

**COMMISSION ADMINISTRATIVE DES REGIMES
DE RETRAITE ET D'ASSURANCES**

**ETUDE DES CREDITS
1995-1996**

**RENSEIGNEMENTS GENERAUX
(SONDAGES)**



Gouvernement du Québec
Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances

SONDAGE

COLLOQUE 1994

«Notre information chez l'employeur»



Table des matières

1.	NOTES MÉTHODOLOGIQUES	5
1.1	Service faisant l'objet du sondage	5
1.2	Objectifs poursuivis	5
2.	COLLECTE DES DONNÉES	7
3.	RÉSULTATS	9
3.1	Taux de réponse	9
3.2	Répartition des répondants par fonction et par secteur d'activité	9
3.3	Données recueillies	10
3.4	Commentaires des répondants	20

ANNEXE A - Fiches d'appréciation (Québec et Montréal)

ANNEXE B - Tableaux (Québec et Montréal)

- résultats globaux
- résultats par fonction
- résultats par secteur d'activité

Tableaux (Québec)

- résultats globaux
- résultats par fonction
- résultats par secteur d'activité

Tableaux (Montréal)

- résultats globaux
- résultats par fonction
- résultats par secteur d'activité

1. NOTES MÉTHODOLOGIQUES

1.1 SERVICE FAISANT L'OBJET DU SONDAGE

Le service faisant l'objet de ce sondage est le troisième colloque de la Commission qui a eu lieu à Québec le 20 avril 1994 et à Montréal le 26 avril 1994. Le thème de ce colloque était «Notre information chez l'employeur».

1.2 OBJECTIFS POURSUIVIS

Ce sondage, réalisé immédiatement après le colloque, poursuivait deux objectifs:

- connaître l'opinion des participants sur le colloque;
- permettre à la Commission de continuer à améliorer le colloque, tant sur le plan du contenu que sur celui de la logistique, de façon à répondre toujours mieux aux besoins des employeurs et des associations, et ce, compte tenu des points forts et des points faibles identifiés par les répondants ainsi que des commentaires formulés par eux.

2. COLLECTE DES DONNÉES

Une fiche d'appréciation a été remise aux 287 personnes qui ont participé au colloque à Québec et aux 365 personnes qui y ont participé à Montréal. Une copie de la fiche d'appréciation est fournie à l'annexe A.

3. RÉSULTATS

3.1 TAUX DE RÉPONSE

Les participants au colloque avaient jusqu'au 20 mai 1994 pour retourner leur fiche d'appréciation.

Des 287 fiches remises à Québec, 117 nous ont été retournées, ce qui représente un taux de réponse de 40,76 %. Des 365 fiches remises à Montréal, 161 nous ont été retournées, ce qui représente un taux de réponse de 44,10 %. Au total, nous avons donc reçu 278 fiches sur 652, pour un taux de réponse global de 42,63 %.

3.1 RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR FONCTION ET PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Parmi les 278 fiches reçues, la répartition s'effectue comme suit selon la fonction des répondants:

Fonction	Nombre	Pourcentage
Fonction non inscrite	11	3,95 %
Directeur général	2	0,71 %
Directeur adjoint	2	0,71 %
Directeur des ressources humaines	7	2,51 %
Directeur des ressources financières	8	2,87 %
Assistant au directeur	12	4,31 %
Professionnel en ressources humaines	87	31,29 %
Professionnel en ressources financières	29	10,43 %
Technicien en ressources humaines	70	25,17 %
Technicien en ressources financières	40	14,38 %
Représentant syndical	5	1,79 %
Membre du Comité de retraite	0	0,00 %
Membre d'un comité de réexamen	1	0,35 %
Membre du Comité d'usagers et d'usagères	0	0,00 %
Membre du Comité de placement	1	0,35 %
Autre	3	1,07 %

De plus, la répartition de l'ensemble des répondants s'effectue de la façon suivante selon le secteur d'activité de leur organisme:

Secteur d'activité	Nombre	Pourcentage
Fonction publique	48	17,26 %
Santé et services sociaux	105	37,76 %
Éducation	96	34,53 %
Association	7	2,51 %
Autre	20	7,19 %
Aucune réponse	2	0,71 %

3.3 DONNÉES RECUEILLIES

Les données figurant dans les tableaux de l'annexe B ont été extraites des fiches reçues, de la façon suivante:

- de l'ensemble des fiches reçues (Québec et Montréal);
- des fiches des participants de Québec seulement;
- des fiches des participants de Montréal seulement.

Dans chaque cas, ces données sont fournies en chiffres absolus et en pourcentages. Les tableaux ont été produits pour l'ensemble des questions, de la façon suivante:

- globalement, pour l'ensemble des répondants;
- pour les répondants répartis selon leur fonction;
- pour les répondants répartis selon leur secteur d'activité.

On trouvera dans les pages qui suivent les résultats obtenus globalement pour chaque question, d'abord de la part de l'ensemble des répondants de Québec et Montréal, puis de ceux de Québec seulement, enfin de ceux de Montréal seulement, **et ce, toutes fonctions et tous secteurs d'activité confondus**. Les résultats ventilés par fonction et par secteur d'activité sont fournis à l'annexe B.

QUESTION 1 A)

«QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DU DÉROULEMENT DE L'INSCRIPTION?»

Québec et Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
252	90,64	23	8,27	2	0,71	1	0,35

Québec

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
108	92,30	7	5,98	1	0,85	1	0,85

Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
144	89,44	16	9,93	1	0,62	0	0,00

QUESTION 1 B)

**«QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DE L'ORGANISATION EN GÉNÉRAL
(SALLES, REPAS, ENVIRONNEMENT, ETC.)?»**

Québec et Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
239	85,97	36	12,94	2	0,71	1	0,35

Québec

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
99	84,61	15	12,82	2	1,70	1	0,85

Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
140	86,95	21	13,04	0	0,00	0	0,00

QUESTION 1 C)

**«QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DES MOYENS TECHNIQUES UTILISÉS
(ACÉTATES, DOCUMENTS, ETC.)?»**

Québec et Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
194	69,78	75	26,97	7	2,51	2	0,71

Québec

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
76	64,95	35	29,91	5	4,27	1	0,85

Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
118	73,29	40	24,84	2	1,24	1	0,62

QUESTION 1 D)

«QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DES THÈMES DES ATELIERS?»

Québec et Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
187	67,26	77	27,69	2	0,71	12	4,31

Québec

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
78	66,66	34	29,05	0	0,00	5	4,27

Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
109	67,70	43	26,70	2	1,24	7	4,34

QUESTION 2 A)**«QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DE L'ATELIER LES RENTES DE RETRAITE?»****Québec et Montréal**

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 167.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
78	46,70	74	44,31	15	8,98

Québec

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 70.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
30	42,85	31	44,28	9	12,85

Montréal

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 97.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
48	49,48	43	44,32	6	6,18

QUESTION 2 B)**«QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DE L'ATELIER LA DÉCLARATION ANNUELLE ET LA PARTICIPATION?»****Québec et Montréal**

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 107.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
72	67,28	30	28,03	5	4,67

Québec

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 51.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
32	62,74	18	35,29	1	1,96

Montréal

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 56.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
40	71,42	12	21,42	4	7,14

QUESTION 2 C)**«QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DE L'ATELIER L'ASSURANCE-SALAIRE?»****Québec et Montréal**

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 133.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
97	72,93	30	22,55	6	4,51

Québec

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 56.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
46	82,14	9	16,07	1	1,78

Montréal

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 77.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
51	66,23	21	27,27	5	6,49

QUESTION 2 D)

«QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DE L'ATELIER LES RELATIONS AVEC NOS PARTENAIRES?»

Québec et Montréal

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 139.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
99	71,22	36	25,89	4	2,87

Québec

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 53.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
36	67,92	16	30,18	1	1,88

Montréal

Nombre de répondants ayant participé à cet atelier: 86.

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
63	73,25	20	23,25	3	3,48

QUESTION 3

«DE FAÇON GLOBALE, QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DU COLLOQUE?»

Québec et Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
192	69,06	79	28,41	3	1,07	4	1,43

Québec

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
85	72,64	30	25,64	1	0,85	1	0,85

Montréal

Très satisfaisant		Satisfaisant		Peu satisfaisant		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
107	66,45	49	30,43	2	1,24	3	1,86

De façon générale, ces données démontrent que, **toutes fonctions et tous secteurs d'activité confondus**, la majorité des répondants de Québec et de Montréal, soit 69,06 %, se déclarent très satisfaits du colloque alors que 28,41 % s'en disent satisfaits. On constate également que 1,07 % sont peu satisfaits alors que 1,43 % n'ont émis aucune opinion.

