



**Société de l'assurance
automobile**

Québec 

**Sondage auprès des clients n'utilisant pas les
possibilités offertes en prestation autonome de
service pour l'obtention des principaux
services offerts par la SAAQ**

- Rapport d'analyse -

Leger
MARKETING

**Dossier 77236-171
Février 2013**

L'intelligence Marketing

Léger
MARKETING

- Léger Marketing est la plus importante firme de recherche marketing et de sondages à propriété canadienne avec plus de 600 professionnels travaillant à ses bureaux au Canada et aux États-Unis.
- Léger Marketing est le partenaire nord-américain du plus important réseau mondial de recherche Worldwide Independent Network (WIN) of Market Research.


WIN
Worldwide
Independent Network
Of Market Research



Canada

Montréal

Québec

Toronto

Ottawa

Edmonton

Calgary

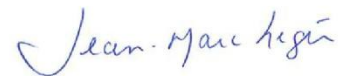
États-Unis

Philadelphie, PA

Denver, CO

Tampa, FL

Nous sommes fiers de vous présenter ce rapport de recherche qui a été réalisé selon les normes rigoureuses de qualité de notre entreprise et de l'Association canadienne de recherche et d'intelligence marketing (ARIM). Nous sommes persuadés que cela répondra à vos préoccupations et nous espérons avoir le privilège de vous servir de nouveau dans un avenir rapproché.



Jean-Marc Léger
Président

**La plus importante
firme de recherche
marketing et de sondages
à propriété canadienne**

TABLE DES MATIÈRES

Contexte et objectifs de l'étude	8
Méthodologie	10
Faits saillants	17
Analyse détaillée des résultats	23
1. Le renouvellement du permis de conduire	24
1.1 La connaissance des services offerts par les institutions financières	25
1.2 Les motifs de non-utilisation des services offerts par les institutions financières	28
1.3 Les incitatifs à l'utilisation des services des institutions financières	31
1.4 La connaissance du prélèvement automatique dans un compte bancaire	32
1.5 Les motifs de non-utilisation du prélèvement automatique bancaire	33
1.6 Les incitatifs à l'utilisation du prélèvement automatique bancaire	36
2. Le renouvellement d'une immatriculation	37
2.1 La connaissance des services offerts par les institutions financières	38
2.2 Les motifs de non-utilisation des services offerts par les institutions financières	41
2.3 Les incitatifs à l'utilisation des services des institutions financières	44
2.4 La connaissance du prélèvement automatique dans un compte bancaire	45
2.5 Les motifs de non-utilisation du prélèvement automatique bancaire	46
2.6 Les incitatifs à l'utilisation du prélèvement automatique bancaire	49
3. Le remisage d'un véhicule	50
3.1 La connaissance de la possibilité de remiser un véhicule par Internet	51
3.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour le remisage d'un véhicule	53
3.3 Les incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour le remisage d'un véhicule	56
3.4 La connaissance de l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule	57



TABLE DES MATIÈRES



3.5	Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule	60
3.6	Les incitatifs à l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule	62
4.	La remise en circulation d'un véhicule	63
4.1	La connaissance de l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour remettre un véhicule en circulation	64
4.2	Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour la remise en circulation d'un véhicule	66
4.3	Les incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour la remise en circulation d'un véhicule	68
5.	La prise de rendez-vous pour un examen de conduite	69
5.1	La connaissance de la possibilité d'utiliser Internet pour la prise d'un rendez-vous	70
5.2	Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour la prise d'un rendez-vous	72
5.3	Les incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour la prise d'un rendez-vous	75
5.4	La connaissance de la possibilité d'utiliser les services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous	76
5.5	Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous	78
5.6	Les incitatifs à l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous	81
6.	La demande d'une copie de son dossier de conduite	82
6.1	La connaissance de la possibilité d'obtenir son dossier de conduite par Internet	83
6.2	Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour l'obtention de son dossier de conduite	85
6.3	Le délai dont disposait les clients pour l'obtention de leur dossier de conduite	88
6.4	Les incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour l'obtention de son dossier de conduite	89
6.5	La connaissance de la possibilité d'utiliser les services téléphoniques automatisés pour l'obtention de son dossier de conduite	90

TABLE DES MATIÈRES



6.6	Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour la demande de son dossier de conduite	92
6.7	Les incitatifs à l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour la demande de son dossier de conduite	94
6.8	Les raisons justifiant la demande d'une copie de son dossier de conduite	95
7.	L'utilisation d'Internet	96
7.1	La proportion des clients utilisant Internet et fréquence d'utilisation	97
7.2	L'accès à Internet à la maison	99
7.3	L'utilisation d'Internet pour la gestion bancaire et les paiements	100
7.4	L'utilisation des médias sociaux	102
7.5	L'utilisation du site Internet de la SAAQ	103
7.6	L'utilisation des services en ligne d'autres ministères et organismes	105
7.7	Les qualités recherchées d'un service en ligne	106
7.8	Les raisons expliquant la non-utilisation d'Internet	107
8.	La satisfaction à l'égard du mode d'obtention du service reçu	108
8.1	Service reçu en point de service	109
8.2	Service obtenu par téléphone	112
8.3	Renouvellement du permis ou de l'immatriculation par la poste	115
8.4	Service obtenu par Internet	116
8.5	Satisfaction globale	117
	Profil des répondants	119
	Annexe 1 : Questionnaire	122

CONTEXTE ET OBJECTIFS



contexte
objectifs
contexte
objectifs



CONTEXTE ET OBJECTIFS

9

Sondage sur les raisons justifiant la non-utilisation des modes de prestation autonome de service pour l'obtention de certains services et les incitatifs à les utiliser.

La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a mandaté la firme de recherche Léger Marketing afin de réaliser une étude auprès des clients n'utilisant pas les possibilités offertes d'obtenir certains services disponibles en « prestation autonome de service », c'est-à-dire sans avoir recours au service d'un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires.

De manière générale, la SAAQ a souhaité valider les éléments suivants auprès de la clientèle n'utilisant pas, pour l'obtention de certains services, les modes de prestation autonome de service :

- vérifier la notoriété des différents modes de prestation autonome de service, selon les services utilisés par la clientèle;
- identifier les freins et les incitatifs à l'utilisation de ces modes de prestation de services;
- identifier les habitudes de la clientèle au niveau de l'utilisation d'Internet;
- mesurer la satisfaction de la clientèle, selon le mode de prestation de service utilisé.

Ultimement, les résultats de l'étude doivent permettre de connaître les freins à l'utilisation des modes de prestation autonome de service ainsi que les incitatifs pouvant amener les clients à les utiliser. La connaissance de ces éléments facilitera la prise de décision de la SAAQ quant aux efforts à consentir pour amener la clientèle non-utilisatrice à utiliser les modes de prestation autonome de service.

Le présent rapport expose les résultats obtenus auprès des non-utilisateurs, pour l'obtention de certains services, des modes de prestation autonome de service.



MÉTHODOLOGIE



MÉTHODOLOGIE

11

L'approche méthodologique

Sondage téléphonique auprès d'utilisateurs des services de la SAAQ ayant obtenu le service d'une manière nécessitant un contact avec un préposé.

La population à l'étude

Elle était composée des utilisateurs des services suivants : renouvellement du permis de conduire, renouvellement d'une immatriculation, remisage d'un véhicule, « déremisage », prise de rendez-vous et demande d'une copie de son dossier de conduite. Tous avaient utilisé pour l'obtention du service une manière de faire nécessitant un contact avec un préposé (dans un point de service et par téléphone, avec l'assistance d'un préposé). Ces personnes étaient des résidents de la province de Québec, pouvant s'exprimer en français ou en anglais et accessibles par une ligne téléphonique fixe.

La méthode de collecte des données, le plan échantillonnal et la précision statistique

L'échantillon a été sélectionné parmi la liste transmise par la SAAQ. Au total, les listes comptaient 6 772 noms et coordonnées valides. Toutes les unités échantillonales faisant partie de la liste ont été appelées afin de compléter l'échantillon. Une recherche de numéro de téléphone a préalablement été effectuée afin de s'assurer d'un maximum d'échantillon effectif.

Au total, 1 898 entrevues ont été complétées et des quotas avaient été définis selon le service utilisé. Le tableau de la page suivante présente la répartition de l'échantillon selon le plan échantillonnal prédéfini.

Par ailleurs, la taille de l'échantillon (n=1898) permet d'extrapoler les résultats globaux à l'ensemble des utilisateurs des services ayant été obtenus par un mode nécessitant un contact avec un préposé, avec une marge d'erreur maximale de +/- 2,3% dans un intervalle de confiance de 95% (19 fois sur 20), ce qui est très fiable.

L'instrument de mesure

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de la SAAQ. Il a, par la suite, été validé et traduit par les professionnels de Léger Marketing. Le questionnaire est composé de 104 variables, dont 42 questions semi-ouvertes, et sa durée moyenne est de 8 minutes.



MÉTHODOLOGIE

L'approche méthodologique

Une démarche réalisée selon les règles de l'art régissant l'industrie de la recherche.



Service utilisé	Nombre de répondants
Renouvellement de permis de conduire	500
Renouvellement d'immatriculation	500
Remisage	300
« Déremisage »	152
Prise de rendez-vous	300
Demande d'une copie du dossier de conduite	146
Ensemble de l'échantillon	1898

La formation des intervieweurs

Les entrevues ont été réalisées par des intervieweurs expérimentés en collecte des données d'études à nature comportementale. Tous les intervieweurs ayant travaillé sur ce projet de recherche ont reçu une formation approfondie de la part de la chargée de projet de Léger Marketing et du superviseur du centre d'appels dans le but de maîtriser parfaitement le questionnaire avant d'entreprendre la collecte des données. De manière plus précise, les sujets abordés lors de la formation des intervieweurs étaient la nature du sujet, les objectifs du sondage et l'explication de chacune des questions de manière détaillée.



MÉTHODOLOGIE

13

L'approche méthodologique

Le prétest du questionnaire

Avant de commencer la collecte officielle des données, un prétest (19 entrevues complètes) a été réalisé afin de valider le questionnaire et d'assurer son déroulement logique ainsi que la compréhension des questions par les répondants. À la suite du prétest, quelques ajustements mineurs ont été apportés au questionnaire.

La collecte des données

La collecte des données a été réalisée du 21 novembre au 18 décembre 2012 entre 16 h 30 et 21 h en semaine et entre 10 h et 17 h le samedi. Toutes les entrevues téléphoniques ont été réalisées et surveillées en continu au centre d'appels de Léger Marketing. Les superviseurs étaient présents en tout temps afin d'assurer le contrôle et la qualité des entrevues. L'écoute monitoring en cours de sondage a été effectuée de façon constante avec surveillance simultanée des informations inscrites sur le fichier informatique. Les superviseurs contrôlaient ainsi non seulement la qualité de l'entrevue, mais aussi la bonne adéquation entre les réponses fournies et le code entré au fichier.

La collecte des données

De manière à maximiser le taux de réponse, entre 5 et 10 rappels ont eu lieu à différents moments de la journée et de la semaine pour rejoindre une personne si la ligne était occupée, si on ne répondait pas ou si un répondeur était en fonction. Des rendez-vous ont été pris lorsque la personne préférerait répondre à un autre moment. Ce nombre de rappels assure une meilleure représentativité de la population sondée.

Le taux de réponse

Le taux de réponse global obtenu dans le cadre de cette étude est de 41,7%. Le tableau de la page suivante présente le taux de réponse selon les différentes strates de l'échantillon.



MÉTHODOLOGIE

14

L'approche méthodologique

Service obtenu	Taux de réponse
Renouvellement de permis de conduire	31,2%
Renouvellement d'immatriculation	29,6%
Remisage	31,1%
« Déremisage »	69,3%
Prise de rendez-vous	79,6%
Demande d'une copie du dossier de conduite	59,3%
Ensemble de l'échantillon	41,7%

La pondération des données

Les données ont été pondérées pour corriger l'impact de la sous ou surreprésentation de certaines strates des populations ciblées par l'étude. Afin de redresser les déséquilibres et garantir la représentativité des données, la statisticienne de Léger Marketing a pondéré les données en fonction du service utilisé, en termes de volume de transactions.

L'analyse des résultats

Pour chacune des variables à l'étude, les résultats globaux sont présentés dans un tableau ou un graphique. Des tests de proportions ont été effectués pour identifier les différences statistiquement significatives; ces différences sont d'ailleurs relevées dans l'analyse des résultats, lorsque pertinentes.



MÉTHODOLOGIE

TABLEAU ADMINISTRATIF DES RÉSULTATS	Total	TABLEAU ADMINISTRATIF DES RÉSULTATS (suite)	Total
Échantillon de base	9 456	Échantillon effectif	6 772
Numéros non valides	1 096	Entrevues non complétées	4 874
Pas de service	951	Refus	1 410
Non résidentiel	6	Pas de réponse	1 185
Télécopieur, modem, cellulaire, téléavertisseur	134	Répondeur	1 342
Doublon	5	Occupé	53
Numéros hors échantillon	1 588	Incomplet	151
Langue étrangère	28	Rendez-vous fixé ¹	733
Non qualifié	151	Entrevues complétées	1 898
Mauvais contact	875	Taux de réponse	41,7%
Quota atteint	409		
Non éligibles : SERVICE ou MODE	124		

¹ Dans l'impossibilité de réaliser l'entrevue au moment de l'appel téléphonique, un rendez-vous a été fixé avec des personnes. Toutefois, l'étude a été complétée avant de contacter de nouveau ces personnes.



MÉTHODOLOGIE

16

Les notes de lecture du rapport

Comment lire les résultats ?

Dans les tableaux et les graphiques, le « n » représente le nombre réel de personnes interrogées.

Le cas échéant, les totaux différents de 100% sont dus à la non-réponse ou à l'arrondissement à l'entier.

Aussi, dans certains cas, les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse. Les totaux à ces questions excèdent 100%.

Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement supérieures sont présentées en **rouge** dans les tableaux et graphiques, alors que les proportions significativement inférieures sont présentées en **bleu**.

Les résultats des sous-groupes composés de moins de 30 répondants sont présentés à titre informatif seulement, étant donné le faible nombre d'individus qu'ils représentent.

La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.



**FAITS
SAILLANTS**



FAITS SAILLANTS

Le renouvellement du permis de conduire

- Les clients connaissent dans une assez grande proportion les moyens de renouveler son permis qui ne nécessitent pas un contact avec un préposé (notoriété de 82% pour les services offerts par les institutions financières et de 70% pour le prélèvement bancaire automatique). Les gens sachant qu'ils auraient pu payer leur permis de conduire par les services offerts par les institutions financières l'ont principalement appris par les documents envoyés par la SAAQ, avec l'avis de renouvellement du permis de conduire (56%). En fait, ce sont 70% des clients ayant reçu un avis de renouvellement de leur permis de conduire qui disent avoir lu ces documents.
- Les raisons invoquées pour ne pas avoir utilisé des moyens ne nécessitant pas un contact avec un préposé sont de nature très diverse. Dans le cas des services des institutions financières, les clients invoquent principalement l'habitude (22%) et le fait que ces services ne soient pas offerts par leur institution financière (10%). Dans le cas du prélèvement automatique bancaire, les clients disent principalement que c'est pour préserver les emplois dans leur région (15%) et parce qu'ils jugent avoir un meilleur suivi de leurs dépenses en allant dans un point de service ou en procédant par la poste (15%).
- Les principaux incitatifs à l'utilisation des services des institutions financières pour le renouvellement du permis de conduire seraient que ces services soient offerts par l'institution financière des clients (18%) et de pouvoir avoir une confirmation écrite que la transaction a été effectuée (17%). Pour ce qui est du prélèvement automatique bancaire, 53% disent que rien n'aurait pu les inciter à payer leur permis de conduire de cette manière. Les principaux incitatifs à l'utiliser seraient qu'il y ait un incitatif monétaire (11%) et que ce service soit plus facile à utiliser (6%).

