

Commission administrative des régimes
de retraite et d'assurances

ÉTUDE DES CRÉDITS BUDGÉTAIRES 2004-2005

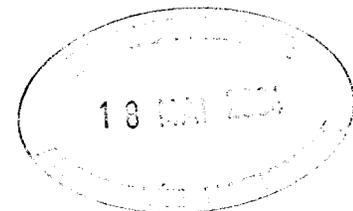
Demande de renseignements généraux
de l'opposition officielle adressée à tous
les ministères et organismes gouvernementaux

Le 27 avril 2004



Note :

L'année budgétaire de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances est du 1^{er} janvier au 31 décembre. Les réponses couvrent donc cette période.



Demande de renseignements généraux de l'opposition officielle adressée à tous les ministères et organismes gouvernementaux

1	Comparaison pour chaque ministère ou chaque organisme par poste budgétaire entre les crédits 2003-2004 et 2004-2005
2	Organigramme du ministère ou de l'organisme en indiquant pour chaque poste le nom et le titre du titulaire ainsi que le numéro de téléphone
3	Liste de toutes les publications du ministère ou de l'organisme (incluant les publications régulières, particulières ou occasionnelles)
4	Liste des voyages hors Québec depuis le 1er avril 2002
5	Liste des dépenses en publicité (incluant sur Internet) et des articles promotionnels
6	Liste des sondages et groupes de discussions effectués à la demande des cabinets des membres du Conseil des ministres, ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent
7	Liste des études commandées à l'extérieur ou à l'intérieur, à la demande d'un ministère ou d'un organisme
8	Liste des contrats de moins (<) de 25 000 \$ octroyés par un ministère ou un organisme
9	Le montant de chacune des dépenses de photocopie, téléphonie cellulaire et coût d'utilisation, téléavertisseurs, mobilier de bureau, distributeurs d'eau de source, remboursement des frais de transport, des frais d'hébergement et des frais de repas ainsi que l'ensemble des dépenses applicables à la participation à des congrès, des colloques et toute session de type perfectionnement ou ressourcement au Québec et à l'extérieur du Québec
10	Le nombre et la répartition, par tranches d'âge, du personnel masculin et féminin, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles pour chaque catégorie d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) ainsi que les prévisions pour 2004, 2005, 2006. Pour chaque catégorie, indiquer le % par rapport à l'effectif total
11	À chacun des mois de l'exercice, et ce, par catégories d'emploi : le nombre total de jours de maladie pris par le personnel, le nombre total d'heures de travail supplémentaires réalisées et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires et le nombre total de jours de vacances pris par le personnel
12	Concernant les effectifs, et ce, pour chacun des exercices budgétaires depuis 2001 : l'évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi, l'évolution du nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir, le nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie, le nombre de postes par catégories d'emploi, le niveau des effectifs pour chacune des catégories d'emploi pour chacun des cinq (5) prochains exercices budgétaires et le nombre de départs à la retraite anticipés pour les cinq (5) prochaines années
13	Liste des baux pour les espaces loués de la SIQ
14	Liste des baux auxquels la SIQ a mis fin en 2003-2004 et prévisions 2004-2005
15	Mise à part la SIQ, la liste des firmes de qui sont loués des espaces
16	Coûts de déménagement, d'aménagement et travaux effectués dans les cabinets ministériels depuis le 29 avril 2003
17	Liste du personnel de cabinet de chaque membre du Conseil des ministres au 1 ^{er} mars 2004
18	Liste des sommes d'argent versées à même le budget discrétionnaire
19	La ventilation détaillée des budgets de dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 2002-2003 et 2003-2004, pour chacun des programmes ou des fonds, description sommaire du mode subvention et les prévisions pour les exercices financiers 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007
20	Liste du personnel en disponibilité par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.)
21	Liste du personnel hors structure par catégories d'emploi (cadres, prof., fonct., etc.) rémunéré par la ministère qui n'occupe aucun poste dans ce ministère
22	Liste du personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres
23	Liste du personnel rémunéré par des organismes parapublics non gouvernementaux et autres et affecté au ministère
24	Liste du personnel par catégories d'emploi (cadres, prof., fonct.) qui reçoit une double rémunération, soit celle rattachée à leur fonction et un revenu d'un régime de retraite du secteur public, parapublic ou des réseaux de la santé et de l'éducation, soit les commissions scolaires, les cégeps, les établissements universitaires, les régies régionales de la santé et les établissements hospitaliers
25	Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique

26	Évolution de la masse salariale de chaque cabinet ministériel depuis 1989
27	Liste de tous les abonnements et le coût de chacun
28	Pour chaque site Internet, et ce, depuis l'existence du site : le nom de la firme ou des personnes qui ont conçu le site, les coûts de construction du site, le coût de l'entretien et de la mise à jour, qui est responsable du contenu sur le site, quelle est la fréquence moyenne de mise à jour, le nombre de visiteur (hits) par mois, combien de fois le site a-t-il été refait ? quel a été le coût ? quels sont les critères qui ont justifié les changements ?
29	La liste des programmes spécifiques qui sont offerts aux jeunes (15-35 ans), le nombre de participants ainsi que le coût de la mesure, du service ou du programme
30	Pour chacun des ministères ou organismes, lors de mission à l'étranger
31	État d'avancement des travaux relatifs à l'équité salariale
32	Dépenses effectuées dans les technologies de l'information
33	Une liste et une copie de tous les contrats octroyés dans le cadre du processus de réingénierie de l'État ainsi que le montant de chacun de ces contrats
34	Liste et copie des sondages commandés dans le cadre du processus de réingénierie de l'État ainsi que le montant de chacun de ces contrats
35	Méthodologie employée pour effectuer la planification des départs à la retraite, des embauches et du renouvellement des contrats d'employés occasionnels
36	Le nombre de réunions des comités ministériels sur l'organisation du travail
37	Pour chaque ministère ou organisme, les budgets consacrés à la sécurité des ministères (interne ou par contrat à l'externe) en 2001-2002, 2002-2003 et ceux prévus pour 2003-2004
38	Pour chaque ministère ou organisme, le nombre et la nature des griefs formulés à l'égard des politiques ministérielles visant à assurer la confidentialité des informations ainsi que le nombre de sanctions imposées aux employés et aux cadres à l'égard de ces mêmes politiques
39	Toute modification à une directive existante ou toute nouvelle directive s'appliquant à tous les ministères ou organismes, ou particulière à certains ministères ou organismes, à l'égard de la circulation et la confidentialité de l'information ainsi que toutes les sommes investies dans l'application de ces mesures par chacun des ministères et organismes incluant le ministère de la Sécurité publique
40	Nominations, depuis le 29 avril 2003, de mandataires, émissaires, négociateurs, médiateurs, liste, mandats, contrats, résultat du travail effectuée, échéances, sommes impliquées
41	Pour chaque ministère et organisme, toute nouvelle entente ou lettre d'entente ainsi que toute modification à une entente existante avec le gouvernement fédéral, l'un de ses organismes ou un autre organisme qui a son propre conseil d'administration mais dont les fonds proviennent à plus de 50 % du gouvernement fédéral ou de l'un de ses organismes
42	Toutes les études commandées en 2003-2004 sur la privatisation ou l'impartition de services gouvernementaux déjà offerts ou de nouveaux services publics, les contrats liés à ces études, les mandats détaillés, l'échéance prévue et les montants impliqués
43	Les dépenses effectuées par ministère pour les tournées ministérielles et sous-ministérielles dans les régions du Québec, en distinguant pour chacune des régions
44	Pour chaque ministère et organisme, les montants déboursés en 2003-2004 ainsi que les prévisions pour 2004-2005 pour les études, avis ou achat de matériel (logiciels ou équipements) pour la mise en place du gouvernement en ligne, les contrats octroyés, les échéances prévues
45	Les rapports et l'évaluation des missions effectuées à l'étranger par le premier ministre, sa conjointe, les ministres, les ministres délégués, les hauts fonctionnaires
46	La liste et une copie de tous les avis demandés au Commissaire au lobbying par un ministère, un organisme ou un cabinet ministériel
47	La liste et une copie de tous les avis demandés à la Commission d'accès à l'information par un ministère, organisme ou un cabinet ministériel
48	La liste de tous les mandats confiés à chaque adjoint parlementaire des membres du Conseil des ministres
49	Le nombre de postes non comblés depuis février 2004
50	Le nombre d'occasionnels mis à pied par catégorie d'âge en 2003-2004, en précisant le nombre depuis février 2004
51	Pour chaque ministère et organisme, le montant des cibles de compressions fixées par le Conseil du trésor pour fermer l'année 2003-2004 et mesures prises par chacun d'entre eux pour atteindre ces cibles
52	La liste des nomination effectuées par chaque membre du Conseil des ministres

53	Les solutions proposées par chaque ministère ou organisme dans le cadre des travaux portant sur la réingénierie de l'État à la demande du Conseil exécutif, du Conseil du trésor ou des comités formés par le gouvernement
54	La liste des contrats confiés à l'externe par chaque ministère ou organisme à des fins de réingénierie (discours, séances de remue-méninges, etc.)
55	Les sommes dépensées pour les voyages en avion de chaque membre du Conseil des ministres et des membres des cabinets ministériels au Québec et à l'étranger
56	Nombre d'attachés politiques qui ont signé les directives du premier ministre intitulées "Directive sur la transparence et l'éthique relativement à l'exercice des fonctions du personnel des cabinets de ministre" et "Directive concernant les règles applicables lors de la cessation d'exercice de certaines fonctions pour l'État"
57	La liste ainsi que les montants versés à chacun des traiteurs ayant fait affaire avec chaque ministère et organisme en 2003
58	Pour chaque ministère et organisme, évolution depuis 2000 du nombre de fonctionnaires responsables des dossiers de condition féminine et prévision d'effectifs pour 2004-2005
59	Liste de toutes les publications relatives à la condition féminine pour 2003-2004, publiées par chaque ministère et organisme
60	Copie des rapports de tous les comités interministériels et de tous les groupes de travail pour chaque ministère et organisme en 2003-2004
61	Copie des parties accessibles au public de tous les mémoires au Conseil des ministres

 Ne concerne pas la CARRA (sans objet) ou sera transmise par le Conseil du trésor, le ministère des Relations internationales ou le Secrétariat à la jeunesse.

Comparaison pour chaque ministère ou chaque organisme, par poste budgétaire, entre les crédits 2003-2004 et 2004-2005

QUESTION

- 1 -

La Carra est extrabudgétaire

Note : Étant donné le statut extrabudgétaire de la CARRA, nous vous proposons en remplacement la comparaison entre l'enveloppe budgétaire 2004 et 2003 avec explication des écarts

QUESTION

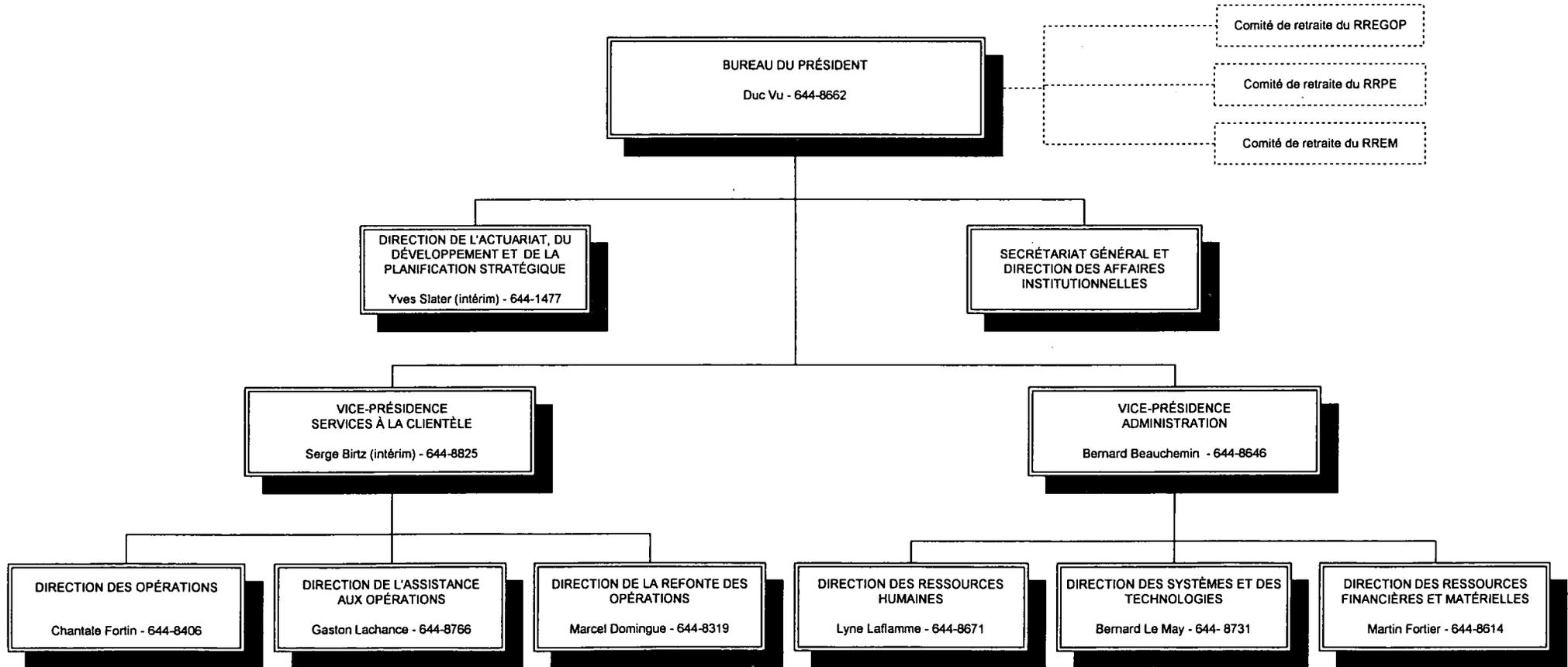
- 1 -

Catégories de dépenses	Enveloppe budgétaire 2004	Enveloppe budgétaire 2003	Explications des variations
OPÉRATIONS RÉGULIÈRES			
Rémunérations	26 968 463 \$	26 162 597 \$	La hausse prévue en 2004 à la catégorie de dépenses « Rémunérations » s'explique de la façon suivante : en 2004, le calcul des traitements est basé sur 580 ETC comparativement à 486 ETC en 2003 d'où une augmentation de la masse salariale brute de 1 891 887 \$. Toutefois, en 2004 la DST a décidé de rétablir la situation des ressources internes affectées à des projets en affectant une somme de (1 086 021 \$) à la catégorie de dépenses « Consultants » au lieu de celle des « Traitements » ce qui a eu pour effet de laisser une augmentation nette de 805 866 \$ à la catégorie rémunération en 2004.
CSST	148 000 \$	120 000 \$	Cette hausse prévue au poste de dépenses « Cotisation de la CSST » provient du fait que la Carra a tenu compte de la croissance du nombre d'employés depuis 2003. Comme la cotisation est basée sur ces paramètres la Carra a réévalué ce poste à la hausse.
Services de transport et de communications	1 820 258 \$	1 715 025 \$	L'augmentation en 2004 s'explique principalement par la prévision d'un envoi des états de participation des services sociaux 125 K\$.
Services professionnels et administratifs	4 398 179 \$	3 365 221 \$	Si on prend en compte l'explication de 1 086 021 \$ dans la catégorie rémunération, il reste seulement une hausse de 53 K\$ à cette catégorie de dépenses.
Entretien et réparations	884 500 \$	443 333 \$	Cette augmentation, de près de 50 % par rapport à 2003, s'explique par le fait que les achats d'équipements passent en entretien dès la seconde année.
Loyers	2 784 400 \$	2 243 291 \$	L'augmentation à la catégorie de dépenses « Loyers » en 2004 s'explique d'une part, par les acquisitions d'espaces faites au milieu de l'année 2003 ainsi que par une légère hausse du coût du m2 de notre espace occupé et d'autre part, par un besoin d'espace additionnel en 2004.
Fournitures	343 892 \$	267 624 \$	Cette hausse à ce poste de dépenses en 2004 par rapport à 2003 provient du fait que la CARRA en ayant un plus grand nombre d'employés qu'en 2003 s'attend à une consommation plus élevée de fournitures en 2004.
Équipements	329 700 \$	727 550 \$	Cette diminution en 2004 s'explique par le fait que les achats d'équipements se rapportant aux différents projets ont été demandés dans le plan triennal (2004-2006).
Comités de retraite	200 000 \$	200 000 \$	
Autres	62 100 \$	53 700 \$	La hausse prévue à ce poste de dépenses en 2004 se veut uniquement une mise à niveau de certaines dépenses telles que le stationnement, location d'équipement.
SOUS-TOTAL	37 939 492 \$	35 298 341 \$	
Consolidation des données	525 000 \$	625 000 \$	
Trop-perçus avant 1987	242 000 \$	- \$	
SOUS-TOTAL OPÉRATIONS RÉGULIÈRES	38 706 492 \$	35 923 341 \$	
BUDGET SPÉCIFIQUE			
Mise en place du RRPE	125 800 \$	755 770 \$	
RREM (excluant les frais d'administration du RREM)	- \$	549 413 \$	
SQ	- \$	507 754 \$	
RRAPSC	85 000 \$	764 951 \$	
SOUS-TOTAL - BUDGET SPÉCIFIQUE	210 800 \$	2 577 888 \$	
SOUS-TOTAL DU BUDGET DE L'ANNÉE	38 917 292 \$	38 501 229 \$	
BUDGET ADDITIONNEL			
Fonds d'amélioration des systèmes informatiques	- \$	440 000 \$	
Plan triennal (2004-2006)	2 468 808 \$	- \$	
Projets 2004	1 113 900 \$	- \$	
Projet « Déclaration employeur » ou « RISE »	720 000 \$	2 661 889 \$	
Fonds de renouvellement des systèmes essentiels	- \$	5 131 000 \$	
Frais d'administration du RREM	150 000 \$	150 000 \$	
SOUS-TOTAL - BUDGET ADDITIONNEL	4 452 708 \$	8 382 889 \$	
TOTAL DU BUDGET DE L'ANNÉE 2003	43 370 000 \$	46 884 118 \$	
REPORT 2003			
Fonds de renouvellement des systèmes essentiels	814 365 \$		
Sûreté du Québec	503 190 \$		
RRAPSC	439 133 \$		
RREM	342 845 \$		

Organigramme du ministère ou de l'organisme en indiquant pour chaque poste le nom et le titre du titulaire ainsi que le numéro de téléphone

QUESTION

- 2 -



Liste de toutes les publications du ministère ou de l'organisme (incluant les publications régulières, particulières ou occasionnelles)