Soulignons que ces résultats se comparent avantageusement à ceux obtenus en 1990 et en 1992, lors des deux premiers colloques, lorsqu'on avait également demandé aux participants «DE FAÇON GLOBALE, QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DU COLLOQUE?»:

Appréciation globale	Octobre 1990	Avril 1992	Avril 1994
Très satisfaisant	51 %	60 %	69 %
Satisfaisant	45 %	40 %	28 %
Peu satisfaisant	4 %	0 %	1 %



Gouvernement du Québec
Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances

SONDAGE

*«Que pensez-vous de
Radio-CARRA ?»*

Service des communications
Août 1994

Table des matières

1.	NOTES MÉTHODOLOGIQUES	5
1.1	Produit faisant l'objet du sondage	5
1.2	Objectifs poursuivis	5
1.3	Collecte des données	5
2.	RÉSULTATS	7
2.1	Taux de réponse	7
2.2	Répartition des répondants par catégorie de personnel et par direction	7
2.3	Données recueillies	8
2.4	Commentaires des répondants	21
2.5	Sommaire des résultats	38
2.5.1	Habitudes de lecture	38
2.5.2	Appréciation des chroniques	38
2.5.3	Intérêt pour l'information contenue dans Radio-CARRA	43
2.5.4	Sentiment d'appartenance	43
ANNEXE	Questionnaire	

1. NOTES MÉTHODOLOGIQUES

1.1 PRODUIT FAISANT L'OBJET DU SONDAGE

Le produit faisant l'objet de ce sondage est le bulletin interne de la Commission, Radio-CARRA.

1.2 OBJECTIFS POURSUIVIS

Ce sondage, réalisé en juin 1994, après la parution du dernier numéro du volume VI de Radio-CARRA, poursuivait deux objectifs:

- connaître l'opinion des employés de la Commission sur leur journal interne;
- permettre au Service des communications de continuer à améliorer Radio-CARRA de façon à répondre toujours mieux aux besoins des employés de la Commission, et ce, compte tenu des points forts et des points faibles identifiés par les répondants ainsi que des commentaires formulés par eux.

1.3 COLLECTE DES DONNÉES

Le mercredi 22 juin 1994, les employés de la Commission ont reçu un questionnaire leur demandant leur opinion sur Radio-CARRA.

Soulignons que les personnes en congé de maladie prolongé, en congé de maternité ou en préretraite n'ont pas reçu ce questionnaire. De plus, comme ils sont responsables de la publication de Radio-CARRA, il avait été convenu que le directeur des services à la clientèle, le chef du Service des communications et le personnel de ce service ne répondaient pas au questionnaire.

Ainsi, 395 personnes avaient la possibilité de dire ce qu'elles pensaient de Radio-CARRA. La date limite pour le faire était le jeudi 30 juin 1994.

Une copie du questionnaire est fournie en annexe.

2. RÉSULTATS

2.1 TAUX DE RÉPONSE

Des 395 questionnaires distribués, 124 nous ont été retournés, ce qui représente un taux de réponse de 31,39 %.

Ce taux est très intéressant si on le compare à ceux obtenus dans d'autres ministères et organismes qui ont déjà mené de tels sondages sur leur journal interne. Mentionnons, par exemple, que le ministère de l'Environnement a obtenu un taux de réponse de 12 % lors d'un sondage sur son journal *De bonne source* dont les résultats ont été rendus publics en mars 1993. Quant au ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, il a obtenu un taux de réponse de 32,8 % lors d'un sondage sur son journal *L'Aperçu* tenu en novembre 1993.

2.2 RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL

Parmi les 124 questionnaires reçus, la répartition s'effectue comme suit selon la direction des répondants:

Direction	Nombre	Pourcentage
Direction non inscrite	13	10,48 %
Direction générale	3	2,41 %
Actuariat et développement	6	4,83 %
Cotisations	10	8,06 %
Finances	15	12,09 %
Prestations et assurances	18	14,51 %
Ressources humaines	7	5,64 %
Ressources informationnelles	24	19,35 %
Services à la clientèle	17	13,70 %
Services professionnels	10	8,06 %
Vérification interne	1	0,80 %

De plus, la répartition de l'ensemble des répondants s'effectue de la façon suivante selon la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent:

Catégorie de personnel	Nombre	Pourcentage
Catégorie non inscrite	5	4,03 %
Fonctionnaire, technicienne ou technicien	61	49,19 %
Professionnelle ou professionnel	41	33,06 %
Gestionnaire	17	13,70 %

2.3 DONNÉES RECUEILLIES

On trouvera dans les pages qui suivent les données extraites des questionnaires reçus. Ces données, fournies en chiffres absolus et en pourcentages¹, sont présentés de la façon suivante pour chaque question:

- résultats obtenus globalement, pour l'ensemble des répondants;
- résultats ventilés par catégorie de personnel, sans égard à la direction à laquelle appartiennent les répondants.

De plus, notons que, pour la question 4 c), les résultats sont aussi ventilés par direction, sans égard à la catégorie de personnel à laquelle appartiennent les répondants.

1. Les valeurs décimales des pourcentages ayant été arrondies, le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 %.

QUESTION 1

«JE LIS RADIO-CARRA...»

■ Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants

Nombre total de répondants: 124

Chaque mois		À l'occasion		Jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
119	95,96	5	4,03	0	0,00	0	0,00

■ Résultats ventilés par catégorie de personnel

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Chaque mois		À l'occasion		Jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
60	98,36	1	1,63	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Chaque mois		À l'occasion		Jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
38	92,68	3	7,31	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Chaque mois		À l'occasion		Jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
16	94,11	1	5,88	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Chaque mois		À l'occasion		Jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
5	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 2 A)**«VOICI MON APPRÉCIATION DE LA CHRONIQUE LE PRÉSIDENT À L'ANTENNE»**■ **Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
54	43,54	63	50,80	5	4,03	0	0,00	2	1,61

■ **Résultats ventilés par catégorie de personnel**

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
30	49,18	29	47,54	1	1,63	0	0,00	1	1,63

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
16	39,02	23	56,09	2	4,87	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
5	29,41	10	58,82	1	5,88	0	0,00	1	5,88

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
3	60,00	1	20,00	1	20,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 2 B)**«VOICI MON APPRÉCIATION DE LA CHRONIQUE EN BREF»**■ **Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
54	43,54	62	50,00	3	2,41	1	0,80	4	3,22

■ **Résultats ventilés par catégorie de personnel**

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
24	39,34	34	55,73	1	1,63	0	0,00	2	3,27

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
20	48,78	16	39,02	2	4,87	1	2,43	2	4,87

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
8	47,05	9	52,94	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2	40,00	3	60,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 2 C)**«VOICI MON APPRÉCIATION DE LA CHRONIQUE L'ENTREVUE DU MOIS»**■ **Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
40	32,25	56	45,16	25	20,16	3	2,41	0	0,00

■ **Résultats ventilés par catégorie de personnel**

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
23	37,70	30	49,18	7	11,47	1	1,63	0	0,00

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
11	26,82	16	39,02	12	29,26	2	4,87	0	0,00

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
3	17,64	10	58,82	4	23,52	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
3	60,00	0	0,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 2 D)**«VOICI MON APPRÉCIATION DE LA CHRONIQUE *LES ALLÉES ET VENUES*»**■ **Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
53	42,74	54	43,54	16	12,90	1	0,80	0	0,00

■ **Résultats ventilés par catégorie de personnel**

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
26	42,62	26	42,62	9	14,75	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
19	46,34	17	41,46	5	12,19	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
5	29,41	9	52,94	2	11,76	1	5,88	0	0,00

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
3	60,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 2 E)**«VOICI MON APPRÉCIATION DE LA CHRONIQUE LA LANGUE DE CHEZ NOUS»**■ **Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
86	69,35	26	20,96	9	7,25	3	2,41	0	0,00

■ **Résultats ventilés par catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent**

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
47	77,04	13	21,31	1	1,63	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
27	65,85	9	21,95	4	9,75	1	2,43	0	0,00

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
7	41,17	4	23,52	4	23,52	2	11,76	0	0,00

