

## La Déclaration de services aux citoyens

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. Les engagements de la Régie sont autant de nature qualitative que quantitative.

Le contenu de la déclaration est révisé chaque année et mis à jour, s'il y a lieu, pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. Ces attentes sont établies à la suite de consultations (groupes de discussion et sondages) menées auprès de milliers de clients, qui indiquent les aspects du service qui leur semblent les plus importants. La Régie désire ainsi s'assurer que ses engagements envers les citoyens sont toujours pertinents et reflètent sa performance. La dernière mise à jour, adoptée par le conseil d'administration, a été publiée le 1<sup>er</sup> janvier 2011. Une formation sur le sujet est offerte à tous les employés qui travaillent auprès de la clientèle, et le personnel est informé des mises à jour.

La Régie a mis en place plusieurs outils pour mesurer le respect de ses engagements et favoriser l'amélioration continue de ses services :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, effectués tant au téléphone que sur le Web, constituent des moyens privilégiés pour mesurer l'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus de la Régie (page 77).
- Le programme d'assurance qualité permet notamment de recueillir les suggestions du personnel avec le système Eurêka et d'évaluer la conformité des traitements (page 79).
- Les indicateurs de délais de réponse mesurent les aspects quantitatifs des engagements (page 80).
- Les interventions du Commissaire aux services mènent à des recommandations pour améliorer les services offerts ou les programmes administrés par la Régie (page 84).
- La veille et l'étalonnage servent à évaluer la performance de la Régie et à la confronter avec celle d'organismes semblables (page 86).

La Régie  
renouvelle ses  
engagements  
envers les  
citoyens.

### Saviez-vous que...

la population peut consulter la *Déclaration de services aux citoyens* en visitant le site Web de la Régie au [www.rrq.gouv.qc.ca](http://www.rrq.gouv.qc.ca)?

Développement durable

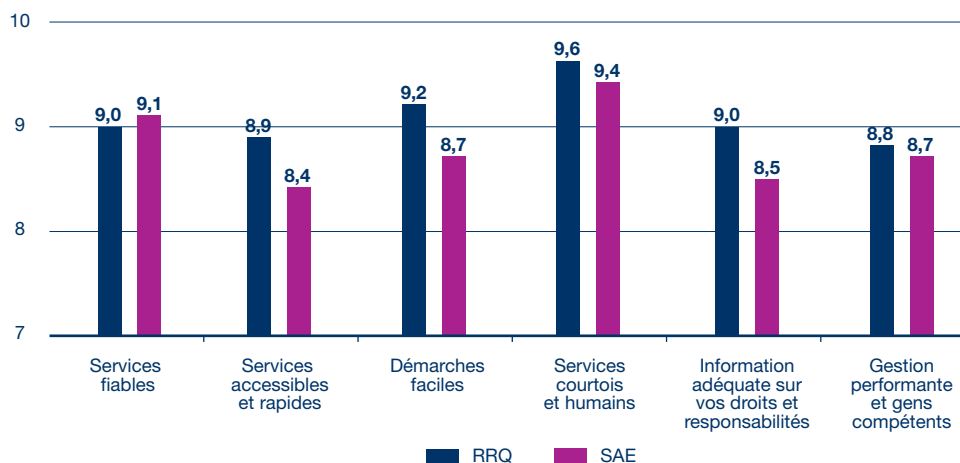
## La satisfaction des clients à l'égard de la qualité des services reçus

La Régie a effectué à l'automne 2010 un premier sondage<sup>28</sup> portant spécifiquement sur la satisfaction de la clientèle et se rattachant aux engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*. Le sondage<sup>29</sup> visait tant la clientèle du Régime de rentes du Québec (RRQ) que celle du Soutien aux enfants (SAE). Il a permis de connaître les résultats à l'égard des engagements en mettant en lumière la perception des clients. Pour adapter la mesure aux caractéristiques particulières de la clientèle des régimes complémentaires de retraite (RCR), un exercice propre à cette clientèle a été mené en parallèle. Les résultats sont dévoilés un peu plus loin dans le texte (page 78).