- tirage
- coût
- distribution
- imprimeur

QUESTION
- 3 -

Publications	Tirage	Coût	Distribution	Imprimeur
Rapport annuel et états financiers 2003	600	9 610 \$ Impression	Membres de l'Assemblée nationale	Imprimerie sociale
Plan stratégique 2003-2005	600	2 732 \$ Impression	Membres du Comité de direction générale de la CARRA et liste de distribution spécifique à la CARRA	Imprimerie sociale
Papillon <i>Vos feuillets d'impôt</i>	195 000	2 968 \$ Impression	Aux retraités de la CARRA	Imprimerie Joseph Clermont Inc.
Guide de la déclaration annuelle 2003	1 500 (125 pages) 375 (40 pages)	- \$ Reprographie	Aux employeurs-retraite des trois réseaux	Reprographie à l'interne
Dépliant <i>État de participation et sommaire des prestations</i>	130 000 2 impressions	5 595 \$ 2 impressions	Besoins courants des participants des trois réseaux	Imprimerie Deschamps Inc. pour 1 impression Imprimerie sociale pour 1 autre impression
Tables de retenues 2004	125	- \$	À certains employeurs des trois réseaux	Reprographie à l'interne
Méthode calcul des FE 2003 - RREM	425	- \$	Aux municipalités assujetties au RREM	Reprographie à l'interne
Méthode calcul des FE 2003 - RREGOP, RRE, RRF, RRCE, RRPE	1 200	- \$	À certains employeurs des trois réseaux	Reprographie à l'interne
Dépliant <i>Questions de retraite</i>	16 500	3 387 \$ 2 impressions	Aux futurs retraités	Imprimerie Vitray pour 1 impression Imprimerie Deschamps Inc. pour 1 impression
Feuillet <i>Les rachats de service</i>	2 100	697 \$	Aux participants qui demandent le rachat d'années de service	Impression Lamartine
Dépliant <i>Les rachats de service</i>	30 000	14 800 \$	Aux participants qui demandent le rachat d'années de service	Impression Lamartine
Papillon <i>Votre rachat de service</i>	16 500	- \$	Avec les états de participation donnés sur demande	Reprographie à l'interne
Guide d'administration - 21 ^e édition	2 500	4 630 \$ Jeux d'onglets	Aux employeurs des trois réseaux	Imprimerie Joseph Clermont Inc.
Méthode de calcul des cotisations 2004	1 200	- \$	À certains employeurs des trois réseaux	Reprographie à l'interne
Dépliant <i>Le partage du patrimoine familial</i>	12 000	2 300 \$	Participants qui vivent une séparation ou un divorce	Imprimerie sociale
Bulletin RRPE	1 000	825 \$	Participants du RRPE	Imprimerie sociale
Pages couvertures à fenêtre	2 000	1 896 \$	Besoins courants	Imprimerie sociale
Pages couvertures des évaluations actuarielles à fenêtre	1 000	1 923 \$	Les membres des comités de retraite, etc	Imprimerie sociale
Bulletin <i>Le RRAPSC</i>	4 000	- \$	Aux participants du RRAPSC	Reprographie à l'interne

Liste des voyages **hors Québec** depuis le 1^{er} avril 2002

- endroits et dates du départ et du retour
- but du voyage
- personnes rencontrées
- coût
- noms des ministres, députés, personnel de cabinet, fonctionnaires concernés (avec leur titre) et autres participants (avec leur titre)
- pour les organismes, noms des dirigeants et fonctionnaires concernés

QUESTION

- 4 -

Endroit	Dates		But du voyage	Personnes rencontrées	Coûts	Noms
	Départ	Retour				
Calgary	2002-05-04	2002-05-07	QSM - Spring Meeting	Rencontre entre sept (7) des plus importants administrateurs de régimes de retraite	1 374,14 \$	Bessette, Luc (président)
Winnipeg	2002-07-27	2002-07-31	Canadian Public Sector Pension Conference	Administrateurs de régimes autres provinces	1 567,50 \$	Slater, Yves (chef du Service du développement)
Toronto	2002-10-26	2002-10-28	QSM - Autumn Meeting	Rencontre entre sept (7) des plus importants administrateurs de régimes de retraite	1 127,44 \$	Roy, Georges-Octave (vice-président)
Toronto	2002-10-26	2002-10-28	QSM - Autumn Meeting	Rencontre entre sept (7) des plus importants administrateurs de régimes de retraite	1 137,00 \$	Le May, Bernard (directeur)
Toronto	2002-10-26	2002-10-28	QSM - Autumn Meeting	Rencontre entre sept (7) des plus importants administrateurs de régimes de retraite	1 061,29 \$	Fortier, Martin (directeur)
Ottawa	2002-12-08	2002-12-12	Réunion adm. Fédéraux-provinciaux et comité de retraite Montréal		657,38 \$	Slater, Yves (chef du Service du développement)
Charlottetown	2003-07-26	2003-07-30	Réunion	Administrateurs de régimes publics des autres provinces	1 748,74 \$	Slater, Yves (chef du Service du développement)
Toronto	2003-09-03	2003-09-05	Colloque sur la modélisation stochastique		1 225,13 \$	Dessureault, Jean (actuaire)
Toronto	2003-09-03	2003-09-05	Colloque sur la modélisation stochastique		1 408,74 \$	Jacob, Alain (actuaire)

Liste des voyages **hors Québec** depuis le 1^{er} avril 2002

- endroits et dates du départ et du retour
- but du voyage
- personnes rencontrées
- coût
- noms des ministres, députés, personnel de cabinet, fonctionnaires concernés (avec leur titre) et autres participants (avec leur titre)
- pour les organismes, noms des dirigeants et fonctionnaires concernés

QUESTION

- 4 -

Endroit	Dates		But du voyage	Personnes rencontrées	Coûts	Noms
	Départ	Retour				
San Diego	2003-10-05	2003-10-10	Siebel User Week	Rencontre avec d'autres utilisateurs du Logiciel Siebel	3 425,14 \$	Boivin, Suzanne (chef de projet)
Toronto	2003-10-25	2003-10-28	QSM - Autumn Meeting	Rencontre entre sept (7) des plus importants administrateurs de régimes de retraite	1 055,14 \$	Slater, Yves (chef du Service du développement)
Toronto	2003-10-25	2003-10-28	QSM - Autumn Meeting	Rencontre entre sept (7) des plus importants administrateurs de régimes de retraite	943,14 \$	Hallée, Jean-François (actuaire)
Toronto	2003-10-25	2003-10-28	QSM - Autumn Meeting	Rencontre entre sept (7) des plus importants administrateurs de régimes de retraite	982,45 \$	Bérubé, Martine
New York	2003-11-29	2003-12-02	Formation - Logiciel stochastique PROVAL		1 751,56 \$	Jacob, Alain (actuaire)
New York	2003-11-29	2003-12-02	Formation - Logiciel stochastique PROVAL		1 637,51 \$	Cantin, Daniel (actuaire)
Ottawa	2003-12-01	2003-12-01	Canadian Public Sector Pension Conference	Administrateurs de régimes autres provinces	828,12 \$	Slater, Yves (chef du Service du développement)

Note : Les coûts incluent les frais de transport, d'hébergement et de repas.

Liste des dépenses en publicité (incluant sur Internet) et des articles promotionnels

- les sommes dépensées et les prévisions pour la prochaine année
- les noms des fournisseurs
- le but visé par chaque dépense

QUESTION
- 5 -

	2003	2004
Sommes dépensées 2003 et prévisions 2004	300 \$	Aucune dépense prévue
Noms des fournisseurs	Le journal des fonctionnaires	S.O.
But visé	Rubrique <i>Le fureteur</i> - Faire connaître la CARRA aux fonctionnaires	S.O.

Liste des sondages et groupes de discussions effectués à la demande des cabinets des membres du Conseil des ministres, ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent

- liste et coût
- copie des soumissions
- copie du questionnaire et du résultat
- firme ayant obtenu le contrat

QUESTION

- 6 -

Liste et coût	Sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services rendus par la CARRA	23 892 \$
Copie des soumissions	Aucune compte tenu du montant en cause	
Copie du questionnaire et du résultat	Voir copie en annexe	
Firme ayant obtenu le contrat	Impact Recherche Inc.	

Liste des études commandées à l'extérieur ou à l'intérieur à la demande d'un ministère ou d'un organisme

- liste et coût
- copie des soumissions
- copie des études
- firme ou individu ayant obtenu le mandat
- copie du contrat

QUESTION

- 7 -

Aucune étude commandée

Liste des contrats de moins (<) de 25 000 \$ octroyés par un ministère ou un organisme en indiquant

- le nom du professionnel ou de la firme
- le mandat et le résultat (rapport ou document final)
- le coût
- le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié)
- dans le cas d'octroi par soumission, fournir le nom des soumissionnaires et le montant des soumissions

QUESTION
- 8 -

Nom du professionnel ou de la firme	Mandat	Coût	Remarque
LGS	Ressource experte en JAVA	22 500,00 \$	Ressource experte en JAVA et Websphere pour supporter l'architecte organique (incluant un 1er avenant au contrat)
LGS	Ressource experte en JAVA - Avenant au contrat	- \$	Prolongation de la période pour le 2 ^e avenant au contrat.
CGI	Projet vision - 1er avenant	20 200,00 \$	
CGI	Plan de relève du réseau local	12 318,00 \$	
CGI	Évaluation des impacts de l'implantation d'office XP - 1er avenant.	11 390,00 \$	
Bernier, Jean-Guy	PPR - Agir comme animateur	5 000,00 \$	Préparer et animer des sessions d'information dans le cadre du Programme de préparation à la retraite.
Bonneville, Noël	PPR - Agir comme animateur	150,00 \$	
Frigault, Rosaire	PPR - Agir comme animateur	10 000,00 \$	
De Sylva, Michèle	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Nobert, Jeanne	PPR - Agir comme animateur	5 000,00 \$	
Pageot, Lise	PPR - Agir comme animateur	5 000,00 \$	
Gariépy, Gisèle	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Diotte, René	PPR - Agir comme animateur	10 000,00 \$	
Bourque, Louise-Andrée	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Marcoux, Laurent	PPR - Agir comme animateur	10 000,00 \$	
Trottier, Diane	PPR - Agir comme animateur	24 000,00 \$	
Baillargeon, Louise	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Carmichael, Nicole	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Lamarre, Micheline	PPR - Agir comme animateur	5 000,00 \$	
Bourassa, Ginette	PPR - Agir comme animateur	24 000,00 \$	
Couture, Louise	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Gince, Marie-Andrée	PPR - Agir comme animateur	24 000,00 \$	
Guay, Huguette	PPR - Agir comme animateur	15 000,00 \$	
Lavoie, Louise	PPR - Agir comme animateur	24 000,00 \$	
Mallet, Jocelyne Hins	PPR - Agir comme animateur	24 000,00 \$	
Ouellet, Carolle	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Guilbault, Danielle	PPR - Agir comme animateur	24 000,00 \$	
Rochon, Nicole	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Girard, Louisette	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	

Liste des contrats de moins (<) de 25 000 \$ octroyés par un ministère ou un organisme en indiquant

- le nom du professionnel ou de la firme
- le mandat et le résultat (rapport ou document final)
- le coût
- le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié)
- dans le cas d'octroi par soumission, fournir le nom des soumissionnaires et le montant des soumissions

QUESTION
- 8 -

Nom du professionnel ou de la firme	Mandat	Coût	Remarque
Blouin, Rénauld	PPR - Agir comme animateur	10 000,00 \$	
Trépanier, Dany	PPR - Agir comme animateur	5 000,00 \$	
Rainville, Martine	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Paquet, Nathalie	PPR - Agir comme animateur	5 000,00 \$	
Beaudoin, Pierre	PPR - Agir comme animateur	7 000,00 \$	
Côté, Gilles-Guy	PPR - Agir comme animateur	7 000,00 \$	
Dugré, André	PPR - Agir comme animateur	10 000,00 \$	
Nadeau, Ginette	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Haineault, Alain	PPR - Agir comme animateur	10 000,00 \$	
Pellerin, Nicole	PPR - Agir comme animateur	5 000,00 \$	
Plourde, Anne-Marie	PPR - Agir comme animateur	12 000,00 \$	
Dessaint, Marie-Paule	PPR - Agir comme animateur	24 000,00 \$	
Héneault, Francine	PPR - Agir comme animatrice	12 000,00 \$	
Beaudoin, Yves	PPR - Agir comme animateur	7 000,00 \$	
Côté, Thérèse	PPR - Agir comme animateur	24 000,00 \$	
Univoc Services Inc.	Services conseils	3 080,00 \$	Optimiser l'utilisation du système téléphonique actuel et ainsi maximiser l'accessibilité téléphonique et réduire le taux d'abandon.
Société conseil Lambda	1-22-170-5-5-79-4407	24 590,00 \$	Travaux de positionnements et d'orientations technologiques (DE).
Sofitech inc.	Migration à la suite bureautique Office XP	11 060,00 \$	Migration à la suite bureautique Office XP et homologation du fureteur Internet explorer v.6.0
Sofitech inc.	Avenant au contrat original	2 765,00 \$	Besoins additionnels de formation
Grant, Jennifer	Traitement des demandes de rachat	18 531,45 \$	Analyser et traiter des demandes de rachat soumises par la clientèle de la CARRA.
Groupe-Conseil AON inc.	Révision de politique de placement	4 500,00 \$	Production d'un projet sur l'objectif de rendement et présentation aux comités de placement.
Groupe-Conseil AON inc.	Révision de politique de placement	10 750,00 \$	Production d'un document, Présentation aux comités de placement, Ajustement au document, Présentation aux comités de placement
Iron Mountain	Entreposage de copies de sécurité de données importantes	832,00 \$	Entreposage de cartouches et augmentation de l'entreposage.
Groupe-Conseil AON inc.	Séminaire sur les placements RREGOP, RRPE et RREM	6 000,00 \$	Séminaire sur les placements membre des comités de retraite RREGOP, RRPE et RREM.
Samson Bélaire Deloitte & Touche	Formation des membres du comité de retraite	9 000,00 \$	Formation sur les états financiers pour les membres du comité de retraite.

Liste des contrats de moins (<) de 25 000 \$ octroyés par un ministère ou un organisme en indiquant

- le nom du professionnel ou de la firme
- le mandat et le résultat (rapport ou document final)
- le coût
- le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié)
- dans le cas d'octroi par soumission, fournir le nom des soumissionnaires et le montant des soumissions

QUESTION
- 8 -

Nom du professionnel ou de la firme	Mandat	Coût	Remarque
Groupe-Conseil AON inc.	Produire relevé de participation + ajout aux relevés précédents	13 000,00 \$	Établir et produire les relevés de participation au 31 déc. 2002.
Groupe-Conseil AON inc.	Présentation d'un état de situation des activités de répartition	4 950,00 \$	Répartition d'actif et de gestion de devises chez les gestionnaires canadiens et américains de caisses de retraite canadiennes.
Impact Recherche Inc.	Sondage sur la satisfaction de la clientèle.	23 892,00 \$	Sondage sur la satisfaction de la clientèle face aux divers services rendus.
DMR Conseil Inc.	Tests d'intrusion dans le réseau informatique.	24 354,00 \$	Effectuer des tests d'intrusion dans le réseau informatique de la CARRA.
Addenda Capital Inc.	Prévisions économiques et financières pour l'année 2004.	2 500,00 \$	Séance spéciale sur les prévisions économiques et financières pour l'année 2004.
Gestion de portefeuille Natcan	Prévisions économiques et financières pour l'année 2004.	2 500,00 \$	Séance spéciale sur les prévisions économiques et financières pour l'année 2004.
Centre des techniques de l'informatique (C.T.I.) inc.	Saisie d'enregistrements relatifs aux différents syst. Informatisés	22 400,00 \$	Effectuer la saisie d'environ 336860 enregistrements relatifs aux différents systèmes.
Mentor, division de AGTI	Formation et accompagnement RoboHelp	4 500,00 \$	Formation et accompagnement RoboHelp.
Béco	Migration du cahier des normes en mode WEB (HTML)	23 500,00 \$	Migration du cahier des normes en mode WEB (HTML)
LGS	Expert pour supporter les développeurs en Démarche qualité	22 500,00 \$	
Bernier, Jean-Guy	PPR - Agir comme animateur	5 000,00 \$	
DMR Conseil Inc.	Gestion électronique des documents incluant la numérisation	19 550,00 \$	
		805 312,45 \$	

Note : Le mode d'octroi de tous ces contrats sont sur invitation.

Le montant de chacune des dépenses suivantes

- la photocopie
- la téléphonie cellulaire et coût d'utilisation
- les téléavertisseurs
- le mobilier de bureau
- les distributeurs d'eau de source
- le remboursement des frais de transport
- le remboursement des frais d'hébergement
- le remboursement des frais de repas
- l'ensemble des dépenses applicables à la participation à des congrès, des colloques et toute session de type perfectionnement ou ressourcement au Québec et à l'extérieur du Québec

QUESTION
- 9 -

	Dépenses	Dépenses totales
La photocopie	77 023,61 \$	77 023,61 \$
La téléphonie cellulaire et coût d'utilisation		
Achat d'équipements	3 770,50 \$	
Coût d'utilisation	9 980,08 \$	13 750,58 \$
Les téléavertisseurs		
Location d'équipements	4 183,71 \$	4 183,71 \$
Le mobilier de bureau		
Ameublements et ameublements intégrés	100 017,41 \$	
Achat de fauteuils	28 425,00 \$	128 442,41 \$
Les distributeurs d'eau de source	9 170,00 \$	9 170,00 \$
Le remboursement des frais de transport, des frais d'hébergement et des frais de repas (incluant les voyages hors Québec)	312 246,14 \$	
Frais de taxis	8 311,53 \$	
Frais d'autobus	978,60 \$	321 536,27 \$
L'ensemble des dépenses applicables à la participation à des congrès, des colloques et toute session de type perfectionnement ou ressourcement au Québec et à l'extérieur du Québec	216 863,70 \$	216 863,70 \$

Le nombre et la répartition, par tranches d'âge, du personnel masculin et féminin, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles pour chaque catégorie d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) ainsi que les prévisions pour 2004, 2005, 2006. Pour chaque catégorie, indiquer le % par rapport à l'effectif total

QUESTION
- 10 -

Tranches d'âge Catégorie d'emploi	Personnel						Personnes handicapées		Anglophones		Autochtones		Communautés culturelles	
	Masculin	%	Féminin	%	Total	%		%		%		%		%
Moins de 35 ans														
Cadres	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Professionnels	13	2,3%	16	2,8%	29	5,1%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Fonctionnaires	22	3,9%	41	7,2%	63	11,1%	1	0,3%	-	0,0%	1	0,2%	2	0,4%
35 ans et plus														
Hors cadres	2	0,4%	-	0,0%	2	0,4%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	1	0,2%
Cadres	18	3,2%	9	1,6%	27	4,9%	-	0,0%	1	0,2%	-	0,0%	-	0,0%
Professionnels	62	10,9%	63	11,1%	125	22,0%	2	0,4%	2	0,4%	-	0,0%	2	0,4%
Fonctionnaires	70	12,3%	251	44,3%	321	56,5%	3	0,5%	2	0,4%	2	0,3%	1	0,2%
Total														
Hors cadres	2	0,4%	-	0,0%	2	0,4%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	1	0,2%
Cadres	18	3,2%	9	1,6%	27	4,8%	-	0,0%	1	0,2%	-	0,0%	-	0,0%
Professionnels	75	13,2%	79	13,9%	154	27,1%	2	0,4%	2	0,4%	-	0,0%	2	0,4%
Fonctionnaires	92	16,2%	292	51,5%	384	67,7%	4	0,8%	2	0,4%	3	0,5%	3	0,6%
Total	187	33,0%	380	67,0%	567	100,0%	6	1,2%	5	1,0%	3	0,5%	6	1,1%

À chacun des mois de l'exercice, et ce, par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.)