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
5	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 2 F)

«VOICI MON APPRÉCIATION DE LA CHRONIQUE *FLASH-PERSONNALISATION*»

■ Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants

Nombre total de répondants: 124

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
45	36,29	58	46,77	10	8,06	8	6,45	3	2,41

■ Résultats ventilés par catégorie de personnel

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
22	36,06	32	52,45	5	8,19	2	3,27	0	0,00

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
15	36,58	18	43,90	3	7,31	4	9,75	1	2,43

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
5	29,41	6	35,29	2	11,76	2	11,76	2	11,76

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
3	60,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 2 G)**«VOICI MON APPRÉCIATION DE LA CHRONIQUE DE TOUT DE TOUS»**■ **Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
56	45,16	52	41,93	6	4,83	2	1,61	8	6,45

■ **Résultats ventilés par catégorie de personnel**

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
27	44,26	28	45,90	4	6,55	0	0,00	2	3,27

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
22	53,65	14	34,14	2	4,87	0	0,00	3	7,31

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
4	23,52	8	47,05	0	0,00	2	11,76	3	17,64

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Très intéressant		Assez intéressant		Peu intéressant		Je ne la lis jamais		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
3	60,00	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 4 A)**«DE FAÇON GLOBALE, L'INFORMATION CONTENUE DANS RADIO-CARRA M'INTÉRESSE...»**■ **Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
63	50,80	56	45,16	5	4,03	0	0,00	0	0,00

■ **Résultats ventilés par catégorie de personnel**

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
31	50,81	27	44,26	3	4,91	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
21	51,21	18	43,90	2	4,87	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
7	41,17	10	58,82	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
4	80,00	1	20,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 4 B)

«RADIO-CARRA CONTRIBUE À ENTREtenir MON SENTIMENT D'APPARTENANCE À LA COMMISSION...»

■ Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants

Nombre total de répondants: 124

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
40	32,25	53	42,74	23	18,54	8	6,45	0	0,00

■ Résultats ventilés par catégorie de personnel

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
22	36,06	24	39,34	12	19,67	3	4,91	0	0,00

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
10	24,39	20	48,78	9	21,95	2	4,87	0	0,00

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
5	29,41	8	47,05	1	5,88	3	17,64	0	0,00

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Beaucoup		Assez		Peu		Pas du tout		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
3	60,00	1	20,00	1	20,00	0	0,00	0	0,00

QUESTION 4 c)**«JE TROUVE QU'IL Y A SUFFISAMMENT DE NOUVELLES DE MA DIRECTION DANS RADIO-CARRA...»**■ **Résultats obtenus globalement pour l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

Oui		Non		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
86	69,35	27	21,77	11	8,87

■ **Résultats ventilés par catégorie de personnel**

Nombre de répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens: 61

Oui		Non		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
44	72,13	12	19,67	5	8,19

Nombre de répondants professionnelles et professionnels: 41

Oui		Non		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
31	75,60	9	21,95	1	2,43

Nombre de répondants gestionnaires: 17

Oui		Non		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
11	64,70	5	29,41	1	5,88

Nombre de répondants n'ayant pas identifié la catégorie de personnel à laquelle ils appartiennent: 5

Oui		Non		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
0	0,00	1	20,00	4	80,00

■ Résultats ventilés par direction

	Oui		Non		Aucune réponse	
Direction	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Direction non inscrite (nombre total de répondants: 13)	4	30,77	2	15,38	7	53,85
Direction générale (nombre total de répondants: 3)	3	100,00	0	0,00	0	0,00
Actuariat et développement (nombre total de répondants: 6)	4	66,67	2	33,33	0	0,00
Cotisations (nombre total de répondants: 10)	7	70,00	3	30,00	0	0,00
Finances (nombre total de répondants: 15)	8	53,33	6	40,00	1	6,67
Prestations et assurances (nombre total de répondants: 18)	15	83,33	3	16,67	0	0,00
Ressources humaines (nombre total de répondants: 7)	7	100,00	0	0,00	0	0,00
Ressources informationnelles (nombre total de répondants: 24)	17	70,83	4	16,67	3	12,50
Services à la clientèle (nombre total de répondants: 17)	13	76,47	4	23,53	0	0,00
Services professionnels (nombre total de répondants: 10)	8	80,00	2	20,00	0	0,00
Vérification interne (nombre total de répondants: 1)	0	0,00	1	100,00	0	0,00

2.4 COMMENTAIRES DES RÉPONDANTS

On trouvera dans les pages qui suivent les commentaires des répondants, présentés de la façon suivante:

- l'objet de la question à laquelle se rapporte le commentaire est indiqué au haut de la page;
- le numéro du questionnaire² dont est tiré le commentaire est indiqué dans la première colonne;
- le numéro de la réponse choisie par le répondant qui a fait le commentaire est indiqué dans la deuxième colonne;
- le commentaire du répondant est reproduit textuellement dans la dernière colonne.

2. Un numéro a été attribué à chaque questionnaire reçu afin de faciliter la saisie des données. Ce numéro ne permet aucunement d'identifier le répondant.

Question 1 -- Je lis Radio-CARRA

Dossier	Réponse	Commentaires
2	1	- Je lis Radio-CARRA en entier, il est certain que des sujets m'ont moins intéressé quelquefois, mais en général c'est une lecture "agréable".
5	1	- Et j'ai beaucoup de plaisir à le faire.
10	1	- Format intéressant. Présentation visuelle agréable et de qualité.
11	1	- Le Sommaire est inutile puisque toujours le même. Le Radio-CARRA pourrait être imprimé sur du papier standard (vérifier si les économies seraient significatives).
16	1	- Je trouve le contenu très intéressant.
17	1	- Parfois en diagonale en portant plus attention à certains points, cependant cette vision globale me donne un portrait de la Commission.
33	1	- Ajouter une section "La parole aux employés", si possible "censure réduite".
34	1	- Très bien.
48	1	- Avec intérêt.
52	1	- Et j'aime ça.
58	1	- C'est essentiel de le lire.
61	1	- La radio conventionnelle véhicule des faits divers ou potins. Dans Radio-CARRA, il n'y a pas de faits divers ou potins. Bref, les employés ne s'y retrouvent pas, c'est un journal de directeurs, président ou vice-présidents.
77	1	- Radio-CARRA est très intéressant, mais pourrait continuer d'être sur un papier différent pour diminuer son coût.

Session 1 -- Je lis Radio-CARRA (suite)

Dossier	Réponse	Commentaires
85	1	- Court, pratique, intéressant et diversifié.
101	1	- Je m'empresse de le lire à chaque fois que le reçois, j'ai ainsi des nouvelles de l'ensemble de la CARRA.
108	1	- J'ai toujours hâte de le lire. Bravo! Car ce n'est pas facile de trouver des sujets pour intéresser tout le monde. Bravo! C'est un travail exigeant de publier un journal.
112	1	- Je le lis de la première à la dernière page, tout m'intéresse.
120	1	- Il répond globalement à nos besoins. C'est toujours agréable de voir le journal dans le panier et je me fais un devoir de le lire.
121	1	- Radio-CARRA est un moyen stratégique pour la communication interne à la Commission. Le succès des projets de développement organisationnel dépend en grande partie de la qualité des communications internes.
122	1	- Pourquoi Radio-CARRA? Depuis quand la radio s'écrit-elle? Le nom du média n'est pas représentatif du médium.

Question 2a -- Chronique 'Le mot du président'

Dossier	Réponse	Commentaires
9	3	- Rien de nouveau,
23	1	- Les deux derniers articles laissent transparaître beaucoup de pessimisme, contrairement à l'attitude adoptée par le président lors des rencontres avec le personnel.
35	1	- Félicitations à toute l'équipe.
36	1	- Dans les 3 derniers numéros, il y a une bonne réflexion sur la situation des régimes sociaux. Est-ce pertinent dans le contexte de la CARRA?
44	3	- A mon avis, il s'agit d'un éditorial. Très peu personnalisé à la CARRA. Sert davantage à son image.
52	2	- Permettre aux employés d'avoir leur mot à dire, s'il y en a qui le désirent.
58	1	- Ça nous aide à mieux connaître M. Sanschagrin.
61	1	- Ces articles portent sur des sujets vraiment intéressants.
63	2	- Trop moralisateur.
85	Nil	- Je laisse aux autres lecteurs le soin de se prononcer.
92	1	- Surtout les deux derniers.
102	3	- Ça l'était au début; pour les deux derniers numéros...?
103	3	- Ça dépend des sujets.