Le renouvellement d'une immatriculation

- Les clients connaissent dans une assez grande proportion les moyens de renouveler leur immatriculation qui ne nécessitent pas un contact avec un préposé (notoriété de 82% pour les services offerts par les institutions financières et de 72% pour le prélèvement bancaire automatique). Les gens sachant qu'ils auraient pu payer leur immatriculation par les services offerts par les institutions financières l'ont principalement appris par les documents envoyés par la SAAQ, avec l'avis de renouvellement de l'immatriculation (57%). En fait, ce sont 68% des clients ayant reçu un avis de renouvellement de leur immatriculation qui disent avoir lu ces documents.



FAITS SAILLANTS

19

- Les raisons invoquées pour ne pas avoir utilisé des moyens ne nécessitant pas un contact avec un préposé sont de nature très diverse. Dans le cas des services des institutions financières, les clients invoquent principalement l'habitude (25%) et le fait que ces services ne soient pas offerts par leur institution financière (10%). Dans le cas du prélèvement automatique bancaire, les clients disent principalement que c'est parce qu'ils jugent avoir un meilleur suivi de leurs dépenses en allant dans un point de service ou en procédant par la poste (17%) et qu'ils n'aiment pas donner leurs coordonnées bancaires (14%).
- Les principaux incitatifs à l'utilisation des services des institutions financières pour le renouvellement d'une immatriculation seraient que ces services soient offerts par l'institution financière des clients (23%) et de pouvoir avoir une confirmation écrite que la transaction a été effectuée (15%). Pour ce qui est du prélèvement automatique bancaire, 55% disent que rien n'aurait pu les inciter à payer leur immatriculation de cette manière. Les principaux incitatifs à l'utiliser seraient qu'il y ait un incitatif monétaire (8%) et que ce mode de paiement soit plus facile à utiliser (6%).

Le remisage d'un véhicule

- Les clients ayant remisé leur véhicule par téléphone ou en allant dans un point de service ont dit savoir dans une proportion de 68% qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ. La possibilité de procéder par le biais des services téléphoniques automatisés est moins bien connue, avec une notoriété de 34%. Les gens sachant qu'ils auraient pu remisé leur véhicule par le site Internet de la SAAQ l'ont principalement appris par des amis ou des connaissances (34%) et par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires (23%).
- Les raisons invoquées pour ne pas avoir utilisé des moyens ne nécessitant pas un contact avec un préposé sont de nature très diverse. Dans le cas du site de la SAAQ, les clients invoquent principalement le fait qu'ils n'ont pas accès à Internet (25%) et le manque d'habileté avec Internet (20%). Dans le cas des services téléphoniques automatisés, ils disent principalement que c'est parce qu'ils préfèrent faire affaire avec une personne (26%) et parce qu'ils avaient déjà à se rendre dans un point de service (15%).
- Ce sont 40% des clients interrogés qui disent que rien n'aurait pu les inciter à remisé leur véhicule par le site Internet de la SAAQ. Les principaux incitatifs à l'utiliser seraient d'avoir accès à Internet (17%) et de connaître cette façon de faire (9%). Pour ce qui est des services téléphoniques automatisés, 50% des clients disent que rien n'aurait pu les inciter à remisé leur véhicule de cette manière. Les principaux incitatifs à l'utiliser seraient de connaître cette façon de faire (13%) et que le service soit plus facile à utiliser (6%).



FAITS SAILLANTS

La remise en circulation d'un véhicule

- Les clients ayant remis leur véhicule en circulation en allant dans un point de service ont dit savoir dans une proportion de 57% qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ. Les gens sachant qu'ils auraient pu remettre leur véhicule en circulation par le site Internet de la SAAQ l'ont principalement appris par des amis ou des connaissances (39%) et en visitant le site Internet de la SAAQ (25%).
- Les principales raisons invoquées pour ne pas avoir utilisé le site Internet de la SAAQ pour remettre son véhicule en circulation sont le fait qu'ils n'ont pas accès à Internet (22%) et le manque d'habileté avec Internet (14%).
- Ce sont 33% des clients interrogés qui disent que rien n'aurait pu les inciter à utiliser le site Internet de la SAAQ pour remettre leur véhicule en circulation. Les principaux incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ seraient d'avoir accès à Internet (18%) et de connaître cette façon de faire (15%).

La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

- Les clients ayant pris un rendez-vous par téléphone, en parlant à un préposé, ou en allant dans un centre de services ont dit dans une proportion de 75% qu'ils savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ. La possibilité de procéder par le biais des services téléphoniques automatisés est moins bien connue, avec une notoriété de 59%. Les gens sachant qu'ils auraient pu prendre un rendez-vous par le site Internet de la SAAQ l'ont principalement appris en visitant le site Internet de la SAAQ (33%) et par des amis ou des connaissances (28%). Quant à ceux connaissant la possibilité de procéder par le biais des services téléphoniques automatisés, ils l'ont appris par des amis ou connaissances (21%) et par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires (20%).
- Les raisons invoquées pour ne pas avoir utilisé des moyens ne nécessitant pas un contact avec un préposé sont de nature très diverse. Dans le cas du site Internet de la SAAQ, les clients invoquent principalement qu'ils avaient déjà à se rendre dans un centre de services (26%) et qu'ils préfèrent faire affaire avec une personne (14%). Dans le cas des services téléphoniques automatisés, les clients disent principalement qu'ils avaient déjà à se rendre dans un centre de services (19%) et qu'ils préfèrent faire affaire avec une personne (21%).



FAITS SAILLANTS

21

- Ce sont 33% des clients interrogés qui disent que rien n'aurait pu les inciter à prendre leur rendez-vous par le site Internet de la SAAQ. Les principaux incitatifs à l'utiliser seraient que le service soit plus facile à utiliser (13%) et de connaître cette façon de faire (10%). Pour ce qui est des services téléphoniques automatisés, 38% des clients disent que rien n'aurait pu les inciter à prendre leur rendez-vous de cette manière. Les principaux incitatifs à l'utiliser seraient de connaître cette façon de faire (11%) et que le service soit plus facile à utiliser (11%).

La demande d'une copie de son dossier de conduite

- Les clients ayant demandé une copie de leur dossier de conduite par téléphone, en parlant à un préposé, ou en allant dans un centre de services ont dit savoir dans une proportion de 58% qu'ils savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ. La possibilité de procéder par le biais des services téléphoniques automatisés est moins bien connue, avec une notoriété de 36%. Les gens sachant qu'ils auraient pu demander leur dossier de conduite par le site Internet de la SAAQ l'ont principalement appris en visitant le site Internet de la SAAQ (31%) et par des amis ou des connaissances (20%). Quant à ceux connaissant la possibilité de procéder par le biais des services téléphoniques automatisés, ils l'ont appris par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires (23%) et par des amis ou des connaissances (21%).
- Les raisons invoquées pour ne pas avoir utilisé des moyens ne nécessitant pas un contact avec un préposé sont de nature très diverse. Dans le cas du site Internet de la SAAQ, les clients invoquent principalement qu'ils n'ont pas accès à Internet (18%) et qu'ils jugent que c'est plus simple et plus rapide de le faire par téléphone ou en se rendant dans un centre de services (15%). Dans le cas des services téléphoniques automatisés, les clients disent principalement qu'ils voulaient avoir une copie de leur dossier de conduite immédiatement (8%) et qu'ils avaient des questions à poser (4%).
- Ce sont 32% des clients interrogés qui disent que rien n'aurait pu les inciter à demander leur dossier de conduite par le site Internet de la SAAQ. Les principaux incitatifs à l'utiliser seraient que le service soit plus facile à utiliser (13%) et de connaître cette façon de faire (10%). Pour ce qui est des services téléphoniques automatisés, 46% des clients disent que rien n'aurait pu les inciter à demander une copie de leur dossier de conduite de cette manière. Les principaux incitatifs à l'utiliser seraient de connaître cette manière de faire (15%) et que le service soit plus facile à utiliser (6%).



FAITS SAILLANTS

L'utilisation d'Internet

- Les trois quarts des clients interrogés disent utiliser Internet (76%) et la majorité l'utilise chaque jour (71%). La plupart des clients interrogés ont accès à Internet à la maison (83%).
- Parmi les clients utilisateurs d'Internet, 61% disent gérer leur compte bancaire par le biais d'Internet et 69%, qu'ils ont déjà effectué un paiement par Internet.
- La moitié des clients utilisateurs d'Internet sont des utilisateurs des réseaux sociaux (52%).
- Toujours parmi les clients utilisateurs d'Internet, 49% ont déjà visité le site de la SAAQ et 34% disent avoir déjà effectué une transaction sur ce site. Ils disent également avoir déjà utilisé les services en ligne d'autres ministères et organismes dans une proportion de 53%.

La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

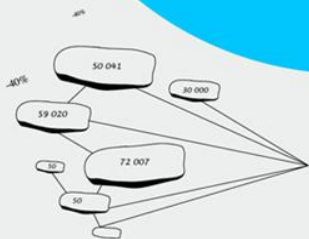
- Les aspects du service en point de service qui sont jugés les plus satisfaisants sont le respect du personnel à l'égard des clients (moyenne de 9,4 sur 10), la courtoisie du personnel (9,3) et l'exactitude de l'information reçue (9,1).
- Les aspects du service par téléphone qui sont jugés les plus satisfaisants sont la compétence du personnel (moyenne de 9,2 sur 10), le respect du personnel à l'égard des clients (9,2) et la courtoisie du personnel (9,1).
- Les aspects du service par la poste qui sont jugés les plus satisfaisants sont l'exactitude de l'information reçue (moyenne de 9,3 sur 10) et la clarté de l'information reçue (9,1).

2005	25%
2006	35%
2007	36%
2008	48%
2009	55%
2010	80%
2011	85%



+10%
+30%
+40%

ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS



1. Le renouvellement du permis de conduire



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

25

1. Le renouvellement du permis de conduire

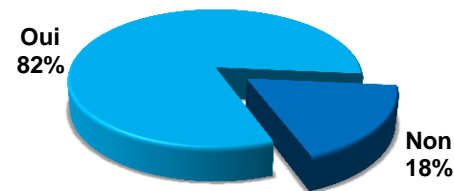
1.1 La connaissance des services offerts par les institutions financières

1.1.1 La notoriété des services offerts

Parmi les clients interrogés ayant procédé au renouvellement de leur permis, 53% l'ont fait par la poste, 45% en allant dans un point de service et 2% par Internet.

La majorité des clients ayant renouvelé leur permis de conduire par la poste ou en se rendant dans un point de service savaient qu'ils auraient pu le faire par le biais de leur institution financière (82%).

Q6. Saviez-vous que vous auriez pu payer le renouvellement de votre permis de conduire en utilisant les services de votre institution financière, soit par guichet automatique, au comptoir de l'institution, par Internet ou au téléphone?
(n=500)



La possibilité de payer son permis de conduire par le biais de son institution financière est une alternative moins connue chez les gens dont la langue principalement parlée à la maison est autre que le français (65% contre 86% chez ceux dont la langue principalement parlée à la maison est le français).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

26

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.1 La connaissance des services offerts par les institutions financières - suite –

1.1.2 Les moyens de connaissance des services offerts par les institutions financières

Q7. Comment avez-vous entendu parler des services offerts par les institutions financières ?

Les clients sachant qu'ils auraient pu payer leur permis de conduire par le biais de leur institution financière l'ont appris principalement grâce aux documents envoyés par la SAAQ (56%).

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu payer leur permis de conduire par le biais de leur institution financière - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=410)
Par les documents envoyés par la SAAQ	56%
Par des amis ou des connaissances	14%
Par mon institution financière	11%
Par une publicité	9%
En visitant le site Internet de la SAAQ	6%
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	4%
Je le sais depuis toujours/c'est une évidence	3%
Autres	1%
NSP/refus	5%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.1 La connaissance des services offerts par les institutions financières - suite -

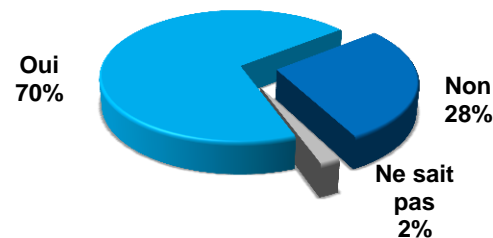
1.1.3 La lecture des publications de la SAAQ jointes à l'avis de renouvellement

70% des clients interrogés disent avoir lu les publications de la SAAQ jointes avec leur avis de renouvellement du permis de conduire.

Les gens ne sachant pas qu'ils auraient pu payer leur permis par le biais de leur institution financière ainsi que ceux qui l'ont appris par un moyen autre que les documents envoyés par la SAAQ avec le renouvellement du permis de conduire ont eu à indiquer s'ils avaient lu ces documents (n=272). Une proportion de 45% a répondu par l'affirmative.

En regroupant ces répondants avec ceux nous ayant dit précédemment avoir pris connaissance des services offerts par les institutions financières par le biais des documents envoyés par la SAAQ avec le renouvellement du permis de conduire (n=500), ce sont 70% de l'ensemble des clients interrogés qui disent avoir lu ces documents.

Q8X (PERM). Avez-vous lu les publications jointes avec votre avis de renouvellement de votre permis de conduire ?
(n=500)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

28

1. Le renouvellement du permis de conduire

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation des services des institutions financières sont l'habitude (25%), le fait que ces services ne soient pas offerts par leur institution (9%) et parce que le paiement était fait à la dernière minute ou était en retard (9%).

1.2 Les motifs de non-utilisation des services offerts par les institutions financières

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation des services offerts par les institutions financières pour le renouvellement du permis de conduire sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les quelques clients (2) ayant mentionné avoir tenté de faire leur renouvellement de permis par le biais d'un service offert par leur institution financière, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q10). L'un d'eux a indiqué avoir rencontré des difficultés techniques et l'autre, que la démarche à suivre n'était pas claire (problème de compréhension).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.2 Les motifs de non-utilisation des services offerts par les institutions financières - suite -

Q9. Pourquoi n'avez-vous pas payé votre permis par un des services offerts par votre institution financière ? - suite -
Base : Les clients ayant renouvelé leur permis de conduire dans un point de service ou par la poste et qui savaient qu'ils auraient pu utiliser les services de leur institution financière

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=402)	Mode utilisé	
		Point de service (n=180)	Par la poste (n=222)
J'ai l'habitude de le faire de cette manière	25%	4%	42%
Ce ne sont pas des services offerts par mon institution financière	9%	7%	10%
J'étais à la dernière minute/en retard pour faire mon paiement	9%	20%	-
Le point de service n'est pas loin/est loin de chez nous	8%	16%	2%
C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi	8%	2%	14%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	8%	16%	1%
J'avais déjà à me rendre dans un point de service	7%	14%	-
Je ne voulais pas payer des frais supplémentaires	6%	-	11%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.2 Motifs de non-utilisation des services offerts par les institutions financières - suite -

Q9. Pourquoi n'avez-vous pas payé votre permis par un des services offerts par votre institution financière ? - suite -
Base : Les clients ayant renouvelé leur permis de conduire dans un point de service ou par la poste et qui savaient qu'ils auraient pu utiliser les services de leur institution financière (n=492) - suite -

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=402)	Mode utilisé	
		Point de service (n=180)	Par la poste (222)
Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée	2%	4%	1%
Je voulais avoir un reçu comme preuve de paiement	2%	3%	2%
Je n'y ai pas pensé	2%	4%	-
Je ne suis pas habile avec Internet	2%	1%	3%
Je préfère payer par chèque	2%	-	3%
Autres motifs	4%	5%	4%
NSP/refus	6%	4%	9%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.3 Les incitatifs à l'utilisation des services des institutions financières

Les deux principaux incitatifs seraient qu'un tel service soit offert par l'institution financière (18%) et avoir une confirmation écrite de la SAAQ que la transaction a bel et bien été effectuée (17%).

Q11. Parmi les choix suivants, lequel vous inciterait le plus à utiliser les services offerts par certaines institutions financières pour payer le renouvellement de votre permis de conduire?