- nombre total de jours de maladie pris par le personnel
- nombre total d'heures de travail supplémentaires réalisées et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.)
- nombre total de jours de vacances pris par le personnel

QUESTION
- 11 -

		2003												
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Nombre de jours de maladie														
Cadres		7,0	4,5	-	11,5	1,5	2,0	1,0	-	3,0	3,0	6,5	7,0	47,0
Professionnels		84,5	59,0	1,5	79,0	99,5	76,5	50,0	70,0	76,5	59,5	53,5	61,5	771,0
Fonctionnaires		262,5	226,5	29,5	226,0	240,0	191,5	176,0	205,0	266,0	280,0	261,0	232,0	2 596,0
Total jours de maladie		354,0	290,0	31,0	316,5	341,0	270,0	227,0	275,0	345,5	342,5	321,0	300,5	3 414,0
Nombre d'heures supplémentaires														
Cadres		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- Payé		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0
- Compensé		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0
Professionnels		501,8	633,3	33,5	642,5	762,4	474,0	254,8	224,7	640,7	524,3	515,8	341,2	5 549,1
- Payé		304,5	408,6	33,5	394,6	488,3	391,0	170,3	208,7	618,7	405,6	370,6	270,7	4 065,0
- Compensé		197,4	224,7	0,0	247,9	274,1	83,0	84,6	16,0	22,0	118,8	145,3	70,5	1 484,1
Fonctionnaires		626,3	816,6	64,5	1 379,5	1 145,5	905,6	857,7	696,7	922,0	1 140,4	717,1	310,5	9 582,3
- Payé		612,8	741,9	61,7	1 262,5	1 049,9	842,9	775,9	678,9	859,6	1 054,7	603,2	198,6	8 742,5
- Compensé		13,5	74,8	2,8	117,0	95,7	62,7	81,8	17,8	62,4	85,7	113,9	112,0	839,8
Total heures supplémentaires		1 128,1	1 449,9	98,0	2 022,0	1 907,9	1 379,5	1 112,6	921,4	1 562,7	1 664,7	1 232,9	651,7	15 131,4
Nombre de jours de vacances														
Cadres		19,5	21,5	1,0	24,0	8,0	64,0	174,5	213,0	10,0	11,0	19,5	66,0	632,0
Professionnels		102,5	34,0	21,0	66,5	53,5	230,5	904,0	1 272,0	93,0	49,5	71,0	267,5	3 165,0
Fonctionnaires		364,0	196,5	76,0	195,5	224,0	654,0	1 946,5	2 356,5	263,0	222,5	135,5	726,5	7 360,5
Total jours de vacances		486,0	252,0	98,0	286,0	285,5	948,5	3 025,0	3 841,5	366,0	283,0	226,0	1 060,0	11 157,5

Concernant les effectifs, et ce, pour chacun des exercices budgétaires depuis 2001 :

- évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi (cadres sup. et inter., profes., techniciens, personnel de bureau et ouvriers)
- évolution du nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir
- nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie
- nombre de postes par catégories d'emploi
- niveau des effectifs pour chacune des catégories d'emploi pour chacun des cinq (5) prochains exercices bud.
- nombre de départs à la retraite anticipés pour les cinq (5) prochaines années

QUESTION

- 12 -

	2001	2002	2003
Évolution des effectifs réguliers par catégories d'emploi			
Hors cadres	2	2	2
Cadres supérieurs	12	23	26
Cadres intermédiaires	10	-	-
Professionnels	121	129	149
Techniciens	58	71	92
Personnel du bureau	236	215	186
Total des effectifs réguliers	439	440	455
Evolution du nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir	13	17	17
Nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie	7	7	3
Nombre de postes par catégories d'emploi - autorisés			
Hors cadres	2	2	2
Cadres supérieurs	12	20	27
Cadres intermédiaires	8	-	-
Professionnels	111	124	137
Techniciens	57	70	85
Personnel du bureau	209	212	192
Ouvriers	1	-	-
Total des postes	400	428	443
Nombre de départs à la retraite anticipés pour les cinq (5) prochaines années			

* Le 19 décembre 2000, le Conseil du trésor a augmenté de 25 ETC l'effectif régulier. De ces 25 ETC, 20 ont été distribués en 2001.

Liste des baux pour les espaces loués de la SIQ en indiquant pour chacun d'eux :

- l'emplacement de la location
- la superficie du local loué
- la superficie réellement occupée
- la superficie inoccupée
- le coût de location au mètre carré
- le coût total de ladite location
- les coûts d'aménagement réalisés en 2002, la nature des travaux et le ou les bureaux visés
- la durée du bail

QUESTION

- 13 -

L'emplacement de la location	Superficie du local loué (m2)	Superficie réellement occupée	Superficie inoccupée	Coût de location au (m2)	Coût total de ladite location (incluant loyers d'aménagement)	Coûts d'aménagements réalisés en 2003	Durée du bail
Entente 07179-12 425, rue St-Amable, Québec Bureau Entrepôt	8 623,13 814,79	7 243,60 701,06	1 379,53 113,73	175,27 \$ 80,00 \$	1 773 715,80 \$	80 235,00 \$ 14 004,66 \$	n/a - Bail SIQ Se termine le 2008/04/30 Se termine le 2005/06/30
Entente 08104-05 (année 2002) 150, René-Lévesque Est, Québec	2 200,48	2 029,92	170,56	145,45 \$	385 232,76 \$	-	Se termine le 2006/03/31
Entente 08653-00 (année 2003) 1240, boul. Charest Ouest, Qc	1 274,04	1 274,04	0,00	109,51 \$	174 658,32 \$	141 704,90 \$	Se termine le 2008/04/30
Entente 08661-00 (année 2003) 1075, rue de l'Amérique-Française, QC	68,95	68,95	0,00	195,45 \$	13 745,88 \$		
	12 981,39	11 317,57	1 663,82	705,68 \$	2 347 352,76 \$	235 944,56 \$	

Liste des baux auxquels la SIQ a mis fin en 2003-2004 et prévisions 2004-2005

QUESTION
- 14 -

Sans objet

Mise à part la SIQ, la liste des firmes de qui sont loués des espaces en indiquant pour chacune d'elles

- l'emplacement de la location
- la superficie du local loué
- la superficie réellement occupée
- la superficie inoccupée
- le coût de location au mètre carré
- le coût total de ladite location
- les coûts d'aménagement réalisés en 2003, la nature des travaux et le ou les bureaux visés
- la durée du bail
- le propriétaire et/ou le nom de la firme

QUESTION

- 15 -

Aucune firme

Coûts de déménagement, d'aménagement et travaux effectués dans les cabinets ministériels depuis le 29 avril 2003

QUESTION
- 16 -

Sans objet

Liste du personnel de cabinet de chaque membre du Conseil des ministres au 1^{er} mars 2004 en indiquant pour chaque individu

- la date de l'entrée en fonction
- le titre de la fonction
- l'adresse du port d'attache
- le traitement annuel ou, selon le cas, les honoraires versés
- la liste du personnel politique, incluant le personnel de soutien, qui fait partie de la fonction publique et de quelle masse salariale il relève
- la description de tâches
- le montant détaillé des salaires, des honoraires et des contrats donnés par le cabinet depuis le 29 avril 2003
- le nombre total d'employés au cabinet
- le nom des employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la fonction occupée

QUESTION
- 17 -

Sans objet

Liste des sommes d'argent versées à même le budget discrétionnaire, en indiquant

- le nom de l'organisme ou de la personne concerné
- le montant attribué
- le projet visé et le résultat

QUESTION

- 18 -

Sans objet

La ventilation détaillée des budgets de dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 2002-2003 et 2003-2004; pour chacun des programmes ou des fonds, description sommaire du mode subvention et les prévisions pour les exercices financiers 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007

QUESTION

- 19 -

Sans objet

Liste du personnel en disponibilité par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) en indiquant

- le poste initial
- le salaire
- le poste actuel, s'il y a lieu
- la date de la mise en disponibilité
- la prévision 2003-2004 et 2004-2005

QUESTION

- 20 -

La réponse à cette question est transmise par le Conseil du trésor

Liste du personnel hors structure par catégories d'emploi (cadres, prof., fonct., etc.) rémunéré par la ministère qui n'occupe aucun poste dans ce ministère

- nom de la personne
- poste occupé
- salaire
- assignation initiale
- date de l'assignation hors structure
- date de la fin de l'assignation, s'il y a lieu

QUESTION
- 21 -

	Nom	Poste occupé	Salaire	Assignation initiale	Date de l'assignation	Date de fin de l'assignation
Liste du personnel hors structure par catégories d'emploi (cadres, prof., fonct., etc.) rémunéré par la ministère qui n'occupe aucun poste dans ce ministère						
Cadres	-	-	-	-	-	-
Professionnels	-	-	-	-	-	-
Fonctionnaires	Barbaresso, Éric	Technicien en informatique	41 248 \$	Comité consultatif en gestion de personnel	1997-08-04	2003-12-31

Note : Le Comité consultatif en gestion de personnel rembourse les sommes versées à Éric Barbaresso.



Liste du personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres

- assignation initiale
- assignation actuelle
- salaire
- date de fin de l'assignation, s'il y a lieu

QUESTION
- 22 -

Aucun personnel

Liste du personnel rémunéré par des organismes parapublics non gouvernementaux et autres et affecté au ministère

- assignation initiale
- assignation actuelle
- salaire
- date de fin de l'assignation, s'il y a lieu

QUESTION

- 23 -

Aucun personnel



Liste du personnel par catégories d'emploi (cadres, prof., fonct.) qui reçoit une double rémunération, soit celle rattachée à leur fonction et un revenu d'un régime de retraite du secteur public, parapublic ou des réseaux de la santé et de l'éducation, soit les commissions scolaires, les cégeps, les établissements universitaires, les régies régionales de la santé et les établissements hospitaliers, en indiquant

- le salaire de la personne
- le montant reçu du régime de retraite

QUESTION

- 24 -

Aucun personnel

Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique

- année d'acquisition
- modèle
- la somme dépensée

QUESTION

- 25 -

Acquis en 1998 (1998/04/01 au 1998/12/31)			
Équipements capitalisables	Fournisseurs	Date	Coûts
Droit d'utilisation outil chargement DMR		janv-98	9 975 \$
Network associates	Anixter Canada	mars-98	18 015 \$
Projecteur EIKI		nov-98	6 800 \$
Total 1998			34 790 \$

Acquis en 1999 (1999/01/01 au 1999/12/31)			
Équipements capitalisables	Fournisseurs	Date	Coûts
Logiciel LSA & licences	Décisif solutions	janv-99	7 480 \$
Logiciel Object 4.1.3 & licences	Visual systems dev. group	janv-99	19 861 \$
Logiciel Object 4.1.3 & licences	Visual systems dev. group	mars-99	6 000 \$
Projec Nec Lt-81	Présence informatique Inc.	mars-99	5 685 \$
Unité de prise de copies Quantum	Hypertec systemes Inc.	mars-99	16 296 \$
Border manager Edit 3.0	Novell Canada Ltd	mars-99	14 041 \$
Serveurs Compaq 5500R/6500R	Hypertec systemes Inc.	mars-99	146 489 \$
Mise à jour Groupwise	Novell Canada Ltd	mars-99	12 963 \$
Mise à jour DSS/RMON de sniffe	Anixter Canada Inc.	mars-99	9 408 \$
Quantum DLY 7000	Hypertec systemes Inc.	mars-99	8 148 \$
Ethernet CISC01601-CH	Compaq Canada Inc.	mars-99	6 173 \$
Outil gestion travaux différés	Process systèmes et technolo.	juil-99	18 300 \$
Imprimante laser Lexmark	Centre technique laser	déc-99	7 575 \$
Licences 50 utilisateurs	Novell Canada Ltd	déc-99	9 626 \$
Portable modèle latitude CPI	Dell computer corporation Canada	déc-99	7 800 \$
Portable latitude CPI R400GT	Dell computer corporation Canada	déc-99	8 590 \$
Serveur Hewlet Parkard	Hypertec	déc-99	17 835 \$
Licences développement Oracle	Société d'infor. Oracle du Québec	déc-99	10 350 \$
Licences production Oracle	Société d'infor. Oracle du Québec	déc-99	46 000 \$
Licences Oracle option diagnostics 290 utilisateurs	Société d'infor. Oracle du Québec	déc-99	21 360 \$
Total 1999			399 980 \$

Acquis en 2000 (2000/01/01 au 2000/12/31)			
Équipements capitalisables	Fournisseurs	Date	Coûts
Tour CD-Rom Legacy	Informatique Pro-Contact	sept-2000	5 789 \$
Catalyst Entreprise	Informatique Pro-Contact	oct-2000	5 079 \$

Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique

- année d'acquisition
- modèle
- la somme dépensée

QUESTION

- 25 -

Serveur Sun Entreprise 450	Vernon Solutions Technnologies	nov-2000	52 800 \$
Logiciel Bindview	Entreprises 3-Soft Inc.	nov-2000	21 800 \$
Licence EA Server Entreprise	SQLIAISON Inc.	déc-2000	38 673 \$
Serveur Sun Entreprise 420R	Digidyne Inc.	déc-2000	50 048 \$
Serveur HP	Hypertec Systèmes Inc.	déc-2000	7 954 \$
Serveur HP	Hypertec Systèmes Inc.	déc-2000	7 954 \$
Canon projecteur	Compugen Systèmes Ltée	déc-2000	6 390 \$
Portable IBM	Hypertec Systèmes Inc.	déc-2000	5 872 \$
Catalyst 6000	Bell Canada C.P. 8713	déc-2000	107 260 \$
Licences Ecotools Unix server	Compuware Corporation of Canada	déc-2000	34 200 \$
Imprimante Tektronics	Hypertec Systèmes Inc.	déc-2000	8 605 \$
Total 2000			352 423 \$

Acquis en 2001 (2001/01/01 au 2001/12/31)

Équipements capitalisables	Fournisseurs	Date	Coûts
Migration version 3 (AGI)	EDS Canada inc	juil-2001	50 000 \$
Projecteur portable canon NEC	Nexxlink Technologies inc (DTM)	sept-2001	10 560 \$
Serveur Compaq et composantes	Nexinnovations inc	oct-2001	10 224 \$
Imprimantes à haut débit	Informatique EBR	nov-2001	25 633 \$
Application EXPERT	Compuware corporation of Canada	nov-2001	24 797 \$
Logicile Virtuo	Conseillers Info-Oriente	déc-2001	13 225 \$
Projecteur Toshiba TDP-P4	Informatique I.S.T.S.	déc-2001	5 156 \$
Total 2001			139 595 \$

Acquis en 2002 (2002/01/01 au 2002/12/31)

Équipements capitalisables	Fournisseurs	Date	Coûts
Serveur Compaq modèle DL380 PIII 1,26 Ghz	Compugen systèmes	janv-2002	8 154 \$
Serveur Sun fire 280R server, one 900 Mhz	Ge Capital Solutions Technologiques	janv-2002	18 579 \$
Licence Gigabit (SX) et 1 port 10/100 Ethernet	Fonds des fournitures et de l'ameublement	févr-2002	37 264 \$
Serveur Compaq modèle DL380 PIII 1,26 Ghz	Compugen systèmes	avr-2002	8 434 \$
Unité de prise de copies	Compugen systèmes	mai-2002	19 600 \$
Serveur Compaq Proliant DL580	Compugen systèmes	juin-2002	19 025 \$
Websphere Applications Server Advanced 2 ^e anniversaire	Fonds des fournitures et de l'ameublement	juin-2002	14 869 \$
Station de travail - Serveur Sun Blase 100	Digidyne	juin-2002	11 099 \$
Station de travail - Serveur Sun Blase 100	Digidyne	juin-2002	11 099 \$

Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique

- année d'acquisition
- modèle
- la somme dépensée

QUESTION

- 25 -

Serveur Compaq DL380- (2U) pour application développement EIM	Compugen systèmes	juil-2002	9 265 \$
Licence du logiciel "Planet Press"	Definity Laser	août-2002	6 750 \$
Serveurs Intel Xeon pour prod.	Compugen systèmes	août-2002	14 450 \$
Serveurs Intel Xeon pour prod.	Compugen systèmes	août-2002	14 450 \$
Serveurs Intel Xeon pour prod.	Compugen systèmes	août-2002	14 450 \$
Serveurs Intel Xeon pour prod.	Compugen systèmes	août-2002	14 450 \$
Serveur Compaq DL380 (serveur de migration) Novel 5.1	Compugen systèmes	sept-2002	8 496 \$
Serveur Sun fire V120 (env. validation)	Amdahl Corporation	sept-2002	16 546 \$
Serveur bases données Sun E280r (env. validation)	Amdahl Corporation	sept-2002	38 782 \$
Serveur Web Sun Fire 280R server (env. production)	Amdahl Corporation	sept-2002	29 235 \$
Serveur Intel Xeon 2 processeur Xeon 1.4 Ghz	Compugen systèmes	sept-2002	18 927 \$
Serveurs Intel Xeon (AGI/Siebel)	Compugen systèmes	sept-2002	18 927 \$
Serveur Intel PIII pour fichiers et impressions (env. validation)	Compugen systèmes	sept-2002	11 004 \$
Serveurs Intel Xeon (AGI/Siebel)	Compugen systèmes	sept-2002	18 927 \$
Serveurs Intel Xeon (AGI/Siebel)	Compugen systèmes	sept-2002	18 927 \$
Serveur Intel PIII DL 380 pour passerelle MQSeries	Compugen systèmes	sept-2002	8 075 \$
Serveur Web et application Sun E280r (développement)	Amdahl Corporation	sept-2002	32 515 \$
Serveur Web et application (laboratoire) Sun Blade 100	Amdahl Corporation	sept-2002	7 516 \$
Contact Télécommunication			
Contact Automatisation	HSI Inc.	oct-2002	9 000 \$
Serveur Compaq DL380	Compugen systèmes	oct-2002	6 649 \$
Répartiteurs de claviers et d'écrans	Profex Informatique inc.	oct-2002	10 188 \$
1 module de 8 ports Gigabits pour commutateur Cisco 6000			
8 connecteurs pour Gibagits	Profex Informatique inc.	oct-2002	13 407 \$
EAServer Deploy Advanced pour Solaris avec 1 CPU	Sysbase Canada	nov-2002	15 964 \$
Agent Sun Solaris de Server Vantage	Compuware Corporation	nov-2002	8 883 \$
Serveur Compaq Proliant DL580 - Pour GroupWise	Compugen systèmes	déc-2002	22 820 \$
Logiciel de prise de copies (partie Déclaration empl.)	Kti Kanatek Inc.	déc-2002	6 910 \$
Logiciel de prise de copies NetBackup Version: 4.5 (partie Vision)	Kti Kanatek Inc.	déc-2002	8 292 \$
Logiciel de prise de copies (partie Évol. techno. CARRA)	Kti Kanatek Inc.	déc-2002	28 502 \$
Processeur pour serveur Unix	Amdahl Corporation	déc-2002	7 358 \$
Total 2002			587 788 \$

Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, la liste détaillée du matériel informatique

- année d'acquisition
- modèle
- la somme dépensée

QUESTION

- 25 -

Acquis en 2003 (2003/01/01 au 2003/12/31)			
Équipements capitalisables	Fournisseurs	Date	Coûts
Logiciel sysbase EaServer	Process systèmes et technologies	mars-2003	16 624 \$
Outil de simulation de charge	Compuware Corporation of Canada	mars-2003	63 563 \$
Serveurs Sun Fire V120 et extension de mémoire	Digidyne inc	mars-2003	18 362 \$
Serveur Sun Fire 280R	Digidyne inc	avr-2003	21 758 \$
Tête de lecture pour backup - dérouleur compaq	Microserv	mai-2003	10 075 \$
Licences NetBackup Datacenter production et laboratoire	Kanatek	oct-2003	117 587 \$
Serveurs Xseries 345 et composantes	ProContact	oct-2003	139 177 \$
Total 2003			387 146 \$

Évolution de la masse salariale de chaque cabinet ministériel depuis 1989

QUESTION

- 26 -

La réponse à cette question est transmise par le Conseil du trésor

Liste de tous les abonnements et le coût de chacun

- Services Internet d'information
- livres
- journaux
- magazines
- bulletins électroniques et/ou papiers
- clubs privés ou autres
- billets de saison

QUESTION

- 27 -

Liste des abonnements	Coût	Coût total
Services Internet d'information		219,00 \$
Accès à l'information	120,00 \$	
Tribunal Administratif	99,00 \$	
Livres		2 462,64 \$
Revue Banque du Canada	25,00 \$	
Contrôle judiciaire	565,00 \$	
Code de procédure annoté	95,00 \$	
Recueil de jurisprudence	199,00 \$	
Statistiques bancaires	55,00 \$	
Annuaire téléphonique judiciaire du Québec	42,00 \$	
Charte canadienne des droits	121,90 \$	
Code civil et code de procédure civile	62,00 \$	
Droit de la famille québécois	628,00 \$	
Loi sur l'impôt	85,00 \$	
Contrôle judiciaire	32,00 \$	
Loi sur les droits d'auteur, 5e Édition	91,14 \$	
La preuve civile 3e Édition	95,95 \$	
Précis du contrôle judiciaire des décisions de fond	45,90 \$	
Développement récent en droit de travail	69,95 \$	
Guide pour la rédaction et la révision linguistique	20,85 \$	
Lexique des règles typographiques	19,95 \$	
Recueil des politiques de gestions	155,00 \$	
Programme de revenu de retraite au Canada	54,00 \$	
Journaux		318,70 \$
Journal de Québec	182,43 \$	
Journal Le Soleil	136,27 \$	
Magazines		433,25 \$
Actualité terminologique	32,95 \$	
Presse Commerce	153,00 \$	
American Society	202,02 \$	
IEEE Computer Society	45,28 \$	
Bulletins électroniques et/ou papiers		340,00 \$
Gazette officielle	340,00 \$	
Clubs privés ou autres		43 136,60 \$
Associations	27 136,60 \$	
Centre d'expertise des grands organismes	16 000,00 \$	
Billets de saison		\$
Total	46 910,19 \$	46 910,19 \$

Pour chaque site Internet, et ce, depuis l'existence du site

- le nom de la firme ou des personnes qui ont conçu le site
- les coûts de construction du site
- le coût de l'entretien et de la mise à jour
- qui est responsable du contenu sur le site
- quelle est la fréquence moyenne de mise à jour
- le nombre de visiteur (hits) par mois
- combien de fois le site a-t-il été refait ? quel a été le coût ? quels sont les critères qui ont justifié les changements ?

QUESTION

- 28 -

Le nom de la firme ou des personnes qui ont conçu le site	Personnel de la Carra : Normand Talbot, Lucie Girard du Service des communications ainsi que sept représentants de direction
Les coûts de construction du site	5 000 \$ pour le visuel
Le coût de l'entretien et de la mise à jour	51 000 \$ depuis 1998
Qui est responsable du contenu sur le site	Lucie Girard, du Service des communications
Quelle est la fréquence moyenne de mise à jour	Très variable, en moyenne au 2 semaines
Le nombre de visiteur (hits) par mois	21 702 visites
Combien de fois le site a-t-il été refait ?	Une fois
Quel a été le coût ?	16 375 \$ (ce montant inclut le visuel pour les 2 prochaines années pour nos publications et le stand)
Quels sont les critères qui ont justifié les changements ?	<ul style="list-style-type: none">- La conformité au Programme d'identification visuelle (PIV)- Les problèmes de programmation concernant la navigation- L'ancien visuel datait de 1998 pour le site Internet, le stand et toutes nos publications

La liste des programmes spécifiques qui sont offerts aux jeunes (15-35 ans), le nombre de participants ainsi que le coût de la mesure, du service ou du programme

QUESTION

- 29 -

La réponse à cette question est transmise par le Secrétariat à la jeunesse

Pour chacun des ministères ou organismes, lors de mission à l'étranger

- la liste des ententes signées et/ou annoncées
- les détails de ces ententes
- les résultats obtenus à ce jour
- les investissements annoncés et/ou les annonces de fermetures

QUESTION
- 30 -

La réponse à cette question est transmise par le ministère des Relations internationales

État d'avancement des travaux relatifs à l'équité salariale

QUESTION

- 31 -

La réponse à cette question est transmise par le Conseil du trésor

Dépenses effectuées dans les technologies de l'information

- téléphonie
- matériel informatique
- logiciels
- programmation
- formation

QUESTION
- 32 -

	Dépenses	Dépenses totales
Téléphonie	516 305,61 \$	516 305,61 \$
Matériel informatique		
Équipements	749 623,40 \$	
Fournitures	170 960,12 \$	920 583,52 \$
Logiciels	1 102 679,58 \$	1 102 679,58 \$
Programmation (développement et entretien)	8 341 038,00 \$	8 341 038,00 \$
Formation		
Bureautique	11 295,00 \$	
Informatique	94 423,00 \$	105 718,00 \$

Note : Les dépenses de programmation incluent les ressources internes et externes.

Une liste et une copie de tous les contrats octroyés dans le cadre du processus de réingénierie de l'État ainsi que le montant de chacun de ces contrats

QUESTION

- 33 -

Sans objet

Liste et copie des sondages commandés dans le cadre du processus de réingénierie de l'État ainsi que le montant de chacun de ces contrats

QUESTION

- 34 -

Sans objet

Méthodologie employée pour effectuer la planification des départs à la retraite, des embauches et du renouvellement des contrats d'employés occasionnels

QUESTION
- 35 -

Méthodologie employée pour effectuer la planification des départs à la retraite

Afin d'assurer la relève du personnel, un rapport a été produit, celui-ci dressant le portrait de la situation en 2003 en ce qui concerne les départs à la retraite et les expertises uniques. Il identifie les employés susceptibles de quitter pour la retraite au cours des prochaines années, les employés possédant une expertise unique de même que les solutions adoptées dans le but de transmettre les connaissances.

Des précisions additionnelles seront apportées aux prévisions des départs à la retraite au printemps 2004 par la production d'un rapport actualisé, ce qui facilitera la planification de la relève pour les années subséquentes. À cet effet, des données relatives aux dates d'admissibilité à la retraite « avec pénalité » et « sans pénalité » seront reçues du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) en mai 2004 par le biais de l'entente intervenue entre le SCT et la CARRA.

Par ailleurs, une démarche de planification de la main-d'œuvre est entamée, celle-ci visant à disposer de l'effectif requis, en qualité et en quantité, au moment opportun. Jusqu'à présent, les étapes réalisées ont permis de dégager plusieurs constats, notamment en ce qui concerne l'identification des corps d'emploi nécessitant une priorité d'intervention quant au recrutement. Déjà, des actions ont été posées en vue d'y répondre, comme par exemple, la tenue de concours pour des emplois d'encadrement.

De plus, le Comité sur la planification de la main-d'œuvre (PMO) a été formé au cours de l'automne 2003 et est constitué de gestionnaires ainsi que de la chargée de projet de la Direction des ressources humaines. Les principaux rôles du comité sont de participer à la réalisation de la démarche, d'exprimer les besoins de l'organisation au regard de la PMO et de faire des recommandations aux autorités.

Enfin, en vue de doter la CARRA d'un bassin potentiel de diplômés ayant acquis des connaissances reliées à la retraite, une étude a été réalisée sur les conditions de mise en place d'un programme spécialisé dans le domaine de la retraite par un établissement d'enseignement. S'inscrivant dans un axe d'intervention portant sur la pérennité de l'expertise de la plus récente planification stratégique, l'étude a permis la création d'une alliance avec le Cégep de Ste-Foy. Ainsi, la CARRA accueille huit stagiaires du programme Conseils en assurances et en services financiers lors de la période estivale 2004 et collabore avec les professeurs du Cégep afin d'insérer des contenus de cours portant sur les activités de la CARRA.

Méthodologie employée pour effectuer la planification des départs à la retraite, des embauches et du renouvellement des contrats d'employés occasionnels

QUESTION
- 35 -

Méthodologie employée pour effectuer la planification de l'embauche du personnel régulier et occasionnel

En 2003, la CARRA a requis du SCT une augmentation de l'effectif régulier afin de pouvoir répondre à l'augmentation de la charge de travail occasionnée par la vague massive de départs à la retraite et la mise en place d'une tarification plus accessible pour les rachats d'absence sans traitement, etc.

Le SCT mentionnait alors qu'en régularisant l'effectif autorisé de la CARRA pour l'année financière 2002 cette dernière ne se retrouvait plus en situation délicate. Pour ce qui est des années subséquentes, sur la base de l'évolution de la clientèle et de la croissance des activités de la CARRA, le SCT a autorisé une augmentation de 10 ETC par année pour atteindre en 2004, un effectif régulier autorisé de 448 ETC. La demande de la CARRA était de 478 ETC pour l'année 2004 ce qui représente un écart de 30 ETC entre la demande de la CARRA et ce qui a été autorisé par le SCT.

Au 31 mars 2004, la CARRA compte 116 employés occasionnels ce qui représente 25% de ses effectifs. Cette situation fait en sorte que plusieurs emplois qui sont au cœur des opérations sont occupés par des employés occasionnels (préposés aux renseignements et agents de rentes, de retraite et d'assurances). De plus, ces emplois nécessitent un investissement important au niveau de la formation à la tâche. Cette problématique a d'ailleurs été soulignée lors de la commission parlementaire concernant l'administration des régimes de retraite.

Pour attirer et retenir ses ressources occasionnelles, la CARRA avait comme pratique d'offrir des contrats de longue durée. Cependant, le récent contexte budgétaire a amené la CARRA à revoir cette pratique. En effet, pour l'année 2004, les embauches ou les renouvellements des contrats d'employés occasionnels ne peuvent excéder le 31 décembre 2004.

Pour l'instant, la CARRA n'est pas en mesure d'évaluer précisément les impacts que ces décisions auront à long terme. Il nous apparaît cependant évident que pour les prochaines années, malgré l'exercice de planification de main-d'œuvre réalisé, les efforts pour maintenir ses effectifs réguliers à un niveau acceptable pour rendre le service aux citoyens ainsi que les efforts pour attirer et retenir sa main-d'œuvre occasionnelle, la situation de maintien de l'expertise est précaire.

Le nombre de réunions des comités ministériels sur l'organisation du travail

QUESTION
- 36 -

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) a tenu sept (7) rencontres en 2003, soit en janvier, mars, mai, juin, septembre, octobre et novembre.

Pour chaque ministère ou organisme, les budgets consacrés à la sécurité des ministères (interne ou par contrat à l'externe) en 2001-2002, 2002-2003 et ceux prévus pour 2003-2004

QUESTION
- 37 -

Sans objet

Pour chaque ministère ou organisme, le nombre et la nature des griefs formulés à l'égard des politiques ministérielles visant à assurer la confidentialité des informations ainsi que le nombre de sanctions imposées aux employés et aux cadres à l'égard de ces mêmes politiques

QUESTION

- 38 -

Sans objet

Toute modification à une directive existante ou toute nouvelle directive s'appliquant à tous les ministères ou organismes, ou particulière à certains ministères ou organismes, à l'égard de la circulation et la confidentialité de l'information ainsi que toutes les sommes investies dans l'application de ces mesures par chacun des ministères et organismes incluant le ministère de la Sécurité publique

QUESTION
- 39 -

Sans objet

Nominations, depuis le 29 avril 2003, de mandataires, émissaires, négociateurs, médiateurs : liste, mandats, contrats, résultat du travail effectué, échéances prévues, sommes impliquées

QUESTION
- 40 -

Sans objet

Pour chaque ministère et organisme, toute nouvelle entente ou lettre d'entente ainsi que toute modification à une entente existante avec le gouvernement fédéral, l'un de ses organismes ou un autre organisme qui a son propre conseil d'administration mais dont les fonds proviennent à plus de 50 % du gouvernement fédéral ou de l'un de ses organismes

QUESTION
- 41 -

Sans objet

Toutes les études commandées en 2003-2004 sur la privatisation ou l'impartition de services gouvernementaux déjà offerts ou de nouveaux services publics, les contrats liés à ces études, les mandats détaillés, l'échéance prévue et les montants impliqués

QUESTION
- 42 -

Sans objet



Les dépenses effectuées par ministère pour les tournées ministérielles et sous-ministérielles dans les régions du Québec, en distinguant pour chacune des régions

QUESTION
- 43 -

Sans objet

Les rapports et l'évaluation des missions effectuées à l'étranger par le premier ministre, sa conjointe, les ministres, les ministres délégués, les hauts fonctionnaires

QUESTION
- 45 -

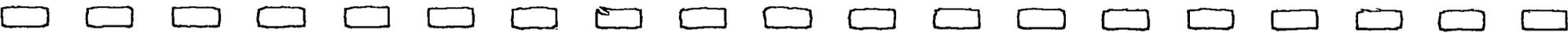
Sans objet

La liste et une copie de tous les avis demandés au Commissaire au lobbying par un ministère, un organisme ou un cabinet ministériel

QUESTION

- 46 -

Sans objet



La liste et une copie de tous les avis demandés à la Commission d'accès à l'information par un ministère, organisme ou un cabinet ministériel

QUESTION
- 47 -

Sans objet

La liste de tous les mandats confiés à chaque adjoint parlementaire des membres du Conseil des ministres

QUESTION

- 48 -

Sans objet

Le nombre de postes non comblés depuis février 2004

QUESTION
- 49 -

Aucun poste non comblé

Le nombre d'occasionnels mis à pied par catégorie d'âge en 2003-2004, en précisant le nombre depuis février 2004

QUESTION

- 50 -

Aucun

Pour chaque ministère et organisme, le montant des cibles de compressions fixées par le Conseil du trésor pour fermer l'année 2003-2004 et mesures prises par chacun d'entre eux pour atteindre ces cibles

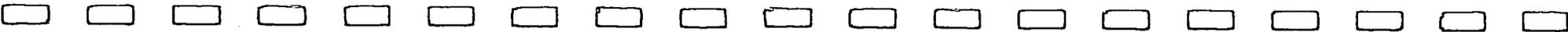
QUESTION
- 51 -

Sans objet

Le liste des nomination effectuées par chaque membre du Conseil des ministres

QUESTION
- 52 -

Sans objet



Les solutions proposées par chaque ministère ou organisme dans le cadre des travaux portant sur la réingénierie de l'État à la demande du Conseil exécutif, du Conseil du trésor ou des comités formés par le gouvernement

QUESTION
- 53 -

Sans objet



La liste des contrats confiés à l'externe par chaque ministère ou organisme à des fins de réingénierie (discours, séances de remue-méninges, etc.)

QUESTION
- 54 -

Sans objet

Les sommes dépensées pour les voyages en avion de chaque membre du Conseil des ministres et des membres des cabinets ministériels au Québec et à l'étranger

QUESTION
- 55 -

Sans objet

Nombre d'attachés politiques qui ont signé les directives du premier ministre intitulées "Directive sur la transparence et l'éthique relativement à l'exercice des fonctions du personnel des cabinets de ministre" et "Directive concernant les règles applicables lors de la cessation d'exercice de certaines fonctions pour l'État"

QUESTION
- 56 -

Sans objet

La liste ainsi que les montants versés à chacun des traiteurs ayant fait affaire avec chaque ministère et organisme en 2003

QUESTION

- 57 -

Liste des traiteurs	Montants
Café Vienne	1 772,10 \$
Café Boulot	1 383,28 \$
Restaurant St-Hubert	306,43 \$
Pomerleau maître traiteur	2 892,45 \$
Traiteur le fin gourmet Inc.	70,65 \$
Location Gervais	256,00 \$
Sodexho	2 698,94 \$
Fruitière Réal Laliberté	140,00 \$
Restaurant du Musée National des Beaux-arts du Québec	2 608,89 \$
	12 128,74 \$

Pour chaque ministère et organisme, évolution depuis 2000 du nombre de fonctionnaires responsables des dossiers de condition féminine et prévision d'effectifs pour 2004-2005

QUESTION

- 58 -

Sans objet



Liste de toutes les publications relatives à la condition féminine pour 2003-2004, publiées par chaque ministère et organisme

QUESTION
- 59 -

Sans objet



Copie des rapports de tous les comités interministériels et de tous les groupes de travail pour chaque ministère et organisme en 2003-2004

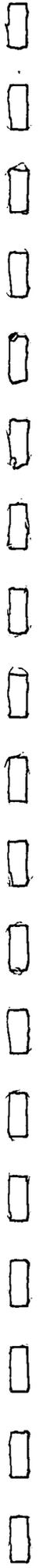
QUESTION
- 60 -

Sans objet

Copie des parties accessibles au public de tous les mémoires au Conseil des ministres

QUESTION
- 61 -

Sans objet



801, chemin Saint-Louis, bureau 200
Québec (Québec) G1S 1C1
Téléphone: 418.647.1122
Télécopieur: 418.647.4386
www.cossette.com

Enquête téléphonique de satisfaction de la clientèle

Préparé pour la
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
(CARRA)

- Résultats •

Impact Recherche
Le 18 décembre 2003

Dossier 14.5007H



Table des matières

Contexte et objectifs de recherche	3
Méthodologie	5
Profil des répondants	6
Synthèse des résultats	8
Résultats	10
1. Évaluation du personnel de la CARRA	10
1.1 Courtoisie	10
1.2 Disponibilité	11
1.3 Compréhension des besoins de la clientèle	13
1.4 Vérification de la satisfaction de la clientèle	14
1.5 Connaissance des dossiers de la clientèle	16
1.6 Exactitude des informations transmises à la clientèle	17
1.7 Utilisation d'un vocabulaire technique	18
1.8 Maîtrise des régimes de retraite	19
1.9 Confidentialité des renseignements	20
1.10 Précision des informations quant à un service	22
1.11 Précision des informations quant à une décision	23
1.12 Clarté des indications pour contester une décision	24
2. Évaluation des services de la CARRA	25
2.1 Compréhension de la documentation	25
2.2 Exactitude des explications fournies	26
2.3 Facilité à compléter les formulaires	27
2.4 Facilité à trouver des informations	28
2.5 Rapidité du service	29
2.6 Efficacité du service	30
2.7 Capacité à obtenir une ligne téléphonique libre	31
2.8 Capacité à trouver un employé qualifié	32
2.9 Ouverture des bureaux	34
2.10 Nombre d'étapes à suivre avant d'obtenir un service	36
2.11 Exactitude des calculs dans les documents	37
2.12 Respect des délais de livraison	38
2.13 Information quant à la responsabilité dans la préparation d'une retraite	39
2.14 Présentation des services	40

Table des matières

3.	Satisfaction à l'égard des services offerts par la CARRA	42
4.	Appels téléphoniques à la CARRA	44
4.1	Besoin de contacter le service à la clientèle par le passé	44
4.2	Nombre d'essai(s) avant d'obtenir une ligne téléphonique libre	45
5.	Ordinateur et abonnement à Internet	46
5.1	Accessibilité à un ordinateur au foyer	46
5.2	Intérêt pour consulter son dossier en ligne en toute sécurité	47
6.	Améliorations proposées à la CARRA	48
	Conclusion	50
	Annexe – questionnaire	52

Contexte et objectifs de la recherche

Fondée depuis 1983, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) a le mandat d'administrer les régimes de retraite qui lui sont confiés par le Gouvernement du Québec ou en vertu d'une loi. Sa mission est de s'assurer que tous les participants et prestataires des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droit.¹

Plus précisément, la CARRA administre 21 régimes de retraite pour des clients qui proviennent principalement des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation et de la fonction publique.