Section 2a -- Chronique 'Le mot du président' (suite)

Dossier	Réponse	Commentaires
108	1	- Je trouve cette section intéressante et d'actualité.
120	2	- Le dernier "Mot" était plutôt pessimiste.
121	3	- Il devrait parler davantage de sa perception comme président, de nos projets, notre travail, nos réalisations.

Question 2b -- Chronique 'En bref'

Dossier	Réponse	Commentaires
5	1	- La brièveté des textes accentue mon intérêt à la lecture.
9	2	- On fait un tour d'horizon des activités.
36	1	- Donne une bonne idée de ce qui se fait dans les autres directions.
37	2	- Certains textes sont trop hermétiques, on n'y comprend rien, exemple: "Du côté des ententes de transfert" de la DAD (juin 1994).
38	1	- Parfois très, très bref!
61	1	- C'est une partie très intéressante de Radio-CARRA. Elle est centrée cependant essentiellement sur la tâche.
63	1	- Meilleure chronique.
89	2	- Moins de sujets et plus de place pour chaque sujet.
92	2	- Contenu pas toujours pertinent. Manque d'implication de la part des directions.
110	3	- Je préfère les articles sur un sujet précis et plus en profondeur.
112	1	- Est-ce possible d'avoir des "Primeurs"?
116	1	- Ça nous tient au courant des réalisations de la Commission.
120	1	- Comme je ne travaille pas dans les opérations, cette chronique me permet de connaître rapidement les travaux en cours ou les dossiers "chauds".

ition 2c -- Chronique 'L'entrevue du mois'

Dossier	Réponse	Commentaires
4	3	- Pourquoi le "speech" du directeur? Pourquoi pas un agent de rente ou autre qui nous parle de son travail?
5	1	- Pour l'an prochain, pourquoi ne pas faire des entrevues avec des membres du personnel? (du monde ordinaire, quoi!).
6	4	- Questions aux directeurs et réponses artificielles.
9	3	- Devrait décrire plus en détails: activités, le personnel (nombre, corps d'emploi), l'évolution des services.
12	2	- On connaît ainsi les tâches des unités.
33	2	- Vécu de certains employés.
44	3	- Faudrait songer à du personnel autre que gestionnaire. Pensez au "peuple".
58	1	- Rencontrer les chefs de service au cours des prochains numéros.
61	3	- Y a-t-il d'autres personnes que des directeurs à la CARRA et des directions? Il y a au moins 39 personnes qui ont 20 ans de service et plus et que j'aimerais connaître plus amplement.
63	2	- Rien de neuf en général. Les directeurs aiment se vanter.
72	1	- Il serait intéressant de changer de thèmes après avoir passé tous les directeurs et toutes les directrices. Moins de sérieux, plus simple devrait être la formule.
73	3	- Beaucoup trop "fabriqué" cherchant à donner une belle image qui n'est qu'un reflet terne et sans vie de notre réalité.
85	1	- Je comprends que cette chronique sera remplacée par une chronique sur nos plans d'action, il faudra prévoir éventuellement des entrevues avec les chefs de service et les employés ainsi que les représentants syndicaux.

Section 2c -- Chronique 'L'entrevue du mois' (suite)

Dossier	Réponse	Commentaires
86	1	- Trop stéréotypée.
87	3	- On est demeuré trop vague dans ces entrevues. On n'en connaît pas plus avant la lecture qu'après.
92	3	- Très informatif, ne suis peut-être pas assez intéressé par le fonctionnement interne des autres directions.
102	3	- Il était temps que la "tourné" des directeurs et directrices prenne fin.
103	3	- Le tour est fait. Informations très générales et déjà connues dans d'autres documents de la CARRA.
106	2	- Cela manquait cependant un peu de naturel.
112	2	- Faire connaître les aspects particuliers d'un emploi. Descendre à la base, pas seulement le directeur.
120	2	- Quant aux aspects de connaissance de la direction, ce n'est pas du nouveau pour moi. Par contre, tout ce qui touche les projets importants, les valeurs etc... m'intéresse grandement.
122	2	- N'y a-t-il vraiment que les directeurs qui sont en mesure de meubler cette chronique?

stion 2d -- Chronique 'Les allées et venues'

Dossier	Réponse	Commentaires
9	1	- Mentionner les occasions spéciales, retraite, 20 ou 25 ans de service.
16	1	- J'apprécie qu'on informe des départs et des arrivées.
47	1	- Seule source publicisée des arrivées et des départs.
58	2	- Pour les nouvelles et les nouveaux, indiquer brièvement leur rôle, ex.: secrétaire au Service des rachats, analyste à la DPA, etc.
61	1	- Pourquoi ne pas y ajouter un volet "compression d'effectifs".
63	1	- A maintenir.
70	1	- Allées: mutation, retraite, etc. Venues: occasionnel, étudiant, remplace, etc.
72	1	- Il est important de savoir qui sont les nouveaux venus et qui a changé de direction.
85	1	- Un court profil des nouveaux employés serait intéressant aussi pour mieux les faire connaître.
89	1	- Très bonne façon d'informer le personnel des mouvements.
92	1	- Nécessaire.
108	1	- Important de savoir les allées et venues...
120	1	- Malgré que je sois déjà au courant. Il est important que le personnel de la Commission sache qui arrive et qui quitte, même si cela n'est pas très fréquent par les temps qui courent.

Question 2e -- Chronique 'La langue de chez nous'

Dossier	Réponse	Commentaires
5	1	- Chronique à poursuivre.
9	3	- Trop explicatif. Difficile à retenir.
11	3	- La seule que j'ai trouvée intéressante est la dernière (20, 100 et -).
16	1	- Très très intéressant, nous fait réfléchir sur la qualité de notre langue.
22	1	- Cette chronique m'intéresse beaucoup.
37	1	- Ceci est ma chronique préférée.
53	3	- Trop sérieux.
58	1	- Au début, je m'interrogeais sur l'utilité d'une telle chronique, mais je la trouve très très intéressante.
60	1	- A conserver.
63	1	- A conserver.
72	1	- On devrait nous donner des petits trucs et exemples. Ex.: faire une liste d'abréviations utilisées à la CARRA.
85	1	- Une question de fierté de bien s'exprimer.
89	1	- A continuer, surtout pour tout ce qui touche au vocabulaire relatif à la CARRA.

Section 2e -- Chronique 'La langue de chez nous' (suite)

Dossier	Réponse	Commentaires
92	1	- Cette chronique a le potentiel d'avoir des conséquences positives sur notre travail.
106	1	- Nous donne des petits trucs pratiques.
107	1	- Devrait être écrite sur une feuille séparée afin de les compiler.
108	1	- Un rafraîchissement... toujours utile.
111	1	- Instructif.
112	1	- Toutes les chroniques m'ont apporté un petit quelque chose.
120	1	- Bravo! J'y apprend beaucoup.
122	1	- Pourquoi pas plus d'articles en relation avec le milieu des rentes, externes à la loi, pour nous faire connaître ce qui se fait ailleurs, même dans le secteur privé.

Question 2f -- Chronique 'Flash-personnalisation'

Dossier	Réponse	Commentaires
9	3	- Donner des exemples plus courts.
53	2	- Ça dépend des publications.
61	1	- Cette rubrique n'est pas assez mise en évidence.
64	1	- Forme de rappel approprié.
72	2	- Il faudrait vulgariser au maximum.
85	1	- A développer.
92	1	- Cette chronique a le potentiel d'avoir des conséquences positives sur notre travail.
110	1	- Belle façon de passer trucs et commentaires. Bravo.
111	2	- Mais ce sont des choses qu'on sait déjà.
120	1	- Un rappel quant au "contact-client", ça m'apparaît essentiel. Se rafraichir la mémoire à tous les mois, c'est pas mauvais.

Section 2g -- Chronique 'De tout de tous'

Dossier	Réponse	Commentaires
9	2	- Axer plus sur le social.
17	Nil	- A repenser. Je ne peux pas dire que je pourrais nommer un sujet paru dans cette chronique.
53	3	- Ça dépend des publications.
61	1	- Pourquoi ne pas ajouter une rubrique sur la "Santé et sécurité au travail".
85	1	- Pour se surprendre.
92	Nil	- Je ne me souviens pas de cette chronique.
108	2	- Permet de souligner des activités et faits divers.
120	1	- Les "petits potins" c'est toujours intéressant.