### Les clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants

Le graphique ci-dessous présente les résultats sous forme d'indices de satisfaction pour chaque engagement, à l'aide d'une échelle allant de 0 à 10. On y remarque que les indices de satisfaction de la clientèle RRQ varient de 8,8 (gestion performante et gens compétents) à 9,6 (services courtois et humains). Pour la clientèle SAE, les indices fluctuent de 8,4 (services accessibles et rapides) à 9,4 (services courtois et humains). On constate aussi que les indices RRQ sont un peu plus élevés que ceux de la clientèle SAE, sauf pour l'engagement relatif aux services fiables.

#### Indices de satisfaction des clientèles RRQ et SAE à l'égard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*



**En 2010, 94,6 % des clients se sont dits satisfaits des services reçus.**

Le questionnaire comportait également une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. À cet égard, on constate que :

- la satisfaction générale est très élevée : 94,5 % des clients RRQ se disent assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus; c'est aussi le cas de 94,8 % des clients SAE;
- pour l'ensemble des deux clientèles, 94,6 % des répondants se disent satisfaits, alors que ce pourcentage était de 95,8 %<sup>30</sup> lors de la réalisation du *Grand sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle* tenu à l'hiver 2010. La variation observée entre les deux sondages n'est toutefois pas significative sur le plan statistique.

28. La Régie a revu en profondeur la façon de sonder sa clientèle, ce qui rend l'exercice non comparable avec les années antérieures.

29. Le sondage s'est déroulé par téléphone du 13 au 20 octobre 2010. Les réponses ont été recueillies auprès de 800 clients ayant fait une demande à la Régie dans les mois précédant le sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui est en général inférieure à  $\pm 0,20$  point pour les deux clientèles et ne dépasse jamais  $\pm 0,25$  point, quel que soit l'indice.

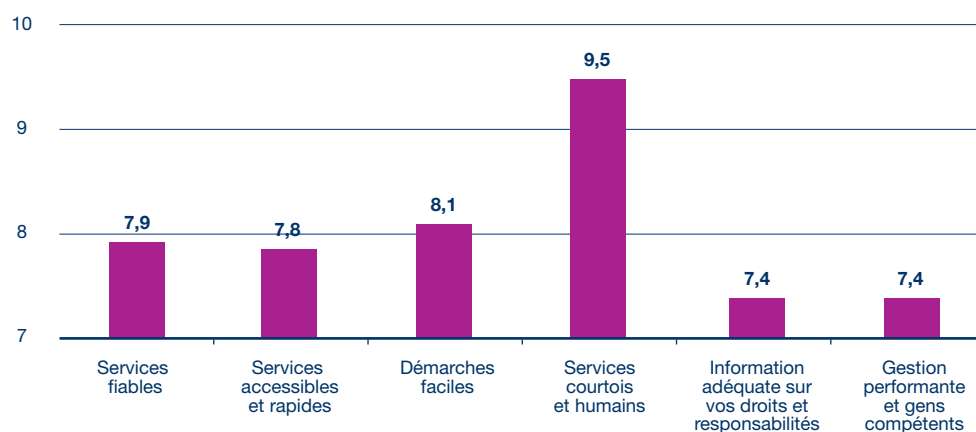
30. Cette donnée diffère de celle présentée au *Rapport annuel de gestion 2009-2010*. Le résultat a été recalculé pour le rendre comparable à celui du sondage de l'automne 2010 pour lequel la population cible est différente.

## La clientèle des régimes complémentaires de retraite

De novembre 2010 à janvier 2011, la Régie a mené un sondage distinct auprès de cette clientèle. Deux moyens de collecte des données ont été utilisés : le sondage a débuté par voie électronique et un rappel téléphonique a été fait auprès des personnes qui n'avaient pas encore répondu en janvier<sup>31</sup>. Ce sondage a permis de mesurer la satisfaction des conseillers qui administrent un ou plusieurs régimes complémentaires de retraite, à l'égard des services offerts par la Régie dans ce domaine. Comme pour le sondage auprès des clientèles RRQ et SAE, le sondage auprès des conseillers RCR évalue leur satisfaction quant aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le graphique suivant montre les résultats sous forme d'indices de satisfaction pour chaque engagement, à l'aide d'une échelle allant de 0 à 10.