Pour être en mesure d'obtenir une analyse approfondie lui permettant d'identifier des pistes d'actions prioritaires dans le cadre de sa démarche d'amélioration de la qualité de ses services, la CARRA a voulu réaliser une enquête téléphonique de satisfaction auprès de sa clientèle composée d'individus qui ont reçu par téléphone un service de la CARRA de même que d'individus qui ont reçu un service à la suite d'une demande écrite formulée à la CARRA.

Sept sous-groupes ciblés dans le cadre de l'étude :

- Appels téléphoniques – Service à la clientèle;
- Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs;
- Entrevues;
- Rentes de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement;
- Rachat;
- Partage du patrimoine;
- Renseignement et estimation de rente.

C'est dans cette optique que la firme Impact Recherche a été invitée à réaliser une étude quantitative par le biais d'une enquête téléphonique auprès de quelque 2 000 personnes qui constituent la clientèle de la CARRA.

Ce rapport d'étude présente les résultats détaillés obtenus lors de la réalisation de l'enquête téléphonique réalisée à l'automne 2003.

¹ Information tirée du site Internet de la CARRA à l'adresse : www.carra.gouv.qc.ca

Méthodologie

L'étude a été réalisée par le biais d'une enquête téléphonique qui s'est déroulée du 5 au 27 novembre 2003 à partir du central téléphonique d'Impact Recherche. Un prétest du questionnaire auprès de 30 personnes a été réalisé le 4 novembre 2003 afin de s'assurer de la bonne compréhension du questionnaire par les répondants.

Au total, 2 020 personnes qui font partie de la clientèle de la CARRA et dont les coordonnées figuraient sur une liste fournie au préalable par celle-ci ont complété un questionnaire.

Cette taille d'échantillon permet une marge d'erreur globale de +/- 2,2 %, et cela, dans un intervalle de confiance de 95 %, 19 fois sur 20. La marge d'erreur par sous-groupe est la suivante :

- Appels téléphoniques – Service à la clientèle (n=375, m.e. +/- 5,1 %)
- Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs (n=153, m.e. +/- 7,9 %)
- Entrevues (n=30, m.e. +/- 17,9 %)
- Rente de retraite, de conjoint, survivant ou d'orphelin, remboursement (n=383, m.e. +/- 5,0 %)
- Rachat (n=350, m.e. +/- 5,2 %)
- Partage du patrimoine (n=353, m.e. +/- 4,8 %)
- Renseignement et estimation de rente (n=376, m.e. +/- 5,0 %)

Le questionnaire, qui est présenté en annexe, a été élaboré par Impact Recherche en collaboration avec le client. Il a été approuvé par ce dernier avant le début de la collecte de données. Il est composé de questions fermées ainsi que d'une question ouverte.

Les entrevues téléphoniques, d'une durée moyenne de onze minutes, ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant, par des interviewers bilingues qualifiés d'Impact Recherche qui possèdent une solide expérience dans la réalisation d'entrevues par téléphone.

Le logiciel de collecte de données utilisé lors de la réalisation de la collecte de données a été le logiciel *Interviewer*. Quant au traitement statistique des résultats, il a été réalisé à l'aide du programme *Wincross PC*. Ce logiciel a l'avantage de dégager les résultats statistiquement significatifs selon les sous-groupes de répondants.

Méthodologie

Le présent rapport présente les résultats de l'étude, et ce, de la façon suivante :

- Le fait saillant pour chacune des questions est présenté dans un encadré en début de page;
- pour chacune des variables mesurées, les résultats sont présentés dans un tableau qui présente les résultats totaux de même que les résultats détaillés selon le sous-secteur;
- des symboles présents dans les tableaux indiquent des écarts significatifs entre les sous-groupes à un niveau de confiance de 95 %. Chaque sous-groupe est identifié par un symbole précis. Lorsque l'un de ces symboles se retrouve accolé à un résultat dans un tableau, cela signifie que ce résultat présente une différence statistiquement significative par rapport à la variable qui correspond au symbole présenté;
- une brève interprétation des résultats et des différences significatives selon les sous-groupes, le sexe et la façon dont le contact avec la CARRA a été établi² est présentée à la suite du tableau, si elle est pertinente à l'analyse, c'est-à-dire quand des écarts statistiquement significatifs sont observés, à un niveau de confiance de 95 %.

Notes de lecture :

- Les écarts notés selon les sous-groupes doivent être considérés avec prudence lorsque la taille échantillonnale est inférieure à 70 répondants à l'intérieur d'un sous-groupe.

² Sous-groupes ayant établi un contact par téléphone avec la CARRA : *Appels téléphoniques – Service à la clientèle; Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs et Entrevues.*

Sous-groupes ayant établi un contact par écrit avec la CARRA : *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement; Rachat; Partage du patrimoine et Renseignement et estimation de rente.*

Profil des répondants

		Total (n=2020)
	Sexe	
	Hommes	36 %
	Femmes	64
	Type de service	
	Appels téléphoniques – service à la clientèle	19
	Appels téléphoniques – ligne réservée aux employeurs	8
	Entrevues	2
	Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement	19
	Rachat	17
	Partage du patrimoine	18
Renseignement et estimation de rente	19	
	Langue	
	Français	100
	Anglais	<1

Synthèse des résultats

Le tableau suivant présente tous les éléments d'évaluation en ordre décroissant pour ce qui est de la satisfaction de la clientèle. La lettre entre parenthèses à la suite du q1. représente la sous-question à laquelle on réfère dans le questionnaire final utilisé lors de la réalisation de la collecte de données.

Élément d'évaluation	Satisfaction de la clientèle	Insatisfaction de la clientèle	NSP / NRP
	%	%	%
• Courtoisie du personnel de la CARRA (q1.a)	99	1	<1
• Disponibilité du personnel de la CARRA (q1.b)	95	4	<1
• Compréhension des besoins de la clientèle (q1.c)	91	7	2
• Exactitude des informations transmises à la clientèle (q1.f)	91	8	1
• Connaissance des dossiers de la clientèle (q1.e)	90	8	3
• Maîtrise des régimes de retraite (q1.h)	89	7	3
• Précision des explications transmises par la CARRA pour justifier une prise de décision par rapport à une demande (q1.k)	89	8	4
• Exactitude des informations fournies par la CARRA au sujet d'un dossier personnel (q1.n)	89	10	1
• Efficacité du service dispensé par la CARRA (q1.r)	88	12	1
• Facilité à trouver des informations pour savoir où s'adresser pour obtenir les services de la CARRA (q1.p)	85	14	1
• Clarté des informations transmises par la CARRA pour contester une décision au sujet d'une demande (q1.l)	84	9	7
• Vérification de la satisfaction de la clientèle (q1.d)	83	15	3
• Confidentialité des renseignements fournis à la CARRA par la clientèle (q1.i)	83	1	16
• Exactitude des calculs dans les documents transmis par la CARRA (q1.w)	83	8	9
• Précision des informations transmises par la CARRA quant au moment de recevoir un service (q1.j)	82	15	3
• Respect des délais de livraison par la CARRA (q1.x)	80	15	5
• Heures d'ouverture des bureaux de la CARRA (q1.u)	79	19	2
• Utilisation d'un vocabulaire adéquat (q1.g)	75	24	1
• Capacité à trouver un membre du personnel de la CARRA qui est qualifié pour aider la clientèle (q1.t)	74	24	2
• Rapidité du service dispensé par la CARRA (q1.q)	68	31	1
• Facilité pour compléter les formulaires de la CARRA (q1.o)	63	36	2
• Compréhension de la documentation de la CARRA (q1.m)	61	38	2
• Nombre d'étapes à suivre avant d'obtenir un service à la CARRA (q1.v)	57	40	3
• Transmission d'information par la CARRA sur la responsabilité de la clientèle dans la préparation de sa propre retraite (q1.y)	55	40	5
• Capacité d'avoir une ligne téléphonique libre pour rejoindre un membre du personnel de la CARRA (q1.s)	51	47	2
• Présentation de l'ensemble des services offerts par la CARRA (q1.z)	43	53	4

Synthèse des résultats

- Dans l'ensemble la satisfaction de la clientèle à l'égard de la CARRA est très bonne. (une proportion de 90 % des répondants, tous sous-groupes confondus, ont répondu qu'ils sont satisfaits des services qu'ils ont reçus de la CARRA dans l'ensemble).
- Peu importe la façon dont la clientèle établit un contact avec la CARRA, il demeure que celle-ci tente généralement de rejoindre aussi la CARRA par téléphone pendant ses démarches (73 % des personnes qui ont établi un contact avec la CARRA par un autre moyen que le téléphone ont aussi tenté de rejoindre l'organisme par téléphone).
- Il prend habituellement moins de cinq essais avant d'obtenir une ligne téléphonique libre et de parler avec un membre du personnel de la CARRA (les deux tiers des personnes (66 %) qui ont tenté de rejoindre la CARRA par téléphone ont obtenu une ligne téléphonique avant le cinquième essai).
- Plus des trois quarts de la clientèle de la CARRA (77 %) possèdent un ordinateur à la maison ou ont accès à un ordinateur. Parmi celle-ci, 71 % des personnes aimeraient avoir accès à leur dossier personnel en toute sécurité par Internet sur le site de la CARRA.
- Les personnes qui n'ont pas d'ordinateur à la maison ou qui n'ont aucun accès à un ordinateur sont beaucoup moins nombreuses à avoir un intérêt pour ce qui est de consulter leur dossier personnel en toute sécurité par Internet sur le site de la CARRA (31 %).
- Selon la clientèle, la principale amélioration qui pourrait être apportée par la CARRA pour mieux répondre à ses besoins et à ses attentes est d'être plus facile à rejoindre par téléphone (17 %). Vient ensuite le fait d'être plus rapide dans le traitement des dossiers - ajout d'employés -(14 %) et puis finalement le fait de donner plus d'informations et de documentation en général (11 %).

Résultats

1. Évaluation du personnel de la CARRA

Q.1 « Je vais vous lire une série d'énoncés qui porte sur les services dispensés par la CARRA. Pour chacun d'eux, dites-moi si vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, ASSEZ EN ACCORD, ASSEZ EN DÉSACCORD ou TOUT À FAIT EN DÉSACCORD. »

1.1 Courtoisie

Presque la totalité de la clientèle (99 %) trouve que le personnel de la CARRA est courtois envers elle.

Q.1a « Le personnel de la CARRA est toujours courtois envers moi. » (n=1913)

	Total n=1913	Appels tél. - Service à la clientèle n=374	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=357	Rachat n=320	Partage du patrimoine n=332	Renseignement n=347
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	77	83	80	73	77	78	71	75
Assez en accord	22	16	20	27	21	20	27	24
Assez en désaccord	1	<1	0	0	1	2	<1	1
Tout à fait en désaccord	<1	1	0	0	1	1	<1	0
Ne sait pas / ne répond pas	<1	<1	0	0	1	<1	1	0
Tout à fait / assez en accord	99	99	100	100	98	98	99	99
Assez / tout à fait en désaccord	1	1	0	0	1	2	1	1

- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (100 %) et *Entrevues* (100 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (99 %), *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (98 %), *Rachat* (98 %) et *Partage du patrimoine* (99 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA est toujours courtois envers moi ».

Résultats

1.2 Disponibilité

Une proportion de 95 % de la clientèle trouve que la CARRA lui accorde toujours assez de temps lorsqu'elle entre en contact avec elle.

Q.1b « Le personnel de la CARRA m'accorde toujours assez de temps lorsque j'entre en contact avec lui. » (n=1859)

	Total n=1859	Appels tél. - Service à la clientèle n=374	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=345	Rachat n=309	Partage du patrimoine n=313	Renseignement n=335
	%	■ %	● %	◆ %	♣ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	66	74★□○	78♣★□○	70	64□	63	57	62
Assez en accord	30	23	22	30	31■●	32■●	37■●	30■●
Assez en désaccord	3	1	0	0	4	4■	5■	4
Tout à fait en désaccord	2	1	0	0	1	1	1	4■♣★
Ne sait pas / ne répond pas	<1	0	0	0	<1	1	1	<1
Tout à fait / assez en accord	95	98★□○	100■♣★ □○	100■♣★ □○	95	95	94	93
Assez / tout à fait en désaccord	4	2	0	0	5	5	6■	7■

- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (100 %) et *Entrevues* (100 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (98 %), *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (95 %), *Rachat* (95 %), *Partage du patrimoine* (94 %) et *Renseignement et estimation de rente* (93 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA m'accorde toujours assez de temps lorsqu'elle entre en contact avec lui ».
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (98 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Rachat* (95 %), *Partage du patrimoine* (94 %) et *Renseignement et estimation de rente* (93 %) à être d'accord avec le même énoncé.

Résultats

- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA m'accorde toujours assez de temps lorsque j'entre en contact avec lui » (98 % par rapport à 94 %).

Résultats

1.3 Compréhension des besoins de la clientèle

Une proportion de 91 % de la clientèle juge que le personnel de la CARRA comprend bien ses besoins.

Q.1c « Le personnel de la CARRA comprend bien mes besoins. » (n=1979)

	Total n=1979	Appels tél. - Service à la clientèle n=374	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=376	Rachat n=341	Partage du patrimoine n=344	Renseignement n=361
		■	●	◆	◆	★	□	○
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	52	60 ● ★ □	47	57	51	49	48	53
Assez en accord	39	33	47 ■ ○	40	41 ■	39	41 ■	37
Assez en désaccord	5	4	5	0	4	7 ■	6	5
Tout à fait en désaccord	3	2	1	0	2	3	3	2
Ne sait pas / ne répond pas	2	2	0	3	2	2	2	3
Tout à fait / assez en accord	91	93 ★	94 ★ □	97 ★ □	92	88	89	90
Assez / tout à fait en désaccord	7	6	6	0	6	10 ■	9	8

- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (94 %) et *Entrevues* (97 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Rachat* (88 %) et *Partage du patrimoine* (89 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA comprend bien mes besoins ».
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (93 %) est plus nombreuse que celle du sous-groupe *Rachat* (88 %) à être d'accord avec le même énoncé.
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA comprend bien mes besoins » (93 % par rapport à 90 %).

Résultats

1.4 Vérification de la satisfaction de la clientèle

Une proportion de 83 % de la clientèle affirme que le personnel de la CARRA vérifie sa satisfaction à l'égard des renseignements et des services qu'elle obtient avant de terminer une conversation avec elle.

Q.1d « Le personnel de la CARRA vérifie si je suis satisfait des renseignements de même que des services obtenus avant de terminer la conversation. » (n=1826)

	Total n=1826	Appels tél. - Service à la clientèle n=371	Appels tél. - Ligne employeurs n=151	Entrevues n=30	Rente de retraite n=342	Rachat n=302	Partage du patrimoine n=310	Renseignement n=320
	%	■ %	● %	◆ %	♠ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	45	59 ● ★ □ ○	33	57 ● □	46 ● □	40	35	44 ● □
Assez en accord	38	31	47 ■ ○	43	38	42 ■ ○	44 ■ ○	33
Assez en désaccord	10	5	13 ■	0	9	10 ■	11 ■	14 ■ ♠
Tout à fait en désaccord	5	3	6	0	5	5	6 ■	6 ■
Ne sait pas / ne répond pas	3	2	1	0	2	3	4 ●	3 ●
Tout à fait / assez en accord	83	90 ● ★ □ ○	80	100 ■ ● ★ □ ○	84 ○	82	79	77
Assez / tout à fait en désaccord	15	8	19 ■	0	14 ■	16 ■	17 ■	20 ■ ♠

- La clientèle du sous-groupe *Entrevues* (100 %) est plus nombreuse que celle des autres sous-groupes à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA vérifie si je suis satisfait des renseignements de même que des services obtenus avant de terminer la conversation ».
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (90 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (80 %), *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (84 %), *Rachat* (82 %), *Partage du patrimoine* (79 %) et *Renseignement et estimation de rente* (77 %) à être d'accord avec le même énoncé.

Résultats

- La clientèle du sous-groupe *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (84 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Renseignement et estimation de rente* (77 %) à être d'accord avec le même énoncé.
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA vérifie si je suis satisfait des renseignements de même que des services obtenus avant de terminer la conversation » (88 % par rapport à 81 %).

Résultats

1.5 Connaissance des dossiers de la clientèle

Une proportion de 90 % de la clientèle affirme que la CARRA connaît bien son dossier.

