatisé d'identification vocale?	Réussi IV %	Utilisé libre-service %	Total %
<b>RRQ</b>	(n=258)	(n=55)	(n=295)
Oui	87,2	89,1	86,1
Non	11,2	9,1	11,9
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,6	1,8	2,1
<b>SAE</b>	(n=250)	(n=20)	(n=285)
Oui	84,4	100,0	84,2
Non	13,2	–	13,7
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2,4	–	2,1

## 7. Clients ayant accédé à au moins un service transactionnel (libre-service)

Selon les données du système téléphonique automatisé, parmi tous les clients interrogés lors de ce sondage, seulement 11 % des clients RRQ (55 personnes) et 4 % des clients SAE (20 personnes) ont accédé à au moins un service transactionnel. Une introduction était dédiée particulièrement à ces personnes pour leur expliquer ce qu'est un service transactionnel, en donnant plusieurs exemples. Il est à remarquer au graphique 1 que, malgré ces explications, seulement 58 % des clients RRQ et 65 % des clients SAE se souviennent d'avoir utilisé un service transactionnel.

**Graphique 1** Au cours de votre appel, avez-vous utilisé un service transactionnel?



Parmi les clients se souvenant d'avoir utilisé un service transactionnel, un seul mentionne avoir rencontré des difficultés lors de l'utilisation de ce service. De plus, la majorité dit avoir apprécié que le service soit rendu de façon automatisée (84 % pour RRQ et 92 % pour SAE).

Bien qu'il y ait peu de répondants, il faut noter une augmentation de la proportion de clients ayant apprécié que le service soit rendu de façon automatisée par rapport à l'édition 2010, alors que le résultat était de 61 % et 67 % pour RRQ et SAE respectivement.

## 8. Clients ayant parlé à un préposé

Comme l'indique le tableau suivant, 86 % des clients ayant appelé pour le RRQ et 82 % des clients ayant appelé pour le SAE ont parlé à un employé lors de leur appel à la Régie. Les clients ayant utilisé au moins un libre-service sont moins nombreux que les autres à avoir parlé à un employé.

Lors de votre appel à la Régie, avez-vous parlé à un employé de la Régie?	Invité à saisir NAS	Invité à IV	Réussi IV	Utilisé libre-service	Total
	%	%	%	%	%
<b>RRQ</b>	(n=381)	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=500)
Oui	90,3	88,8	88,0	50,9	85,8
Non	8,7	10,2	11,2	49,1	11,8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,0	1,0	0,8	–	2,4
<b>SAE</b>	(n=364)	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=501)
Oui	95,3	94,4	95,2	40,0	81,6
Non	4,4	5,3	4,8	60,0	16,6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,3	0,4	–	–	1,8

La raison de l'appel influence le fait de parler ou non à un préposé. Ainsi, les groupes suivants sont proportionnellement plus nombreux à avoir parlé à un préposé lors de leur appel.

### RRQ :

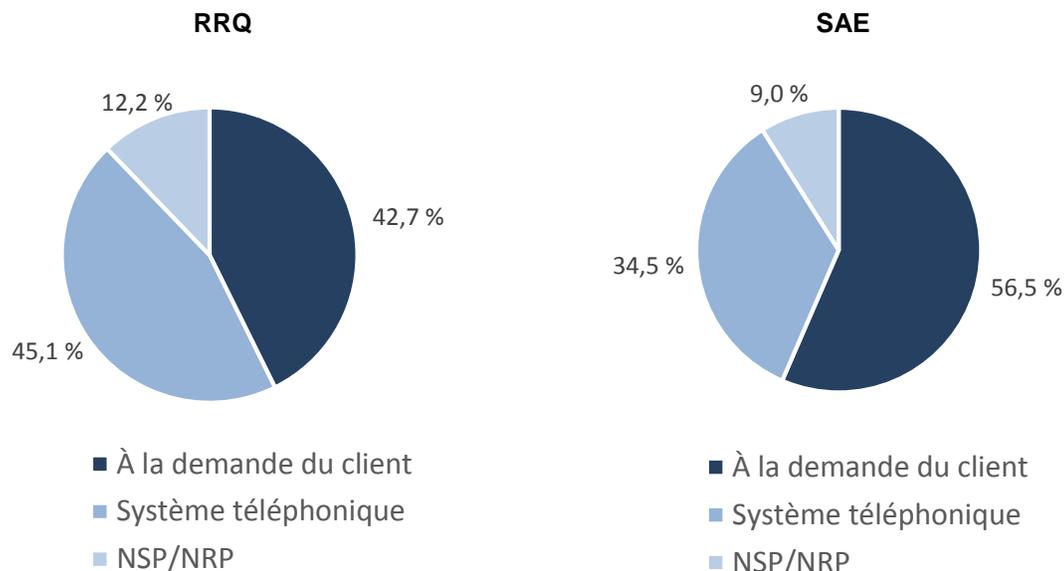
- Clients voulant de l'information sur leur dossier.
- Clients voulant aviser d'un décès.

### SAE :

- Clients voulant faire le suivi d'une demande.
- Clients voulant de l'information sur leur dossier.
- Clients voulant de l'information générale.

Dans 43 % des cas pour la clientèle RRQ et 57 % des cas pour la clientèle SAE, ce sont les clients qui ont demandé de parler à un employé, par exemple en faisant le 0 (graphique 2). Dans ce cas, la majorité des clients disent que c'était pour obtenir des explications ou de l'information sur leur dossier. La liste complète des raisons mentionnées pour avoir demandé à parler à un employé est présentée au tableau 8.

**Graphique 2 Est-ce vous qui avez demandé à parler à un employé de la Régie ou est-ce le système téléphonique qui vous a mis en communication avec un employé de la Régie sans que vous le demandiez?**



**Tableau 8 Pour quelle(s) raison(s) vouliez-vous parler à un employé de la Régie?**

<b>RRQ (n=175)</b>	
Pour obtenir des explications ou de l'information sur son dossier.	44,0 %
Pour obtenir de l'information générale sur les services de la Régie.	14,3 %
Pour se faire rassurer, pour suivre son dossier.	13,7 %
Parce qu'il préfère un contact humain, n'aime pas les services automatisés.	7,4 %
Parce qu'il n'a pas trouvé l'information voulue dans la RVI.	6,9 %
Pour fournir de l'information à propos de son dossier.	6,3 %
Parce que c'est plus facile en parlant à un employé.	4,6 %
Autres	6,2 %
<b>SAE (n=214)</b>	
Pour obtenir des explications ou de l'information sur son dossier.	33,2 %
Pour se faire rassurer, pour suivre son dossier.	14,5 %
Pour fournir de l'information à propos de son dossier.	11,7 %
Parce qu'il n'a pas trouvé l'information voulue dans la RVI.	11,2 %
Parce que c'est plus facile en parlant à un employé.	8,9 %
Parce qu'il préfère un contact humain, n'aime pas les services automatisés.	7,9 %
Pour effectuer des changements au dossier.	6,5 %
Pour obtenir de l'information générale sur les services de la Régie.	6,1 %
Parce que le système n'offrait pas l'option désirée.	6,1 %
Autres	5,5 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Parmi les clients qui ont mis fin à l'appel avant d'être invités à saisir leur NAS (chemin 1), seulement 22 % pour RRQ et 46 % pour SAE disent avoir essayé, sans succès, de faire le 0 au cours de l'appel pour parler à un préposé de la Régie. Dans ce cas, les raisons mentionnées pour vouloir parler à un préposé sont très semblables aux raisons présentées dans le tableau précédent.

Pour les clients n'ayant pas parlé à un préposé lors de leur appel, une question supplémentaire a été posée pour en connaître les raisons (tableau 9). Une proportion appréciable de clients (54 % pour RRQ et 21 % pour SAE) affirme avoir mis fin à l'appel sans parler à un employé parce qu'ils avaient obtenu tout ce dont ils avaient besoin. Par contre, plusieurs affirment avoir préféré laisser un message et attendre d'être rappelés par la Régie. Puisque cette action n'est pas possible dans la RVI, il est facile de penser que certains clients n'ont pas bien compris l'invitation à participer au sondage, puisqu'ils s'attendaient à être rappelés.