Question 4a -- De façon globale, l'information m'intéresse

Dossier	Réponse	Commentaires
2	2	- Radio-CARRA est essentiel.
6	2	- Des chroniques "après 5 heures" seraient très intéressantes.
9	3	- Plus distrayant, plus sur le personnel, leur vécu.
49	2	- J'aime beaucoup la nouvelle présentation du journal.
73	2	- Remplacer "l'entrevue du mois" par un article de véritable journalisme, traitant d'une problématique qui touche la CARRA ou ses clientèles, par ex. le point sur les coupures ou la privatisation de la fonction publique.
89	1	- Un véhicule à conserver, toujours intéressant de le lire.
106	2	- Radio-CARRA est plus intéressant sous sa nouvelle forme, mais il pourrait être encore plus vivant. On devrait laisser de la place aux employés.
112	1	- J'aime savoir ce qui se passe partout dans mon organisation.
113	1	- Il est bien fait et très intéressant.
118	1	- Son apparence serait améliorée s'il était rédigé en colonnes justifiées à droite même si l'on devait séparer des mots.
120	1	- La formule actuelle est beaucoup plus intéressante que la précédente.
122	2	- Que se passe-t-il dans d'autres ministères (organisation sur la personnalisation, l'avis du président sur les coupures de personnel, l'année de la famille est soutenue de quelle façon par le gouvernement, programmes spéciaux)?
124	1	- 1. Plus de place au personnel de la base. 2. Propos originant de chaque direction. 3. Propos sur des dossiers CARRA.

Question 4b -- Sentiment d'appartenance à la Commission

Dossier	Réponse	Commentaires
7	2	- Discutable, mais Radio-CARRA m'informe. Beau travail.
9	3	- Impliquer plus les employés, donner leurs trucs de travail, leurs expériences du quotidien.
44	3	- Manque d'intimité. Trop snob. La base est mise de côté.
58	1	- Ne lâchez pas, c'est très bien. Je trouve que le format est parfait, assez d'information mais pas trop volumineux pour nous décourager de le lire.
61	3	- Ce n'est pas suffisant selon moi de ne parler que de la tâche, il y a aussi les gens qui la font et, eux, on n'en parle pas.
63	2	- Information surtout plutôt qu'appartenance.
90	1	- C'est un bon support d'information.
92	3	- Faut qu'on y voie ce dont je suis fier.
96	1	- Je considère que c'est important d'avoir un journal interne.
101	1	- J'aime être renseignée sur ce qui se passe à la CARRA.
102	4	- Ça n'a rien à voir! Quel est le but de cette question?
103	3	- En période de restrictions budgétaires, la qualité de Radio-CARRA est très excessive pour un document à l'interne.
106	2	- On devrait laisser davantage de place aux employés.

Question 4b -- Sentiment d'appartenance à la Commission (suite)

Dossier	Réponse	Commentaires
110	2	- M'informe surtout.
113	1	- C'est un outil indispensable.
120	2	- C'est un des éléments qui contribuent à entretenir mon sentiment d'appartenance.
124	1	- Radio-CARRA devrait permettre au personnel de la base de s'exprimer davantage, de faire des suggestions et de s'impliquer au niveau - CARRA.

estion 4c -- Suffisamment de nouvelles de ma direction

Dossier	Réponse	Commentaires
2	1	- Je trouve qu'il a des nouvelles de toutes les directions et c'est ça qui est important.
17	2	- Le secteur assurance-salaire est petit et très marginal et sa faible présence dans Radio-CARRA démontre encore plus sa petitesse.
47	2	- Informations financières.
85	1	- Mais je suis en conflit d'intérêt en répondant.
90	Nil	- Ceci varie d'un mois à l'autre.
103	Nil	- Ce n'est pas le but à mon avis. Ça relève du directeur(trice) de diffuser l'information aux employés de sa direction.
124	2	- A l'occasion, il faudrait plus de place pour les nouvelles de chaque direction dont celles plus organisationnelles.

J RAPPORT

(rad9402)

2.5 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

2.5.1 HABITUDES DE LECTURE

D'après les données recueillies, on peut constater que 95,96 % des répondants lisent Radio-CARRA chaque mois, alors que 4,03 % le lisent à l'occasion.

2.5.2 APPRÉCIATION DES CHRONIQUES

On trouvera dans les pages qui suivent les tableaux illustrant le classement obtenu par les chroniques de Radio-CARRA, déterminé d'abord en fonction du pourcentage de cotes «Très intéressant» qui leur ont été attribuées, et ensuite en fonction de la note cumulative des cotes positives «Très intéressant» et «Assez intéressant» qu'elles ont obtenues. Ces tableaux sont présentés de la façon suivante:

- classement établi selon les préférences exprimées par les 124 répondants, toutes catégories de personnel et toutes directions confondues;
- classement établi selon les préférences exprimées par les 61 fonctionnaires, techniciennes et techniciens qui ont répondu au questionnaire, toutes directions confondues;
- classement établi selon les préférences exprimées par les 41 professionnels qui ont répondu au questionnaire, toutes directions confondues;
- classement établi selon les préférences exprimées par les 17 gestionnaires qui ont répondu au questionnaire, toutes directions confondues.

Notons qu'aucun tableau n'illustre ici les préférences exprimées par les cinq personnes qui n'ont pas identifié la catégorie de personnel à laquelle elles appartiennent. Leurs préférences sont cependant prises en considération dans les tableaux consacrés aux préférences de l'ensemble des répondants.

■ **Préférences exprimées par l'ensemble des répondants**

Nombre total de répondants: 124

a) Classement obtenu en fonction du pourcentage de cotes «Très intéressant» attribuées aux chroniques

Titre de la chronique	Très intéressant
1 - La langue de chez nous	69,35 %
2 - De tout de tous	45,16 %
3 - Le président à l'antenne	43,54 %
4 - En bref	43,54 %
5 - Les allées et venues	42,74 %
6 - Flash-personnalisation	36,29 %
7 - L'entrevue du mois	32,25 %

b) Classement obtenu en fonction du pourcentage de cotes positives («Très intéressant» et «Assez intéressant») attribuées aux chroniques

Titre de la chronique	Très intéressant	Assez intéressant	Note positive cumulative
1 - Le président à l'antenne	43,54 %	50,80 %	94,34 %
2 - En bref	43,54 %	50,00 %	93,54 %
3 - La langue de chez nous	69,35 %	20,96 %	90,31 %
4 - De tout de tous	45,16 %	41,93 %	87,09 %
5 - Les allées et venues	42,74 %	43,54 %	86,28 %
6 - Flash-personnalisation	36,29 %	46,77 %	83,06 %
7 - L'entrevue du mois	32,25 %	45,16 %	77,41 %

■ **Préférences exprimées par les répondants fonctionnaires, techniciennes et techniciens**

Nombre total de répondants: 61

a) Classement obtenu en fonction du pourcentage de cotes «Très intéressant» attribuées aux chroniques

Titre de la chronique	Très intéressant
1 - La langue de chez nous	77,04 %
2 - Le président à l'antenne	49,18 %
3 - De tout de tous	44,26 %
4 - Les allées et venues	42,62 %
5 - En bref	39,34 %
6 - L'entrevue du mois	37,70 %
7 - Flash-personnalisation	36,06 %

b) Classement obtenu en fonction du pourcentage de cotes positives («Très intéressant» et «Assez intéressant») attribuées aux chroniques

Titre de la chronique	Très intéressant	Assez intéressant	Note positive cumulative
1 - La langue de chez nous	77,04 %	21,31 %	98,35 %
2 - Le président à l'antenne	49,18 %	47,54 %	96,72 %
3 - En bref	39,34 %	55,73 %	95,07 %
4 - De tout de tous	44,26 %	45,90 %	90,16 %
5 - Flash-personnalisation	36,06 %	52,45 %	88,51 %
6 - L'entrevue du mois	37,70 %	49,18 %	86,88 %
7 - Les allées et venues	42,62 %	42,62 %	85,24 %

■ **Préférences exprimées par les répondants professionnelles et professionnels**

Nombre total de répondants: 41

a) Classement obtenu en fonction du pourcentage de cotes «Très intéressant» attribuées aux chroniques