Base : Les clients ayant renouvelé leur permis de conduire - Mentions assistées – 1 seule réponse possible -	Total (n=500)
Que ces services soient offerts par votre institution financière	18%
Avoir une confirmation écrite de la SAAQ que la transaction est effectuée	17%
Obtenir un incitatif monétaire	14%
Avoir accès à Internet	8%
Être certain que la transaction soit faite correctement et payée	8%
Être plus habile sur Internet	6%
Avoir plus de temps/que je ne sois pas à la dernière minute/pas en retard pour faire le paiement	1%
Je le fais par internet d'habitude/parfois	1%
Rien ne pourrait m'inciter à le faire (réponse spontanée)	19%
Autres	2%
NSP/refus	6%

Avoir une confirmation écrite de la SAAQ que la transaction est bien effectuée est un incitatif davantage cité par les gens âgés de 14 à 24 ans (37%, cette même proportion variant de 14% à 19% dans les autres catégories d'âge).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

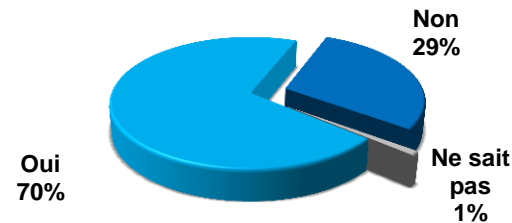
32

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.4 La connaissance du prélèvement automatique dans un compte bancaire

Un peu plus des deux tiers (70%) des clients ayant renouvelé leur permis de conduire par la poste ou en se rendant dans un point de service savaient qu'ils auraient pu faire prélever ce paiement de façon automatique dans leur compte.

Q12. Saviez-vous que vous pouvez faire prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte?
(n=500)



La possibilité de payer son permis de conduire par un prélèvement automatique dans son compte bancaire est une alternative moins connue par les gens dont la langue principalement parlée à la maison est autre que le français (54% contre 74% chez ceux dont la langue principalement parlée à la maison est le français).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

33

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.5 Les motifs de non-utilisation du prélèvement automatique

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation des services offerts par les institutions financières pour le renouvellement du permis de conduire sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation du prélèvement bancaire sont le fait de vouloir préserver les emplois dans la région (15%), d'avoir un meilleur suivi des dépenses et du solde à payer (15%) et le manque de confiance pour donner ses coordonnées bancaires (15%).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.5 Les motifs de non-utilisation du prélèvement automatique -suite -

Q13. Pourquoi n'avez-vous pas fait prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte ?

Base : Les clients ayant renouvelé leur permis de conduire dans un point de service ou par la poste et qui savaient qu'ils auraient pu utiliser le prélèvement bancaire

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=343)	Mode utilisé	
		Point de service (n=154)	Par la poste (n=189)
Je veux préserver les emplois dans ma région	15%	11%	19%
Je préfère avoir un meilleur suivi de mes dépenses et du solde à payer	15%	10%	19%
Je n'aime pas donner mes coordonnées bancaires (confiance)	15%	11%	17%
J'ai l'habitude de le faire de cette manière	12%	2%	21%
Ce mode de paiement est trop compliqué à utiliser	7%	5%	8%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	6%	10%	3%
Cela ne m'intéresse pas	5%	7%	4%
Je paye annuellement/je préfère payer la totalité d'un coup	5%	4%	5%
Je veux décider de la date de mes paiements	4%	7%	1%
Je ne connaissais pas ce mode de paiement	3%	3%	4%
À cause des intérêts à payer	3%	5%	2%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.5 Les motifs de non-utilisation du prélèvement automatique - suite -

Q13. Pourquoi n'avez-vous pas fait prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte ? - suite -
Base : Les clients ayant renouvelé leur permis de conduire dans un point de service ou par la poste et qui savaient qu'ils auraient pu utiliser le prélèvement bancaire

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=343)	Mode utilisé	
		Point de service (n=154)	Par la poste (n=189)
C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi	3%	1%	5%
Je préfère quand c'est payé directement	2%	5%	-
J'étais à la dernière minute pour faire mon paiement	2%	5%	-
Je n'y ai pas pensé	2%	1%	3%
Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée	2%	3%	1%
J'avais déjà à me rendre dans un point de service	2%	5%	-
Je préfère payer par chèque	2%	-	3%
Ma banque ne m'offre pas ce service	2%	3%	1%
Autres	2%	3%	2%
NSP/refus	8%	8%	8%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

1. Le renouvellement du permis de conduire

1.6 Les incitatifs à l'utilisation du prélèvement automatique bancaire

Un peu plus de la moitié des clients interrogés (53%) indiquent que rien ne pourrait les inciter à opter pour le prélèvement bancaire automatique pour le paiement de leur permis de conduire.

Q14. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le mode de paiement bancaire automatisé pour le renouvellement de votre permis de conduire ?

Base : Les clients ayant renouvelé leur permis de conduire - Mentions spontanées – 3 réponses possibles -	Total (n=500)
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur le coût du permis de conduire, etc.)	11%
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	6%
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	6%
Être certain que la transaction soit faite correctement	4%
Avoir accès à Internet	3%
J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	3%
Que ma banque/la SAAQ me propose ce service	2%
Ne pas avoir le choix (que ce soit rendu obligatoire)	1%
Être prévenu pour être certain d'avoir les fonds suffisants	1%
Que ce soit la méthode la plus rapide	1%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	1%
Rien ne pourrait vous inciter à le faire (réponse spontanée)	53%
Autres	1%
NSP/refus	8%

2. Le renouvellement d'une immatriculation



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

38

2. Le renouvellement d'une immatriculation

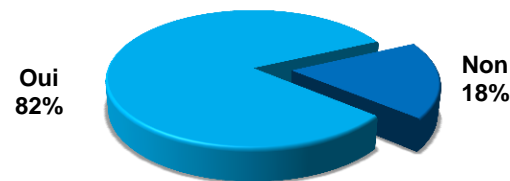
2.1 La connaissance des services offerts par les institutions financières

2.1.1 La notoriété de ces services

La majorité des clients ayant renouvelé leur immatriculation par la poste ou en se rendant dans un point de service savaient qu'ils auraient pu le faire par le biais d'une institution financière (82%).

Parmi les clients interrogés ayant procédé au renouvellement d'une immatriculation, 60% l'ont fait par la poste, 39% en allant dans un point de service et 1% par Internet.

Q15. Saviez-vous que vous auriez pu payer le renouvellement de votre immatriculation en utilisant les services de votre institution financière, soit par guichet automatique, au comptoir de l'institution, par Internet ou au téléphone?
(n=500)



La possibilité de payer une immatriculation par le biais de son institution financière est une alternative moins connue parmi les personnes âgées de 14 à 24 ans (66%) et les gens dont la langue principalement parlée à la maison est autre que le français (64% contre 85% chez ceux dont la langue principalement parlée à la maison est le français).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

39

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.1 La connaissance des services offerts par les institutions financières - suite -

2.2.2 Les moyens de connaissance des services offerts par les institutions financières

Les clients sachant qu'ils auraient pu payer leur immatriculation par le biais de leur institution financière l'ont appris principalement grâce aux documents envoyés par la SAAQ (57%).

Q16. Comment avez-vous entendu parler de ce service offert par les institutions financières?

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu payer leur immatriculation par le biais de leur institution financière - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=411)
Par les documents envoyés par la SAAQ	57%
Par des amis ou des connaissances	12%
Par mon institution financière	12%
Par une publicité	9%
Je le sais depuis toujours/c'est une évidence	5%
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	4%
En visitant le site Internet de la SAAQ	2%
Autres	1%
NSP/refus	6%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

40

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.1 La connaissance des services offerts par les institutions financières - suite –

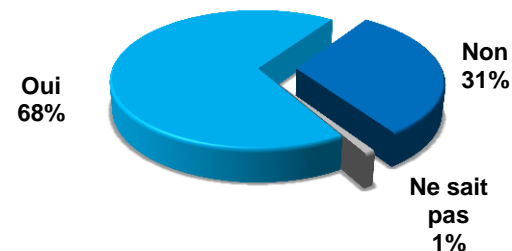
2.1.3 La lecture des publications de la SAAQ jointes à l'avis de renouvellement

68% des clients interrogés disent avoir lu les publications de la SAAQ jointes avec leur avis de renouvellement d'immatriculation.

Les gens ne sachant pas qu'ils auraient pu payer leur immatriculation par le biais de leur institution financière ainsi que ceux qui l'ont appris par un moyen autre que les documents envoyés par la SAAQ avec le renouvellement de l'immatriculation ont eu à indiquer s'ils avaient lu ces documents (n=272). Une proportion de 42% a répondu par l'affirmative.

En regroupant ces répondants avec ceux nous ayant dit précédemment avoir pris connaissance des services offerts par les institutions financières par le biais des documents envoyés par la SAAQ avec le renouvellement de l'immatriculation (n=500), ce sont 68% de l'ensemble des clients interrogés qui disent avoir lu ces documents.

Q17. Avez-vous lu les publications jointes avec votre avis de renouvellement d'immatriculation?
(n=500)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

41

2. Le renouvellement d'une immatriculation

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation des services offerts par les institutions financières sont l'habitude de procéder autrement (27%), le fait qu'ils ont un point de service à proximité (10%) et que l'institution financière n'offre pas ce service (10%).

2.2 Les motifs de non-utilisation des services offerts par les institutions financières

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation des services offerts par les institutions financières pour le renouvellement d'une immatriculation sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les quelques clients (3) ayant mentionné avoir tenté de faire leur renouvellement d'immatriculation par le biais d'un service offert par leur institution financière, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q19). Une personne a indiqué avoir rencontré des difficultés techniques et les deux autres, que la démarche à suivre n'était pas claire (problème de compréhension).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.2 Les motifs de non-utilisation des services offerts par les institutions financières - suite -

Q18. Pourquoi n'avez-vous pas payé votre immatriculation par l'un des services offerts par certaines institutions financières ?
Base : Les clients ayant payé leur immatriculation dans un point de service ou par la poste et qui savaient qu'ils auraient pu utiliser les services offerts par les institutions financières

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=405)	Mode utilisé	
		Point de service (n=151)	Par la poste (n=254)
J'ai l'habitude de le faire de cette manière	27%	6%	39%
Le point de service n'est pas loin/est loin de chez nous	10%	26%	-
Ce ne sont pas des services offerts par mon institution financière	10%	5%	13%
C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi	8%	3%	11%
J'avais déjà à me rendre dans un point de service	7%	18%	1%
Je ne voulais pas payer de frais supplémentaires	6%	-	10%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	5%	12%	1%
Je préfère payer par chèque	4%	-	6%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.2 Les motifs de non-utilisation des services offerts par les institutions financières - suite -

Q18. Pourquoi n'avez-vous pas payé votre immatriculation par l'un des services offerts par certaines institutions financières ?
Base : Les clients ayant payé leur immatriculation dans un point de service ou par la poste et qui savaient qu'ils auraient pu utiliser les services offerts par les institutions financières

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=405)	Mode utilisé	
		Point de service (n=151)	Par la poste (n=254)
Je ne fais pas confiance aux paiements par Internet	4%	1%	5%
Plus rapide/pas besoin de se déplacer	3%	-	6%
J'étais à la dernière minute/en retard pour faire le paiement	3%	7%	1%
Je veux préserver les emplois dans ma région	3%	7%	1%
Je préfère quand c'est payé directement	2%	5%	-
Autres	4%	2%	6%
NSP/refus	9%	7%	11%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.3 Les incitatifs à l'utilisation des services des institutions financières

Les deux principaux incitatifs seraient qu'un tel service soit offert par l'institution financière (23%) et avoir une confirmation écrite de la SAAQ que la transaction a bel et bien été effectuée (15%).

Q20. Parmi les choix suivants, lequel vous inciterait le plus à utiliser les services offerts par certaines institutions financières pour payer le renouvellement de votre immatriculation?

Base : Les clients ayant renouvelé leur immatriculation - Mentions assistées – 1 seule réponse possible -	Total (n=500)
Que ces services soient offerts par votre institution financière	23%
Avoir une confirmation écrite de la SAAQ que la transaction est effectuée	15%
Obtenir un incitatif monétaire	14%
Être certain que la transaction soit faite correctement et payée	6%
Avoir accès à Internet	4%
Être plus habile sur Internet	4%
Connaitre ces services	1%
Que ce soit plus facile à utiliser	1%
Je le ferai probablement par ce biais la prochaine fois/dans le futur	1%
Je le fais par Internet d'habitude/parfois	1%
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	21%
Autres	2%
NSP/refus	6%

Avoir une confirmation écrite de la SAAQ que la transaction est effectuée est un incitatif davantage cité parmi les gens âgés de 45 à 54 ans (27%).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

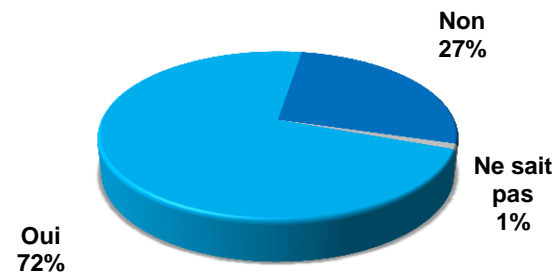
45

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.4 La connaissance du prélèvement automatique dans un compte bancaire

Un peu plus des deux tiers (72%) des clients ayant renouvelé leur immatriculation par la poste ou en se rendant dans un point de service savaient qu'ils auraient pu faire prélever ce paiement de façon automatique dans leur compte.

Q21. Saviez-vous que vous pouvez faire prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte?
(n=500)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

46

2. Le renouvellement d'une immatriculation

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation du prélèvement bancaire automatique sont qu'on préfère avoir un meilleur suivi des dépenses et du solde à payer (17%) et qu'on n'aime pas donner ses coordonnées bancaires (14%).

2.2 Les motifs de non-utilisation du prélèvement automatique bancaire

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation du prélèvement automatique bancaire pour le renouvellement d'une immatriculation sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.2 Les motifs de non-utilisation du prélèvement automatique bancaire - suite -

Q22. Pourquoi n'avez-vous pas fait prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte ? - suite -
Base : Les clients ayant payé leur immatriculation dans un point de service ou par la poste et qui savaient qu'ils auraient pu utiliser le prélèvement automatique bancaire

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=353)	Mode utilisé	
		Point de service (n=140)	Par la poste (n=213)
Je préfère avoir un meilleur suivi de mes dépenses et du solde à payer	17%	9%	23%
Je n'aime pas donner mes coordonnées bancaires (confiance)	14%	11%	16%
J'ai l'habitude de le faire de cette manière	11%	2%	17%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	8%	14%	3%
C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi	5%	2%	7%
Cela ne m'intéresse pas	5%	4%	5%
Ce mode de paiement est trop compliqué à utiliser	4%	3%	5%
Je paye annuellement/je préfère payer la totalité d'un coup	4%	6%	3%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.2 Les motifs de non-utilisation du prélèvement automatique bancaire - suite -

Q22. Pourquoi n'avez-vous pas fait prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte ? - suite -
Base : Les clients ayant payé leur immatriculation dans un point de service ou par la poste et qui savaient qu'ils auraient pu utiliser le prélèvement automatique bancaire

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=353)	Mode utilisé	
		Point de service (n=140)	Par la poste (n=213)
J'avais déjà à me rendre dans un point de service	4%	8%	1%
Le point de service n'est pas loin de chez nous	4%	9%	-
Je le ferai la prochaine fois/je le fais de cette façon parfois	4%	6%	2%
Je veux préserver les emplois dans ma région	3%	4%	3%
Je ne connaissais pas ce mode de paiement	3%	4%	2%
Je veux décider de la date de mes paiements	3%	5%	1%
Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée	3%	6%	1%
À cause des intérêts à payer	3%	-	4%
Je n'y ai pas pensé	2%	2%	2%
Je préfère quand c'est payé directement	2%	4%	-
NSP/refus	8%	8%	9%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

2. Le renouvellement d'une immatriculation

2.6 Les incitatifs à l'utilisation du prélèvement bancaire automatique

Q23. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le mode de paiement bancaire automatisé pour le renouvellement de votre immatriculation ?

Un peu plus de la moitié des clients interrogés (55%) indiquent que rien ne pourrait les inciter à opter pour le prélèvement bancaire automatique pour le paiement de leur immatriculation.