**Tableau 9 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous mis fin à votre appel sans parler à un employé de la Régie?**

<b>RRQ (n=54)</b>	
Avait obtenu tout ce dont il avait besoin.	54,2 %
A préféré laisser un message et attendre d'être rappelé.	20,3 %
N'a pas eu de réponse dans un délai raisonnable.	11,9 %
Autres	6,8 %
Préfère ne pas répondre	8,5 %
<b>SAE (n=83)</b>	
A préféré laisser un message et attendre d'être rappelé.	24,1 %
Avait obtenu tout ce dont il avait besoin.	20,5 %
N'a pas eu de réponse dans un délai raisonnable.	13,3 %
N'a pas trouvé comment faire.	9,6 %
La ligne ne fonctionnait pas bien.	7,2 %
N'a pas eu de réponses à ses besoins.	6,0 %
Autres	16,8 %
Préfère ne pas répondre	8,4 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

## 9. Mode de communication

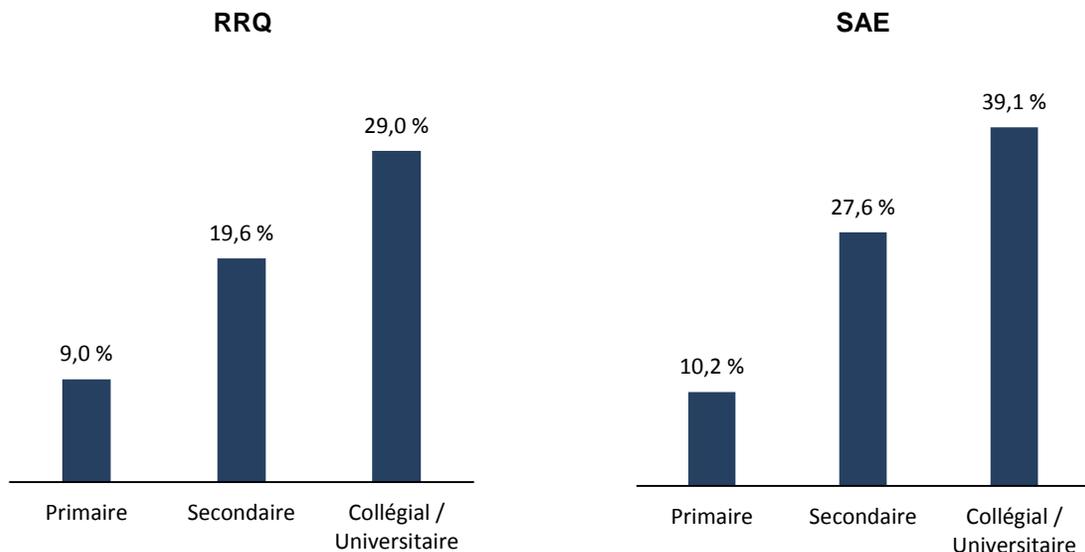
Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, plusieurs clients avaient, pour le même sujet, d'abord consulté le site Web de la Régie (22 % pour RRQ et 32 % pour SAE). Pour la clientèle SAE, cette proportion a augmenté par rapport au sondage de 2010 (25 %).

Pour ce qui est de la clientèle RRQ, les personnes qui ont appelé pour faire une demande de rente ou une demande de relevé de participation sont proportionnellement plus nombreuses à avoir tenté leur chance sur Internet. Il en est de même pour les personnes qui ont appelé pour informer la Régie d'un changement de situation familiale, dans le cas de la clientèle SAE.

Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, avez-vous, pour le même sujet, consulté le site de la Régie?	Invité à saisir NAS	Invité à IV	Réussi IV	Utilisé libre-service	Total
	%	%	%	%	%
<b>RRQ</b>	(n=381)	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=500)
Oui	22,6	24,1	24,4	10,9	22,0
Non	76,4	74,9	74,8	89,1	77,2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,0	1,0	0,8	–	0,8
<b>SAE</b>	(n=364)	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=501)
Oui	32,1	32,3	31,6	10,0	31,7
Non	67,6	67,4	68,0	90,0	67,9
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,3	0,4	0,4	–	0,4

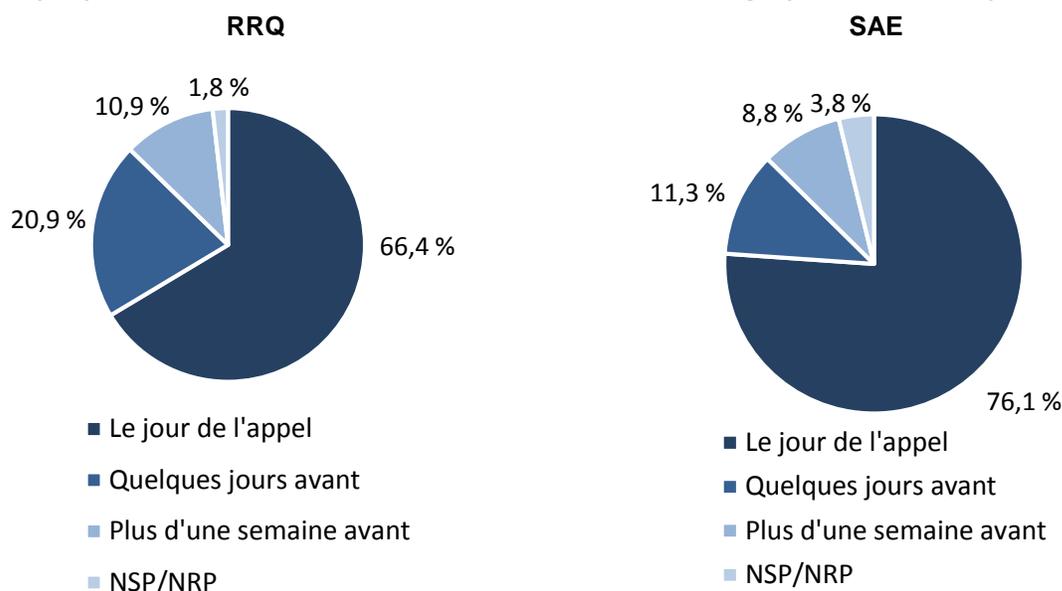
Les clients plus scolarisés sont plus nombreux à avoir consulté le site Web de la Régie, pour le même sujet, avant de téléphoner (graphique 3). Il en est de même pour les personnes de moins de 55 ans dans le cas de la clientèle RRQ.

**Graphique 3 Clients ayant consulté le site Web de la Régie, selon la scolarité**



La majorité des clients qui ont consulté le site Web l'ont fait le jour même de leur appel.

**Graphique 4 Quand avez-vous consulté le site Web de la Régie pour le même sujet?**



Lorsqu'on leur demande pour quelle raison ils ont dû téléphoner en plus de leur recherche sur le site Web, plusieurs clients disent que c'est parce qu'ils n'y ont pas trouvé l'information voulue (38 % pour RRQ et 23 % pour SAE).

**Tableau 10 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous dû téléphoner à la Régie en plus de votre visite du site Web?**

RRQ (n=110)	
N'a pas trouvé l'information voulue.	38,2 %
Souhaitait faire le suivi de son dossier.	12,7 %
L'information n'était pas disponible sur le site Web.	11,8 %
Devait parler à un préposé pour compléter sa demande.	10,9 %
Le service voulu n'est pas disponible sur le site Web.	7,3 %
Manque de convivialité du site Web.	7,3 %
Autres	22,7 %
Préfère ne pas répondre	0,9 %
SAE (n=159)	
N'a pas trouvé l'information voulue.	23,3 %
L'information n'était pas disponible sur le site Web.	19,5 %
Devait parler à un préposé pour compléter sa demande.	18,2 %
A éprouvé des difficultés pour accéder à son dossier en ligne.	12,6 %
Souhaitait faire le suivi de son dossier.	10,1 %
Le service voulu n'est pas disponible sur le site Web.	8,8 %
Manque de convivialité du site Web.	6,9 %
Préfère parler à un agent.	6,9 %
Autres	7,5 %
Préfère ne pas répondre	2,5 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Une proportion de 73 % des clients RRQ et de 68 % des clients SAE savait, avant l'appel, que la Régie offre des services en ligne. Cependant, seulement 47 % des clients RRQ seraient prêts à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service qu'ils ont reçu par téléphone. Cette proportion est un peu plus élevée pour la clientèle SAE (56 %). Les clients plus scolarisés sont plus nombreux à affirmer être prêts à communiquer avec la Régie par Internet. Le tableau 11 présente les raisons le plus souvent mentionnées pour lesquelles les clients ne sont pas prêts à communiquer avec la Régie par Internet.