Q.1e « Le personnel de la CARRA connaît bien mon dossier. » (n=1988)

	Total n=1988	Appels tél. - Service à la clientèle n=372	Appels tél. - Ligne employeurs n=146	Entrevues n=30	Rente de retraite n=379	Rachat n=344	Partage du patrimoine n=350	Renseignement n=367
	%	■ %	● %	◆ %	◆ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	48	56 ● ★ □	40	43	50 ● □	48	43	49
Assez en accord	41	36	51 ■ ◆ ★ ○	53	40	40	45 ■	40
Assez en désaccord	6	4	3	3	6	7 ■	5	7 ■
Tout à fait en désaccord	2	2	1	0	2	2	3 ●	2
Ne sait pas / ne répond pas	3	2	4	0	2	3	5 ● ○	2
Tout à fait / assez en accord	90	92 ★ □	92	97 ★ □ ○	90	87	87	89
Assez / tout à fait en désaccord	8	6	4	3	8	10 ●	8	9 ●

- La clientèle du sous-groupe *Entrevues* (97 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Rachat* (87 %), *Partage du patrimoine* (87 %) et *Renseignement* (89 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA connaît bien mon dossier ».
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (92 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Rachat* (87 %) et *Partage du patrimoine* (87 %) à être d'accord avec le même énoncé.
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA connaît bien mon dossier » (92 % par rapport à 89 %).

Résultats

1.6 Exactitude des informations transmises à la clientèle

Une proportion de 91 % de la clientèle dit que la CARRA transmet toujours des informations exactes et précises sur son dossier

Q.1f « Le personnel de la CARRA me transmet toujours des informations exactes de même que précises sur mon dossier. » (n=1985)

	Total n=1985	Appels tél. - Service à la clientèle n=373	Appels tél. - Ligne employeurs n=147	Entrevues n=30	Rente de retraite n=375	Rachat n=347	Partage du patrimoine n=348	Renseignement n=365
	%	■ %	● %	◆ %	♣ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	55	61 ● □	39	47	57 ●	55 ●	53 ●	58 ●
Assez en accord	35	31	50 ■ ◆ ★ □ ○	47	36	33	37	33
Assez en désaccord	6	5	9 ♣	7	3	6 ♣	6	8 ♣
Tout à fait en désaccord	2	2	1	0	2	3	3	1
Ne sait pas / ne répond pas	1	1	1	0	1	3 ■ ○	1	<1
Tout à fait / assez en accord	91	92	89	93	93 ★	88	90	91
Assez / tout à fait en désaccord	8	7	10	7	6	9	9	9

- La clientèle du sous-groupe *Rente de retraite* (93 %) est plus nombreuse que celle du sous-groupe *Rachat* (88 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA me transmet toujours des informations exactes de même que précises sur mon dossier ».

Résultats

1.7 Utilisation d'un vocabulaire technique

Près du quart (24 %) de la clientèle affirme que le personnel de la CARRA utilise, en général, un vocabulaire trop technique.

Q.1g « En général, le personnel de la CARRA utilise un vocabulaire trop technique. » (n=1973)

	Total n=1973	Appels tél. - Service à la clientèle n=374	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=374	Rachat n=340	Partage du patrimoine n=343	Renseignement n=359
	%	■	●	◆	♣	★	□	○
Tout à fait en accord	6	6●	1	3	8●	7●	6●	6●
Assez en accord	18	17◆	15	7	16	19◆	20◆	20◆
Assez en désaccord	37	29	46■♣	53■♣	31	39■♣	42■♣	38■♣
Tout à fait en désaccord	38	48●♣★□ ○	37	37	40□	35	30	36
Ne sait pas / ne répond pas	1	1	0	0	4●★□ ○	1	2	1
Tout à fait / assez en accord	24	23◆	13	10	24●◆	26●◆	26●◆	25●◆
Assez / tout à fait en désaccord	75	77	84●★□○	90■♣★□ ○	71	74	72	74

- La clientèle des sous-groupes *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (24 %), *Rachat* (26 %), *Partage du patrimoine* (26 %) et *Renseignement et estimation de rente* (25 %) sont plus nombreuses que celle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (16 %) et *Entrevues* (10 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA utilise généralement un vocabulaire trop technique ».
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (23 %) est aussi plus nombreuse que celle du sous-groupe *Entrevues* (10 %) à être d'accord avec le même énoncé.
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact avec la CARRA par un autre moyen que le téléphone sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par téléphone à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA utilise généralement un vocabulaire trop technique » (25 % par rapport à 20 %).

Résultats

1.8 Maîtrise des régimes de retraite

Une proportion de 89 % de la clientèle dit qu'elle a confiance en le personnel de la CARRA, car il maîtrise tous les aspects des régimes de retraite.

Q.1h « J'ai confiance en le personnel de la CARRA, car il maîtrise tous les aspects des régimes de retraite. » (n=1990)

	Total n=1990	Appels tél. - Service à la clientèle n=369	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=377	Rachat n=345	Partage du patrimoine n=346	Renseignement n=370
	%	■ %	● %	◆ %	♠ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	44	51 ● ★ □	34	37	45 ●	41	42	47 ●
Assez en accord	45	41	57 ■ ♠ ★ ○	57	43	47	50 ■ ○	40
Assez en désaccord	5	4	6	3	6	6	5	7
Tout à fait en désaccord	2	2	2	0	1	3	1	2
Ne sait pas / ne répond pas	3	2	1	3	5 ● □	4 ● □	2	4 ● □
Tout à fait / assez en accord	89	91	91	93	88	88	92 ♠ ★ ○	87
Assez / tout à fait en désaccord	7	6	8	3	7	8	6	8

- La clientèle du sous-groupe *Partage du patrimoine* (92 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (88 %), *Rachat* (88 %) et *Renseignement et estimation de rente* (87 %) à être d'accord avec l'énoncé que « j'ai confiance en le personnel de la CARRA, car il maîtrise tous les aspects des régimes de retraite ».

Résultats

1.9 Confidentialité des renseignements

Une proportion de 83 % de la clientèle affirme que tous les renseignements qu'elle fournit à la CARRA sont traités de façon confidentielle.

Q.1i « Tous les renseignements que je fournis au personnel de la CARRA sont traités de façon confidentielle. » (n=1987)

	Total n=1987	Appels tél. - Service à la clientèle n=368	Appels tél. - Ligne employeurs n=152	Entrevues n=30	Rente de retraite n=378	Rachat n=344	Partage du patrimoine n=349	Renseignement n=366
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	55	57	73 ■ ◆ ★ □ ○	63	51	52	52	53
Assez en accord	29	30 ●	18	27	30 ●	29 ●	30 ●	29 ●
Assez en désaccord	1	<1	0	0	1	1	1	1
Tout à fait en désaccord	1	0	0	0	1	1	1	1
Ne sait pas / ne répond pas	16	13	9	10	18 ●	19 ■ ●	17 ●	16 ●
Tout à fait / assez en accord	83	87 ◆ ★	91 ◆ ★ □ ○	90	80	80	82	82
Assez / tout à fait en désaccord	1	<1	0	0	2 ■	2	1	2 ■

- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (91 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (80 %), *Rachat* (80 %), *Partage du patrimoine* (82 %) et *Renseignement et estimation de rente* (82 %) à être d'accord avec l'énoncé que « tous les renseignements que je fournis au personnel de la CARRA sont traités de façon confidentielle ».
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (87 %) est plus nombreuse que celle des sous-groupes *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (80 %) et *Rachat* (80 %) à être d'accord avec le même énoncé.

Résultats

- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à être d'accord avec l'énoncé que « tous les renseignements que je fournis au personnel de la CARRA sont traités de façon confidentielle » (88 % par rapport à 81 %).

Résultats

1.10 Précision des informations quant à un service

Une proportion de 82 % de la clientèle affirme que le personnel de la CARRA est toujours en mesure de lui dire à quel moment un service lui sera fourni.

Q.1j « Le personnel de la CARRA est toujours en mesure de me dire à quel moment un service me sera fourni. » (n=1919)

	Total n=1919	Appels tél. - Service à la clientèle n=368	Appels tél. - Ligne employeurs n=145	Entrevues n=29	Rente de retraite n=363	Rachat n=333	Partage du patrimoine n=332	Renseignement n=349
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	42	49 ● ◆ ★ □	28	31	50 ● ◆ ★ □	36	35	43 ● □
Assez en accord	40	32	48 ■ ◆	59 ■ ◆ ○	36	42 ■	48 ■ ◆ ○	38
Assez en désaccord	10	11 ◆	17 ◆ □	10	6	13 ◆	9	10
Tout à fait en désaccord	5	5	5	0	4	7	5	5
Ne sait pas / ne répond pas	3	3	1	0	4	2	4	4
Tout à fait / assez en accord	82	82	77	90	86 ● ★	79	82	81
Assez / tout à fait en désaccord	15	16	21 ◆	10	11	20 ◆ □	14	15

- La clientèle du sous-groupe *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (86 %), est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (77 %) et *Rachat* (79 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA est toujours en mesure de me dire à quel moment un service me sera fourni ».

Résultats

1.11 Précision des informations quant à une décision

Une proportion de 89 % de la clientèle dit que le personnel de la CARRA prend la peine de lui expliquer les raisons pour lesquelles il prend une décision par rapport à sa demande.

Q.1k « Le personnel de la CARRA prend la peine de m'expliquer les raisons pour lesquelles il prend une décision par rapport à ma demande. » (n=1798)

	Total n=1798	Appels tél. - Service à la clientèle n=337	Appels tél. - Ligne employeurs n=138	Entrevues n=29	Rente de retraite n=343	Rachat n=321	Partage du patrimoine n=324	Renseignement n=306
	%	■ %	● %	◆ %	◆ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	49	55●□	39	45	52●□	50●□	41	50●□
Assez en accord	40	37	51■▲★○	48	39	38	46■○	36
Assez en désaccord	6	3	8■	3	5	7■	8■	7■
Tout à fait en désaccord	2	2	1	0	1	2	2	2
Ne sait pas / ne répond pas	4	4	1	3	3	3	3	5●
Tout à fait / assez en accord	89	91○	90	93	91○	88	87	86
Assez / tout à fait en désaccord	8	5	9	3	6	9■	10■	9■

- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (91 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (91 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Renseignement et estimation de rente* (86 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA prend la peine de m'expliquer les raisons pour lesquelles il prend une décision par rapport à ma demande ».
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à être d'accord avec le même énoncé (91 % par rapport à 88 %).

Résultats

1.12 Clarté des indications pour contester une décision

Une proportion de 84 % de la clientèle juge que le personnel de la CARRA est en mesure de lui indiquer clairement la démarche à suivre pour contester une décision au sujet de sa demande.

Q.11 « Le personnel de la CARRA est en mesure de m'indiquer clairement la démarche à suivre pour contester une décision au sujet de ma demande. » (n=1593)

	Total n=1593	Appels tél. - Service à la clientèle n=292	Appels tél. - Ligne employeurs n=105	Entrevues n=25	Rente de retraite n=307	Rachat n=292	Partage du patrimoine n=294	Renseignement n=278
	%	■ %	● %	◆ %	♠ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	45	54 ● ◆ ★ □ ○	36	52	45	45	41	44
Assez en accord	38	34	45 ■	36	40	39	41	37
Assez en désaccord	7	4	7	8	6	8	8 ■	7
Tout à fait en désaccord	3	2	1	0	3	2	3	5 ■ ●
Ne sait pas / ne répond pas	7	7	11	4	6	6	8	8
Tout à fait / assez en accord	84	88 □ ○	81	88	85	84	81	81
Assez / tout à fait en désaccord	9	6	8	8	9	10 ■	11 ■	12 ■

- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (88 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Partage du patrimoine* (81 %) et *Renseignement et estimation de rente* (81 %) à être d'accord avec l'énoncé que « le personnel de la CARRA est en mesure de m'indiquer clairement la démarche à suivre pour contester une décision au sujet de ma demande ».

Résultats

2. Évaluation des services de la CARRA

2.1 Compréhension de la documentation

Plus du tiers de la clientèle (38 %) affirme que la documentation de la CARRA est plutôt difficile à comprendre.

Q.1m « La documentation de la CARRA (dépliants, etc.) est plutôt difficile à comprendre. »
(n=1945)

	Total n=1945	Appels tél. - Service à la clientèle n=362	Appels tél. - Ligne employeurs n=149	Entrevues n=28	Rente de retraite n=367	Rachat n=342	Partage du patrimoine n=340	Renseignement n=357
		■	●	◆	♠	★	□	○
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	9	8	5	14	9	11●	9	10●
Assez en accord	29	27	29	29	26	32	29	30
Assez en désaccord	38	35	47■♠○	39	34	40	41	35
Tout à fait en désaccord	23	29●★□	18	18	30●★ □○	16	17	23★□
Ne sait pas / ne répond pas	2	2	1	0	1	1	4●♠★○	1
Tout à fait / assez en accord	38	34	34	43	35	42■♠	38	41
Assez / tout à fait en désaccord	61	64	65	57	64★	57	58	58

- La clientèle du sous-groupe *Rachat* (42 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (34 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (35 %) à être d'accord avec l'énoncé que « la documentation de la CARRA est plutôt difficile à comprendre ».
- Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à être d'accord avec le même énoncé (40 % par rapport à 33 %).

Résultats

2.2 Exactitude des explications fournies

Une proportion de 89 % de la clientèle affirme que les explications qui lui sont fournies par la CARRA au sujet de son dossier sont complètes.

Q.1n « Les explications qui me sont fournies par la CARRA au sujet de mon dossier sont complètes. » (n=1995)

	Total n=1995	Appels tél. - Service à la clientèle n=370	Appels tél. - Ligne employeurs n=149	Entrevues n=30	Rente de retraite n=380	Rachat n=348	Partage du patrimoine n=349	Renseignement n=369
	%	■ %	● %	◆ %	♠ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	48	56 ● ★ □ ○	35	47	50 ●	47 ●	45 ●	48 ●
Assez en accord	41	34	55 ■ ◆ ★ □ ○	47	40	40	43 ■	39
Assez en désaccord	7	6	6	3	6	9	8	8
Tout à fait en désaccord	3	3	3	3	3	3	3	3
Ne sait pas / ne répond pas	1	1	1	0	1	1	1	1
Tout à fait / assez en accord	89	91	90	93	90	87	88	87
Assez / tout à fait en désaccord	10	9	9	7	10	12	11	11

Résultats

2.3 Facilité à compléter les formulaires

Plus du tiers de la clientèle (36 %) souligne que les formulaires de la CARRA sont plutôt difficiles à compléter.

Q.10 « Les formulaires de la CARRA sont plutôt difficiles à compléter. » (n=1844)

	Total n=1844	Appels tél. - Service à la clientèle n=330	Appels tél. - Ligne employeurs n=146	Entrevues n=25	Rente de retraite n=360	Rachat n=330	Partage du patrimoine n=331	Renseignement n=322
	%	■	●	◆	♠	★	%	○
Tout à fait en accord	9	9	7	4	8	9	12	8
Assez en accord	27	24	29	24	23	31■♠	31■♠○	24
Assez en désaccord	37	33	36	56■♠	36	39	38	38
Tout à fait en désaccord	26	32◆★□	28□	16	33◆★ □	20	17	27
Ne sait pas / ne répond pas	2	2	0	0	1	1	3★	3★
Tout à fait / assez en accord	36	33	36	28	30	40♠○	43♠○	32
Assez / tout à fait en désaccord	63	65□	64□	72	69★□	59	54	65□

- La clientèle des sous-groupes *Rachat* (40 %) et *Partage du patrimoine* (43 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (30 %) et *Renseignement et estimation de rente* (32 %) à être d'accord avec l'énoncé que « les formulaires de la CARRA sont plutôt difficiles à compléter ».

Résultats

2.4 Facilité à trouver des informations

Une proportion de 85 % de la clientèle mentionne qu'il est facile de trouver les informations pour savoir où s'adresser pour obtenir les services de la CARRA.

Q.1p « Il est facile de trouver les informations qui indiquent où s'adresser pour obtenir les services de la CARRA. » (n=2002)

	Total n=2002	Appels tél. - Service à la clientèle n=375	Appels tél. - Ligne employeurs n=148	Entrevues n=30	Rente de retraite n=378	Rachat n=347	Partage du patrimoine n=350	Renseignement n=374
	%	■ %	● %	◆ %	♣ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	46	53●◆□	39	33	49●□	49●□	35	48□
Assez en accord	39	34	47■▲★○	60■▲★○	35	35	45■▲★	38
Assez en désaccord	11	9	11	3	12◆	10	13◆	10
Tout à fait en désaccord	4	3●	1	0	3●	4●	6●	3●
Ne sait pas / ne répond pas	1	1	2	3	1	1	2	1
Tout à fait / assez en accord	85	87□	87	93□	84	84	80	85□
Assez / tout à fait en désaccord	14	12◆	12	3	15◆	15◆	19■●◆	14◆

- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (87 %), *Entrevues* (93 %) et *Renseignement et estimation de rente* (85 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Partage du patrimoine* (80 %) à être d'accord avec l'énoncé qu'« il est facile de trouver les informations qui indiquent où s'adresser pour obtenir les services de la CARRA ».
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à être d'accord avec le même énoncé (87 % par rapport à 83 %).

Résultats

2.5 Rapidité du service

Près du tiers de la clientèle (31 %) dit que la CARRA ne lui assure pas un service rapide.

Q.1q « La CARRA m'assure un service rapide. » (n=2008)

	Total n=2008	Appels tél. - Service à la clientèle n=373	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=380	Rachat n=350	Partage du patrimoine n=348	Renseignement n=374
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	34	44 ● ● ★ □ ○	22	40	37 ● ★ □	29	30	32 ●
Assez en accord	35	26	49 ■ ◆ ● ★ □	27	37 ■ ○	35 ■	43 ■ ◆ ★ ○	29
Assez en désaccord	18	16	18	17	16	19	18	21
Tout à fait en désaccord	13	13	11	17	10	17 ● □	9	18 ■ ◆ ● □
Ne sait pas / ne répond pas	1	1	1	0	1	<1	<1	1
Tout à fait / assez en accord	68	70 ○	71 ○	67	74 ★ ○	64	73 ★ ○	61
Assez / tout à fait en désaccord	31	29	29	33	26	36 ■ ● □	27	39 ■ ● ● □

- La clientèle du sous-groupe *Renseignement et estimation de rente* (39 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (29 %), *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (29 %), *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (26 %) et *Partage du patrimoine* (27 %) à être en désaccord avec l'énoncé que « la CARRA m'assure un service rapide ».
- La clientèle du sous-groupe *Rachat* (36 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (29 %), *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (26 %) et *Partage du patrimoine* (27 %) à être en désaccord avec le même énoncé.

Résultats

2.6 Efficacité du service

Une proportion de 88 % de la clientèle affirme que la CARRA lui assure un service efficace.