Base : Les clients ayant renouvelé leur immatriculation - Mentions spontanées – 3 réponses possibles -	Total (n=500)
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur le coût du permis de conduire, etc.)	8%
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	6%
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	6%
Être certain que la transaction soit faite correctement	5%
J'ai déjà décidé de le faire par prélèvement bancaire la prochaine fois	4%
Que ma banque/la SAAQ me propose ce service	2%
Avoir accès à Internet	1%
Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire)	1%
Être prévenu pour être certain d'avoir les fonds suffisants	1%
Que ce soit sécuritaire/avoir confiance	1%
Que ce soit la méthode la plus rapide	1%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	1%
Rien ne pourrait vous inciter à le faire	55%
Autres	1%
NSP/refus	11%

3. Le remisage d'un véhicule



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

51

3. Le remisage d'un véhicule

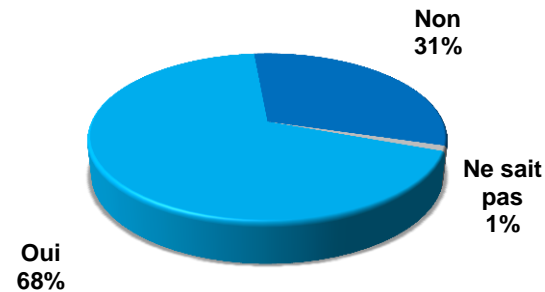
3.1 La connaissance de la possibilité de remiser un véhicule par Internet

3.1.1 La notoriété de ce service

Un peu plus des deux tiers des clients interrogés (68%) ayant remisé leur véhicule par téléphone ou en allant dans un point de service savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet sur le site de la SAAQ.

Parmi les clients interrogés ayant procédé au remisage d'un véhicule, 51% l'ont fait par téléphone, en parlant à un préposé, et 49% en allant dans un point de service.

Q24. Saviez-vous que vous auriez pu remiser votre véhicule en utilisant le site Internet de la SAAQ?
(n=295)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

52

3. Le remisage d'un véhicule

3.1 La connaissance de l'utilisation du site Internet pour remiser un véhicule – suite -

3.1.2 Les moyens de connaissance

Les clients sachant qu'ils auraient pu remiser leur véhicule par Internet sur le site de la SAAQ l'ont appris principalement par des amis ou connaissances (34%) et par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires (23%).

Q25. Comment avez-vous su que vous pouvez remiser votre véhicule en utilisant le site Internet de la SAAQ ? Est-ce...

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu remiser leur véhicule par Internet, sur le site de la SAAQ - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=205)
Par des amis ou des connaissances	34%
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	23%
Par une publicité	17%
En visitant le site Internet de la SAAQ	12%
C'est une évidence/ça a toujours été le cas/je le sais depuis toujours/j'ai l'habitude de l'utiliser	6%
Par téléphone/message automatisé de la SAAQ	2%
Par les documents envoyés par la SAAQ	1%
Par mon institution financière	1%
Autres	1%
NSP/refus	7%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

53

3. Le remisage d'un véhicule

3.2. Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour le remisage d'un véhicule

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation du site Internet de la SAAQ sont le nonaccès à Internet (25%) et le manque d'habileté avec Internet (20%).

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour le remisage d'un véhicule sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les quelques clients (3) ayant mentionné avoir tenté de faire le remisage de leur véhicule par le biais du site Internet de la SAAQ, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q27). Une personne a indiqué que c'était en raison de difficultés de nature technique, une deuxième, que la démarche à suivre n'était pas claire (problème de compréhension) et une troisième s'est dite indécise.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

54

3. Le remisage d'un véhicule

3.2. Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour le remisage d'un véhicule - suite -

Q26. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour remiser votre véhicule ? - suite -
Base : Les clients ayant remisé leur véhicule dans un point de service ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet sur le site de la SAAQ

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=200)	Mode utilisé	
		Point de service (n=88)	Par téléphone (n=112)
Je n'ai pas accès à Internet	25%	17%	30%
Je ne suis pas habile avec Internet	20%	10%	27%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	13%	14%	12%
J'avais déjà besoin de me rendre dans un point de service	9%	20%	-
Je voulais être certain que mon remisage/la transaction soit bien faite et remboursée	6%	2%	9%
Le point de service n'est pas loin de chez nous	5%	9%	2%
Je ne savais pas que je pouvais le faire par Internet	4%	5%	4%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

55

3. Le remisage d'un véhicule

3.2. Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour le remisage d'un véhicule - suite -

Q26. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour remiser votre véhicule ? - suite -

Base : Les clients ayant remisé leur véhicule dans un point de service ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet sur le site de la SAAQ

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=200)	Mode utilisé	
		Point de service (n=88)	Par téléphone (n=112)
Pas assez clair/compliqué/je n'aime pas Internet	4%	7%	2%
J'ai tenté de le faire par Internet, mais j'ai rencontré certaines difficultés	4%	5%	3%
C'est plus simple, plus rapide	3%	-	4%
Je devais faire un « déremisage » au même moment	2%	5%	-
Je préfère le faire par téléphone/j'ai l'habitude par téléphone	2%	-	3%
Je voulais obtenir un remboursement immédiatement	2%	3%	-
Autres	3%	2%	4%
NSP/refus	8%	5%	10%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

56

3. Le remisage d'un véhicule

3.3 Les incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour le remisage d'un véhicule

40% indiquent que rien ne pourrait les inciter à remiser leur véhicule par Internet, sur le site de la SAAQ.

Les deux principaux incitatifs seraient d'avoir accès à Internet (17%) et de connaître cette façon de faire (9%).

Q28. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le site Internet de la SAAQ pour remiser votre véhicule ?

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu remiser leur véhicule par Internet, sur le site de la SAAQ - Mentions spontanées – 3 réponses possibles -	Total (n=295)
Avoir accès à Internet	17%
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire	9%
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	7%
Être certain que la transaction soit faite correctement	6%
Que ce soit la méthode la plus rapide/avoir plus de temps	3%
J'ai déjà décidé de le faire par Internet la prochaine fois	3%
Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire)	2%
Que ce soit sécuritaire/avoir confiance	1%
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc.)	1%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	1%
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	40%
Autres	3%
NSP/refus	10%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

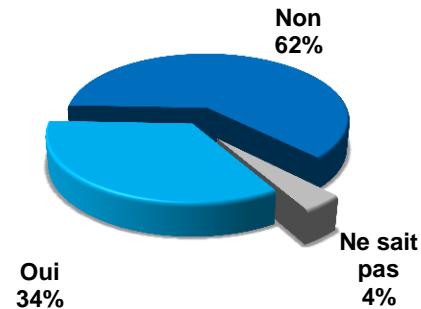
57

3. Le remisage d'un véhicule

3.4 La connaissance de l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule

Presque les deux tiers des clients interrogés (62%) ayant remisé leur véhicule par téléphone ou en allant dans un point de service savaient qu'ils auraient pu le faire par le biais des services téléphoniques automatisés.

Q29. Saviez-vous que vous auriez pu remisé votre véhicule en utilisant les services téléphoniques automatisés ?
(n=300)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

58

3. Le remisage d'un véhicule

3.4 La connaissance de l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule - suite -

Les clients sachant qu'ils auraient pu remiser leur véhicule à l'aide des services téléphoniques automatisés l'ont appris principalement par des amis ou connaissances (21%) et par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires (21%).

Q30. Comment avez-vous entendu parler des services téléphoniques automatisés ?

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu remiser leur véhicule par le biais des services téléphoniques automatisés - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=103)
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	21%
Par des amis ou des connaissances	21%
Par une publicité	17%
Par téléphone/message automatisé de la SAAQ	11%
En visitant le site Internet de la SAAQ	9%
Par les documents envoyés par la SAAQ	7%
Je le sais depuis toujours/c'est une évidence	6%
Autres	4%
NSP/refus	7%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

59

3. Le remisage d'un véhicule

3.5 Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation des services téléphoniques automatisés sont le fait de préférer faire affaire avec une personne (26%) et qu'on avait déjà à se rendre dans un point de service (15%).

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les quelques clients (5) ayant mentionné avoir tenté de faire le remisage de leur véhicule par le biais des services téléphoniques automatisés, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q32). Trois personnes ont indiqué qu'elles avaient éprouvé des difficultés de nature technique et les deux autres, que la démarche à suivre n'était pas claire (problème de compréhension).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

60

3. Le remisage d'un véhicule

3.5 Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule - suite -

Q31. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les services téléphoniques automatisés pour remiser votre véhicule ? - suite -
Base : Les clients ayant remisé leur véhicule dans un point de service ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par le biais des services téléphoniques automatisés

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=101)	Mode utilisé	
		Point de service (n=41)	Par téléphone (n=60)
J'aime mieux faire affaire avec une personne	26%	27%	25%
J'avais déjà besoin de me rendre dans un point de service	15%	37%	-
Pas assez clair/trop compliqué/ne me convient pas	10%	5%	13%
J'ai tenté de le faire, mais j'ai rencontré certaines difficultés	7%	-	12%
J'ai été transféré automatiquement	7%	-	12%
Ça prend trop de temps/j'étais trop occupé	6%	10%	3%
C'est la méthode que j'ai utilisée	6%	-	10%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

61

3. Le remisage d'un véhicule

3.5 Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule - suite -

Q31. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les services téléphoniques automatisés pour remiser votre véhicule ? - suite -
Base : Les clients ayant remisé leur véhicule dans un point de service ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par le biais des services téléphoniques automatisés

- Motifs invoqués – Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=101)	Mode utilisé	
		Point de service (n=41)	Par téléphone (n=60)
J'avais des questions à poser	4%	2%	5%
Je ne savais pas que je pouvais le faire de cette façon	3%	-	5%
Je préfère par Internet	3%	7%	-
Je voulais obtenir un remboursement immédiatement	2%	5%	-
Autres	3%	5%	2%
NSP/refus	11%	5%	15%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

62

3. Le remisage d'un véhicule

3.6 Les incitatifs à l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour le remisage d'un véhicule

50% indiquent que rien ne pourrait les inciter à remiser leur véhicule à l'aide des services téléphoniques automatisés.

Les deux principaux incitatifs seraient de connaître cette façon de faire (13%) et que ce soit plus facile à utiliser (6%).

Q33. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser les SERVICES TÉLÉPHONIQUES AUTOMATISÉS pour remiser votre véhicule ?

Base : Les clients ayant remisé leur véhicule - Mentions spontanées – 3 réponses possibles -	Total (n=300)
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	13%
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	6%
Que ce soit la méthode la plus rapide/avoir plus de temps	5%
Être certain que la transaction soit faite correctement	5%
Avoir accès à Internet	3%
Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire)	2%
Que ce soit sécuritaire/avoir confiance	1%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	1%
J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	1%
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	50%
Autres	2%
NSP/refus	14%

4. La remise en circulation d'un véhicule



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

64

4. La remise en circulation d'un véhicule

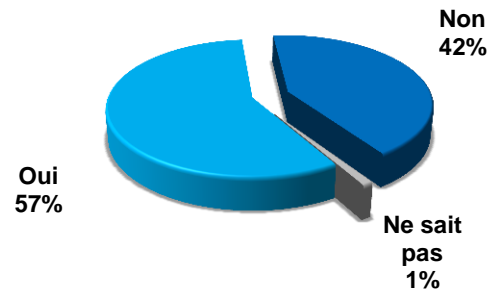
4.1 La connaissance de l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour remettre un véhicule en circulation

4.1.1 La notoriété de ce service

Un peu plus de la moitié des clients (57%) ayant remis leur véhicule en circulation en se rendant dans un point de service savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ.

Parmi les clients interrogés ayant procédé à la remise en circulation d'un véhicule, 99% l'ont fait en allant dans un point de service et 1% par Internet.

Q34. Saviez-vous que vous auriez pu remettre votre véhicule en circulation en utilisant le site Internet de la SAAQ?
(n=151)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

65

4. La remise en circulation d'un véhicule

4.1 La connaissance de l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour remettre un véhicule en circulation - suite -

4.1.2 Les moyens de connaissance

Les clients sachant qu'ils auraient pu remettre leur véhicule en circulation par Internet, sur le site de la SAAQ, l'ont appris principalement par des amis ou des connaissances (39%) et en visitant le site de la SAAQ (25%).

Q35. Comment avez-vous su que vous pouvez remettre un véhicule en circulation en utilisant le site internet de la SAAQ ? Est-ce...

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu remettre leur véhicule en circulation par Internet, sur le site de la SAAQ - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=87)
Par des amis ou des connaissances	39%
En visitant le site Internet de la SAAQ	25%
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	9%
Par une publicité	9%
Par les documents envoyés par la SAAQ	5%
Je le sais depuis toujours/c'est une évidence	5%
Autres	3%
NSP/refus	11%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

66

4. La remise en circulation d'un véhicule

4.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour remettre un véhicule en circulation

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour remettre un véhicule en circulation sont le nonaccès à Internet (22%), le manque d'habileté avec Internet (14%) et le fait qu'ils sont près d'un point de service. Les résultats détaillés sont présentés au tableau de la page suivante.

Les quelques clients (2) ayant mentionné avoir tenté de remettre leur véhicule en circulation par Internet, sur le site de la SAAQ, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q37). Les deux personnes ont indiqué avoir éprouvé des difficultés de nature technique.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

67

4. La remise en circulation d'un véhicule

4.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour remettre un véhicule en circulation - suite -

Q36. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour remettre votre véhicule en circulation?

Base : Les clients ayant remis un véhicule en circulation dans un point de service et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ - Mentions spontanées – 3 réponses possibles -	Total (n=86)
Je n'ai pas accès à Internet	22%
Je ne suis pas habile avec Internet	14%
Le point de service n'est pas loin de chez moi	14%
J'avais déjà à me rendre dans un point de service	12%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	8%
Je devais faire un remisage au même moment	5%
J'ai rencontré des difficultés en tentant de le faire par Internet	5%
Je voulais avoir mon certificat d'immatriculation immédiatement	3%
Je n'ai pas confiance aux paiements par Internet	3%
Je veux préserver les emplois dans ma région	3%
Je n'aime pas me servir d'Internet	3%
Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée	2%
Autres motifs	5%
NSP/refus	6%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

68

4. La remise en circulation d'un véhicule

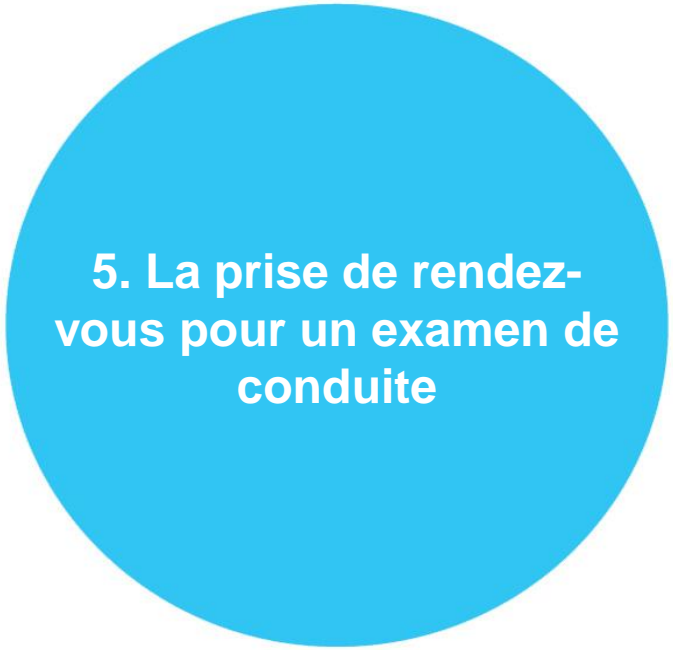
4.3 Les incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour la remise en circulation d'un véhicule

Le tiers des clients interrogés (33%) indiquent que rien ne pourrait les inciter à remettre leur véhicule en circulation par Internet, sur le site de la SAAQ.

Les deux principaux incitatifs seraient d'avoir accès à Internet (18%) et de connaître cette façon de faire (15%).