Titre de la chronique	Très intéressant
1 - La langue de chez nous	65,85 %
2 - De tout de tous	53,65 %
3 - En bref	48,78 %
4 - Les allées et venues	46,34 %
5 - Le président à l'antenne	39,02 %
6 - Flash-personnalisation	36,58 %
7 - L'entrevue du mois	26,82 %

b) Classement obtenu en fonction du pourcentage de cotes positives («Très intéressant» et «Assez intéressant») attribuées aux chroniques

Titre de la chronique	Très intéressant	Assez intéressant	Note positive cumulative
1 - Le président à l'antenne	39,02 %	56,09 %	95,11 %
2 - La langue de chez nous	65,85 %	21,95 %	87,80 %
3 - En bref	48,78 %	39,02 %	87,80 %
4 - Les allées et venues	46,34 %	41,46 %	87,80 %
5 - De tout de tous	53,65 %	34,14 %	87,79 %
6 - Flash-personnalisation	36,58 %	43,90 %	80,48 %
7 - L'entrevue du mois	26,82 %	39,02 %	65,84 %

■ **Préférences exprimées par les répondants gestionnaires**

Nombre total de répondants: 17

a) Classement obtenu en fonction du pourcentage de cotes «Très intéressant» attribuées aux chroniques

Titre de la chronique	Très intéressant
1 - En bref	47,05 %
2 - La langue de chez nous	41,17 %
3 - Le président à l'antenne	29,41 %
4 - Les allées et venues	29,41 %
5 - Flash-personnalisation	29,41 %
6 - De tout de tous	23,52 %
7 - L'entrevue du mois	17,64 %

b) Classement obtenu en fonction du pourcentage de cotes positives («Très intéressant» et «Assez intéressant») attribuées aux chroniques

Titre de la chronique	Très intéressant	Assez intéressant	Note positive cumulative
1 - En bref	47,05 %	52,94 %	99,99 %
2 - Le président à l'antenne	29,41 %	58,82 %	88,23 %
3 - Les allées et venues	29,41 %	52,94 %	82,35 %
4 - L'entrevue du mois	17,64 %	58,82 %	76,46 %
5 - De tout de tous	23,52 %	47,05 %	70,57 %
6 - Flash-personnalisation	29,41 %	35,29 %	64,70 %
7 - La langue de chez nous	41,17 %	23,52 %	64,69 %

2.5.3 INTÉRÊT POUR L'INFORMATION CONTENUE DANS RADIO-CARRA

D'après les données recueillies, 95,96 % des 124 répondants sont très intéressés et assez intéressés par l'information contenue dans Radio-CARRA, alors que 4,03 % s'y intéressent peu. Ces résultats ne varient que légèrement selon la catégorie de personnel des répondants.

Chez les fonctionnaires, techniciennes et techniciens, 95,07 % des 61 répondants se disent très intéressés ou assez intéressés par le contenu de Radio-CARRA, alors que 4,91 % déclarent être peu intéressés.

Par ailleurs, chez les professionnelles et professionnels, 95,11 % des 41 répondants sont très intéressés, ou assez intéressés par l'information contenue dans Radio-CARRA, et 4,87 % s'y intéressent peu.

Enfin, chez les gestionnaires, la totalité des 17 répondants se déclarent très intéressés ou assez intéressés par le contenu de Radio-CARRA.

2.5.4 SENTIMENT D'APPARTENANCE

Selon les données recueillies, 75 % des 124 répondants considèrent que Radio-CARRA contribue beaucoup ou assez à entretenir leur sentiment d'appartenance à la Commission, alors que 25 % estiment qu'il y contribue peu ou pas du tout. Aucune différence significative ne paraît selon la catégorie de personnel des répondants.

Chez les fonctionnaires, techniciennes et techniciens, 75,40 % des 61 répondants croient que Radio-CARRA favorise beaucoup ou assez le sentiment d'appartenance et 24,60 % ne sont pas d'accord, en tout ou en partie, avec cette affirmation.

Chez les professionnelles et professionnels, 73,17 % des 41 répondants pensent que Radio-CARRA contribue à maintenir leur sentiment d'appartenance, alors que 26,82 croient qu'il y contribue peu ou pas du tout.

Quant aux gestionnaires, 76,46 % considèrent que Radio-CARRA contribue beaucoup ou assez à entretenir leur sentiment d'appartenance à la Commission, alors que 23,52 % croient qu'il y contribue peu ou pas du tout.

ANNEXE

QUESTIONNAIRE

QUE PENSEZ-VOUS DE RADIO-CARRA ?

En septembre dernier, Radio-CARRA adoptait une toute nouvelle image. Les changements apportés à sa présentation et à son contenu faisaient suite au choix exprimé par la majorité des personnes qui avaient répondu à un sondage au printemps de 1993.

Après un an, même si certains éléments sont fixes (par exemple, le format, le nombre de pages, l'absence de photos), il nous paraît important de connaître votre opinion sur votre bulletin interne et sur son contenu afin de pouvoir, s'il y a lieu, y apporter les modifications qui s'imposent dès septembre prochain. Voilà pourquoi nous vous demandons de prendre quelques minutes pour répondre aux questions qui suivent. Veuillez retourner votre questionnaire à Lucie Girard, au 7^e étage (7-B), au plus tard le jeudi 30 juin 1994.

Nous vous remercions de votre collaboration.

L'équipe de Radio-CARRA

1. Je lis Radio-CARRA
- | | |
|--------------|--------------------------|
| chaque mois | <input type="checkbox"/> |
| à l'occasion | <input type="checkbox"/> |
| jamais | <input type="checkbox"/> |

Commentaires:

2. Voici mon appréciation des chroniques de Radio-CARRA:

- a) LE MOT DU PRÉSIDENT
- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| très intéressant | <input type="checkbox"/> |
| assez intéressant | <input type="checkbox"/> |
| peu intéressant | <input type="checkbox"/> |
| je ne lis jamais cette chronique | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

- | | | | |
|----|---------|----------------------------------|--------------------------|
| b) | EN BREF | très intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | assez intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | peu intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | je ne lis jamais cette chronique | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

- | | | | |
|----|--------------------|----------------------------------|--------------------------|
| c) | L'ENTREVUE DU MOIS | très intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | assez intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | peu intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | je ne lis jamais cette chronique | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

- | | | | |
|----|----------------------|----------------------------------|--------------------------|
| d) | LES ALLÉES ET VENUES | très intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | assez intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | peu intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | je ne lis jamais cette chronique | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

- | | | | |
|----|------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| e) | LA LANGUE DE CHEZ NOUS | très intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | assez intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | peu intéressant | <input type="checkbox"/> |
| | | je ne lis jamais cette chronique | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

- f) **FLASH-PERSONNALISATION**
- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| très intéressant | <input type="checkbox"/> |
| assez intéressant | <input type="checkbox"/> |
| peu intéressant | <input type="checkbox"/> |
| je ne lis jamais cette chronique | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

- g) **DE TOUT DE TOUS**
- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| très intéressant | <input type="checkbox"/> |
| assez intéressant | <input type="checkbox"/> |
| peu intéressant | <input type="checkbox"/> |
| je ne lis jamais cette chronique | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

4. **Voici mon opinion sur Radio-CARRA:**

- a) **DE FAÇON GLOBALE, L'INFORMATION CONTENUE
DANS RADIO-CARRA M'INTÉRESSE**
- | | |
|-------------|--------------------------|
| beaucoup | <input type="checkbox"/> |
| assez | <input type="checkbox"/> |
| peu | <input type="checkbox"/> |
| pas du tout | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

- b) **RADIO-CARRA CONTRIBUE À ENTRETENIR MON
SENTIMENT D'APPARTENANCE À LA COMMISSION**
- | | |
|-------------|--------------------------|
| beaucoup | <input type="checkbox"/> |
| assez | <input type="checkbox"/> |
| peu | <input type="checkbox"/> |
| pas du tout | <input type="checkbox"/> |

Commentaires ou suggestions:

c) JE TROUVE QU'IL Y A SUFFISAMMENT DE NOUVELLES DE MA DIRECTION
DANS RADIO-CARRA

oui
non

☐
☐

Commentaires ou suggestions:

5. J'appartiens à la catégorie de personnel
suivante:

fonctionnaire, technicienne ou technicien
professionnelle ou professionnel
gestionnaire

☐
☐
☐

6. Je travaille à la direction (précisez): _____

Toute l'équipe de Radio-CARRA vous remercie de votre collaboration
et vous souhaite de bonnes vacances !