<b>Avant votre appel à la Régie, saviez-vous que la Régie offrait des services en ligne, c'est-à-dire la possibilité de transiger avec elle par Internet?</b>	<b>Invité à saisir NAS</b>	<b>Invité à IV</b>	<b>Réussi IV</b>	<b>Utilisé libre-service</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>RRQ</b>	(n=381)	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=500)
Oui	75,3	78,0	77,9	76,4	73,4
Non	23,4	20,7	20,9	21,8	24,8
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,3	1,4	1,2	1,8	1,8
<b>SAE</b>	(n=364)	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=501)
Oui	71,2	72,3	73,2	85,0	68,1
Non	28,0	27,0	26,4	15,0	31,1
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,8	0,7	0,4	–	0,8

<b>Seriez-vous prêt à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service que vous avez reçu par téléphone, sachant que la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels sont garanties?</b>	<b>Invité à saisir NAS</b>	<b>Invité à IV</b>	<b>Réussi IV</b>	<b>Utilisé libre-service</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>RRQ</b>	(n=381)	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=500)
Oui	47,8	49,8	50,0	61,8	47,0
Non	48,3	46,4	46,1	38,2	49,2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	3,9	3,7	3,9	–	3,8
<b>SAE</b>	(n=364)	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=501)
Oui	54,7	54,7	53,6	70,0	55,5
Non	43,1	42,8	44,4	30,0	42,1
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	2,1	2,5	2,0	–	2,4

**Tableau 11 Pour quelle(s) raison(s) ne seriez-vous pas prêt à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service?**

<b>RRQ (n=246)</b>	
N'est pas familiarisé avec l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet.	28,5 %
N'a pas accès à Internet.	17,9 %
Préfère parler à quelqu'un.	17,9 %
N'a pas d'ordinateur.	16,3 %
Ne fait pas confiance.	12,6 %
L'information est plus complète par téléphone.	7,3 %
N'aime pas utiliser Internet.	5,7 %
C'est plus rapide avec le service téléphonique.	5,3 %
C'est plus personnalisé avec le service téléphonique.	4,1 %
Autres	3,2 %
<b>SAE (n=211)</b>	
Préfère parler à quelqu'un.	36,0 %
Ne fait pas confiance.	16,1 %
N'est pas familiarisé avec l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet.	12,3 %
L'information est plus complète par téléphone.	10,4 %
C'est plus rapide avec le service téléphonique.	9,5 %
N'a pas accès à Internet.	8,5 %
C'est plus personnalisé avec le service téléphonique.	7,6 %
N'a pas d'ordinateur.	5,7 %
Le site Web n'est pas convivial.	5,7 %
Autres	9,9 %
Préfère ne pas répondre	1,4 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

## 10. Satisfaction

De manière générale, la majorité des clients ont obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient lors de leur appel (87 % pour RRQ et 83 % pour SAE). Ces proportions grimpent à 91 % (autant pour RRQ que pour SAE) lorsque le client a parlé à un préposé de la Régie.

La proportion de clients ayant obtenu le service ou l'information qu'ils cherchaient est beaucoup moins grande pour ceux ayant parcouru le premier chemin, c'est-à-dire ceux qui n'ont pas été invités à saisir leur NAS et ont mis fin à l'appel dans la RVI. En effet, pour cette catégorie, la proportion n'est que de 63 % pour la clientèle RRQ et 58 % pour la clientèle SAE. Ce résultat est quand même positif, puisque ces clients ont obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient, et ce, sans dépasser l'étape de saisie du NAS. Il est donc possible de supposer que l'information recherchée a été entendue dans les capsules d'information préenregistrées.

En comparant avec l'édition 2010, il est à remarquer qu'il y a une légère baisse du pourcentage de clients SAE ayant obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient. En effet, cette proportion était de 89 % en 2010, alors qu'elle est de 83 % cette année.

Lors de votre appel à la Régie, avez-vous obtenu le service ou l'information que vous recherchez?	Invité à saisir NAS	Invité à IV	Réussi IV	Utilisé libre-service	Total
	%	%	%	%	%
<b>RRQ</b>	(n=381)	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=500)
Oui	89,8	90,8	90,3	90,9	87,0
Non	9,4	8,1	8,5	9,1	12,2
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,8	1,0	1,2	–	0,8
<b>SAE</b>	(n=364)	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=501)
Oui	89,0	90,5	92,0	95,0	83,0
Non	10,7	9,1	7,6	5,0	16,6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,3	0,4	0,4	–	0,4

Lorsqu'on demande aux clients pourquoi ils n'ont pas réussi à obtenir le service ou l'information qu'ils recherchaient, les principales raisons mentionnées sont que le préposé n'a pas pu répondre à leur question (25 % pour RRQ et 29 % pour SAE), que l'attitude du préposé posait un problème (15 % pour RRQ et 13 % pour SAE) et qu'ils n'avaient pas réussi à parler à un préposé (13 % pour RRQ et 29 % pour SAE).

**Tableau 12 Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas obtenu le service ou l'information que vous recherchez?**

<b>RRQ (n=61)</b>	
Le préposé n'a pas pu répondre aux questions.	24,6 %
L'attitude du préposé faisait problème (écoute, ouverture, courtoisie).	14,8 %
N'a pas réussi à parler à un préposé.	13,1 %
N'a pas été rappelé par l'agent.	13,1 %
L'information n'était pas claire.	8,2 %
Le volume d'appel était trop grand (n'a pas eu la ligne).	4,9 %
A dû mettre fin à l'appel (sans précision).	4,9 %
L'information n'était pas précise (trop générale).	4,9 %
Autres	11,5 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	6,6 %
<b>SAE (n=83)</b>	
N'a pas réussi à parler à un préposé.	28,9 %
Le préposé n'a pas pu répondre aux questions.	15,7 %
L'attitude du préposé faisait problème (écoute, ouverture, courtoisie).	13,3 %
L'information n'était pas précise (trop générale).	13,3 %
N'a pas été rappelé par l'agent.	13,3 %
Le préposé n'avait pas accès au dossier.	10,8 %
L'information n'était pas claire.	4,8 %
A dû mettre fin à l'appel (sans précision).	4,8 %
Autres	12,0 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1,2 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

Une forte proportion de clients, soit 90 % pour RRQ et 84 % pour SAE, se dit satisfaite du service reçu de la part de la Régie lors de l'appel. Ces proportions sont moins grandes pour les clients ayant mis fin à l'appel dans le RVI (chemin 1), soit 77 % pour RRQ et 76 % pour SAE.

Encore une fois, quelques différences avec l'édition de 2010 sont à noter. Bien qu'il n'y ait pas de différence au chapitre de la satisfaction globale, c'est-à-dire en combinant les « très satisfait » et les « assez satisfait », une baisse notable de la proportion de clients se disant très satisfaits est observée. En effet, cette proportion était de 72 % pour RRQ et 62 % pour SAE en 2010, alors que, dans le présent sondage, des proportions de 67 % pour RRQ et 50 % pour SAE sont obtenues.

Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait du service que vous avez reçu de la Régie?	Invité à saisir NAS	Invité à IV	Réussi IV	Utilisé libre-service	Total
	%	%	%	%	%
<b>RRQ</b>	(n=381)	(n=295)	(n=258)	(n=55)	(n=500)
Très satisfait	69,0	68,5	69,4	72,7	66,6
Assez satisfait	23,1	23,7	22,9	23,6	23,4
Peu satisfait	4,5	4,4	4,3	–	5,0
Pas du tout satisfait	2,6	2,4	2,7	3,6	4,0
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	0,8	1,0	0,8	–	1,0
<b>SAE</b>	(n=364)	(n=285)	(n=250)	(n=20)	(n=501)
Très satisfait	53,0	52,6	55,6	75,0	49,7
Assez satisfait	33,2	34,7	32,8	25,0	34,7
Peu satisfait	6,3	6,3	6,4	–	6,2
Pas du tout satisfait	3,6	3,5	2,8	–	5,6
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	3,9	2,9	2,4	–	3,8

Lorsqu'on demande aux répondants les raisons de leur insatisfaction, les clients RRQ mentionnent principalement la qualité de l'information reçue (29 %). Viennent ensuite les délais de traitement (16 %), les difficultés rencontrées pour parler à un préposé (16 %) et l'attitude du préposé (13 %).

Les raisons d'insatisfaction mentionnées par la clientèle SAE sont semblables, mais dans des proportions différentes : les difficultés rencontrées pour parler à un préposé (25 %), la qualité de l'information reçue (22 %), le manque de suivi (19 %) et l'attitude du préposé (13 %).