Q38. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le SITE INTERNET de la SAAQ pour remettre votre véhicule en circulation ?

Base : Les clients ayant remis leur véhicule en circulation - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=151)
Avoir accès à Internet	18%
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	15%
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	7%
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur le coût du permis de conduire ou de l'immatriculation, etc.)	5%
J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	5%
Être certain que la transaction soit faite correctement	3%
Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire)	2%
Que ce soit la méthode la plus rapide/avoir plus de temps	2%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	2%
Que ce soit sécuritaire/avoir confiance	1%
Rien ne pourrait vous inciter à le faire	33%
Autres	5%
NSP/refus	8%



5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

70

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

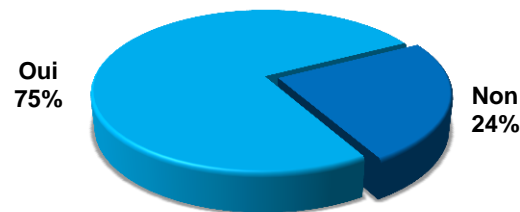
5.1 La connaissance de la possibilité d'utiliser Internet pour la prise d'un rendez-vous

5.1.1 La notoriété de ce service

Parmi les clients interrogés ayant pris un rendez-vous pour un examen de conduite, 56% l'ont fait en se rendant dans un centre de services, 39% par téléphone, en parlant à un préposé, et 5% par Internet.

Les trois quarts des clients interrogés (75%) n'ayant pas pris leur rendez-vous par Internet, sur le site de la SAAQ, savaient qu'ils auraient pu le faire de cette manière.

Q39. Saviez-vous que vous auriez pu prendre votre rendez-vous en utilisant le site Internet de la SAAQ?
(n=284)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

71

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.1 La connaissance de l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour la prise d'un rendez-vous - suite -

5.1.2 Les moyens de connaissance

Les clients sachant qu'ils auraient pu prendre leur rendez-vous par le biais du site Internet de la SAAQ, l'ont appris principalement en visitant le site de la SAAQ (33%) et par des amis ou connaissances (28%).

Q40. Comment avez-vous su que vous pouvez prendre un rendez-vous en utilisant le site Internet de la SAAQ ? Est-ce...

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu prendre leur rendez-vous par Internet - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=230)
En visitant le site Internet de la SAAQ	33%
Par des amis ou des connaissances	28%
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	17%
Par une publicité	7%
Je le sais depuis toujours/c'est une évidence	3%
Par téléphone/message automatisé de la SAAQ	1%
Par les documents envoyés par la SAAQ	1%
Autres	2%
NSP/refus	3%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

72

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour la prise d'un rendez-vous

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation du site Internet de la SAAQ sont qu'ils avaient déjà à se rendre dans un centre de services (26%) et qu'ils aiment mieux faire affaire avec une personne (14%).

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation du site Internet pour la prise d'un rendez-vous sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les quelques clients (13) ayant mentionné avoir tenté de prendre leur rendez-vous par Internet, sur le site de la SAAQ, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q41). Cinq personnes ont indiqué qu'elles avaient éprouvé des difficultés de nature technique, sept, que la démarche à suivre n'était pas claire et une personne s'est révélée indécise.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

73

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour la prise d'un rendez-vous - suite -

Q41. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour prendre votre rendez-vous ? - suite -
Base : Les clients ayant pris leur rendez-vous en centre de services ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ

- Motifs invoqués - Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=214)	Mode utilisé	
		Centre de services (n=128)	Par téléphone (n=86)
J'avais déjà à me rendre dans un centre de services (ou était déjà sur place)	26%	39%	6%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	14%	9%	20%
C'est plus simple, plus rapide	9%	5%	15%
J'ai tenté de le faire par Internet, mais j'ai rencontré certaines difficultés	9%	5%	15%
Je n'ai pas accès à Internet	6%	4%	9%
Je le fais par Internet d'habitude/parfois	5%	7%	2%
Le centre de services n'est pas loin de chez nous	5%	8%	1%
Pas assez clair/compliqué/je n'aime pas Internet	4%	2%	7%
Je voulais être certain que le rendez-vous soit bien pris	3%	2%	5%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

74

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour la prise d'un rendez-vous - suite -

Q41. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour prendre votre rendez-vous ? - suite -
Base : Les clients ayant pris leur rendez-vous en centre de services ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ

- Motifs invoqués - Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=214)	Mode utilisé	
		Centre de services (n=128)	Par téléphone (n=86)
Je préfère le faire par téléphone/j'ai l'habitude par téléphone	3%	1%	6%
Je ne suis pas habile avec Internet	3%	2%	5%
Je ne savais pas que je pouvais le faire par Internet	2%	2%	2%
Autres	2%	4%	-
NSP/refus	9%	9%	9%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

75

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.3 Les incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour la prise d'un rendez-vous

Presque le tiers des clients interrogés (31%) indiquent que rien n'aurait pu les inciter à prendre leur rendez-vous par Internet, sur le site de la SAAQ.

Les deux principaux incitatifs seraient que le service soit plus facile à utiliser (13%) et de connaître cette façon de faire (10%).

Q43. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le SITE INTERNET de la SAAQ pour prendre votre rendez-vous ?

Base : Les clients ayant pris un rendez-vous pour un examen de conduite - Mentions spontanées – 3 réponses possibles -	Total (n=284)
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	13%
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	10%
Que ce soit la méthode la plus rapide/avoir plus de temps	8%
Avoir accès à Internet	7%
J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	7%
Être certain que la transaction soit faite correctement	3%
Avoir plus de disponibilités proposées/prendre un rendez-vous à la date voulue	3%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	2%
Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire)	1%
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	31%
Autres	3%
NSP/refus	13%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

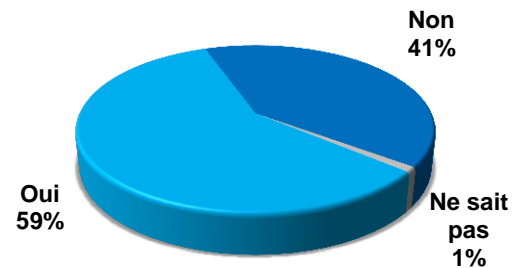
76

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.4 La connaissance de la possibilité d'utiliser les services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous

59% des clients interrogés n'ayant pas pris leur rendez-vous par le biais des services téléphoniques automatisés savaient qu'ils auraient pu le faire de cette manière.

Q44. Saviez-vous que vous auriez pu prendre votre rendez-vous en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ?
(n=300)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

77

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.4 La connaissance de l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous - suite -

Les clients sachant qu'ils auraient pu prendre leur rendez-vous par le biais des services téléphoniques automatisés l'ont appris principalement par des amis ou des connaissances (21%) et par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires (20%).

Q45. Comment avez-vous su que vous pouvez prendre un rendez-vous en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ ? Est-ce...

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu utiliser les services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=176)
Par des amis ou des connaissances	21%
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	20%
En visitant le site Internet de la SAAQ	19%
Par l'école de conduite	15%
Par téléphone/message automatisé de la SAAQ	11%
Par une publicité	6%
Je le sais depuis toujours/c'est une évidence	6%
Par les documents envoyés par la SAAQ	1%
Autres	1%
NSP/refus	3%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

78

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation des services téléphoniques automatisés sont que les personnes avaient déjà à se rendre dans un centre de services pour autre chose (19%) et qu'on préfère faire affaire avec une personne (17%).

5.5 Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les quelques clients (6) ayant mentionné avoir tenté de prendre leur rendez-vous par le biais des services téléphoniques automatisés, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q47). Trois personnes ont indiqué qu'elles avaient éprouvé des difficultés de nature technique, et les trois autres, que la démarche à suivre n'était pas claire (problème de compréhension).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

79

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.5 Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous - suite -

Q46. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les services téléphoniques automatisés pour prendre votre rendez-vous ? - suite -
Base : Les clients qui ont pris un rendez-vous en centre de services ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par le biais des services téléphoniques automatisés

- Motifs invoqués - Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=166)	Mode utilisé	
		Centre de services (n=101)	Par téléphone (n=65)
J'avais déjà besoin de me rendre dans un centre de services (ou était déjà sur place)	19%	28%	5%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	17%	12%	25%
Le centre de services n'est pas loin de chez nous	8%	12%	2%
C'est la méthode que j'ai utilisée	7%	5%	11%
J'ai tenté de le faire, mais les choix proposés ne me convenaient pas	6%	5%	8%
J'ai tenté de le faire, mais j'ai rencontré certaines difficultés	5%	4%	6%
Pas assez clair/trop compliqué/ne me convient pas	4%	4%	5%
Je préfère par internet	4%	7%	-



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

80

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

5.5 Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous - suite -

Q46. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les services téléphoniques automatisés pour prendre votre rendez-vous ? - suite -
Base : Les clients qui ont pris un rendez-vous en centre de services ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par le biais des services téléphoniques automatisés

Motifs invoqués Mentions spontanées – 3 mentions possibles	Total (n=166)	Mode utilisé	
		Centre de services (n=101)	Par téléphone (n=65)
Ce n'est pas moi qui ai pris mon rendez-vous	4%	2%	6%
Ça prend trop de temps/j'étais trop occupé	4%	3%	5%
Je voulais être certain que mon rendez-vous soit bien pris	4%	4%	3%
J'avais des questions à poser	2%	1%	5%
J'ai tenté de le faire, mais mon appel a été transféré à un préposé	2%	1%	5%
Je n'avais pas le (bon) numéro de téléphone	2%	2%	2%
Pas de besoin à ce moment-là	2%	2%	2%
Autres	3%	3%	3%
NSP/refus	14%	14%	14%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

81

5. La prise de rendez-vous pour un examen de conduite

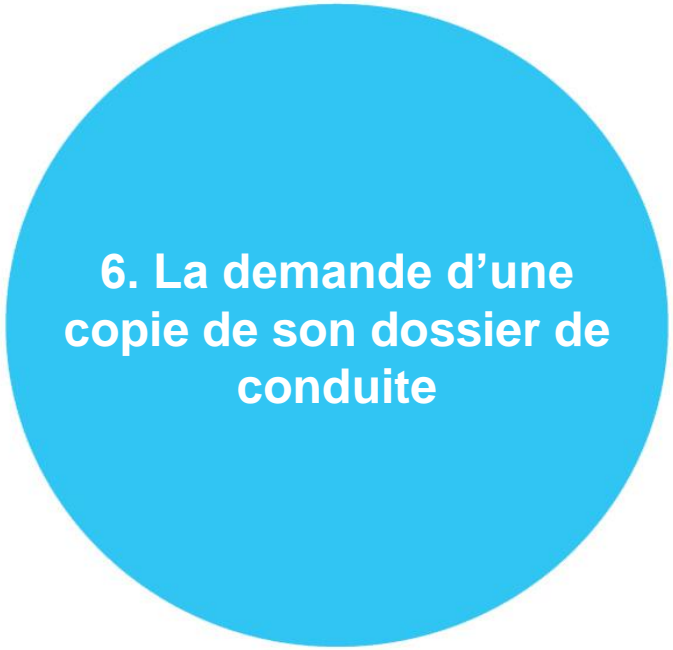
5.6 Les incitatifs à l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour la prise d'un rendez-vous

Un peu plus du tiers des clients interrogés (38%) indiquent que rien n'aurait pu les inciter à prendre leur rendez-vous en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ.

Les deux principaux incitatifs seraient de connaître cette façon de faire (11%) et que le service soit plus facile à utiliser (11%).

Q48. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser les SERVICES TÉLÉPHONIQUES AUTOMATISÉS pour prendre votre rendez-vous ?

Base : Les clients ayant pris un rendez-vous pour un examen de conduite - Mentions spontanées – 3 réponses possibles -	Total (n=300)
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	11%
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	11%
Que ce soit la méthode la plus rapide/avoir plus de temps	5%
J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	5%
Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire)	4%
Avoir accès à Internet	3%
Être certain que la transaction soit faite correctement	3%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	2%
Avoir plus de disponibilités proposées/prendre un rendez-vous à la date voulue	1%
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	38%
Autres	1%
NSP/refus	21%



**6. La demande d'une
copie de son dossier de
conduite**



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

83

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

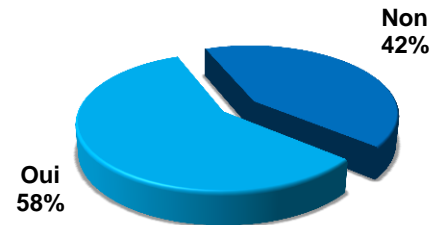
6.1 La connaissance de la possibilité d'obtenir son dossier de conduite par Internet

6.1.1 La notoriété de ce service

58% des clients interrogés n'ayant pas demandé une copie de leur dossier de conduite par le biais du site Internet de la SAAQ savaient qu'ils auraient pu le faire de cette manière.

Parmi les clients interrogés ayant demandé une copie de leur dossier de conduite, 51% l'ont fait en se rendant dans un centre de services, 48% par téléphone, en parlant à un préposé, et 1% par Internet.

Q49. Saviez-vous que vous auriez pu demander votre dossier de conduite en utilisant le site Internet de la SAAQ?
(n=145)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

84

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.1 La connaissance de la possibilité d'obtenir son dossier de conduite par Internet - suite -

6.1.2 Les moyens de connaissance

Les clients sachant qu'ils auraient pu demander une copie de leur dossier de conduite par Internet, sur le site de la SAAQ, l'ont appris principalement en visitant le site de la SAAQ (31%) et par des amis ou connaissances (20%).

Q50. Comment avez-vous su que vous pouvez demander votre dossier de conduite en utilisant le site Internet de la SAAQ ? Est-ce...

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu demander une copie de leur dossier de conduite par Internet - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=85)
En visitant le site Internet de la SAAQ	31%
Par des amis ou des connaissances	20%
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	16%
Par mon employeur	13%
Par une publicité	7%
Je le sais depuis toujours/c'est une évidence	7%
Par les documents envoyés par la SAAQ	2%
Par téléphone/message automatisé de la SAAQ	1%
Autres	4%
NSP/refus	2%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

85

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

Les principales raisons invoquées pour justifier la non-utilisation du site Internet de la SAAQ sont le nonaccès à Internet (18%), le fait qu'on trouve plus simple et plus rapide de le faire en centre de services ou par téléphone (15%) et le manque d'habileté avec Internet (14%).

6.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour la demande d'une copie de son dossier de conduite

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour l'obtention d'une copie de son dossier de conduite sont de nature très diverse, et par conséquent très nombreux. Les résultats sont présentés au tableau des deux pages suivantes, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les quelques clients (2) ayant mentionné avoir tenté d'obtenir leur dossier de conduite sur le site Internet de la SAAQ, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q52). Ces deux personnes ont indiqué que la démarche à suivre n'était pas claire (problème de compréhension).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

86

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour la demande d'une copie de son dossier de conduite - suite -

Q51. Pourquoi n'avez- vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour demander une copie de votre dossier de conduite?
- suite -

Base : Les clients ayant demandé une copie de leur dossier de conduite en centre de services ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ

- Motifs invoqués - Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=84)	Mode utilisé	
		Centre de services (n=40)	Par téléphone (n=44)
Je n'ai pas accès à Internet	18%	5%	30%
C'est plus simple, plus rapide	15%	23%	9%
Je ne suis pas habile avec Internet	14%	13%	16%
J'aime mieux faire affaire avec une personne	14%	20%	9%
Je voulais avoir une copie de mon dossier immédiatement	7%	10%	5%
Je préfère le faire par téléphone/j'ai l'habitude par téléphone	6%	-	11%
Je ne savais pas que je pouvais le faire par Internet	5%	8%	2%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

87

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.2 Les motifs de non-utilisation du site Internet de la SAAQ pour la demande d'une copie de son dossier de conduite - suite -

Q51. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour demander une copie de votre dossier de conduite?
- suite -

Base : Les clients ayant demandé une copie de leur dossier de conduite en centre de services ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ

- Motifs invoqués - Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=84)	Mode utilisé	
		Centre de services (n=40)	Par téléphone (n=44)
J'ai tenté de le faire par Internet, mais j'ai rencontré certaines difficultés	5%	5%	5%
Pas assez clair/compliqué/je n'aime pas Internet	4%	3%	5%
J'avais déjà à me rendre dans un centre de services	4%	8%	-
Le centre de services n'est pas loin de chez nous	2%	5%	-
Je voulais être certain que la demande soit bien faite	2%	3%	2%
Autres	4%	3%	5%
NSP/refus	5%	8%	2%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

88

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.3 Le délai dont disposait les clients pour l'obtention de leur dossier de conduite

Les clients ayant mentionné ne pas avoir utilisé le site Internet de la SAAQ parce qu'ils avaient besoin de leur dossier de conduite immédiatement ont eu à préciser le délai dont ils disposaient pour l'obtenir.