Q.1r « La CARRA m'assure un service efficace. » (n=2003)

	Total n=2003	Appels tél. - Service à la clientèle n=373	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=379	Rachat n=346	Partage du patrimoine n=351	Renseignement n=371
	%	■ %	● %	◆ %	♣ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	46	54 ● ★ □ ○	38	57 □	50 ● □	43	38	45
Assez en accord	42	35	52 ■ ▲ ★ ○	40	41	41	50 ■ ▲ ★ ○	42
Assez en désaccord	8	6	9	3	5	10 ♣	8	9 ♣
Tout à fait en désaccord	4	5	2	0	4	6 ●	3	4
Ne sait pas / ne répond pas	1	1	0	0	1	<1	1	1
Tout à fait / assez en accord	88	89	90	97 ■ ★ □ ○	91 ★ ○	84	88	86
Assez / tout à fait en désaccord	12	11 ◆	11	3	8	16 ◆ ♣	11 ◆	13

- La clientèle du sous-groupe *Entrevues* (97 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (89 %), *Rachat* (84 %), *Partage du patrimoine* (88 %) et *Renseignement et estimation de rente* (86 %) à être d'accord avec l'énoncé que « la CARRA m'assure un service efficace ».
- La clientèle du sous-groupe *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (91 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Rachat* (84 %) et *Renseignement et estimation de rente* (86 %) à être d'accord avec le même énoncé.

Résultats

2.7 Capacité à obtenir une ligne téléphonique libre

Près d'une personne sur deux (47 %) dit qu'il est difficile d'avoir une ligne téléphonique libre lorsqu'elle veut rejoindre un membre du personnel de la CARRA.

Q.1s « Il est facile d'avoir une ligne téléphonique libre lorsque je veux rejoindre un membre du personnel de la CARRA. » (n=1846)

	Total n=1846	Appels tél. - Service à la clientèle n=374	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=20	Rente de retraite n=341	Rachat n=302	Partage du patrimoine n=320	Renseignement n=336
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	18	24 ● ★ ○	7	25	21 ● ○	17 ●	19 ● ○	13 ●
Assez en accord	33	36 ●	24	35	31	31	36 ●	33 ●
Assez en désaccord	26	25	38 ■ ▲ ★ □ ○	20	24	26	23	25
Tout à fait en désaccord	22	15	30 ■ ▲ □	15	21	25 ■	19	27 ■ ▲ □
Ne sait pas / ne répond pas	2	1	1	5	3 ■	2	4 ■	2
Tout à fait / assez en accord	51	60 ● ▲ ★ ○	31	60 ●	52 ●	48 ●	54 ● ○	46 ●
Assez / tout à fait en désaccord	47	40	68 ■ ▲ ★ □ ○	35	45	50 ■ □	42	52 ■ □

- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (68 %) est plus nombreuse que celle des autres sous-groupes à être en désaccord avec l'énoncé qu'« il est facile d'avoir une ligne téléphonique libre lorsque je veux rejoindre un membre du personnel de la CARRA ».
- La clientèle des sous-groupes *Rachat* (50 %) et *Renseignement et estimation de rente* (52 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (40 %) et *Partage du patrimoine* (42 %) à être en désaccord avec le même énoncé.
- Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à être en désaccord avec l'énoncé qu'« il est facile d'avoir une ligne téléphonique libre lorsque je veux rejoindre un membre du personnel de la CARRA » (49 % par rapport à 44 %).

Résultats

2.8 Capacité à trouver un employé qualifié

Près du quart de la clientèle (24 %) affirme qu'elle ne trouve pas rapidement la bonne personne au sein de la CARRA pour l'aider lorsqu'elle a besoin d'une information précise sur son dossier.

Q.1t « Lorsque j'ai besoin d'une information précise sur mon dossier, je trouve rapidement la bonne personne au sein de la CARRA pour m'aider. » (n=1859)

	Total n=1859	Appels tél. - Service à la clientèle n=361	Appels tél. - Ligne employeurs n=143	Entrevues n=30	Rente de retraite n=352	Rachat n=315	Partage du patrimoine n=321	Renseignement n=337
	%	■ %	● %	◆ %	♣ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	31	41 ● ★ □ ○	22	37	35 ● ★ □	27	27	29
Assez en accord	42	40	50	43	41	42	44	42
Assez en désaccord	17	12	17	7	15	19 ■ ◆	20 ■ ◆	18 ■ ◆
Tout à fait en désaccord	7	6	10	10	6	11 ♣ □	6	8
Ne sait pas / ne répond pas	2	1	2	3	3 ■	2	3 ■	3 ■
Tout à fait / assez en accord	74	81 ● ★ □ ○	71	80	76 ★	69	71	71
Assez / tout à fait en désaccord	24	18	27 ■	17	21	30 ■ ♣	26 ■	26 ■

- La clientèle du sous-groupe *Rachat* (30 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (18 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (21 %) à être en désaccord avec l'énoncé que « lorsque j'ai besoin d'une information précise sur mon dossier, je trouve rapidement la bonne personne au sein de la CARRA pour m'aider ».
- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (27 %), *Partage du patrimoine* (26 %) et *Renseignement et estimation de rente* (26 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (18 %) à être en désaccord avec le même énoncé.

Résultats

- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact avec la CARRA par un autre moyen que le téléphone sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par téléphone à être en désaccord avec l'énoncé que « lorsque j'ai besoin d'une information précise sur mon dossier, je trouve rapidement la bonne personne au sein de la CARRA pour m'aider » (26 % par rapport à 20 %).

Résultats

2.9 Ouverture des bureaux

Une proportion de 79 % de la clientèle affirme que les heures d'ouverture de la CARRA sont parfaitement adaptées à son horaire.

Q.1u « Les heures d'ouverture de la CARRA sont parfaitement adaptées à mon horaire. »
(n=1985)

	Total n=1985	Appels tél. - Service à la clientèle n=371	Appels tél. - Ligne employeurs n=152	Entrevues n=30	Rente de retraite n=374	Rachat n=343	Partage du patrimoine n=348	Renseignement n=367
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	43	51★□○	52★□○	53○	48★□ ○	40	36	34
Assez en accord	36	31	38	30	40■★	32	40■★	36
Assez en désaccord	12	13◆	8	7	6	16◆◆	14◆◆	17◆◆◆
Tout à fait en désaccord	7	5	3	7	4	10■◆ ◆	8◆◆	11■◆◆
Ne sait pas / ne répond pas	2	1	0	3	2	2	2■	3■
Tout à fait / assez en accord	79	82★□	90■★□○	83	89■★ □○	72	76○	70
Assez / tout à fait en désaccord	19	18◆◆	11	13	9	26■◆ ◆	21◆◆	28■◆◆◆□

- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (90 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (89 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (82 %), *Rachat* (72 %), *Partage du patrimoine* (76 %) et *Renseignement et estimation de rente* (70 %) à être d'accord avec l'énoncé que « les heures d'ouverture de la CARRA sont parfaitement adaptées à mon horaire. ».
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (82 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Rachat* (72 %) et *Renseignement et estimation de rente* (70 %) à être d'accord avec le même énoncé.

Résultats

- La clientèle du sous-groupe *Partage du patrimoine* (76 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Renseignement et estimation de rente* (70 %) à être d'accord avec l'énoncé que « les heures d'ouverture de la CARRA sont parfaitement adaptées à mon horaire ».
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à être d'accord avec le même énoncé (84 % par rapport à 77 %).
- Les hommes sont plus nombreux que les femmes à être d'accord avec l'énoncé que « les heures d'ouverture de la CARRA sont parfaitement adaptées à mon horaire » (84 % par rapport à 76 %).

Résultats

2.10 Nombre d'étapes à suivre avant d'obtenir un service

Deux personnes sur cinq (40 %) disent qu'il faut qu'elles effectuent trop d'étapes lorsqu'elles veulent établir un contact avec la CARRA avant d'obtenir le service dont elles ont besoin.

Q.1v « Il faut que j'effectue trop d'étapes lorsque je veux établir un contact avec la CARRA avant d'obtenir le service dont j'ai besoin. » (n=1932)

	Total n=1932	Appels tél. - Service à la clientèle n=370	Appels tél. - Ligne employeurs n=152	Entrevues n=30	Rente de retraite n=361	Rachat n=335	Partage du patrimoine n=332	Renseignement n=352
		■	●	◆	◆	★	□	○
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	13	10	12	10	11	13	15	14
Assez en accord	28	25	30	17	25	31◆	29	29
Assez en désaccord	33	34	33	47	32	31	33	32
Tout à fait en désaccord	25	30★□○	24	27	30★□ ○	21	21	21
Ne sait pas / ne répond pas	3	1	1	0	2	4■●	3	4■●
Tout à fait / assez en accord	40	35	42	27	36	45■◆ ◆	44■◆◆	43■
Assez / tout à fait en désaccord	57	64★□○	57	73★□○	62★□ ○	51	54	53

- La clientèle des sous-groupes *Rachat* (45 %) et *Partage du patrimoine* (44 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (35 %), *Entrevues* (27 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (36 %) à être d'accord avec l'énoncé qu'« il faut que j'effectue trop d'étapes lorsque je veux établir un contact avec la CARRA avant d'obtenir le service dont j'ai besoin ».
- La clientèle du sous-groupe *Renseignement et estimation de rente* (43 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (35 %) à être d'accord avec le même énoncé.
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact avec la CARRA par un autre moyen que le téléphone sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par téléphone à être d'accord avec l'énoncé qu'« il faut que j'effectue trop d'étapes lorsque je veux établir un contact avec la CARRA avant d'obtenir le service dont j'ai besoin » (42 % par rapport à 37 %).

Résultats

2.11 Exactitude des calculs dans les documents

Une proportion de 83 % de la clientèle mentionne qu'il n'y a généralement pas d'erreur de calcul dans les documents qui sont transmis par la CARRA.

Q.1w « Généralement, il n'y a pas d'erreur de calcul dans les documents qui me sont transmis par la CARRA. » (n=1898)

	Total n=1898	Appels tél. - Service à la clientèle n=346	Appels tél. - Ligne employeurs n=142	Entrevues n=29	Rente de retraite n=364	Rachat n=325	Partage du patrimoine n=340	Renseignement n=352
	%	■	●	◆	◆	★	□	○
Tout à fait en accord	41	44●	30	38	46●★○	38	41●	39
Assez en accord	42	38	58■◆★□ ○	45	42	40	43	40
Assez en désaccord	6	4	6	10	4	8■◆□	4	6
Tout à fait en désaccord	3	4●	1	0	3	3	3	3
Ne sait pas / ne répond pas	9	9	6	7	6	11●◆	9	13●◆
Tout à fait / assez en accord	83	83	87★○	83	87★○	78	84★	78
Assez / tout à fait en désaccord	8	8	7	10	7	11	7	9

- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (87 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (87 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Rachat* (78 %) et *Renseignement et estimation de rente* (78 %) à être d'accord avec l'énoncé que « généralement, il n'y a pas d'erreur de calcul dans les documents qui sont transmis par la CARRA ».
- La clientèle du sous-groupe *Partage du patrimoine* (84 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Rachat* (78 %) à être d'accord avec le même énoncé.
- Les hommes sont plus nombreux que les femmes à être d'accord avec l'énoncé que « généralement, il n'y a pas d'erreur de calcul dans les documents qui sont transmis par la CARRA » (86 % par rapport à 81 %).

Résultats

2.12 Respect des délais de livraison

Quatre personnes sur cinq (80 %) affirment que la CARRA respecte les délais de livraison lorsqu'elle offre un service.

Q.1x « La CARRA respecte les délais de livraison convenus lorsqu'elle offre un service. »
(n=1894)

	Total n=1894	Appels tél. - Service à la clientèle n=353	Appels tél. - Ligne employeurs n=140	Entrevues n=30	Rente de retraite n=355	Rachat n=332	Partage du patrimoine n=330	Renseignement n=354
	%	■ %	● %	◆ %	♣ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	43	47 ● ★ ○	29	40	50 ● ★ ○	38 ●	44 ●	40 ●
Assez en accord	38	31	46 ■	33	38	40 ■	41 ■	36
Assez en désaccord	9	9 ♣ □	13 ♣ □	17	5	12 ♣ □	5	12 ♣ □
Tout à fait en désaccord	6	8 ♣	8	3	3	7	4	7 ♣
Ne sait pas / ne répond pas	5	5	5	7	5	4	6	5
Tout à fait / assez en accord	80	79	74	73	88 ■ ● ★ ○	77	85 ■ ● ★ ○	76
Assez / tout à fait en désaccord	15	16 ♣ □	21 ♣ □	20	8	19 ♣ □	9	20 ♣ □

- La clientèle des sous-groupes *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (88 %) et *Partage du patrimoine* (85 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (79 %), *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (74 %), *Rachat* (77 %) et *Renseignement et estimation de rente* (76 %) à être d'accord avec l'énoncé que « la CARRA respecte les délais de livraison convenus lorsqu'elle offre un service ».
- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact avec la CARRA par un autre moyen que le téléphone sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par téléphone à être d'accord avec le même énoncé (82 % par rapport à 77 %).
- Les hommes sont plus nombreux que les femmes à être d'accord avec l'énoncé que « la CARRA respecte les délais de livraison convenus lorsqu'elle offre un service » (84 % par rapport à 78 %).

Résultats

2.13 Information quant à la responsabilité dans la préparation d'une retraite

Deux personnes sur cinq (40 %) affirment qu'elles n'ont pas été informées par la CARRA de leur responsabilité dans la préparation de leur propre retraite.

Q.1y « La CARRA ne m'a pas informé de ma responsabilité dans la préparation de ma propre retraite. » (n=1849)

	Total n=1849	Appels tél. - Service à la clientèle n=350	Appels tél. - Ligne employeurs n=110	Entrevues n=29	Rente de retraite n=347	Rachat n=335	Partage du patrimoine n=328	Renseignement n=350
		■	●	◆	♣	★	□	○
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait en accord	18	13	23■	17	17	20■	20■	19■
Assez en accord	22	23	26	21	18	25♣	24	21
Assez en désaccord	27	25	20	35	27	27	29	31●
Tout à fait en désaccord	28	35●★□○	24	24	33●★ □○	24	22	25
Ne sait pas / ne répond pas	5	5	8	3	5	4	6	5
Tout à fait / assez en accord	40	36	48■♣	38	35	45■♣	44■♣	39
Assez / tout à fait en désaccord	55	60●★□	44	59	60●★ □	51	51	56●

- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (48 %), *Rachat* (45 %) et *Partage du patrimoine* (44 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (36 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (35 %) à être d'accord avec l'énoncé que « la CARRA ne n'a pas informé de ma responsabilité dans la préparation de ma propre retraite ».

Résultats

2.14 Présentation des services

Plus d'une personne sur deux (53 %) mentionne que tous les services offerts par la CARRA ne lui ont pas été présentés par un membre du personnel.

Q.1z « L'ensemble des services offerts par la CARRA m'ont été présentés par un membre de son personnel. » (n=1904)

	Total n=1904	Appels tél. - Service à la clientèle n=358	Appels tél. - Ligne employeurs n=143	Entrevues n=30	Rente de retraite n=364	Rachat n=330	Partage du patrimoine n=333	Renseignement n=346
	%	■ %	● %	◆ %	◆ %	★ %	□ %	○ %
Tout à fait en accord	23	29 ● ★ □ ○	16	20	28 ● ★ □	17	19	22
Assez en accord	21	24 □	20	37 □	20	21	16	20
Assez en désaccord	24	21	2	17	22	24	27	25
Tout à fait en désaccord	29	21	36 ■ ◆	23	26	34 ■ ◆	34 ■ ◆	30 ■ ◆
Ne sait pas / ne répond pas	4	5	5	3	4	5	3	2
Tout à fait / assez en accord	43	53 ● ★ □ ○	36	57 ● ★ □	48 ● ★ □	38	35	43
Assez / tout à fait en désaccord	53	43	59 ■ ◆	40	48	57 ■ ◆	61 ■ ◆ ◆	55 ■ ◆

- La clientèle du sous-groupe *Partage du patrimoine* (61 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (43 %), *Entrevues* (40 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (48 %) à être en désaccord avec l'énoncé que « l'ensemble des services offerts par la CARRA m'ont été présentés par un membre de son personnel ».
- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (59 %), *Rachat* (57 %) et *Renseignement et estimation de rente* (55 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (43 %) et *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (48 %) à être en désaccord avec le même énoncé.

Résultats

- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact avec la CARRA par un autre moyen que le téléphone sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par téléphone à être en désaccord avec l'énoncé que « l'ensemble des services offerts par la CARRA m'ont été présentés par un membre de son personnel » (55 % par rapport à 47 %).

Résultats

3. Satisfaction à l'égard des services offerts par la CARRA

La plupart des personnes qui forment la clientèle de la CARRA (90 %) sont satisfaites des services qu'elles ont reçus de cet organisme dans l'ensemble.

Q.2 « À la lumière de votre propre expérience, diriez-vous que vous êtes TRÈS SATISFAIT, ASSEZ SATISFAIT, PEU SATISFAIT ou PAS DU TOUT SATISFAIT des services que vous avez reçus de la CARRA dans l'ensemble. » (n=2020)

	Total n=2020	Appels tél. - Service à la clientèle n=375	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=383	Rachat n=350	Partage du patrimoine n=353	Renseignement n=376
	%	■ %	● %	◆ %	◆ %	★ %	□ %	○ %
Très satisfait	36	42 ● ★ □ ○	28	50 ● □	42 ● ★ □ ○	33	29	33
Assez satisfait	54	49	66 ■ ◆ ★ ○	50	49	55	59 ■ ◆	54
Peu satisfait	8	6	6	0	6	8	10 ■	11 ■ ◆ ◆
Pas du tout satisfait	2	3	0	0	2	3	2	1
Ne sait pas / ne répond pas	<1	<1	0	0	0	1	<1	1
Très / assez satisfait	90	91	94 ★ □ ○	100 ■ ◆ ◆ ★ □ ○	92 ○	89	88	87
Peu / pas du tout satisfait	10	9	6	0	8	11 ●	12 ●	12 ●

- La clientèle du sous-groupe *Entrevues* (100 %) est plus nombreuse que celle des autres sous-groupes à dire qu'elle est satisfaite des services qu'elle a reçus de la CARRA dans l'ensemble.
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (94 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Rachat* (89 %), *Partage du patrimoine* (88 %) et *Renseignement et estimation de rente* (87 %) à en dire autant.
- La clientèle du sous-groupe *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (92 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Renseignement et estimation de rente* (87 %) à répondre qu'elle est satisfaite des services qu'elle a reçus de la CARRA dans l'ensemble.

Résultats

- Les répondants des sous-groupes qui ont établi un contact par téléphone avec la CARRA sont plus nombreux que ceux qui ont établi un contact avec elle par un autre moyen à répondre qu'ils sont satisfaits des services qu'ils ont reçus de la CARRA dans l'ensemble (93 % par rapport à 89 %).

Résultats

4. Appels téléphoniques à la CARRA

4.1 Besoin de contacter le service à la clientèle par le passé

Près des trois quarts des personnes (73 %) qui ont établi un contact avec la CARRA par un autre moyen que le téléphone ont aussi tenté de rejoindre celle-ci par téléphone.

Q.3 « Dans le passé, avez-vous déjà tenté de rejoindre la CARRA par téléphone? » (n=1462)

	Total n=1462	Rente de retraite n=383	Rachat n=350	Partage du patrimoine n=353	Renseignement n=376
	%	◆ %	★ %	□ %	○ %
Oui	73	69	72	75	76◆
Non	27	31□○	27	25	23
Ne sait pas / ne répond pas	<1	0	<1	1	1

- La clientèle du sous-groupe *Renseignement et estimation de rente* (76 %) est plus nombreuse que la clientèle du sous-groupe *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (69 %) à avoir aussi tenté de rejoindre la CARRA par voie téléphonique.