**Tableau 13 Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait du service que vous avez reçu?**

<b>RRQ (n=45)</b>	
Qualité de l'information reçue (manque de précision, pas répondu aux questions).	28,9 %
Délais de traitement.	15,6 %
Difficultés rencontrées pour parler à un préposé.	15,6 %
Attitude du préposé.	13,3 %
Manque de suivi (rappel téléphonique, mise à jour de l'information).	11,1 %
Démarches complexes en général.	8,9 %
Insatisfaction de la décision rendue.	4,4 %
Autres	4,4 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	6,6 %
<b>SAE (n=59)</b>	
Difficultés rencontrées pour parler à un préposé.	25,4 %
Qualité de l'information reçue (manque de précision, pas répondu aux questions).	22,0 %
Manque de suivi (rappel téléphonique, mise à jour de l'information).	18,6 %
Attitude du préposé.	18,6 %
Délais de traitement.	13,6 %
Démarches complexes en général.	10,2 %
Problème de communication interne (document égaré, malentendu).	5,1 %
Autres	6,8 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	3,4 %

Note : Les répondants pouvaient donner jusqu'à deux raisons; c'est pourquoi la somme des pourcentages est supérieure à 100 %.

### **Déterminants de la satisfaction**

La satisfaction des clients est intimement liée à la prise en charge de leur appel. Ainsi, les clients les moins satisfaits sont ceux qui ont mis fin à leur appel dans la RVI sans même qu'un préposé prenne la communication. Dès que les clients atteignent l'étape de la saisie du NAS, la satisfaction reste élevée. Par contre, il est à noter qu'il y a une légère baisse de la satisfaction lorsque les clients rencontrent un obstacle (ex. : saisie du NAS non réussie).

Les deux éléments qui influencent le plus la satisfaction sont le fait de parler à un préposé et le fait d'avoir obtenu le service ou l'information recherchée. D'ailleurs, le degré de satisfaction peut être aussi bas que 40 % de clients se disant très ou assez satisfaits pour RRQ (43 % pour SAE) parmi ceux qui mentionnent ne pas avoir obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient. Il est donc possible de conclure que, peu importe le chemin parcouru dans la RVI, les clients ayant parlé à un préposé ou ayant obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient sont toujours plus satisfaits.

Voici, en détail, les groupes parmi lesquels on trouve des proportions significativement plus élevées de clients qui se disent satisfaits du service reçu :

#### **RRQ :**

- Clients invités à saisir leur NAS (93 % contre 85 %).
- Clients invités à utiliser l'identification vocale (94 % contre 88 %).
- Clients ayant trouvé que les options ont permis de bien les diriger (96 % contre 73 %).
- Clients ayant trouvé facile d'établir leur identité au moyen du système automatisé (93 % contre 75 %).
- Clients ayant parlé à un préposé (93 % contre 79 %).

- Clients ayant obtenu le service ou l'information qu'ils cherchaient (97 % contre 40 %).

**SAE :**

- Clients invités à saisir leur NAS (90 % contre 83 %).
- Clients ayant trouvé que les options ont permis de bien les diriger (96 % contre 73 %).
- Clients s'étant sentis en confiance de donner leur NAS ou leurs renseignements personnels (92 % contre 72 %).
- Clients ayant parlé à un préposé (91 % contre 71 %).
- Clients ayant obtenu le service ou l'information qu'ils cherchaient (97 % contre 43 %).

**Conclusion**

Les résultats du présent sondage font ressortir que les clients sont très majoritairement satisfaits des services téléphoniques reçus. Malgré tout, la proportion de clients qui se disent très satisfaits a diminué par rapport aux résultats obtenus en 2010. Cependant, rien dans les résultats de cette année ne permet d'expliquer cette diminution. Pour le reste, la situation a très peu évolué depuis 2010, les résultats des deux éditions étant très semblables.

Les clients ayant mis fin à l'appel dans la RVI avant l'invitation à saisir leur NAS sont proportionnellement moins nombreux à être satisfaits du service offert par la Régie et à avoir obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient. Par contre, environ trois répondants sur cinq dans cette catégorie disent avoir tout de même obtenu le service ou l'information qu'ils recherchaient. Il est donc possible de supposer que l'information recherchée a été entendue dans les capsules d'information préenregistrées.

Les clients ayant utilisé au moins un libre-service semblent avoir un profil un peu différent des autres, mais le nombre de répondants est trop faible pour l'affirmer. Les personnes faisant partie des trois autres catégories d'intérêt étudiées ont généralement des résultats très similaires, peu importe le sujet.

Même si les gens semblent majoritairement satisfaits des messages informatisés et de l'automatisation de l'identification, plus de 80 % ont quand même parlé à un préposé. Dans la moitié des cas environ, c'est à leur demande que l'appel a été transféré au préposé et non parce que le système les y a conduits.

La sécurité de l'information reste un enjeu important, puisqu'environ 10 % des gens qui ont été invités à saisir leur NAS ne se sentaient pas en confiance de le faire. Le résultat est semblable pour ce qui est de l'identification vocale.

Environ une personne sur quatre était allée sur Internet avant d'appeler, et les principales raisons ayant amené ces clients à téléphoner sont liées à la difficulté ou à l'impossibilité de trouver leur réponse sur le site Web. Enfin, bien que près de trois répondants sur quatre savaient, avant leur appel, que la Régie offre des services en ligne, seulement la moitié serait prête à communiquer avec la Régie par Internet pour obtenir le même service que celui reçu par téléphone.

## Annexe 1 Méthodologie statistique détaillée

### La population visée et le plan d'échantillonnage

La population visée par ce sondage est l'ensemble des clients qui ont appelé à la Régie en composant les numéros de son centre d'appels destinés au Régime de rentes du Québec (RRQ), au Soutien aux enfants (SAE) et au support aux internautes (SI) durant les heures d'ouverture.

Lors de leur appel à la Régie, les clients entendaient un message les informant de la tenue du sondage, les invitant à y participer et, à cette fin, à laisser leurs coordonnées pour être rappelés ultérieurement. Voici le libellé exact du message :

*Afin d'améliorer notre service à la clientèle, nous effectuons un sondage pour connaître votre niveau de satisfaction. Aidez-nous à mieux vous servir en participant à notre sondage. Pour y participer, faites le 1 et nous vous téléphonerons dans les 48 prochaines heures. Sinon, restez en ligne.*

S'ils voulaient participer au sondage, ils devaient laisser leurs coordonnées :

*Après le timbre sonore, veuillez dire votre nom et le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre en précisant si vous désirez être rappelé le jour ou le soir.*

À la fermeture du centre d'appels, un envoi automatisé comprenant tous les enregistrements amassés ainsi que des données administratives concernant chacun des appels était fait à la firme de sondage SOM. Une directive donnée à la firme précisait qu'il fallait rappeler tous les répondants potentiels dans les deux jours suivant la réception du fichier, afin que leur appel à la Régie soit encore frais dans leur mémoire. Pour les appels du vendredi, les rappels s'effectuaient le samedi ou le lundi suivant. Après les deux jours de tentatives pour entrer en contact avec les répondants potentiels, ceux qui n'ont pas été joints étaient éliminés de la base de sondage. Il est à noter que seule la première tentative téléphonique respectait le choix du client d'être rappelé le jour ou le soir.

Étant donné que des statistiques devaient être estimées pour chacune des clientèles visées par les deux lois (RRQ et SAE), un nombre minimal de 500 réponses était souhaité pour chacune. Ainsi, la collecte des données pour le RRQ s'est tenue du 17 novembre 2014 au 12 décembre 2014, tandis qu'il a été nécessaire de poursuivre jusqu'au 9 février 2015 pour atteindre le quota exigé pour le SAE. Étant donné le faible volume d'appels pour le support aux internautes, aucun quota n'était fixé. La collecte s'est terminée en même temps que celle du SAE.

### Le questionnaire

Le questionnaire était sensiblement le même que celui utilisé lors de l'édition de 2010. Quelques modifications ont été apportées pour mieux répondre aux besoins de la Direction des renseignements. Le questionnaire est présenté à l'annexe 2.

Le questionnaire était adapté en fonction du chemin parcouru dans la réponse vocale interactive (RVI). Ainsi, avant même d'être joints, les clients étaient répartis selon les sept chemins suivants :

Chemins	Description
1	Le client n'a pas été invité à saisir son NAS et a mis fin à l'appel dans la RVI.
2	Le client n'a pas été invité à saisir son NAS et a été transféré à un préposé.
3	Le client a été invité à saisir son NAS, mais n'a pas utilisé l'identification vocale.
4	Le client a utilisé l'identification vocale, mais l'identification n'a pas réussi.
5	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale, mais n'a accédé à aucun libre-service.
6	Le client a utilisé avec succès l'identification vocale et a accédé à au moins un libre-service.
7	Le client a composé le numéro du support aux internautes et a été invité à saisir son NAS.