### Indices de satisfaction de la clientèle RCR à l'égard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*\*



\* Les résultats de ce graphique ne peuvent pas être comparés directement à ceux du graphique de la page 77 parce qu'ils ont été obtenus lors d'un sondage distinct dont les questions diffèrent de celles s'adressant aux clientèles RRQ et SAE.

Les indices de satisfaction de la clientèle RCR varient de 7,4 (information adéquate sur vos droits et responsabilités, et gestion performante et gens compétents) à 9,5 (services courtois et humains).

Le questionnaire comportait également une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. Tout comme pour les clientèles RRQ et SAE, la satisfaction générale est très élevée, puisque 93,9 % des clients RCR consultés se disent assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus. Ce pourcentage était de 95,0 %<sup>32</sup> lors de la réalisation du *Grand sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle* tenu en 2008. La variation observée entre les deux sondages n'est pas significative sur le plan statistique.

31. Le sondage s'est déroulé du 30 novembre 2010 au 10 janvier 2011 par Internet et du 11 au 25 janvier 2011 par entrevue téléphonique. Au total, 214 conseillers RCR ayant eu un contact avec la Régie au cours des 12 derniers mois ont répondu au sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique inférieure à  $\pm 0,37$  point, quel que soit l'indice.

32. Cette donnée diffère de celle présentée au *Rapport annuel de gestion 2009-2010*. Le résultat a été recalculé pour le rendre comparable à celui du sondage de l'automne 2010 pour lequel la population cible est différente.

## La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* concerne le contrôle de la qualité des opérations et des décisions. Ce contrôle, appelé conformité des traitements, consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des procédures de traitement établies. Les traitements entièrement automatisés, pour lesquels il n'y a aucune intervention humaine, ne font pas l'objet de ce contrôle.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

### Taux de conformité des traitements

Traitement	Objectif (%)	Résultat* (%)		
		2010**	2009	2008
Attribution et suivi de la rente de retraite	Au moins 99,25	98,66	99,09	98,76
Attribution et suivi des prestations de survivants	Au moins 99,25	99,87	98,39	98,73
Attribution et suivi des rentes d'invalidité	Au moins 99,00	98,66	98,63	99,69
Traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants	Au moins 99,00	97,24	97,69	98,98

\* Les résultats de 2010 portent sur des travaux de vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1<sup>er</sup> décembre 2009 et le 31 août 2010. Les résultats de 2008 et de 2009 portent sur des travaux de vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1<sup>er</sup> décembre de l'exercice précédent et le 30 novembre de l'exercice faisant l'objet du rapport annuel de gestion.

\*\* Avec un niveau de confiance de 95 %, les marges d'erreur sont de :

- ± 0,82 % pour l'attribution et le suivi de la rente de retraite;
- ± 0,25 % pour l'attribution et le suivi des prestations de survivants;
- ± 0,85 % pour l'attribution et le suivi des rentes d'invalidité;
- ± 1,16 % pour le traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants.

Il faut préciser que la Régie a entrepris au cours des dernières années des travaux importants pour moderniser sa prestation de services. Ces travaux amènent plus d'automatisation dans les traitements, ce qui, d'une part, diminue le risque d'erreur associé à l'intervention humaine et, d'autre part, concentre les traitements administratifs sur des cas généralement plus complexes. L'indicateur actuel mesure le taux de conformité des dossiers traités par les agents. Il ne reflète pas la qualité réelle de l'ensemble des traitements effectués à la Régie. Des travaux sont en cours pour tenir compte de l'automatisation croissante des traitements.

L'une des principales préoccupations de la Régie étant d'assurer un service de qualité, des mesures sont continuellement prises pour chacun des types de traitement afin de réduire le risque d'erreur associé à l'intervention humaine. Parmi ces mesures, soulignons les ajustements aux procédures de travail, la sensibilisation des employés sur les types d'erreurs rencontrées, de même que des séances de formation *ad hoc* visant l'amélioration des traitements. Par ailleurs, pour l'attribution et le suivi de la rente de retraite, le type d'erreur le plus fréquent sera pris en compte dans le projet de transformation de l'attribution de la rente de retraite en vue d'en réduire l'incidence.

