

# Résultats

## Membres retraités

## Le Régime de retraite de l'Université du Québec désire vous informer des principaux résultats du sondage effectué auprès des retraités

### Rappel des événements

À l'automne 2006, le Régime de retraite de l'Université du Québec (le Régime) a confié à la firme SOM le mandat d'effectuer un sondage sur le service à la clientèle auprès des membres actifs et auprès des retraités. Ce sondage s'inscrivait dans le cadre du plan stratégique 2005-2008, où l'un des objectifs était de promouvoir le Régime afin d'améliorer la compréhension des membres et ainsi leur permettre de prendre des décisions éclairées. En fait, le sondage n'est pas simplement un outil permettant de

mesurer la satisfaction de la clientèle. Il a donné aux membres un aperçu des différents services offerts, et a informé le Régime du degré de compréhension des gens à l'égard de celui-ci. Finalement, le sondage a fourni l'occasion aux membres d'exprimer leurs besoins. Le Régime tentera de les combler dans la majorité des cas.

Sur les 1 725 retraités invités à participer au sondage, 929 ont répondu à l'invitation, ce qui représente un excellent taux de participation de 54 %.

### Les résultats globaux (% de satisfaction des retraités)

- Service à la clientèle : 98 %
- Moyens de communication : 95 %
- Gouvernance : 98 %

Le régime tient sincèrement à vous en remercier.

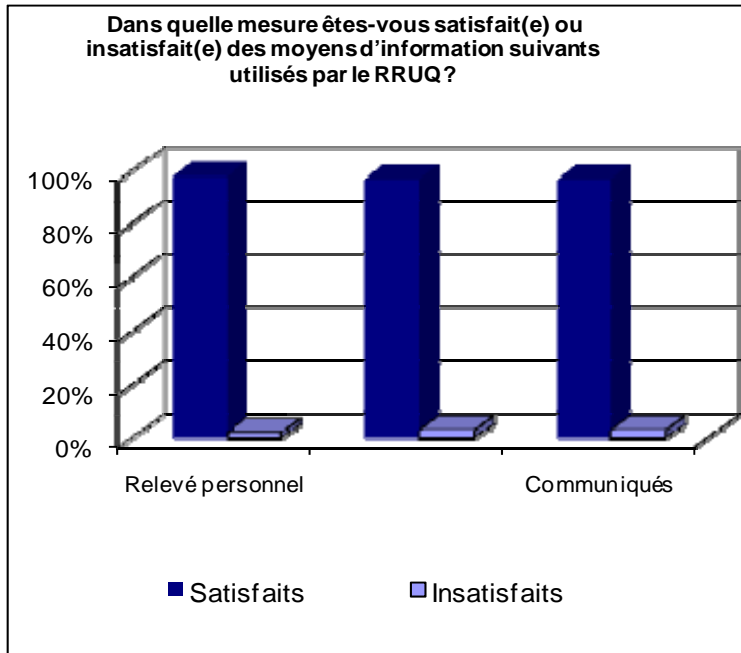
### Le service à la clientèle

Les résultats du sondage démontrent un niveau de satisfaction très élevé en regard au service à la clientèle. Tant au niveau de la facilité à joindre le Régime par téléphone, de la courtoisie dont on a fait preuve à votre égard et de l'accessibilité de la personne avec qui vous désiriez communiquer, la grande majorité des gens se disent satisfaits. 97 % des retraités se disent également satisfaits de la qualité de l'information fournie ainsi que du délai de réponse.

### La gouvernance

98 % des retraités sont satisfaits de la gouvernance du Régime et de la transparence dont il fait preuve.

## Les moyens de communication



- 75 % des retraités privilégient les lettres et envois postaux comme moyen de communication.
- 96 % se disent satisfaits de la clarté de l'information se trouvant sur le bordereau de dépôt.
- Seulement 7 % des retraités ont consulté le site Internet du RRUQ depuis sa refonte le 14 juin 2006. Parmi ces gens, 95 % en sont satisfaits.

## Les actions qui seront prises

À la suite de vos commentaires, plusieurs actions ont déjà été prises et d'autres le seront sous peu. Voici la liste des principales d'entre elles :

- les heures d'ouverture du service à la clientèle ont été prolongées jusqu'à 17 h;
- les services offerts par le Régime seront promus davantage;
- le site Internet continuera d'être amélioré.



2600, boulevard Laurier  
Tour de la Cité, 6<sup>e</sup> étage, bureau 600  
Québec (Québec) Canada G1V 4W1

Téléphone 418.654.3850  
Sans frais 1.888.236.3677  
Télécopieur 418.654.3854

**Notre promesse,  
mieux garantir votre avenir**

Retrouvez-nous sur Internet!

[www.rruq.ca](http://www.rruq.ca)

### *Merci!*

*Le personnel du Secrétariat du Régime de retraite tient à vous remercier d'avoir pris le temps de participer à ce sondage. Bien vous servir nous tient à cœur et les résultats exceptionnels de ce sondage seront une source de fierté et de motivation pour l'avenir. Vos commentaires sont toujours les bienvenus et ils nous permettent de nous améliorer sans cesse.*

*Le personnel du Secrétariat du Régime*