## Le prétest

Le questionnaire a été prétesté auprès de 13 répondants francophones et de 2 répondants anglophones le 12 novembre 2014. Plusieurs modifications ont été apportées à la suite du prétest : reformulation de questions, sauts de questions, etc. Étant donné ces changements, il a été décidé de ne pas conserver les entrevues de prétest pour l'analyse.

## Les résultats de la collecte des données

La collecte des données a eu lieu au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur entre le 17 novembre 2014 et le 11 février 2015. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant. Jusqu'à cinq appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes qui avaient laissé leurs coordonnées. À l'issue de la période de collecte, la durée moyenne des entrevues a été établie à huit minutes. Les résultats de la collecte des données sont présentés au tableau A1.

Le taux de participation au sondage a été de 2,1 % pour le RRQ, de 1,7 % pour le SAE et de 2,1 % pour le SI. Ces taux ont été calculés en divisant le nombre de personnes qui ont laissé leurs coordonnées par le nombre d'appels enregistrés durant la période de sondage.

Au total, 1 045 personnes (500 pour RRQ, 501 pour SAE et 44 pour SI) ont accepté de participer au sondage et ont répondu au questionnaire. Le taux de réponse pour l'ensemble des répondants est de 50,4 % (tableau A1). Le taux de réponse de la clientèle RRQ (54,2 %) est légèrement supérieur à celui de la clientèle SAE (46,2 %).

**Tableau A1 Résultats de la collecte des données**

	<b>Nombre</b>
<b>Échantillon de départ</b>	<b>2 072</b>
<b>Non-répondants admissibles (A)</b>	<b>1 027</b>
Entrevues incomplètes	14
Refus de la personne	251
Répondants sélectionnés non disponibles	258
Incapacité	36
Numéros de téléphone invalides	63
Refus du ménage	10
Autres langues	13
Répondeur/Ligne occupée/Pas de réponse	357
Inconnu à ce numéro/Déménagé	25
Répondants non admissibles	25
<b>Entrevues complétées (E)</b>	<b>1 045</b>
Taux de réponse = E / (A + E)	<b>50,4 %</b>

Le tableau A2 donne le profil des répondants, selon diverses caractéristiques sociodémographiques.

**Tableau A2 Portrait des répondants, selon diverses caractéristiques sociodémographiques**

Caractéristiques		RRQ (n=500)	SAE (n=501)	SI (n=44)
Sexe	Hommes	47,4 %	28,3 %	45,5 %
	Femmes	52,6 %	71,7 %	54,5 %
Âge	De 18 à 24 ans	14,2 %	6,8 %	11,4 %
	De 25 à 29 ans		10,2 %	
	De 30 à 34 ans		21,6 %	
	De 35 à 39 ans		20,8 %	
	De 40 à 49 ans	20,4 %	38,9 %	31,8 %
	De 50 à 54 ans			
	De 55 à 59 ans			
	De 60 à 64 ans	28,8 %	56,8 %	
	65 ans ou plus	34,8 %		
Sans réponse	1,8 %	1,8 %	—	
Langue parlée le plus souvent à la maison	Français	90,8 %	74,7 %	79,5 %
	Anglais	7,0 %	9,8 %	18,2 %
	Autre	2,2 %	15,6 %	2,3 %
Revenu personnel avant impôt en 2013	10 000 \$ ou moins	15,4 %	24,6 %	13,6 %
	Entre 10 000 \$ et 20 000 \$	21,6 %	19,8 %	13,6 %
	Entre 20 000 \$ et 30 000 \$	15,0 %	14,0 %	6,8 %
	Entre 30 000 \$ et 40 000 \$	13,4 %	11,2 %	4,5 %
	Entre 40 000 \$ et 50 000 \$	8,2 %	7,2 %	4,5 %
	Entre 50 000 \$ et 60 000 \$	4,8 %	6,0 %	9,1 %
	Entre 60 000 \$ et 70 000 \$	3,8 %	3,4 %	4,5 %
	Plus de 70 000 \$	8,2 %	6,0 %	36,4 %
	Sans réponse	9,6 %	8,0 %	6,8 %
Plus haut niveau de scolarité complété	Primaire	14,0 %	9,8 %	4,5 %
	Secondaire	41,8 %	38,3 %	27,3 %
	Collégial	17,2 %	20,6 %	11,4 %
	Universitaire	26,4 %	30,9 %	56,8 %
	Sans réponse	0,6 %	0,4 %	—
Activité principale	Travailleur	19,8 %	40,7 %	34,1 %
	Retraité	44,6 %	2,2 %	34,1 %
	Sans emploi (chômage, aide sociale, invalidité)	28,0 %	34,3 %	20,5 %
	En retraite progressive	4,6 %	0,6 %	4,5 %
	En congé (parental, maladie, sabbatique)	2,8 %	16,4 %	4,5 %
	Étudiant	—	5,6 %	2,3 %
	Sans réponse	0,2 %	0,2 %	—

En raison de l'arrondissement des nombres, il se peut que la somme des proportions soit légèrement différente de 100 % pour certains résultats présentés dans ce rapport.

### **L'inférence**

Étant donné le caractère non probabiliste de ce sondage (participation volontaire), aucune pondération n'est effectuée. Les résultats présentés dans ce rapport sont donc ceux des répondants uniquement.

**Annexe 2      Questionnaire****Sondage sur la satisfaction de la clientèle  
envers les services téléphoniques**

/\*

**Légende**

<b>*texte</b>	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.
<b>...</b>	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
<b>/*texte*/</b>	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
<b>NSP</b>	Choix de réponses : Ne sait pas
<b>NRP</b>	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
<b>NAP</b>	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
<b>-&gt;, -&gt;&gt;</b>	Signifie « Passez à la question »
<b>-&gt;sortie</b>	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
<b>-&gt;fin</b>	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
<b>1=, 1=</b>	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).
<b>1=, 2=, ...</b>	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 »).
<b>Q_Sical, Q_INcal</b>	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 ->>putech	Bonjour, bonsoir Monsieur/Madame
Q_inputtech  ->>caltxtBi	q#NOM=input(625,40) et q#PRENOM=input(585,40) et q#DATEAPP=input(407,14) et q#CLIENTELE/*Quest*/=input(31,1) et q#CLIENT=input(439,1) et q#DATECOLL=input(449,3) et q#HEURE=input(65,2) et q#MINUTE=input(68,2)
Q_NOM	*Complétée pour affichage*  _____
Q_PRENOM	*Complétée pour affichage*  _____
Q_DATEAPP	*Complétée pour affichage journée d'appel à la RRQ*  _____
Q_HEURE	*Complétée pour affichage heure de l'appel à la RRQ*  —
Q_MINUTE	Complétée pour affichage minute de l'appel à la RRQ*  —
Q_DATECOLL	*Auto complétée journée MIS EN COLLECTE*  —
Q_RAPPEL	*Auto complétée journée de rendez-vous maximale (fin de collecte)*  2=mardi 3=mercredi 4=jeudi 5=vendredi 6=samedi
Q_CLIENTELE	*Chemins Description pour paq du questionnaire colonne Quest (B) de l'échantillon*  1=Le client n'a pas été invité à saisir son NAS et a mis fin à l'appel dans la RVI. 2=Le client n'a pas été invité à saisir son NAS et a été transféré à un préposé. 3=Le client a été invité à saisir son NAS, mais n'a pas utilisé l'identification vocale. 4=Le client a utilisé l'identification vocale, mais l'identification n'a pas réussi. 5=Le client a utilisé avec succès l'identification vocale, mais n'a accédé aucun libre service. 6=Le client a utilisé avec succès l'identification vocale et a accédé à au moins un libre service. 7=Le client a appelé la ligne du support aux internautes et qui a été invité à saisir son NAS
Q_CLIENT	*Auto complétée*  1=RRQ 2=SAE 3=Support aux internautes