## Les résultats atteints dans les délais de réponse

Le tableau ci-dessous présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. En 2010, tous les engagements quantitatifs de cette déclaration révèlent un résultat supérieur à 95 %, à l'exception de la demande de supplément pour enfant handicapé. La croissance et la complexité de ce type de demande, combinées à la rareté des ressources spécialisées dans ce domaine, ont fait augmenter les délais. Les ajustements en cours devraient permettre de les réduire durant la prochaine année.

### Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagement	Résultat			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal			Délai habituel de réponse <sup>(a)</sup>
	Délai maximal de réponse <sup>(b)</sup>	2010	2009-2010	2008-2009	2010
<b>Services particuliers au Régime de rentes du Québec</b>					
<b>Délai pour répondre à une demande de :</b>					
▪ rente de retraite	50 jours <sup>(c)</sup>	98 %	98 %	97 %	18 jours
– présentée par Internet	20 jours <sup>(d)</sup>	99 %	99 %	s. o. <sup>(e)</sup>	2 jours
▪ rente de conjoint survivant <sup>(f)</sup>	90 jours	96 %	96 %	97 %	31 jours
– présentée par Internet <sup>(f)</sup>	70 jours <sup>(g)</sup>	97 %	97 %	s. o. <sup>(e)</sup>	8 jours
▪ rente d'invalidité <sup>(h)</sup> Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin.	150 jours	98 %	96 %	97 %	56 jours
<b>Services particuliers au Soutien aux enfants</b>					
<b>Délai pour répondre à une demande de :</b>					
▪ paiement de Soutien aux enfants – Naissances au Québec <sup>(h)</sup> Le délai débute au moment où le Directeur de l'état civil reçoit l'information sur la naissance de l'enfant et il se termine lors de la mise en paiement par la Régie.	60 jours	100 %	99,9 %	s. o. <sup>(e)</sup>	21 jours
▪ supplément pour enfant handicapé <sup>(h)</sup> Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé.	70 jours	63 %	98 %	98 %	86 jours

(Suite du tableau à la page suivante)

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (Suite)

Type de service	Engagement	Résultat			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal			Délai habituel de réponse <sup>(a)</sup>
	Délai maximal de réponse <sup>(b)</sup>	2010	2009-2010	2008-2009	2010
<b>Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services</b>					
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	99 %	98 %	97 %	s. o.
Délai de réponse à une demande	30 jours	99,5 %	99 %	99 %	6 jours
<b>Services communs</b>					
<b>Prise d'appel</b>					
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie	3 minutes	96 %	97 %	97 %	12 secondes
La Régie s'engage à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 4 % des appels durant l'année)	s. o.	0,2 %	2,2 %	0,6 % <sup>(i)</sup>	s. o.
<b>Courriel</b>					
Délai de réponse	2 jours ouvrables	98 %	97 %	98 %	s. o.

- (a) Trois fois sur quatre, le client a reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à ce délai.
- (b) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.
- (c) Au 1<sup>er</sup> avril 2010, l'engagement a été modifié. Il est passé de 60 à 50 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour rendre les données comparables.
- (d) Au 1<sup>er</sup> avril 2010, l'engagement a été modifié. Il est passé de 30 à 20 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour rendre les données comparables.
- (e) Il s'agit d'un nouvel engagement de 2009-2010.
- (f) Le délai peut être plus long pour le **conjoint de fait**, car il devra fournir des renseignements attestant sa situation.
- (g) Au 1<sup>er</sup> avril 2010, l'engagement a été modifié. Il est passé de 60 à 70 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour rendre les données comparables.
- (h) La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si d'autres renseignements sont requis, la Régie communiquera avec le client.
- (i) Depuis 2009-2010, la Régie est en mesure de calculer de nouveaux types de rejets. Ce résultat n'a pas pu être recalculé, puisque ces rejets n'étaient pas reconnus comme tels.