Gouvernement du Québec
Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances

**RÉSULTATS
DU SONDAGE SUR LA QUALITÉ
DES SERVICES OFFERTS EN ASSURANCE-SALAIRE**

Préparé par Denis Fournier
Service des communications
1995-02-06

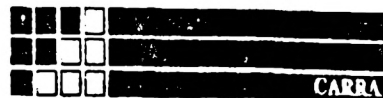


Table des matières

1.	NOTES MÉTHODOLOGIQUES	5
1.1	Produits faisant l'objet du sondage	5
1.2	Objectifs poursuivis	5
2.	COLLECTE DES DONNÉES	6
3.	RÉSULTATS	7
3.1	Taux de réponse	7
3.2	Analyse des données recueillies	7
3.3	Commentaires des répondants	13

ANNEXE A - Questionnaire

ANNEXE B - Tableaux

1. NOTES MÉTHODOLOGIQUES

1.1 PRODUITS FAISANT L'OBJET DU SONDAGE

Les produits faisant l'objet de ce sondage sont les services d'assistance et de consultation en assurance-salaire offerts aux employeurs, y compris la nouvelle table d'évaluation des périodes d'absence pour invalidité.

1.2 OBJECTIFS POURSUIVIS

Ce sondage, réalisé en octobre 1994, poursuivait les objectifs suivants:

- connaître le pourcentage des employeurs utilisant les services en assurance-salaire de la Commission;
- connaître l'opinion des employeurs sur la nouvelle orientation en matière d'assurance-salaire;
- permettre à la Direction des prestations et des assurances de continuer à améliorer le *Guide de l'employeur concernant le traitement des périodes d'absence pour invalidité* de façon à offrir aux employeurs un outil encore mieux adapté à leurs besoins, et ce, compte tenu des points forts et des points faibles identifiés par les répondants ainsi que des commentaires formulés par eux;
- déterminer les groupes, à l'intérieur des trois réseaux, ayant le taux de satisfaction le plus bas afin de cibler avec plus de précision les interventions de la Commission;
- évaluer le degré d'autonomie des employeurs;
- déterminer les mesures correctives propres à certains groupes d'employeurs.

2. COLLECTE DES DONNÉES

Un questionnaire a été expédié à 400 directrices et directeurs des ressources humaines, soit environ le tiers des employeurs assujettis au régime d'assurance-salaire. Ceux-ci se chargeaient de le remettre aux responsables de l'assurance-salaire. Une copie du questionnaire est fournie à l'annexe A.

Le sondage a été effectué auprès des employeurs des trois réseaux (fonction publique, éducation, santé et services sociaux). Il a été transmis à des organismes ayant un nombre restreint, moyen ou élevé d'employés. De plus, l'échantillonnage a été fait de manière à englober tous les agents de la Section des assurances, et ce, en fonction d'un nombre équivalent d'employeurs.

3. RÉSULTATS

3.1 TAUX DE RÉPONSE

Les employeurs avaient jusqu'au 28 octobre 1994 pour retourner leur questionnaire. Comme un nombre important de questionnaires continuait de nous parvenir après cette date, il a été décidé de reporter la date limite au 1^{er} décembre.

Le 1^{er} décembre 1994, nous avons reçu 251 questionnaires, ce qui représente un taux de réponse de 62,75 %. Notons que 8 questionnaires nous ont été retournés après cette date, mais ils n'ont pas été pris en considération dans ce rapport.

Parmi les 251 questionnaires reçus, la répartition s'effectue comme suit:

Réseau	Nombre	Pourcentage
Éducation	40	15,94 %
Fonction publique	36	14,34 %
Santé et services sociaux	175	69,72 %

3.2 ANALYSE DES DONNÉES RECUEILLIES

Les données figurant dans les tableaux de l'annexe B ont été extraites des questionnaires reçus. Ces données sont fournies en chiffres absolus et en pourcentages. Les tableaux ont été produits pour l'ensemble des questions, de la façon suivante:

- globalement, pour l'ensemble des répondants;
- pour les répondants répartis selon leur réseau;
- pour les répondants répartis selon leur type d'établissement au sein de chaque réseau.

De façon générale, les données présentées dans les tableaux de l'annexe B indiquent un taux de satisfaction élevé ou très élevé à l'égard des services en assurance-salaire. Les taux les plus bas sont ceux relatifs aux recommandations écrites (61,47 %) et aux expertises médicales (66,74 % et 60,77 %).

On trouvera ci-après les résultats obtenus globalement de l'ensemble des répondants pour chaque question. Les résultats ventilés par réseau et par type d'établissement dans chaque réseau sont fournis à l'annexe B.

Question 1**«De quel réseau votre organisme fait-il partie?»**

Éducation		Fonction publique		Santé et services sociaux		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
40	15,94	36	14,34	175	69,72	0	0,00

Question 2**«Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé les services en matière d'assurance-salaire de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances?»**

Oui		Non		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
218	86,85	33	13,15	0	0

Pour les questions 3 à 7 inclusivement, les résultats tiennent uniquement compte des 218 répondants ayant coché «Oui» à la question 2.

Question 3

«Nouvelle orientation»

	Oui		Non		Aucune réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
A) Elle est bien assimilée par votre organisme	210	96,33 %	3	1,37 %	5	2,29 %
B) Elle permet un accès plus rapide à nos services	163	74,77 %	39	17,88 %	16	7,33 %
C) Elle simplifie l'échange de renseignements	177	81,19 %	23	10,55 %	18	8,25 %
D) Elle vous procure une assistance accrue	117	53,66 %	81	37,15 %	20	9,17 %
E) Elle vous accorde une plus grande autonomie	192	88,07 %	12	5,50 %	14	6,42 %
F) Elle répond à vos besoins	161	73,85 %	32	14,67 %	25	11,46 %
Pourcentage moyen	77,98 %		14,52 %		7,49 %	

Dans cette question, il y a des écarts importants d'un point à l'autre. Par exemple, 96,33 % des répondants sont d'avis que la nouvelle orientation a été bien assimilée par leur organisme, mais à peine 53,66 % croient qu'elle leur procure une assistance accrue.

Question 4

«Information verbale»

I - Accès à l'agent responsable de vos dossiers

	Oui		Non		Aucune réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
A) L'accès à l'agent est facile	187	85,77 %	27	12,38 %	4	1,83 %
B) L'usage de la boîte vocale est un atout important	162	74,31 %	40	18,34 %	16	7,33 %
C) L'agent vous rappelle dans un délai satisfaisant	202	92,66 %	8	3,66 %	8	3,66 %
Pourcentage moyen	84,25 %		11,46 %		4,28 %	

II - Contact avec l'agent responsable de vos dossiers

	Oui		Non		Aucune réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
A) Il est courtois	214	98,16 %	2	0,91 %	2	0,91 %
B) Il est attentif	214	98,16 %	2	0,91 %	2	0,91 %
C) Il est compétent	210	96,33 %	3	1,37 %	5	2,29 %
Pourcentage moyen	97,55 %		1,07 %		1,37 %	

III - Réponses obtenues

	Oui		Non		Aucune réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
A) Elles sont claires	208	95,41 %	5	2,29 %	5	2,29 %
B) Elles sont pertinentes au regard du problème soumis	205	94,03 %	7	3,21 %	6	2,75 %
C) Elles vous permettent de prendre une décision	201	92,20 %	8	3,66 %	9	4,12 %
Pourcentage moyen	93,88 %		3,05 %		3,05 %	

En ce qui concerne l'information verbale fournie par l'agent responsable des dossiers, le taux de satisfaction est très élevé (90 % et plus), avec une légère baisse pour la question «L'accès à l'agent est facile» (85,77 %) et surtout pour la question «L'usage de la boîte vocale est un atout important» (74,31 %).

Question 5

«Les recommandations écrites formulées par l'agent responsable de vos dossiers sont-elles suffisantes pour répondre à vos besoins?»

Oui		Non		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
134	61,47 %	25	11,47 %	59	27,06 %

Le pourcentage des répondants qui estiment que les recommandations écrites répondent à leurs besoins est relativement élevé à 61,47 %. Fait à signaler, le pourcentage des personnes n'ayant pas répondu à cette question est élevé: 27,06 %.