- Q\_incaltxtBi                    lorsque q#datecoll=112, 119, 126, 203, 210, 217 alors q#rappel=4 et lorsque q#datecoll=113, 120, 127, 204, 211, 218 alors q#rappel=5 et lorsque q#datecoll=114, 121, 128, 205, 212, 219 alors q#rappel=6 et lorsque q#datecoll=117, 124, 201, 208, 215, 222 alors q#rappel=2 et lorsque q#datecoll=118, 125, 202, 209, 216, 223 alors q#rappel=3
- >>txtBi
- Q\_txtBi                        J'aimerais parler à <PRENOM> <NOM> s'il vous plaît. Bonjour, bonsoir, je suis... de la firme de recherche SOM. Vous avez téléphoné à la Régie des rentes du Québec et avez accepté de répondre à un sondage sur votre satisfaction envers son service téléphonique. Avez-vous quelques minutes à m'accorder pour répondre à mes questions à ce sujet? \*Ça va prendre seulement 10 à 12 minutes pour répondre à l' ensemble du questionnaire.\* \*On peut rappeler au plus tard ((f red <RAPPEL>))\* \*Si erreur dans l'orthographe du nom, s'excuser auprès du répondant car le nom a été mal saisi lors de l'écoute de l'enregistrement.\*
- 1=\*Oui  
2=\*Non (Remercier et terminer)->txtBi
- Q\_txt1                         J'aimerais vous mentionner que vos réponses doivent se baser uniquement sur l'appel téléphonique que vous avez fait le <DATEAPP> (<heure>:<minute>), même si vous aviez déjà communiqué avec la Régie à d'autres reprises.
- Veuillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement. Toutefois soyez assuré(e) que vos réponses seront traitées en toute confidentialité.
- /\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/***
- /\*RRQ\*/***
- Q\_sical1                        si q#CLIENT=1->1RRQ si q#CLIENT=2->1SAE  
->>1SUP
- Q\_1RRQ                        Quelle était la raison de votre appel? \*Si le répondant mentionne plus d'une raison pour son appel, lui demander de choisir la plus importante.\*
- 1=\*Une demande de rente ou de prestation  
2=\*Une demande d'information générale  
3=\*Une demande d'information pour son dossier  
4=\*Faire un changement d'adresse  
5=\*Faire un changement de dépôt direct  
6=\*Relevé de participation  
7=\*Confirmer le montant de sa rente  
8=\*Modifier le taux d'imposition sur la rente  
9=\*Fournir de l'information demandée par la Régie  
10=\*Obtenir de l'information sur la rente

- 11=\*Obtenir un formulaire
- 12=\*Aviser d'un décès
- 13=\*Avoir accès au dossier en ligne
- 14=\*Annuler une demande
- 15=\*Obtenir les coordonnées de la Régie
- 16=\*Obtenir le relevé de cotisation
- 17=\*Effectuer une demande pour un tiers (sans précision)
- 18=\*Informé d'un changement de situation
- 19=\*Faire une demande de calendrier
- 20=\*Faire une demande de révision
- 21=\*S'informer sur la date de dépôt de sa rente
- 22=\*Demander un document écrit de la Régie
- 23=\*A reçu une lettre de la Régie
- 90=\*Autre <précisez>
- 99=\*NSP/NRP

->>cal2

**/\*SAE\*/**

Q\_1SAE

Quelle était la raison de votre appel? \*Si le répondant mentionne plus d'une raison pour son appel, lui demander de choisir la plus importante.\*

- 1=\*Une demande d'information générale
- 2=\*Une demande d'information pour son dossier
- 3=\*Informé d'un changement dans la situation conjugale ou pour la garde des enfants
- 4=\*Faire un changement d'adresse
- 5=\*Faire un changement de dépôt direct
- 6=\*Une demande de prestation
- 7=\*Retourner un appel de la Régie
- 8=\*Demander un remboursement
- 9=\*Faire modifier le montant de retenues d'impôts
- 10=\*Faire une modification au dossier
- 11=\*Demander un formulaire
- 12=\*Faire un changement de nom légal
- 13=\*Une demande d'information sur les allocations
- 14=\*Faire le suivi de sa demande
- 15=\*Une demande d'information concernant une note à son dossier
- 90=\*Autre <précisez>
- 99=\*NSP/NRP

->>cal2

**/\*Support aux internautes\*/**

Q\_1SUP

Quelle était la raison de votre appel? \*Si le répondant mentionne plus d'une raison pour son appel, lui demander de choisir la plus importante.\*

- 1=\*Ne trouvait pas l'information
- 2=\*Service non disponible par internet
- 3=\*Besoin d'aide pour accéder au service en ligne

4=\*Obtenir de l'information sur son dossier  
5=\*Demander le remplacement d'une carte  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_sical2 si q#CLIENTELE=1,2,3,4,5,6->2  
->>cal7

Q\_2 Lors de votre appel à la Régie, avez-vous écouté le choix d'options qui vous étaient offertes par le système téléphonique automatisé?  
\*Note à l'intervieweur : Ce sont les choix offerts, appuyer sur le 1 pour... le 2 pour...\*

1=\*Oui  
2=\*Non->5  
8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->5  
9=\*Préfère ne pas répondre->5

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_3 Diriez-vous que ce choix d'options a permis de bien vous diriger vers le service ou l'information que vous cherchiez?

1=\*Oui->5  
2=\*Non  
8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->5  
9=\*Préfère ne pas répondre->5

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_4a Pour quelle(s) raison(s) trouvez-vous que le choix d'options ne vous a pas permis de bien vous diriger? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

1=\*Trop d'options sont proposées (menu vocal complexe)  
2=\*L'option recherchée n'a pas été proposée  
3=\*L'option choisie ne l'a pas mené au bon endroit  
4=\*Les options proposées ne sont pas claires  
5=\*L'option « parler à un préposé » n'est pas proposée  
90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucune autre->5  
98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->5  
99=\*Préfère ne pas répondre->5

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_5 Tout au long de votre appel, vous avez entendu des capsules d'information préenregistrées. Ces capsules donnent, entre autres, les réponses aux questions les plus souvent posées. Les capsules d'information que vous avez entendues tout au long de votre appel ont-elles répondu en totalité, en partie ou pas du tout à vos besoins?

\*Exemple de capsules d'information:

- « Le prochain paiement sera le... »
- « Pour faire une demande, visitez le [www.gouv.qc.ca](http://www.gouv.qc.ca) »\*

1=\*En totalité->cal7

2=\*En partie->cal7

3=\*Pas du tout

7=\*Ne se souvient pas avoir entendu des capsules d'information->cal7

8=\*Ne sait pas->cal7

9=\*Préfère ne pas répondre->cal7

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_6a Pourquoi n'ont-elles pas répondu à vos besoins? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

1=\*Les capsules ne couvraient pas le sujet souhaité

2=\*Le manque de clarté des capsules

3=\*Seul un agent pouvait répondre à sa question

4=\*N'a pas porté attention aux capsules

90=\*Autre <précisez>

96=\*Aucune autre->cal7

98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal7

99=\*Préfère ne pas répondre->cal7

**/\*Clientèle 1\*/**

Q\_sical7 si q#CLIENTELE=1->7  
->>cal9

Q\_7 Lors de votre appel à la Régie, avez-vous essayé de faire le 0 pour parler à un employé de la Régie?

1=\*Oui

2=\*Non->26

8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->30

9=\*Préfère ne pas répondre->30

**/\*Clientèle 1\*/**

Q\_8a Pour quelle(s) raison(s) vouliez-vous parler à un employé de la Régie? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

1=\*Pour obtenir de l'information générale sur les services de la Régie

2=\*Pour obtenir des explications ou de l'information sur son dossier

3=\*Pour fournir de l'information à propos de son dossier

4=\*Parce que n'a pas trouvé l'information qu'il/elle cherchait dans la RVI

5=\*Parce que préfère un contact humain, n'aime pas les services automatisés

6=\*Pour se faire rassurer, pour suivre son dossier

7=\*Parce que c'est plus facile, plus rapide d'obtenir le service ou l'information en parlant à un employé de la Régie

8=\*Pour obtenir un formulaire

9=\*Pour effectuer des changements au dossier

10=\*Parce qu'il/elle n'a pas trouvé l'information qu'il/elle cherchait sur le site

11=\*Parce que le système n'offrait pas l'option désirée

90=\*Autre <précisez>

96=\*Aucune autre->27a

98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->27a

99=\*Préfère ne pas répondre->27a

**/\*Passer à Q27\*/**

**/\*Chemins 3-4-5-6-7\*/**

Q\_sical9 si q#CLIENTELE=3,4,5,6,7->9  
->>cal26

Q\_9 Lors de votre appel à la Régie, on vous a demandé de composer votre numéro d'assurance sociale. L'avez-vous composé?

1=\*Oui

2=\*Non->cal11

8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal12

9=\*Préfère ne pas répondre->cal12

**/\*Chemins 3-4-5-6-7\*/**

Q\_10 Avez-vous eu suffisamment de temps pour le composer?

1=\*Oui

2=\*Non

8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas

9=\*Préfère ne pas répondre

**/\*Passer à Q13\*/**

->>13

**/\*Chemins 3-7\*/**

Q\_sical11 si q#CLIENTELE=3,7->11a  
->>cal12

Q\_11a Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas composé votre numéro d'assurance sociale? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*Voulait parler à un employé de la Régie
- 2=\*Ne se sentait pas en confiance de donner son numéro d'assurance sociale
- 3=\*Ne connaît pas son numéro d'assurance sociale
- 4=\*Appelait pour un tiers
- 5=\*Un préposé a pris la ligne
- 6=\*A composé un autre numéro que le NAS
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->cal12
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal12
- 99=\*Préfère ne pas répondre->cal12

**/\*Chemins 3-7\*/**

Q\_sical12 si q#CLIENTELE=3,7->12  
->>cal14

Q\_12 Sachant que le fait de composer votre numéro d'assurance sociale aurait permis de traiter votre appel en priorité, l'auriez-vous composé?