Résultats

4.2 Nombre d'essai(s) avant d'obtenir une ligne téléphonique libre

Les deux tiers des personnes (66 %) qui ont déjà tenté de rejoindre la CARRA par téléphone ont obtenu une ligne téléphonique libre avant le cinquième essai.

Q.4 « Combien d'essai(s) avez-vous fait(s) environ avant d'obtenir une ligne téléphonique libre et de parler avec un membre du personnel de la CARRA? » (n=1625)

	Total n=1625	Appels tél. - Service à la clientèle n=375	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=263	Rachat n=253	Partage du patrimoine n=264	Renseignement n=287
	%	■ %	● %	◆ %	◆ %	★ %	□ %	○ %
1 à 2 fois	43	56◆◆◆★ □○	46○	37	45○	41○	38	32
3 à 4 fois	23	20◆	22◆	7	25◆	23◆	27■◆	27■◆
5 à 6 fois	10	12◆◆	9	3	6	11	12◆◆	12◆◆
7 à 8 fois	2	1	3	3	2	4	2	4
9 à 10 fois	5	4	4	10	6	8	4	5
11 à 12 fois	1	1	1	0	<1	<1	1	1
13 à 14 fois	<1	0	0	0	0	<1	0	<1
15 fois et plus	4	3●	1	0	6●	4●	4●	6●
N'ont jamais eu une ligne téléphonique libre ou ont abandonné	3	0	3	7	3	3	3	5
Ne sait pas / ne répond pas	8	3	12■	33■●◆★ □○	7■	7■	9■	9■

- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Service à la clientèle* (56 %) a eu moins de difficulté que la clientèle des autres sous-groupes à rejoindre la CARRA par téléphone lors du premier ou du deuxième essai.
- La clientèle des sous-groupes *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (46 %), *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* (45 %) et *Rachat* (41 %) a eu moins de difficulté que la clientèle du sous-groupe *Renseignement et estimation de rente* (32 %) à rejoindre la CARRA par téléphone lors du premier ou du deuxième essai.

Résultats

5. Ordinateur et abonnement à Internet

5.1 Accessibilité à un ordinateur au foyer

Plus des trois quarts des clients de la CARRA (77 %) possèdent un ordinateur à la maison.

Q.5 « Possédez-vous un ordinateur à la maison? » (n=2020)

	Total n=2020	Appels tél. - Service à la clientèle n=375	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=383	Rachat n=350	Partage du patrimoine n=353	Renseignement n=376
	%	%	%	%	%	%	%	%
Oui	77	71	94 ■ ◆ ★ □ ○	80	65	83 ■ ◆ ○	83 ■ ◆ ○	75 ◆
Non	23	29 ○ ★ □	6	20	35 ○ ★ □ ○	17 ○	17 ○	25 ○ ★ □
Ne sait pas / n'a pas répondu	<1	0	0	0	0	<1	0	<1

- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* est la plus nombreuse à posséder un ordinateur à la maison (94 %) alors que la clientèle du sous-groupe *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* est la moins nombreuse (65 %).
- Les hommes sont plus nombreux que les femmes à posséder un ordinateur à la maison (80 % par rapport à 75 %).

Résultats

5.2 Intérêt pour consulter son dossier en ligne en toute sécurité

Plus de trois personnes sur cinq (62 %) aimeraient avoir accès à son dossier personnel en toute sécurité par Internet sur le site de la CARRA.

Q.6a « Aimeriez-vous avoir accès à votre dossier personnel en toute sécurité par Internet sur le site de la CARRA? » (n=1553)

Q.6b « Même si vous n'avez pas accès à un ordinateur, aimeriez-vous avoir accès à votre dossier personnel en toute sécurité sur Internet? » (n=467)

	Total n=2020	Appels tél. - Service à la clientèle n=375	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=383	Rachat n=350	Partage du patrimoine n=353	Renseignement n=376
	%	%	%	%	%	%	%	%
Oui	62	57	81	70	52	61	71	59
Non	38	43	16	30	47	38	29	39
Ne sait pas / n'a pas répondu	1	0	3	0	1	1	1	1

- Comme c'était le cas lors de la question précédente, la clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* est la plus nombreuse à répondre qu'elle souhaiterait avoir accès à son dossier personnel en toute sécurité par Internet sur le site de la CARRA (81 %) alors que celle du sous-groupe *Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement* est la moins nombreuse (52 %).
- Les hommes sont plus nombreux que les femmes à en souhaiter autant (71 % par rapport à 57 %).
- Une proportion de 71 % de la clientèle qui possède un ordinateur à la maison aimerait avoir accès à son dossier personnel en toute sécurité par Internet sur le site de la CARRA alors qu'il en est de même pour 31 % des personnes qui n'ont aucun ordinateur chez elles.

Résultats

6. Améliorations proposées à la CARRA

Selon la clientèle de la CARRA, la principale amélioration qui pourrait être apportée par la CARRA est d'être plus facile à rejoindre par téléphone (17 %).

Q.7 « Selon vous, quelle est la principale amélioration qui pourrait être apportée par la CARRA pour mieux répondre à vos besoins et à vos attentes? » (n=2020)

	Total n=2020	Appels tél. - Service à la clientèle n=375	Appels tél. - Ligne employeurs n=153	Entrevues n=30	Rente de retraite n=383	Rachat n=350	Partage du patrimoine n=353	Renseignement n=376
	%	%	%	%	%	%	%	%
Plus facile à rejoindre par téléphone	17	17	24★□○	13	19	16	14	15
Plus rapide à traiter les dossiers (plus de personnel)	14	18◆◆□	12	7	11	17◆◆ □	8	18●◆◆□
Donner plus d'info / de documentation	11	11	20■◆★□ ○	13	8	12	12○	7
Accès au dossier sur Internet / formulaire en ligne	6	2	6	3	5	3	14■◆◆◆ ★○	7■★
Avoir du personnel plus compétent / attentionné / cohérent	4	5	5	0	3	4	4	5
Clarifier / vulgariser / utiliser moins de termes techniques	4	2	3	0	3	6■	6■	3
Détailler le relevé / l'envoyer plus souvent	3	4●●★	1	3	1	1	6●●★○	2
Un seul agent attitré par dossier	3	2	3	0	2	6■◆□ ○	1	2
Élargir les heures d'ouverture / être plus disponible	3	2	0	10	2	5■◆□	2	3
Autres	8	6	14■★	7	8	6	9	10
Aucune amélioration	21	25●★□	12	37●★□	25●★□	17	18	20●
Ne sait pas / n'a pas répondu	8	6●	1	7	13■●★ □○	7●	7●	8●

Résultats

- Une personne sur cinq (21 %) prétend que la CARRA n'a aucune amélioration à apporter pour mieux répondre à ses attentes et ses besoins.
- La clientèle du sous-groupe *Appels téléphoniques – Ligne réservée aux employeurs* (24 %) est plus nombreuse que la clientèle des sous-groupes *Rachat* (16 %), *Partage du patrimoine* (14 %) et *Renseignement et estimation de rente* (15 %) à dire que l'amélioration principale qui pourrait être apportée par la CARRA est d'être plus facile à rejoindre par voie téléphonique.

Conclusion

À la lumière des résultats obtenus lors de la réalisation de l'enquête téléphonique auprès de la clientèle de la CARRA, la firme Impact Recherche est en mesure de tirer les principales conclusions suivantes :

Accessibilité à une ligne téléphonique :

Dans l'ensemble, la clientèle de la CARRA éprouve des difficultés quand vient le temps d'avoir une ligne téléphonique libre pour rejoindre un membre du personnel de la Commission.

En effet, une proportion de 51 % de la clientèle uniquement est satisfaite de ce service, et ce, même si les deux tiers des répondants (66 %) réussissent à établir un contact avec une ressource de la CARRA avant le cinquième essai.

Suggestions :

Il est proposé de désengorger les lignes téléphoniques du Service à la clientèle, idéalement en ajoutant des lignes téléphoniques additionnelles, en prolongeant les heures d'ouverture du Service à la clientèle ou en examinant le temps d'intervention en ligne lors d'un contact entre un client et un préposé.

Documentation de la CARRA :

Selon les notes de satisfaction accordées aux éléments d'évaluation, il s'avère que la clientèle de la CARRA a des difficultés à comprendre la documentation de la Commission de même qu'à compléter ses formulaires (taux de satisfaction de 61 % à l'égard de la compréhension et de 63 % à l'égard de la facilité pour compléter les formulaires).

Cela s'explique, en partie du moins, par le fait que le quart de la clientèle (25 %) juge que les documents de la CARRA contiennent un vocabulaire trop technique.

Suggestion :

Il est proposé de réaliser des groupes de discussion avec la clientèle de la CARRA pour évaluer la compréhension de la documentation de la Commission, autant en ce qui a trait au vocabulaire utilisé qu'à la précision des informations, ainsi que pour mesurer qu'elles sont les difficultés rencontrées lorsqu'un client doit compléter un formulaire.

Conclusion

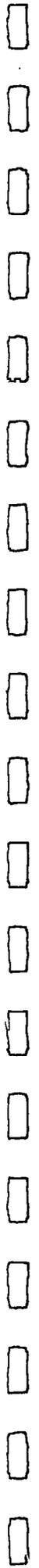
Services de la CARRA :

Les résultats obtenus démontrent qu'il y a quelques faiblesses plus marquées au niveau des services dispensés par la CARRA.

Sommairement, il semble que la Commission :

- pourrait offrir un service plus rapide dans l'ensemble (taux de satisfaction de 68 %).
- pourrait respecter davantage les délais de livraison qu'elle fixe lorsqu'elle offre un service (taux de satisfaction 80 %).
- pourrait faire preuve d'une plus grande vigilance dans ses calculs lorsqu'elle transmet un document (taux de satisfaction de 83 %).
- pourrait transmettre plus d'information sur ses services en général (taux de satisfaction de 49 %), mais aussi sur la responsabilité de sa clientèle dans la préparation de sa propre retraite (taux de satisfaction de 55 %).

Suggestion : il est proposé de réviser la démarche que doit suivre un client lorsqu'il désire obtenir un service de la CARRA afin de mesurer l'importance de chacune des étapes (taux de satisfaction de 57 % quant au nombre d'étapes à suivre avant d'obtenir un service) et pour voir s'il serait possible de procéder d'une façon plus efficace et plus rapide au traitement des requêtes formulées par la clientèle.



ANNEXE
Questionnaire

Impact Recherche
Dossier 14.5007H-CARRA
Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Bonjour, mon nom est _____ de la firme Impact Recherche. Nous réalisons présentement une étude de satisfaction auprès de la clientèle de la CARRA qui a utilisé un ou plusieurs services de la Commission administrative de régimes de retraite et d'assurances récemment. Votre opinion serait grandement appréciée. Merci!

Au besoin :

- Le questionnaire ne dure pas plus de 12 minutes.
- Soyez assuré que vos réponses demeureront strictement confidentielles.

A. Sous-groupe du type de services ENREGISTRER

QUOTAS : VOIR LA FEUILLE QUI PRÉSENTE LE DÉTAIL DE L'ÉCHANTILLON

Appels téléphoniques – service à la clientèle	01 VERBAL
Appels téléphoniques – ligne réservée aux employeurs	02 VERBAL
Entrevues	03 VERBAL
Rente de retraite, de conjoint survivant ou d'orphelin, remboursement	04 ÉCRIT
Rachat	05 ÉCRIT
Partage du patrimoine	06 ÉCRIT
Renseignement et estimation de rente	07 ÉCRIT

B. Sexe ENREGISTRER

Masculin	01
Féminin	02

C. Langue parlée ENREGISTRER

Français	01
Anglais	02

1. Je vais vous lire une série d'énoncés qui porte sur les services dispensés par la CARRA. Pour chacun d'eux, dites-moi si vous êtes TOUT À FAIT en ACCORD, ASSEZ en ACCORD, ASSEZ en DÉSACCORD ou TOUT À FAIT en DÉSACCORD. (SI UN ÉNONCÉ NE S'APPLIQUE PAS À UN RÉPONDANT, CRÉER UN CODE « NE S'APPLIQUE PAS »).

La première section porte sur l'évaluation du personnel de la CARRA.

	TAF en accord	Assez en accord	Assez en désaccord	TAF en désaccord	NSP/ NRP
a. Le personnel de la CARRA est toujours courtois envers moi.	01	02	03	04	99
b. Le personnel de la CARRA m'accorde toujours assez de temps lorsque j'entre en contact avec lui.	01	02	03	04	99

	TAF en accord	Assez en accord	Assez en désaccord	TAF en désaccord	NSP/NRP
c. Le personnel de la CARRA comprend bien mes besoins.	01	02	03	04	99
d. Le personnel de la CARRA vérifie si je suis satisfait des renseignements de même que des services obtenus avant de terminer la conversation.	01	02	03	04	99
e. Le personnel de la CARRA connaît bien mon dossier.	01	02	03	04	99
f. Le personnel de la CARRA me transmet toujours des informations exactes de même que précises sur mon dossier.	01	02	03	04	99
g. En général, le personnel de la CARRA utilise un vocabulaire trop technique.	01	02	03	04	99
h. J'ai confiance en le personnel de la CARRA, car il maîtrise tous les aspects des régimes de retraite.	01	02	03	04	99
RAPPEL DE LA QUESTION OBLIGATOIRE					
i. Tous les renseignements que je fournis au personnel de la CARRA sont traités de façon strictement confidentielle.	01	02	03	04	99
j. Le personnel de la CARRA est toujours en mesure de me dire à quel moment un service me sera fourni.	01	02	03	04	99
k. Le personnel de la CARRA prend la peine de m'expliquer les raisons pour lesquelles il prend une décision par rapport à ma demande.	01	02	03	04	99
l. Le personnel de la CARRA est en mesure de m'indiquer clairement la démarche à suivre pour contester une décision au sujet de ma demande.	01	02	03	04	99
La prochaine section porte sur l'évaluation du matériel de la CARRA de même que sur ses services.					
m. La documentation de la CARRA (dépliants, etc.) est plutôt difficile à comprendre.	01	02	03	04	99
n. Les explications qui me sont fournies par la CARRA au sujet de mon dossier sont complètes.	01	02	03	04	99

RAPPEL DE LA QUESTION OBLIGATOIRE

	TAF en accord	Assez en accord	Assez en désaccord	TAF en désaccord	NSP/NRP
o. Les formulaires de la CARRA sont plutôt difficile à compléter.	01	02	03	04	99
p. Il est facile de trouver les informations qui indiquent où s'adresser pour obtenir les services de la CARRA.	01	02	03	04	99
q. La CARRA m'assure un service rapide.	01	02	03	04	99
r. La CARRA m'assure un service efficace.	01	02	03	04	99
s. Il est facile d'avoir une ligne téléphonique libre lorsque je veux rejoindre un membre du personnel de la CARRA.	01	02	03	04	99
t. Lorsque j'ai besoin d'une information précise sur mon dossier, je trouve rapidement la bonne personne au sein de la CARRA pour m'aider.	01	02	03	04	99
u. Les heures d'ouverture de la CARRA sont parfaitement adaptées à mon horaire (au besoin LIRE : les heures d'ouverture de la CARRA sont de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 du lundi au vendredi) .	01	02	03	04	99
v. Il faut que je passe par trop d'étapes lorsque je veux établir un contact avec la CARRA avant d'obtenir le service dont j'ai besoin.	01	02	03	04	99
w. Généralement, il n'y a pas d'erreur de calcul dans les documents qui me sont transmis par la CARRA.	01	02	03	04	99
x. La CARRA respecte les délais de livraison convenus lorsqu'elle offre un service.	01	02	03	04	99
y. La CARRA ne m'a pas informé de ma responsabilité dans la préparation de ma propre retraite.	01	02	03	04	99
z. L'ensemble des services offerts par la CARRA m'ont été présentés par un membre de son personnel.	01	02	03	04	99

2. À la lumière de votre propre expérience, diriez-vous que vous êtes TRÈS SATISFAIT, ASSEZ SATISFAIT, PEU SATISFAIT ou PAS DU TOUT SATISFAIT des services que vous avez reçus de la CARRA dans l'ensemble?

Très satisfait	01
Assez satisfait	02
Peu satisfait	03
Pas du tout satisfait	04
NSP/NRP	99 → NE PAS LIRE

CARRA - RECHERCHEUR/RECHERCHEUSE - ENQUÊTE

POSER LA QUESTION SUIVANTE UNIQUEMENT AUX RÉPONDANTS QUI ONT DÉJÀ ÉTABLI UN CONTACT AVEC LA CARRA PAR ÉCRIT (04, 05, 06 ET 07 à la QA)

3. Dans le passé, avez-vous déjà tenté de rejoindre la CARRA par téléphone?

- | | |
|----------|------------|
| Oui | 01 |
| Non | 02 → PAQ 5 |
| NSP/ NRP | 99 → PAQ 5 |

LA PHRASE SUIVANTE SERT À CONFIRMER UNIQUEMENT QUE LES RÉPONDANTS (01, 02, 03 à QA) ONT DÉJÀ ÉTABLI UN CONTACT PAR TÉLÉPHONE AVEC LA CARRA

Vous avez établi un ou plusieurs contacts téléphoniques dans le passé avec la CARRA.

LA QUESTION SUIVANTE EST POUR TOUS LES RÉPONDANTS

4. Combien d'essai(s) avez-vous fait(s) environ AVANT d'obtenir une ligne téléphonique libre et de parler avec un membre du personnel de la CARRA? **NE PAS LIRE / INSCRIRE LA RÉPONSE DU RÉPONDANT DANS LA CATÉGORIE CORRESPONDANTE**

- | | |
|---|----|
| 1 à 2 essai(s) | 01 |
| 3 à 4 essais | 02 |
| 5 à 6 essais | 03 |
| 7 à 8 essais | 04 |
| 9 à 10 essais | 05 |
| 11 à 12 essais | 06 |
| 13 à 14 essais | 07 |
| 15 essais et plus | 08 |
| N'ont jamais eu une ligne téléphonique libre ou ont abandonné | 09 |
| NSP/ NRP | 99 |

INTERVIEWÉ/INTERVIEWÉE - ACCÈS À UN ORDINATEUR À LA MAISON

5. Possédez-vous un ordinateur à la maison ou avez-vous accès à un ordinateur?

- | | |
|----------|-------------|
| Oui | 01 |
| Non | 02 → PAQ 6b |
| NSP/ NRP | 99 |

6. A. Aimeriez-vous avoir accès à votre dossier personnel en toute sécurité par Internet sur le site de la CARRA?

B. Même si vous n'avez pas accès à un ordinateur, Aimeriez-vous avoir accès à votre dossier personnel en toute sécurité sur Internet, par le biais du site de la CARRA?

- | | |
|----------|----|
| Oui | 01 |
| Non | 02 |
| NSP/ NRP | 99 |