Question 6

«Nouvelle table d'évaluation des périodes d'absence pour invalidité»

	Oui		Non		Aucune réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
A) Elle est facile à utiliser	211	96,78 %	4	1,83 %	3	1,37 %
B) Elle répond à vos besoins	206	94,49 %	4	1,83 %	8	3,66 %
Pourcentage moyen	95,64 %		1,83 %		2,52 %	

C) Elle vous permet de solutionner quel pourcentage de vos cas d'absence sans recourir à nos services?

0 - 25 %		26 - 50 %		51 - 75 %		76 - 100 %		Aucune réponse	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
15	6,88 %	28	12,84 %	66	30,27 %	100	45,87 %	9	4,12 %

Le sondage indique un niveau de satisfaction très élevé (95,64 %) à l'égard de la nouvelle table d'évaluation. Selon 76,14 % des répondants, elle permet de solutionner entre 51 et 100 % des cas d'absence sans qu'ils aient à recourir aux services de la Commission.

Question 7

«Expertises médicales»

	Oui		Non		Aucune réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
A) Le réseau de médecins répond à vos besoins	153	70,18 %	19	8,71 %	46	21,10 %
B) Les tarifs dont vous bénéficiez sont avantageux	138	63,30 %	22	10,09 %	58	26,60 %
Pourcentage moyen	66,74 %		9,40 %		23,85 %	

	Oui		Non		Aucune réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
A) Délais acceptables pour le «RAPPORT PRÉLIMINAIRE»	148	67,88 %	13	5,96 %	57	26,14 %
B) Délais acceptables pour le «RAPPORT FINAL»	117	53,66 %	41	18,80 %	60	27,52 %
Pourcentage moyen	60,77 %		12,38 %		26,83 %	

Malgré le mécontentement de plusieurs employeurs face à l'obligation d'assumer entièrement le coût des expertises médicales, les quatre volets de cette question montrent des taux de satisfaction assez élevés, soit de 70,18 % à 53,66 %.

3.3 COMMENTAIRES DES RÉPONDANTS

Voici un résumé des commentaires recueillis le plus souvent.

- Parmi les 33 personnes qui ont répondu «Non» à la question 2, plus d'une douzaine ont mentionné que leur organisme avait mis sur pied un service parallèle en raison de la diminution des services fournis par la Commission et du fait qu'elle n'assumait plus les frais des expertises médicales.
- Parmi les 218 personnes qui ont répondu «Oui» à la question 2, 28 se plaignent des délais trop longs pour obtenir une réponse de l'agent, une recommandation écrite ou un rapport d'expertise.
- L'un des principaux «irritants» signalés par les employeurs est la boîte vocale («répondeur»). Seize personnes s'opposent à son utilisation, mentionnant qu'elles préfèrent parler à une personne, surtout dans les cas urgents, et que les réponses des agents ne leur parviennent pas assez rapidement.
- Trente et une personnes formulent des commentaires favorables à l'égard de la qualité des services offerts, notamment au regard de la compétence et de la courtoisie des agents chargés de leurs dossiers et de la nouvelle table d'évaluation.

Les autres commentaires des répondants sont reproduits textuellement dans l'annexe B.

ANNEXE A

QUESTIONNAIRE

Le 7 octobre 1994

AUX DIRECTRICES ET AUX DIRECTEURS DES RESSOURCES HUMAINES

Madame,
Monsieur,

Au cours des douze derniers mois, la Commission a progressivement mis en place une nouvelle démarche d'assistance aux employeurs dans la gestion de l'absentéisme pour raison d'invalidité. Elle visait une efficacité et une qualité de service accrues ainsi qu'une communication encore plus personnalisée.

Nous croyons qu'il est maintenant opportun de vérifier si les avantages prévus se sont concrétisés. Nous vous invitons donc à remplir et à nous retourner le questionnaire ci-joint, qui porte sur les services mis à votre disposition ainsi que sur les rapports entre votre personnel et nos agents de la Section des assurances.

Vos réponses et les commentaires de vos responsables de l'assurance-salaire nous aideront à mieux satisfaire vos attentes à l'égard de nos services et à améliorer le *Guide de l'employeur concernant le traitement des périodes d'absence pour invalidité*. Nous espérons donc vivement que vous répondrez au sondage en utilisant l'enveloppe-réponse ci-jointe. Nous vous assurons que les réponses fournies demeureront confidentielles.

Nous apprécierions recevoir votre réponse d'ici le 28 octobre 1994.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le président,



MICHEL SANSCHAGRIN

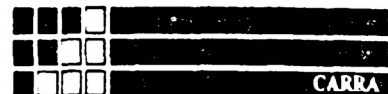
p.j.



Gouvernement du Québec
Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances

**SONDAGE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES
OFFERTS EN ASSURANCE-SALAIRE**

Octobre 1994



IDENTIFICATION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

1. De quel réseau votre organisme fait-il partie?

I - ÉDUCATION []

Il s'agit:

- A) d'une commission scolaire []
- B) d'un cégep []
- C) d'une école ou d'un collège privé []
- D) autre, précisez: _____ []

II - FONCTION PUBLIQUE []

Il s'agit:

- A) d'un ministère []
- B) d'un organisme []

III - SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX []

Il s'agit:

- A) d'un centre hospitalier ou d'un hôpital []
- B) d'un C.L.S.C. []
- C) d'un centre d'accueil, d'hébergement, de réadaptation ou de jeunesse []
- D) d'un foyer ou d'une résidence pour personnes âgées []
- E) d'un organisme de services sociaux (ex.: C.R.S.S.S.) []
- F) autre, précisez: _____ []

-
2. **Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé les services en matière d'assurance-salaire de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances?**

OUI

NON

[]

[]

Si vous avez répondu «OUI», veuillez passer immédiatement aux questions des pages suivantes.

Si vous avez répondu «NON», nous apprécierions en connaître la ou les raisons avant que vous ne passiez aux questions suivantes. Nous vous invitons donc à nous faire part de vos commentaires.

Commentaires :

3. Nouvelle orientation

	OUI	NON
La nouvelle orientation prise par la Commission en matière d'assurance-salaire		
A) est bien assimilée par votre organisme	[]	[]
B) permet un accès plus rapide à nos services	[]	[]
C) simplifie l'échange de renseignements	[]	[]
D) vous procure une assistance accrue	[]	[]
E) vous accorde une plus grande autonomie	[]	[]
F) répond à vos besoins	[]	[]

Commentaires :

4. Information verbale

	OUI	NON
I - ACCÈS À L'AGENT RESPONSABLE DE VOS DOSSIERS		
A) L'accès à l'agent est facile	[]	[]
B) L'usage de la boîte vocale est un atout important	[]	[]
C) L'agent vous rappelle dans un délai satisfaisant	[]	[]
II - CONTACT AVEC L'AGENT RESPONSABLE DE VOS DOSSIERS		
L'agent responsable est:		
A) courtois	[]	[]
B) attentif	[]	[]
C) compétent	[]	[]
III - RÉPONSES OBTENUES		
Les réponses obtenues:		
A) sont claires	[]	[]
B) sont pertinentes au regard du problème soumis	[]	[]
C) vous permettent de prendre une décision	[]	[]

Commentaires :

5. Recommandations écrites

	OUI	NON
Les recommandations écrites formulées par l'agent responsable de vos dossiers sont-elles suffisantes pour répondre à vos besoins?	[]	[]

Si vous avez répondu «NON» à cette question, veuillez indiquer les lacunes que vous avez pu constater et les renseignements additionnels que nous devrions vous fournir.

Commentaires :

6. Nouvelle table d'évaluation des périodes d'absence pour invalidité

	OUI	NON
La nouvelle table diffusée à l'été 1994:		
A) est facile à utiliser	[]	[]
B) répond à vos besoins	[]	[]
C) vous permet de solutionner quel pourcentage de vos cas d'absence sans recourir à nos services		
0 - 25 % []		
26 - 50 % []		
51 - 75 % []		
76 - 100 % []		

Commentaires :

7. Expertises médicales

	OUI	NON
A) Le réseau de médecins consultants mis à votre disposition répond à vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Les tarifs dont vous bénéficiez sont avantageux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Les délais pour obtenir le «RAPPORT PRÉLIMINAIRE» d'expertise sont acceptables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Les délais pour obtenir le «RAPPORT FINAL» d'expertise sont acceptables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

This image shows a single sheet of white paper with horizontal black ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is a vertical margin line on the left side, creating a narrow left margin. The paper appears to be a standard notebook or ledger page.