- 1=\*Oui
- 2=\*Non
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas
- 9=\*Préfère ne pas répondre

**/\*Aller à Q14 si 2 à Q11, autrement aller à Q15. Importer au traitement.\*/**

Q\_sical14 si q#11a\$=2->14a  
->>cal15

**/\*Chemins 3-4-5-6-7\*/**

Q\_13 Vous êtes-vous senti en confiance de donner votre numéro d'assurance sociale au moyen du système téléphonique automatisé de la Régie?

- 1=\*Oui->cal15
- 2=\*Non
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal15
- 9=\*Préfère ne pas répondre->cal15

**/\*Chemins 3-4-5-6-7\*/**

Q\_14a Pourquoi ne vous êtes-vous pas senti en confiance de donner votre numéro d'assurance sociale? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*A peur pour la confidentialité de l'information donnée
- 2=\*Préfère donner cette information à un préposé
- 3=\*Information personnelle qu'on ne donne pas à la légère
- 4=\*A peur pour la sécurité de l'information (vol d'identité, piratage de système)
- 5=\*Parler à un préposé permet une meilleure compréhension de l'information donnée
- 6=\*N'avait pas besoin de donner son NAS pour obtenir les services voulus
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->cal15
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal15
- 99=\*Préfère ne pas répondre->cal15

**/\*Chemins 4-5-6-7\*/**

Q\_sical15 si q#CLIENTELE=4,5,6,7->cal15aff  
->>cal26

Q\_incal15aff q#aff15=1 et lorsque q#9=2,8,9 alors q#aff15=2  
->>15

Q\_aff15 \*Complétée pour affichage\*

- 1=Après que vous ayez composé votre numéro d'assurance sociale,
- 2=Lors de votre appel,

Q\_15 <aff15> on vous a demandé d'établir votre identité à partir d'un système automatisé d'identification vocale. L'avez-vous fait?

- 1=\*Oui
- 2=\*Non->cal17
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->20
- 9=\*Préfère ne pas répondre->20

**/\*Chemins 4-5-6-7\*/**

Q\_16 Avez-vous trouvé facile d'établir votre identité à partir du système automatisé d'identification vocale?

- 1=\*Oui->19
- 2=\*Non->18a
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->19
- 9=\*Préfère ne pas répondre->19

**/\*Chemins 4-7\*/**

Q\_sical17 si q#CLIENTELE=4,7->17a  
->>20

Q\_17a Pour quelle(s) raison(s) ne l'avez-vous pas fait? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*Voulait parler à un employé de la Régie
- 2=\*Ne se sentait pas en confiance de donner l'information demandée
- 3=\*Le système n'a pas fonctionné/n'a pas compris ses réponses
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->20
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->20
- 99=\*Préfère ne pas répondre->20

**/\*Passer à la Q20\*/**

**/\*Chemins 4-5-6-7\*/**

Q\_18a Qu'est-ce que vous avez trouvé difficile? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*A du répéter l'information plusieurs fois
- 2=\*C'est plus long qu'avec un préposé
- 3=\*Le menu téléphonique est compliqué
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->19
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->19
- 99=\*Préfère ne pas répondre->19

**/\*Chemins 4-5-6-7\*/**

Q\_19 Avez-vous apprécié que nous procédions à votre identification de façon automatisée?

- 1=\*Oui
- 2=\*Non
- 3=\*Indifférent(e)
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas
- 9=\*Préfère ne pas répondre

**/\*Chemins 4-5-6-7\*/**

Q\_20 Vous êtes-vous senti en confiance de donner vos renseignements personnels au moyen du système automatisé d'identification vocale?

- 1=\*Oui->cal22
- 2=\*Non
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal22
- 9=\*Préfère ne pas répondre->cal22

**/\*Chemins 4-5-6-7\*/**

Q\_21a Pour quelles raisons ne vous êtes-vous pas senti en confiance?  
\*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*A peur pour la confidentialité de l'information donnée
- 2=\*Préfère donner cette information à un préposé
- 3=\*Information personnelle qu'on ne donne pas à la légère
- 4=\*A peur pour la sécurité de l'information (vol d'identité, piratage de système)
- 5=\*Parler à un préposé permet une meilleure compréhension de l'information donnée
- 6=\*N'avait pas besoin de donner son NAS pour obtenir les services voulus
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->cal22
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal22
- 99=\*Préfère ne pas répondre->cal22

**/\*Clientèle 6\*/**

Q\_sical22 si q#CLIENTELE=6->22  
->>cal26

Q\_22 La Régie offre les services transactionnels suivants via son service téléphonique automatisé (sans intervention d'un employé):

- Demande de relevé de participation (RRQ)
- Demande de duplicata de relevé d'impôt (RRQ)
- Demande de retenue d'impôt (RRQ)
- Demande de changement de fréquence de versements (SAE)
- Demande d'inscription ou de changement au dépôt direct (RRQ et SAE)

Au cours de votre appel, avez-vous utilisé un de ces services transactionnels?

- 1=\*Oui
- 2=\*Non->cal26
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal26
- 9=\*Préfère ne pas répondre->cal26

Q\_22b Avez-vous apprécié que le service vous soit rendu de façon automatisée?

- 1=\*Oui->24
- 2=\*Non
- 3=\*Indifférent(e)
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->24
- 9=\*Préfère ne pas répondre->24

**/\*Clientèle 6\*/**

Q\_23a Pourquoi n'avez-vous pas aimé que le service vous soit rendu de façon automatisée? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*L'information donnée n'était pas complète
- 2=\*L'information donnée n'était pas claire
- 3=\*Les services automatisés sont impersonnels
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->24
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->24
- 99=\*Préfère ne pas répondre->24

**/\*Clientèle 6\*/**

Q\_24 Avez-vous rencontré des difficultés dans l'utilisation des services automatisés de la Régie?

- 1=\*Oui
- 2=\*Non->cal26
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal26
- 9=\*Préfère ne pas répondre->cal26

**/\*Clientèle 6\*/**

Q\_25a Quelle(s) difficulté(s) avez-vous rencontrée(s)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->cal26
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal26
- 99=\*Préfère ne pas répondre->cal26

**/\*Chemins 2-3-4-5-6-7 et 1 si Q7=2\*/**

Q\_sical26 si q#CLIENTELE=2,3,4,5,6,7->26  
->>30

Q\_26 Lors de votre appel, avez-vous parlé à un employé de la Régie?

- 1=\*Oui->cal28
- 2=\*Non
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->30
- 9=\*Préfère ne pas répondre->30

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_27a Pour quelle(s) raison(s) avez-vous mis fin à votre appel sans parler à un employé de la Régie? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*Avait obtenu tout ce dont il/elle avait besoin
- 2=\*N'a pas trouvé comment faire
- 3=\*N'a pas eu de réponse dans un délai raisonnable
- 4=\*A parlé à un employé de la Régie sans avoir fait le 0
- 5=\*A préféré laisser un message et attendre un retour d'appel
- 6=\*Avait autre chose à faire
- 7=\*Devait donner des informations personnelles (NAS, revenus, etc.)
- 8=\*Les capsules d'information suggéraient un autre moyen d'obtenir les services voulus
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->30
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->30
- 99=\*Préfère ne pas répondre->30

**/\*Passer à la Q30\*/**

**/\*Chemins 2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_sical28 si q#CLIENTELE=2,3,4,5,6,7->28  
->>30

Q\_28 Est-ce vous qui avez demandé à parler à un employé de la Régie (en faisant le 0, par exemple) ou est-ce le système téléphonique qui vous a mis en communication avec un employé de la Régie sans que vous le demandiez?