Q53. Quel était le délai, en nombre de jours, dont vous disposiez pour obtenir votre dossier de conduite ?

Base : Les clients n'ayant pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour l'obtention de leur dossier de conduite parce qu'ils en avaient besoin immédiatement	Total (n=6)
Le jour même	n=3
4 jours et plus	n=2
NSP/refus	n=1



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

89

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.4 Les incitatifs à l'utilisation du site Internet de la SAAQ pour l'obtention de son dossier de conduite

Presque le tiers des clients interrogés (32%) indiquent que rien n'aurait pu les inciter à demander une copie de leur dossier de conduite par Internet, sur le site de la SAAQ.

Les deux principaux incitatifs seraient de connaître cette façon de faire (16%) et que ce soit la méthode la plus rapide (12%).

Q55. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le SITE INTERNET de la SAAQ pour demander une copie de votre dossier de conduite ?

Base : Les clients ayant demandé une copie de leur dossier de conduite - Mentions spontanées – 3 réponses possibles -	Total (n=145)
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	16%
Que ce soit la méthode la plus rapide/avoir plus de temps	12%
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	11%
Avoir accès à Internet	9%
J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	5%
Être certain que la transaction soit faite correctement	3%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	2%
Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire)	1%
Avoir plus de disponibilités proposées/prendre un rendez-vous à la date voulue	1%
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	32%
Autres	2%
NSP/refus	10%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

90

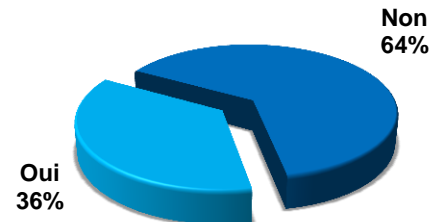
6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.5 La connaissance de la possibilité d'utiliser les services téléphoniques automatisés pour l'obtention de son dossier de conduite

6.5.1 La notoriété de ce service

Un peu plus du tiers des clients interrogés (36%) n'ayant pas demandé leur dossier de conduite par le biais des services téléphoniques automatisés de la SAAQ savaient qu'ils auraient pu le faire de cette manière.

Q56. Saviez-vous que vous auriez pu demander votre dossier de conduite en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ?
(n=146)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

91

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.5 La connaissance de l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour la demande d'une copie de son dossier de conduite - suite -

6.5.2 Les moyens de connaissance

Les clients sachant qu'ils auraient pu demander une copie de leur dossier de conduite en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ, l'ont appris principalement par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires (23%) et par des amis ou connaissances (21%).

Q57. Comment avez-vous su que vous pouvez demander votre dossier de conduite en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ ? Est-ce...

Base : Les clients sachant qu'ils auraient pu demander leur dossier de conduite par le biais des services téléphoniques automatisés de la SAAQ - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=53)
Par un employé de la SAAQ ou d'un de ses mandataires	23%
Par des amis ou des connaissances	21%
Par mon employeur	17%
En visitant le site Internet de la SAAQ	13%
Par une publicité	9%
Par téléphone/message automatisé de la SAAQ	6%
C'est une évidence/ça a toujours été le cas/je le sais depuis toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser	8%
Par les documents envoyés par la SAAQ	4%
NSP/refus	6%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

92

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.6 Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour la demande de son dossier de conduite

Les motifs invoqués pour justifier la non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour l'obtention d'une copie de son dossier de conduite sont le fait de vouloir une copie de son dossier de conduite tout de suite (8%), parce qu'on avait des questions à poser (4%) et parce qu'on avait déjà besoin d'aller dans un centre de services. Les résultats sont présentés au tableau de la page suivante, segmenté par le mode utilisé pour l'obtention du service.

Les quelques clients (3) ayant mentionné avoir tenté d'obtenir leur dossier de conduite par le biais des services téléphoniques automatisés, mais sans succès, ont eu à préciser les difficultés rencontrées (Q59). Deux personnes ont indiqué avoir rencontré des difficultés de nature technique et la troisième, que la démarche à suivre n'était pas claire (problème de compréhension).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

93

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.6 Les motifs de non-utilisation des services téléphoniques automatisés pour la demande de son dossier de conduite - suite -

Q58. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les services téléphoniques automatisés pour demander une copie de votre dossier de conduite?

Base : Les clients ayant demandé une copie de leur dossier de conduite en centre de services ou par téléphone et qui savaient qu'ils auraient pu le faire par Internet, sur le site de la SAAQ

- Motifs invoqués - Mentions spontanées – 3 réponses possibles	Total (n=53)	Mode utilisé	
		Centre de services (n=22)	Par téléphone (n=31)
Je voulais une copie de mon dossier immédiatement	8%	9%	6%
J'avais des questions à poser	4%	--	6%
J'avais déjà besoin d'aller dans un centre de services	4%	5%	--
Le centre de services n'est pas loin de chez moi	4%	9%	--
J'ai été transféré tout de suite à un préposé	4%	--	6%
Je ne savais pas que je pouvais le faire de cette manière	2%	5%	--
Je voulais être certain que la demande soit bien traitée	2%	--	3%
Je veux préserver les emplois dans ma région	2%	--	3%
Autres motifs	6%	5%	6%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

94

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.7 Les incitatifs à l'utilisation des services téléphoniques automatisés pour la demande de son dossier de conduite

Presque la moitié des clients interrogés (46%) indiquent que rien n'aurait pu les inciter à demander une copie de leur dossier de conduite en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ.

Les deux principaux incitatifs seraient de connaître cette façon de faire (15%) et que ce soit plus facile à utiliser (6%).

Q60. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser les SERVICES TÉLÉPHONIQUES AUTOMATISÉS pour demander une copie de votre dossier de conduite ?

Base : Les clients ayant demandé une copie de leur dossier de conduite - Mentions assistées – 3 réponses possibles -	Total (n=146)
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	15%
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	6%
Avoir accès à Internet	5%
Que ce soit la méthode la plus rapide/avoir plus de temps	5%
Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire)	4%
J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	2%
Être certain que la transaction soit faite correctement	1%
Le fait de ne pas avoir à me déplacer	1%
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	46%
Autres	3%
NSP/Refus	13%



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

95

6. La demande d'une copie de son dossier de conduite

6.8 Les raisons justifiant la demande d'une copie de son dossier de conduite

La principale raison invoquée pour justifier la demande de son dossier de conduite est pour postuler ou obtenir un emploi (47%).

Q54. Pour quelle raison aviez-vous besoin d'une copie de votre dossier de conduite ?

<u>Base</u> : Les clients ayant demandé une copie de leur dossier de conduite	Total (n=146)
Pour un emploi	47%
Pour moi personnellement	25%
Pour ma compagnie d'assurance	14%
Pour une formation	8%
Pour un avocat	3%
Suite à une contravention/pour contester une contravention	1%
Autre raison	1%

7. L'utilisation d'Internet



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

7. L'utilisation d'Internet

7.1 La proportion des clients utilisant Internet et fréquence d'utilisation

Les trois quarts (76%) des clients interrogés disent utiliser Internet.

Q61. Utilisez-vous Internet ?

	Total (n=1898)	Permis (n=500)	Immatriculation (n=500)	Remisage (n=300)	« Déremisage » (n=152)	Prise de rendez-vous (300)	Dossier de conduite (146)
Oui	76%	80%	74%	59%	68%	90%	79%
Non	24%	20%	26%	41%	32%	10%	21%

La proportion d'utilisateurs d'Internet est plus particulièrement élevée parmi les sous-groupes suivants :

- les personnes plus jeunes et d'âge moyen (de 84% à 96% parmi les 14 à 54 ans contre 53% des 65 ans et plus);
- les femmes (80% contre 73% des hommes);
- les gens plus scolarisés (89% parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau collégial et plus contre 67% parmi ceux détenant un cours secondaire et 31% parmi ceux détenant un cours primaire);
- les gens dont le revenu familial annuel brut est plus élevé (96% parmi les 90 000 \$ et plus contre 54% parmi les moins de 30 000 \$).

On observe donc que la proportion de gens utilisant Internet décroît avec l'âge et augmente avec le niveau de scolarité et de revenu familial annuel brut.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

98

7. L'utilisation d'Internet

7.1 La proportion des clients utilisant Internet et fréquence d'utilisation - suite -

Presque les trois quarts des clients utilisateurs d'Internet (71%) disent l'utiliser tous les jours.

Q70. À quelle fréquence utilisez-vous Internet ? Base : Les utilisateurs d'Internet

	Total (n=1435)	Permis (n=401)	Immatriculation (n=368)	Remisage (n=177)	« Déremisage » (n=103)	Prise de rendez-vous (n=271)	Dossier de conduite (n=115)
À chaque jour	71%	73%	70%	64%	56%	78%	73%
Quelques fois par semaine	19%	18%	19%	21%	26%	15%	17%
Une fois par semaine	4%	4%	4%	5%	10%	3%	2%
Quelques fois par mois	4%	3%	5%	6%	6%	4%	5%
Moins d'une fois par mois	1%	1%	1%	3%	2%	--	2%
NSP/refus	1%	--	1%	2%	--	--	1%

La proportion de gens utilisant Internet chaque jour est plus élevée parmi les gens âgés de 14 à 34 ans (83%) alors qu'elle est moindre parmi les 55 ans et plus (66%).

Plus le niveau de la scolarité et du revenu familial annuel brut augmente, plus la proportion de gens utilisant Internet chaque jour s'accroît. Selon la scolarité, elle se situe à 61% parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau primaire alors qu'elle atteint 83% parmi ceux détenant une scolarité de niveau universitaire. Selon le revenu familial, cette même proportion est de 62% parmi les moins de 30 000 \$ alors qu'elle atteint 83% parmi les 90 000 \$ et plus.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

7. L'utilisation d'Internet

7.2 L'accès d'Internet à la maison

La majorité des clients interrogés ont accès à Internet à la maison (83%).

Q72. Avez-vous accès à Internet à la maison ?

	Total (n=1898)	Permis (n=500)	Immatriculation (n=500)	Remisage (n=300)	« Déremisage » (n=152)	Prise de rendez-vous (300)	Dossier de conduite (146)
Oui	83%	87%	80%	72%	74%	93%	86%
Non	17%	13%	20%	28%	26%	7%	14%

La proportion de gens ayant accès à Internet à la maison est de plus de 90% parmi ceux âgés de moins de 55 ans alors qu'elle est moindre parmi les gens âgés de 65 à 74 ans (72%) et de 75 ans et plus (48%).

Plus le niveau de la scolarité et du revenu familial annuel brut augmente, plus la proportion de gens ayant accès à Internet à la maison s'accroît. Selon la scolarité, cette proportion se situe à 50% parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau primaire alors qu'elle atteint 94% parmi ceux détenant une scolarité de niveau universitaire. Selon le revenu familial annuel brut, cette même proportion est de 64% parmi les moins de 30 000 \$ alors qu'elle atteint 98% parmi les 90 000 \$ et plus.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

7. L'utilisation d'Internet

7.3 L'utilisation d'internet pour la gestion bancaire et les paiements

Parmi les clients utilisateurs d'Internet, 61% disent gérer leur compte bancaire par le biais d'Internet.

Q62. Gérez-vous votre compte bancaire sur Internet ?

Base : Les utilisateurs d'Internet

	Total (n=1435)	Permis (n=401)	Immatriculation (n=368)	Remisage (n=177)	« Déremisage » (n=103)	Prise de rendez-vous (n=271)	Dossier de conduite (n=115)
Oui	61%	65%	61%	51%	59%	57%	63%
Non	37%	35%	38%	46%	41%	41%	36%
NSP/refus	1%	--	1%	2%	--	2%	2%

La proportion de gens qui gèrent leur compte bancaire par Internet est plus particulièrement élevée parmi les sous-groupes suivants :

- les personnes âgées de 20 à 44 ans (81% parmi les 20 à 24 ans et 76% parmi les 25 à 44 ans);
- les gens plus scolarisés (70% parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau universitaire contre 45% parmi ceux détenant un cours primaire);
- les gens dont le revenu familial annuel brut est plus élevé (78% parmi les 90 000 \$ et plus contre 54% parmi les moins de 60 000 \$).

On observe donc que la proportion de gens gérant leur compte bancaire sur Internet décroît avec l'âge et augmente avec le niveau de scolarité et de revenu familial annuel brut.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

101

7. L'utilisation d'Internet

7.3 L'utilisation d'internet pour la gestion bancaire et les paiements - suite -

Parmi les clients utilisateurs d'Internet, 69% disent avoir déjà effectué un paiement sur Internet.

Q63. Avez-vous déjà effectué un paiement sur Internet ?

Base : Les utilisateurs d'Internet

	Total (n=1435)	Permis (n=401)	Immatriculation (n=368)	Remisage (n=177)	« Déremisage » (n=103)	Prise de rendez-vous (n=271)	Dossier de conduite (n=115)
Oui	69%	72%	70%	61%	68%	54%	70%
Non	31%	28%	30%	39%	34%	46%	30%

La proportion de gens ayant déjà effectué un paiement sur Internet est plus particulièrement élevée parmi les sous-groupes suivants :

- les personnes âgées de 20 à 44 ans (84% parmi les 20 à 44 ans et 76% parmi les 25 à 44 ans);
- les gens plus scolarisés (81% parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau universitaire contre 49% parmi ceux détenant un cours primaire);
- les gens dont le revenu familial annuel brut est plus élevé (85% parmi les 90 000 \$ et plus contre 60% parmi les moins de 60 000 \$).

On observe que la proportion de gens ayant déjà effectué un paiement sur Internet augmente avec le niveau de scolarité et de revenu familial annuel brut.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

102

7. L'utilisation d'Internet

7.4 L'utilisation des médias sociaux

Parmi les clients utilisateurs d'Internet, 52% disent utiliser les médias sociaux comme Facebook et Twitter.

Q65. Utilisez-vous les médias sociaux comme Facebook, Twitter ou MySpace ?

Base : Les utilisateurs d'Internet

	Total (n=1435)	Permis (n=401)	Immatricu- lation (n=368)	Remisage (n=177)	« Déremisage » (n=103)	Prise de rendez-vous (n=271)	Dossier de conduite (n=115)
Oui	52%	48%	50%	47%	57%	79%	61%
Non	48%	52%	50%	53%	43%	21%	39%

Plus les gens avancent en âge, moins ils utilisent les réseaux sociaux. La proportion d'utilisateurs des réseaux sociaux est de 94% parmi les gens âgés de 14 à 19 ans et de 85% parmi les 20 à 24 ans contre 39% parmi les 55 à 64 ans et 28% parmi les 65 ans et plus.

La proportion de gens utilisant les médias sociaux est un peu moins élevée parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau universitaire (45% contre 56% parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau secondaire et moins) et les hommes (49% des hommes contre 55% chez les femmes).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

7. L'utilisation d'Internet

7.5 L'utilisation du site Internet de la SAAQ

7.5.1 La visite du site Internet de la SAAQ

Parmi les clients utilisateurs d'Internet, 49% disent avoir déjà visité le site Internet de la SAAQ.

Q66. Avez-vous déjà visité le site Internet de la SAAQ ?