- 1=\*A demandé à parler à un employé
- 2=\*Le système l' a mis en communication avec un employé->30
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->30
- 9=\*Préfère ne pas répondre->30

**/\*Chemins 2-3-4-5-6-7\*/**

- Q\_29a Pour quelle(s) raison(s) vouliez-vous parler à un employé de la Régie? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99
- 1=\*Pour obtenir de l'information générale sur les services de la Régie
  - 2=\*Pour obtenir des explications ou de l'information sur son dossier
  - 3=\*Pour fournir de l'information à propos de son dossier
  - 4=\*Parce qu'il/elle n'a pas trouvé l'information qu'il/elle cherchait dans la RVI
  - 5=\*Parce que préfère un contact humain, n'aime pas les services automatisés
  - 6=\*Pour se faire rassurer, pour suivre son dossier
  - 7=\*Parce que c'est plus facile, plus rapide d'obtenir le service ou l'information en parlant à un employé de la Régie
  - 8=\*Pour obtenir un formulaire
  - 9=\*Pour effectuer des changements au dossier
  - 10=\*Parce qu'il/elle n'a pas trouvé l'information qu'il/elle cherchait sur le site
  - 11=\*Parce que le système n'offrait pas l'option désirée
  - 90=\*Autre <précisez>
  - 96=\*Aucune autre->30
  - 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->30
  - 99=\*Préfère ne pas répondre->30

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

- Q\_30 Lors de votre appel à la Régie, avez-vous obtenu le service ou l'information que vous recherchiez?
- 1=\*Oui->cal32
  - 2=\*Non
  - 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal32
  - 9=\*Préfère ne pas répondre->cal32

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_31a Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas obtenu le service ou l'information que vous recherchez? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*L'information n'était pas claire
- 2=\*L'information était complexe, difficile à comprendre
- 3=\*L'explication était trop longue
- 4=\*Le volume d'appel était trop grand (n'a pas eu la ligne)
- 5=\*Le préposé n'a pas pu répondre aux questions
- 6=\*A dû mettre fin à l'appel (sans précision)
- 7=\*Le préposé n'avait pas accès au dossier
- 8=\*L'attitude du préposé posait problème (écoute, ouverture, courtoisie)
- 9=\*N'a pas réussi à parler avec un préposé
- 10=\*L'information n'était pas précise (trop générale, n'a pas répondu)
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->cal32
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->cal32
- 99=\*Préfère ne pas répondre->cal32

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_sical32 si q#CLIENTELE=1,2,3,4,5,6->32  
->>38

Q\_32 Avant de communiquer avec la Régie par téléphone, avez-vous, pour le même sujet, consulté le site Web de la Régie?

- 1=\*Oui
- 2=\*Non->35
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->35
- 9=\*Préfère ne pas répondre->35

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_33 Quand avez-vous consulté le site Web de la Régie pour le même sujet?

- 1=\*Le jour de l'appel (hier, avant-hier)
- 2=\*Dans les quelques jours précédant l'appel
- 3=\*Plus d'une semaine précédant l'appel
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas
- 9=\*Préfère ne pas répondre

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_34a Pour quelle(s) raison(s) avez-vous dû téléphoner à la Régie en plus de votre visite sur le site Web? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*N'a pas trouvé l'information voulue
- 2=\*Le service voulu n'est pas disponible sur internet
- 3=\*L'information n'était pas disponible sur le site
- 4=\*Devait parler à un préposé pour compléter sa demande
- 5=\*Manque de convivialité du site internet (complexe, manque de clarté)
- 6=\*Préfère parler à un agent
- 7=\*A éprouvé des difficultés pour accéder à son dossier en ligne
- 8=\*Souhaitait faire le suivi de son dossier
- 9=\*A éprouvé des difficultés techniques (connexion internet, site hors d'usage)
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->35
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->35
- 99=\*Préfère ne pas répondre->35

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_35 Avant votre appel à la Régie, saviez-vous que la Régie offrait des services en ligne, c'est-à-dire la possibilité de transiger avec elle par internet?

- 1=\*Oui
- 2=\*Non
- 9=\*Préfère ne pas répondre

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_36 Seriez-vous prêt à communiquer avec la Régie par internet pour obtenir le même service que vous avez reçu par téléphone, sachant que la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels sont garanties?

- 1=\*Oui->38
- 2=\*Non
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->38
- 9=\*Préfère ne pas répondre->38

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6\*/**

Q\_37a Pour quelle(s) raison(s) ne seriez-vous pas prêt à communiquer avec la Régie par internet pour obtenir le même service?  
\*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*N'a pas d'ordinateur
- 2=\*N'a pas accès à internet
- 3=\*Ne fait pas confiance
- 4=\*N'est pas familier avec l'utilisation de l'ordinateur et d'internet
- 5=\*Préfère parler avec quelqu'un
- 6=\*N'a pas les capacités physiques pour utiliser l'ordinateur
- 7=\*L'information est plus complète par téléphone
- 8=\*Le site internet n'est pas convivial (difficile à utiliser)
- 9=\*C'est plus rapide avec le service téléphonique
- 10=\*C'est plus personnalisé avec le service téléphonique
- 11=\*N'aime pas utiliser internet
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->38
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->38
- 99=\*Préfère ne pas répondre->38

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_38 Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez, peu ou pas du tout satisfait(e) du service que vous avez reçu de la Régie?

- 1=\*Très satisfait(e)->40
- 2=\*Assez satisfait(e)->40
- 3=\*Peu satisfait(e)
- 4=\*Pas du tout satisfait(e)
- 8=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->40
- 9=\*Préfère ne pas répondre->40

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_39a Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait(e) du service que vous avez reçu? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*Service impersonnel
- 2=\*Délais de traitement
- 3=\*Qualité de l'information reçue (manque de précision, n'ont pas répondu aux questions)
- 4=\*Difficultés rencontrées pour parler à un préposé
- 5=\*Manque de suivi (retours d'appels, mise à jour de l'information)
- 6=\*Démarches complexes (en général)
- 7=\*Attitude du préposé
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucune autre->40
- 98=\*Ne sait pas/ne se souvient pas->40
- 99=\*Préfère ne pas répondre->40

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_40                      Finalement, voici quelques questions qui nous permettront de classer les répondants par catégorie. Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre activité principale...? \*Accepter une réponse spontanée\*

- 1=Travailleur
- 2=Sans emploi, chômage, aide sociale, invalidité
- 3=Étudiant
- 4=Retraité
- 5=En retraite progressive
- 6=En congé (parental, maladie, sabbatique)
- 90=\*Autre <précisez>
- 99=\*Préfère ne pas répondre

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_41                      Quelle est votre année de naissance? \*bornes souples=1914,1996 exception=9999

\*9999 :Préfère ne pas répondre\*

\_\_\_\_\_

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_42                      Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété...? \*Accepter une réponse spontanée\*

- 1=Primaire (7 ans ou moins)
- 2=Secondaire (incluant la formation professionnelle, DEP) (8 à 12 ans)
- 3=Collégial (incluant la formation technique)
- 4=Universitaire
- 9=\*Préfère ne pas répondre

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_43                      Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

- 1=\*Anglais
- 2=\*Français
- 3=\*Autre langue

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_44                    Dans laquelle des catégories suivantes se situait votre revenu personnel total avant impôts pour l'année 2013...? \*Accepter une réponse spontanée\*

- 1=Aucun revenu personnel
- 2=Moins de 10 000 \$
- 3=Entre 10 000 \$ et 19 999 \$
- 4=Entre 20 000 \$ et 29 999 \$
- 5=Entre 30 000 \$ et 39 999 \$
- 6=Entre 40 000 \$ et 49 999 \$
- 7=Entre 50 000 \$ et 59 999 \$
- 8=Entre 60 000 \$ et 69 999 \$
- 9=70 000 \$ et plus
- 99=\*Préfère ne pas répondre

**/\*Chemins 1-2-3-4-5-6-7\*/**

Q\_45                    ((f blue Inscrire le sexe du répondant:))

- 1=\*Homme
- 2=\*Femme

->>fin

Q\_URGENCE

\*Au besoin pour ((G **expliquer la raison de l'appel:**))

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante, qui a été mandatée par la Régie des rentes du Québec pour évaluer la satisfaction de sa clientèle.

- Votre participation est volontaire, elle aiderait la Régie des rentes du Québec à améliorer les services donnés à ses clients.

- Je n'ai pas accès à votre dossier. La Régie des rentes du Québec nous a seulement fourni les noms et numéros de téléphone de ses clients afin qu'on puisse les joindre.

- J'ai des questions de satisfaction d'ordre général à vous poser.

- On cherche à connaître votre opinion et votre satisfaction. Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

Au besoin pour ((G **valider la légitimité**)) de notre démarche :

- Vous pouvez joindre le service des renseignements téléphoniques de la Régie afin de valider la légitimité du sondage :

- Numéro de téléphone du ((G **Service des renseignements téléphoniques de la Régie:**)) 1-800-463-5185

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

2=\*Continuer

Q\_FIN

Voilà, c'est terminé. Au nom de SOM et de la Régie des rentes du Québec, je vous remercie et je vous souhaite une bonne fin de journée!