Base : Les utilisateurs d'Internet

	Total (n=1435)	Permis (n=401)	Immatricu- lation (n=368)	Remisage (n=177)	« Déremisage » (n=103)	Prise de rendez-vous (n=271)	Dossier de conduite (n=115)
Oui	49%	46%	40%	54%	57%	89%	70%
Non	51%	54%	59%	46%	43%	11%	29%
NSP/refus	1%	--	1%	--	--	--	2%

La proportion de gens ayant déjà visité le site Internet de la SAAQ est plus élevée parmi les plus jeunes (70% parmi les gens âgés de 14 à 34 ans) que parmi les gens plus âgés (33% parmi les 55 ans et plus). Cette même proportion est de 52% parmi les 35 à 54 ans.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

7. L'utilisation d'Internet

7.5 L'utilisation du site Internet de la SAAQ

7.5.2 L'utilisation des transactions en ligne sur le site de la SAAQ

Parmi les clients ayant déjà visité le site Internet de la SAAQ, 24% disent avoir déjà effectué une transaction en ligne sur ce site.

Q67. Avez-vous déjà effectué une transaction offerte sur le site Internet de la SAAQ (renouveler votre permis de conduire, faire votre changement d'adresse, etc.) ?

Base : Ceux ayant déjà visité le site Internet de la SAAQ

	Total (n=807)	Permis (n=184)	Immatriculation (n=149)	Remisage (n=95)	« Déremisage » (n=59)	Prise de rendez-vous (n=240)	Dossier de conduite (n=80)
Oui	24%	22%	21%	45%	51%	22%	21%
Non	75%	77%	78%	54%	49%	78%	79%
NSP/refus	--	1%	1%	1%	--	--	2%

La proportion de gens ayant déjà effectué une transaction en ligne sur le site de la SAAQ est plus élevée parmi les gens âgés de 45 à 54 ans (34%) et les détenteurs d'une scolarité de niveau collégial (31%).

Inversement, cette proportion est plus faible parmi les gens âgés de 14 à 24 ans (17%) et les détenteurs d'une scolarité de niveau universitaire (18%).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

7. L'utilisation d'Internet

7.6 L'utilisation des services en ligne de d'autres ministères et organismes

Parmi les clients utilisateurs d'Internet, 53% disent avoir déjà utilisé les services en ligne d'autres ministères et organismes.

Q68. Avez-vous déjà utilisé les services en ligne de d'autres ministères et organismes ?

Base : Les utilisateurs d'Internet

	Total (n=1435)	Permis (n=401)	Immatriculation (n=368)	Remisage (n=177)	« Déremisage » (n=103)	Prise de rendez-vous (n=271)	Dossier de conduite (n=115)
Oui	53%	58%	53%	42%	52%	39%	54%
Non	46%	41%	46%	58%	48%	58%	45%
NSP/refus	1%	1%	1%	--	--	2%	1%

La proportion de gens ayant déjà utilisé les services en ligne d'autres ministères et organismes est plus élevée parmi les gens âgés de 25 à 44 ans (65%), alors qu'elle est moindre parmi les 14 à 19 ans (25%).

Plus le niveau de la scolarité et du revenu familial annuel brut augmente, plus la proportion de gens ayant déjà utilisé les services en ligne d'autres ministères et organismes augmente. Selon la scolarité, cette proportion se situe à 22% parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau primaire alors qu'elle atteint 65% parmi ceux détenant une scolarité de niveau universitaire. Selon le revenu familial annuel brut, cette même proportion est de 42% parmi les gens dont le revenu familial est de moins de 30 000 \$ alors qu'elle atteint 67% parmi les 90 000 \$ et plus.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

7. L'utilisation d'Internet

7.7 Les qualités recherchées d'un service en ligne

Le critère le plus important est que la transaction soit sécurisée (56%).

Q74. Parmi les qualités de service en ligne suivantes, à laquelle accordez-vous le plus d'importance lors d'une transaction en ligne ?

Base : Les utilisateurs d'Internet

	Total (n=1602)	Permis (n=441)	Immatricu- lation (n=408)	Remisage (n=224)	« Déremisage » (n=118)	Prise de rendez-vous (n=282)	Dossier de conduite (n=129)
Que la transaction soit sécurisée	56%	58%	54%	48%	52%	62%	59%
Obtenir une confirmation écrite attestant que la transaction est complétée	18%	17%	19%	15%	15%	16%	14%
Trouver facilement l'information pour effectuer la transaction	12%	12%	11%	15%	15%	12%	19%
NSP/refus	14%	13%	15%	22%	18%	9%	9%

Les résultats varient très peu selon les différentes variables sociodémographiques à l'étude, si ce n'est que l'indécision est plus particulièrement élevée parmi les gens plus âgés (24% parmi les 65 à 74 ans et 30% parmi les 75 ans et plus) et moins scolarisés (37% parmi les détenteurs d'une scolarité de niveau primaire). Cette indécision s'exprime également de façon plus marquée parmi ceux dont le revenu familial annuel brut est moins élevé (16% parmi les moins de 60 000 \$), comparativement aux gens mieux nantis (3% parmi les 90 000 \$ et plus).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

107

7. L'utilisation d'Internet

7.8 Les raisons expliquant la non-utilisation d'Internet

Principalement, les gens n'utilisent pas Internet parce qu'ils n'y ont pas accès (43%) et, dans une moindre mesure, parce qu'ils ne sont pas habiles avec Internet (25%).

Q71. Pour quelle raison n'utilisez-vous pas Internet ?
Base : Les non-utilisateurs d'Internet

	Total (n=463)	Permis (n=99)	Immatriculation (n=132)	Remisage (n=123)	« Déremisage » (n=49)	Prise de rendez-vous (n=29)	Dossier de conduite (n=31)
Je n'ai pas accès à Internet	43%	40%	44%	44%	41%	45%	52%
Je ne suis pas habile avec Internet	24%	21%	26%	26%	27%	17%	26%
Je n'en ai pas besoin	16%	21%	14%	13%	16%	14%	6%
Je n'aime pas les ordinateurs/Internet	8%	9%	7%	10%	6%	--	10%
Je n'ai aucune confiance envers Internet	2%	2%	2%	1%	--	--	3%
Je suis trop occupé/je n'ai pas le temps	2%	--	3%	2%	2%	7%	--
Ce n'est pas dans mes habitudes	2%	2%	2%	1%	2%	--	--
Autre raison	2%	3%	--	2%	4%	14%	3%
NSP/refus	14%	13%	15%	22%	18%	9%	9%



**8. La satisfaction à
l'égard du mode
d'obtention du
service reçu**



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.1 Service reçu en point de service

Au total, onze aspects des services reçus en point de service ont été évalués. Afin de ne pas alourdir le questionnaire pour les répondants, chaque client en a évalué quatre, les aspects leur étant attribués de façon aléatoire par le système INTERVIEWER (le programme informatique gérant la collecte de données). Selon l'aspect évalué, le nombre de répondants varie de 323 à 363.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

Base : Les clients ayant obtenu le service utilisé en se rendant dans un centre de services (n=958)

Moyennes sur 10	Total	Permis	Immatriculation	Remisage	« Déremisage »	Prise de rendez-vous	Dossier de conduite
Q75C. Le respect du personnel à votre égard (n=351)	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,3	9,2
Q75I. La courtoisie du personnel (n=340)	9,3	9,2	9,5	9,6	9,3	8,5	8,7
Q75F. L'exactitude de l'information reçue (n=363)	9,1	9,1	9,2	9	9,1	8,9	9,4
Q75G. La clarté de l'information reçue (n=323)	9,1	9,2	9,1	8,8	9,2	8,8	8,9
Q75A. La compétence du personnel (n=343)	9,1	9	9,3	9	9,1	8,7	9,5



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

110

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.1 Service reçu en point de service - suite -

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

Base : Les clients ayant obtenu le service utilisé en se rendant dans un centre de services (n=958)

Moyennes sur 10	Total	Permis	Immatriculation	Remisage	« Déremisage »	Prise de rendez-vous	Dossier de conduite
Q75B. L'attention du personnel à votre égard (à l'écoute, patient, aidant) (n=342)	9	8,8	9,4	8,8	9	8,4	8,8
Q75D. Les mesures pour assurer la confidentialité du service (n=349)	9	9	9	9,1	8,9	9	8,6
Q75E. La manière juste et équitable dont le service a été rendu (n=350)	8,9	8,8	9,1	9	9,3	8,8	9,3
Q75H. La simplicité des démarches pour obtenir le service (n=364)	8,8	8,5	9,1	9	8,4	9	8,8
Q75J. La facilité d'accès au centre de services (n=363)	8,8	8,6	9	8,7	8,7	8,5	8,7
Q75K. La rapidité pour rencontrer un préposé (n=344)	7,8	6,8	8,5	8,2	8	8,1	8,2



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

111

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.1 Service reçu en point de service - suite -

Pour sept aspects évalués, la moyenne de satisfaction varie de façon significative selon l'âge, démontrant une satisfaction moindre chez les personnes âgées de 14 à 19 ans comparativement aux personnes âgées de 65 ans et plus. Voici les moyennes sur dix pour cinq aspects où les 14-19 ans et les 65 ans et plus affichent un résultat significatif par rapport au reste de l'échantillon, ainsi qu'un rappel de la moyenne de l'ensemble des clients interrogés.

Des moyennes de satisfaction qui varient principalement selon l'âge, les plus jeunes manifestant une satisfaction moins élevée que les plus âgés.

	14 à 19 ans	75 ans et plus	L'ensemble de l'échantillon
Q75A. La compétence du personnel	8,2	9,4	9,1
Q75G. La clarté de l'information reçue	8,5	10	9,1
Q75I. La courtoisie du personnel	8,3	9,9	9,3
Q75J. La facilité d'accès au centre de services	8,1	9,8	8,8
Q75K. La rapidité pour rencontrer un préposé	7,2	9,7	7,8

Les 14-19 ans affichent également une satisfaction un peu moins élevée à l'égard de **l'attention du personnel** (une moyenne de 8,4 sur 10 contre 9 pour l'ensemble) et **l'exactitude de l'information reçue** (8,4 contre 9,5 parmi les 65 ans et plus).

Les quelques autres différences significatives sont les suivantes :

- les détenteurs d'une scolarité de niveau primaire manifestent une satisfaction un peu plus élevée à l'égard de **la courtoisie du personnel** (9,8 sur 10 contre 9,3 pour l'ensemble);
- les détenteurs d'une scolarité de niveau universitaire affichent une satisfaction un peu moins élevée à l'égard de **la rapidité pour rencontrer un préposé** (7 sur 10 contre 7,8 pour l'ensemble);
- les gens dont le revenu familial annuel brut est de moins de 30 000 \$ manifestent une satisfaction un peu plus élevée à l'égard de **la rapidité pour rencontrer un préposé** (8,5 sur 10 contre 7,8 pour l'ensemble).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

112

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.2 Service obtenu par téléphone

Au total, dix aspects des services obtenus par téléphone ont été évalués. Afin de ne pas alourdir le questionnaire pour les répondants, tout comme pour les services reçus en centre de services, chaque client en a évalué quatre, les aspects leur étant attribués de façon aléatoire. Selon l'aspect évalué, le nombre de répondants varie de 122 à 153.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

Base : Les clients ayant obtenu le service par téléphone (n=337)

Moyennes sur 10	Total	Remisage	Prise de rendez-vous	Dossier de conduite
Q76A. La compétence du personnel (n=122)	9,2	9,5	8,8	9,1
Q75C. Le respect du personnel à votre égard (n=130)	9,2	9,4	8,7	9,6
Q75I. La courtoisie du personnel (n=128)	9,1	9,1	9,3	9,1
Q76F. L'exactitude de l'information reçue (n=140)	9	9,2	8,5	9,2
Q75D. Les mesures pour assurer la confidentialité du service (n=136)	9	9,2	8,8	9



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.2 Service obtenu par téléphone - suite -

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

Base : Les clients ayant obtenu le service par téléphone (n=337)

Moyennes sur 10	Total	Remisage	Prise de rendez-vous	Dossier de conduite
Q76B. L'attention du personnel à votre égard (à l'écoute, patient, aidant) (n=153)	8,9	9,2	8,5	8,9
Q75E. La manière juste et équitable dont le service a été rendu (n=132)	8,9	9	8,6	9,2
Q76G. La clarté de l'information reçue (n=129)	8,9	9,4	8,3	8,9
Q75H. La simplicité des démarches pour obtenir le service (n=129)	8,4	8,7	7,6	8,7
Q75J. Le délai avant de parler à un préposé après avoir obtenu la ligne (n=149)	7,7	8	7,3	7,7



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

114

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.2 Service obtenu par téléphone - suite -

Selon l'âge, on observe les différences significatives suivantes :

- la moyenne de satisfaction des 14-19 ans est moins élevée à l'égard de **la simplicité des démarches** pour obtenir le service (7,1 contre 8,4 pour l'ensemble);
- les 20-24 ans affichent une satisfaction un peu plus élevée à l'égard du **respect du personnel** (une moyenne de 9,9 sur 10 contre 9,2 pour l'ensemble);
- la moyenne de satisfaction à l'égard de **l'exactitude de l'information** est plus élevée chez les gens âgés de 55 à 64 ans (9,8 contre 9 pour l'ensemble).

Mentionnons enfin que la moyenne de satisfaction à l'égard de **l'attention du personnel** est plus élevée parmi les gens dont le revenu familial annuel brut est de 30 000 \$ à 59 999 \$ (9,4 sur 10 contre 8,9 pour l'ensemble).



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

115

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.3 Renouvellement du permis ou de l'immatriculation par la poste

Au total, quatre aspects du service par la poste, pour le renouvellement du permis de conduire ou de l'immatriculation, ont été évalués. Afin de ne pas alourdir le questionnaire pour les répondants, chaque client en a évalué trois, les aspects leur étant attribués de façon aléatoire par le programme informatique gérant la collecte de données. Selon l'aspect évalué, le nombre de répondants varie de 416 à 435.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.
Base : Les clients ayant renouvelé leur permis ou leur immatriculation par la poste (n=565)

Moyennes sur 10	Total	Permis	Immatriculation
Q77B. L'exactitude de l'information reçue (n=416)	9,3	9,2	9,3
Q77C. La clarté de l'information reçue (n=427)	9,1	9	9,1
Q77D. La simplicité des démarches pour obtenir le service (n=435)	8,9	8,8	8,9
Q77A. Les mesures pour assurer la confidentialité du service (n=417)	8,9	8,6	9,2

Il n'y a pas de différence significative selon les différentes variables sociodémographiques à l'étude.



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.4 Service obtenu par Internet

Au total, cinq aspects du service par Internet ont été évalués. Afin de ne pas alourdir le questionnaire, chaque client en a évalué deux, les aspects leur étant attribués de façon aléatoire. Selon l'aspect évalué, le nombre de répondants varie de 12 à 18. Les résultats sont présentés à titre indicatif seulement, en raison du faible nombre de répondants.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

Base : Les clients ayant obtenu le service par Internet (n=38)

Moyennes sur 10	Total	Permis	Immatriculation	Remisage	Prise de rendez-vous	Dossier de conduite
Q78E. La simplicité des démarches pour obtenir le service (n=12)	9,1	9	9	10	9,3	--
Q78C. L'exactitude de l'information reçue (n=18)	8,9	8,8	8	10	10	--
Q78A. Les mesures pour assurer la confidentialité du service (n=18)	8,4	8,3	8,3	10	8,8	9,3
Q78B. La manière juste et équitable dont le service a été rendu (n=16)	8,1	6,8	8,8	10	8,8	9
Q78D. La clarté de l'information reçue (n=12)	8	7,3	8	10	10	--



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

117

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.5 Satisfaction globale

Globalement, tous modes de prestation de services et aspects des services reçus confondus, la moyenne de satisfaction des clients s'élève à 8,9 sur 10.

- D'une part, les moyennes de satisfaction des quatre modes de prestation de services, tous aspects confondus, varient entre 8,5 et 9,0 sur 10. Bien qu'ils soient tous satisfaisants, l'Internet affiche une moyenne de satisfaction légèrement inférieure aux autres.
- D'autre part, concernant les onze aspects de la prestation de service évaluée, les moyennes de satisfaction varient entre 7,8 et 9,4 sur 10. La rapidité du service est l'aspect le plus durement évalué par les clients.

Le détail des résultats est présenté dans le tableau ci-dessous et celui de la page suivante.

Satisfaction globale, selon les quatre modes de prestation de services et les onze aspects relatifs aux services reçus

Moyennes sur 10	Total
Modes de prestation de services	
Par la poste	9,0
Dans un point de service ou un centre de services	8,9
Par téléphone	8,8
Par Internet	8,5



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

118

8. La satisfaction à l'égard du service reçu, selon le mode utilisé

8.5 Satisfaction globale - suite

Satisfaction globale, selon les quatre modes de prestation de services et les onze aspects relatifs aux services reçus

Moyennes sur 10	Total
Aspects des services reçus	
Respect	9,4
Exactitude	9,2
Courtoisie	9,2
Compétence	9,1
Attention	9,0
Clarté	9,0
Confidentialité	8,9
Justesse et équité	8,9
Simplicité des démarches	8,8
Accès	8,8
Rapidité	7,8
TOTAL, TOUS MODES ET ASPECTS CONFONDUS	8,9



PROFIL DES RÉPONDANTS



PROFIL DES RÉPONDANTS

120

Profil sociodémographique (après pondération des résultats)	Total (n=1898)	Permis (n=500)	Immatri- culation (n=500)	Remisage (n=300)	« Déremisage » (n=152)	Prise de rendez-vous (n=300)	Copie du dossier de conduite (n=146)
Mode utilisé							
Point de service ou centre de services	45%	45%	39%	48%	99%	56%	51%
Téléphone	8%	--	--	50%	--	39%	48%
Poste	45%	53%	60%	--	--	--	--
Internet	2%	2%	1%	2%	1%	5%	1%
Âge							
14 à 19 ans	5%	1%	3%	1%	1%	46%	3%
20 à 24 ans	6%	6%	4%	5%	5%	12%	16%
25 à 34 ans	7%	7%	6%	5%	12%	9%	19%
35 à 44 ans	13%	16%	12%	10%	9%	10%	18%
45 à 54 ans	21%	24%	18%	25%	33%	10%	21%
55 à 64 ans	22%	22%	26%	23%	24%	5%	13%
65 à 74 ans	18%	16%	22%	24%	13%	3%	6%
75 ans et plus	7%	7%	9%	5%	4%	3%	4%



PROFIL DES RÉPONDANTS

121

Profil sociodémographique (après pondération des résultats)	Total (n=1898)	Permis (n=500)	Immatri- culation (n=500)	Remisage (n=300)	« Déremisage » (n=152)	Prise de rendez-vous (n=300)	Copie du dossier de conduite (n=146)
Sexe							
Homme	58%	52%	57%	72%	84%	57%	84%
Femme	42%	48%	43%	28%	16%	43%	16%
Scolarité							
Primaire	5%	4%	5%	9%	7%	9%	6%
Secondaire	42%	38%	39%	51%	59%	60%	47%
Collégial	23%	24%	24%	23%	21%	17%	28%
Universitaire	27%	32%	30%	15%	11%	13%	18%
Revenu familial annuel brut							
Moins de 30 000 \$	15%	12%	14%	22%	23%	19%	21%
De 30 000 \$ à 59 999 \$	28%	24%	30%	31%	31%	16%	38%
De 60 000 \$ à 89 999 \$	16%	18%	14%	14%	13%	16%	14%
De 90 000 \$ à 119 999 \$	10%	13%	10%	7%	9%	5%	6%
120 000 \$ et plus	8%	10%	8%	4%	4%	4%	4%
Langue parlée le plus souvent à la maison							
Français	83%	80%	85%	92%	94%	78%	77%
Autre	16%	19%	15%	8%	6%	22%	22%



ANNEXE
QUESTIONNAIRE



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

QUESTIONNAIRE FINAL – SAAQ MC77236_171A

SERV:

SERVICE * SAMPLE	
Un renouvellement de permis de conduire	01
Un renouvellement d'immatriculation.....	02
Un Remisage	03
Un déremisage, c'est-à-dire la remise en circulation d'un véhicule (remettre en circulation).....	04
Une prise de rendez-vous	05
Une demande de copie de dossier de conduite.....	06

MODE:

MODE * SAMPLE	
Un centre de service(s)	01
Le téléphone	02
La poste.....	03
L'internet.....	04

INTRO:

Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. J'aimerais parler à <SEX> <NOM> s'il-vous-plaît. Bonjour (bonsoir), mon nom est _____ de l'institut de sondage LÉGER. Nous réalisons présentement une étude pour la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) afin de connaître vos habitudes d'utilisation de leurs différents services. La durée du questionnaire est d'environ (8) minutes. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser; cependant votre collaboration serait grandement appréciée. Les renseignements recueillis serviront uniquement à ce sondage et n'affecteront pas vos droits vis-à-vis la SAAQ.

OUI, CONTINUER L'ENTREVUE	01	D	=> /LASTQ
Répondeur.....	AM		=> /FIN
Ligne occupée.....	BU		=> /FIN
Pas de service.....	NS		=> /FIN
Pas de réponse	NA		=> /FIN
Télécopieur/modem	FM		=> /FIN
Rendez-vous (date et heure spécifiques).....	FX	O	=> /RV
Rappel (date et heure non précisées)	CB	O	=> /RV
Refus.....	RE		=> /FIN
Refus catégorique	DR		=> /FIN
Barrière linguistique.....	LB		=> /FIN
Non-résidentiel ou résidentiel	NR		=> /FIN
Incapable de compléter le sondage (troubles auditifs, d'élocution, etc.)	NC		=> /FIN
Numéro en double	DN		=> /FIN
Téléphone cellulaire / téléavertisseur	CE		=> /FIN
La personne à contacter est décédée	CD		=> /FIN
La personne à contacter n'est pas disponible pour la durée du projet	AD		=> /FIN
Mauvais contact (il est impossible de joindre la personne à qui nous voulons parler à ce numéro)	WC	O	=> /FIN

SECT1:

Section 1 - Validation du dernier service

=> +1 si 1>0

Q2:

Selon nos dossiers, vous avez, dernièrement, fait <SERV>. Est-ce exact?

Oui.....	01
Non	02
Refus	99

INT51:

Malheureusement, les quotas correspondant à votre profil sont atteints. Merci de votre collaboration.

=> +1 si Q2=#1-#2

Non éligible SEVICE - refus.....N1 D => /FIN

Q3:

Quel service avez-vous utilisé au cours du dernier mois? RELANCE: ** Si la personne nomme un service différent de <u><SERV></u>, lui demander : Avez-vous également procédé à <SERV> au cours des dernières semaines? SI OUI, svp coder: <SERV> Si plus d'un service, autre que <SERV> demander au répondant de se référer au plus récent.

=> +2 si Q2=01

Renouvellement de permis	01
Renouvellement d'immatriculation	02
Remisage.....	03
Déremisage, c'est-à-dire la remise en circulation d'un véhicule (remettre en circulation)	04
Prise de rendez-vous.....	05
Demande de copie de dossier de conduite.....	06
Autre service; SPÉCIFIEZ.....	96 O
Aucun service - REMERCEZ ET TERMINEZ.....	97
Ne sait pas /Ne répond pas - REMERCEZ ET TERMINEZ	99

INT52:

Malheureusement, les quotas correspondant à votre profil sont atteints. Merci de votre collaboration.

=> +1 si Q3=#1-#6

Non éligible SEVICE - AUTRE

Q4:

Toujours selon nos dossiers vous avez utilisé <MODE> pour ce service, est-ce bien le cas?

=> +2 si NON Q2=01

Oui.....	01
Non	02
Refus - REMERCEZ ET TERMINEZ	99



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

INT53:

Malheureusement, les quotas correspondant à votre profil sont atteints. Merci de votre collaboration.

=> +1 si Q4=#1-#2

Non éligible MODE - refus.....N3 D => /FIN

Q5:

Quel mode de service avez-vous utilisé?

=> +2 si Q4=01

- En centre de service(s).....01
- Téléphone.....02
- Par la poste.....03
- Par internet.....04
- Autre mode de service(s); spécifiez.....96 O
- Ne sait pas /Ne répond pas - REMERCEZ ET TERMINEZ.....99

INT54:

Malheureusement, les quotas correspondant à votre profil sont atteints. Merci de votre collaboration.

=> +1 si Q5=#1-#4

Non éligible MODE - AUTREN4 D => /FIN

SERVU:

SERVICE

=> * si SI((Q3=#1-#6),Q3,SERV)

- (au) renouvellement de permis de conduire.....01
- (au) renouvellement d'immatriculation.....02
- (au) Remisage.....03
- (au) déremisage, c'est-à-dire la remise en circulation d'un véhicule (remettre en circulation).....04
- (à la) prise de rendez-vous.....05
- (à la) demande de copie de dossier de conduite.....06

MODU:

min = 1 max = 1 | = 2

MODE

=> * si SI((Q5=#1-#4),Q5,MODE)

- dans un centre de services.....01
- par téléphone.....02
- par la poste.....03
- par internet.....04

INT55:

Malheureusement, les quotas correspondant à votre profil sont atteints. Merci de votre collaboration.

=> +1
si (SERVU=01 ET MODU=01,03) OU (SERVU=02 ET MODU=01,03) OU (SERVU=03 ET MODU=01,02) OU (SERVU=04 ET MODU=01) OU (SERVU=05 ET MODU=01,02) OU (SERVU=06 ET MODU=01,02) OU (MODU=04)

Non éligible SERVU vs MODUN5 D => /FIN

SECT2:

Section 2 - Renouvellement de permis de conduire (sans production de pièce)

=> +1 sinon => SECT3 si SERVU=01

Q6:

Saviez-vous que vous auriez pu payer le renouvellement de votre permis de conduire en utilisant les services de votre institution financière, soit par guichet automatique, au comptoir de l'institution, par Internet ou au téléphone?

- Oui.....01
- Non02 => Q8
- Refus - Ne sait pas.....99 => Q8

Q7:

Comment avez-vous entendu parler des services offerts par les institutions financières?

LIRE - (Maximum de 3 choix - ROTATION DES CHOIX DE RÉPONSES)

- permutation -> 6.....
- ...Par les documents envoyés par la SAAQ.....01
- ...Par un employé de la SAAQ.....02
- ...En visitant le site Internet de la SAAQ.....03
- ...Par des amis ou des connaissances.....04
- ...Par mon institution financière.....05
- ...Par une publicité.....06
- Par mon employeur.....07 N
- ***Par téléphone/ message automatisé de la SAAQ.....08 N
- ***Par l'école de conduite.....09 N
- ***C'est une évidence/ ça a toujours été le cas/ je le sais depuis
- toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser.....95 N
- Autres: Notez une réponse claire et précise.....96 O
- Refus - Ne sait pas.....99 X

Q8:

Avez-vous lu les publications jointes avec votre avis de renouvellement de votre permis de conduire?

=> +1 si Q7=01

- Oui.....01
- Non02
- Refus - Ne sait pas.....99



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q9:

Pourquoi n'avez-vous pas payé votre permis par un des services offerts par votre institution financière? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?
(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +2 si NON MODU=01 ET NON MODU=03;EN CENTRE DE SERVICE OU PAR LA POSTE

- Ce ne sont pas des services offerts par mon institution financière 01
- Je ne savais pas que je pouvais payer le renouvellement de mon permis de cette façon 02 N
- Je n'ai pas accès à Internet 03
- Je ne suis pas habile avec Internet..... 04
- Je ne fais pas confiance aux paiements par Internet..... 05
- J'ai tenté de le faire par Internet, <u>mais j'ai rencontré certaines difficultés 06
- Si par la poste : J'ai l'habitude de le faire par la poste 07
- Si par la poste : Je ne voulais pas payer des frais supplémentaires..... 08
- Si point de service : J'étais à la dernière minute pour faire le paiement..... 09
- Si point de service : J'étais en retard pour faire le paiement 10
- Si point de service : J'aime mieux faire affaire avec une personne 11
- Si point de service : Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée 12
- Si point de service : Je voulais avoir un reçu comme preuve de paiement..... 13
- Si point de service : J'avais déjà à me rendre dans un point de service..... 14
- Si point de service : Le point de service n'est pas loin de chez nous 15
- Si point de service : Je veux préserver les emplois dans ma région 16
- ***Si par la poste : C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi..... 17 N
- ***Si par la poste : Je préfère de cette façon-là..... 18 N
- ***Si par la poste : Plus rapide/ pas besoin de se déplacer 19 N
- ***Si par la poste : Je préfère payer par chèques 20 N
- ***Si par la poste : Je devais leur envoyer d'autres documents 21 N
- ***Si par la poste : Le point de service est loin de chez nous 22 N
- ***Si point de service : À cause des intérêts à payer 23 N
- ***Si point de service : C'est plus rapide..... 24 N
- ***Si point de service : Je préfère quand c'est payé directement 27 N
- ***Si point de service : C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi..... 29 N
- ***Si point de service : J'ai l'habitude de le faire par un point de service 30 N
- ***Je n'y ai pas pensé..... 93 N
- Autres: Notez une réponse claire et précise 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

Q10:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1

si NON Q9=06;J'AI RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS EN TENTANT DE LE FAIRE PAR INTERNET

- Difficultés de nature technique (ordinateur, réseau, version de logiciel, etc.)..... 01
- Démarche à suivre n'était pas claire (problème de compréhension) ... 02
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

Q11:

Parmi les choix suivants, lequel vous inciterait le plus à utiliser les services offerts par certaines institutions financières pour payer le renouvellement de votre permis de conduire?

LIRE LES CHOIX

- Que ces services soient offerts par votre institution financière..... 01
- Connaitre ces services..... 02 N
- Avoir accès à Internet 03
- Être plus habile sur Internet 04
- Être mieux informé sur le paiement par Internet 05 N
- Être certain que la transaction soit faite correctement et payée..... 06
- Avoir une confirmation écrite de la SAAQ que la transaction est effectuée..... 07
- Que ce soit plus facile à utiliser 08 N
- Obtenir un incitatif monétaire..... 09
- ***Avoir plus de temps/ que je ne sois pas à la dernière minute/ pas en retard pour faire le paiement 10 N
- ***Je le ferai probablement par ce biais la prochaine fois/ dans le futur..... 93N
- ***Je le fais par internet d'habitude/ parfois..... 94 N
- (NE PAS LIRE) Rien ne pourrait m'inciter à le faire 95
- (NE PAS LIRE) Autres: Notez une réponse claire et précise. 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99

Q12:

Saviez-vous que vous pouvez faire prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte?

- Oui..... 01
- Non 02 => Q14
- Refus - Ne sait pas..... 99 => Q14



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q13:

Pourquoi n'avez-vous pas fait prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +1 si NON MODU=01 ET NON MODU=03;EN CENTRE DE SERVICE OU PAR LA POSTE	
Je ne connaissais pas ce mode de paiement	01 N
Ce mode de paiement est trop compliqué à utiliser	02
Je n'aime pas donner mes coordonnées bancaires (confiance)	03
Si par la poste: Je préfère avoir un meilleur suivi de mes dépenses et du solde à payer.....	04
Si par la poste: J'ai l'habitude de le faire par la poste	05
Si Point de service: Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée	06
Si Point de service: J'étais obligé de payer comptant	07
Si Point de service: J'avais déjà à me rendre dans un point de service	08
Si Point de service: J'aime mieux faire affaire avec une personne	09
Si Point de service: Je voulais avoir un reçu comme preuve de paiement.....	10
Si Point de service: J'étais à la dernière minute pour faire mon paiement.....	11
Si Point de service: Le point de service n'est pas loin de chez nous	12
Si Point de service: Je veux préserver les emplois dans ma région	13
Si Point de service : Je ne possède pas de chèque.....	14
Si Point de service : Je préfère avoir un meilleur suivi de mes dépenses	15
Si Point de service : Je veux décider de la date de mes paiements	16
***Si par la poste : C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi.....	17 N
***Si par la poste : Je préfère de cette façon là	18 N
***Si par la poste : Plus rapide/ pas besoin de se déplacer	19 N
***Si par la poste : Je préfère payer par chèques.....	20 N
***Si point de service : À cause des intérêts à payer	23 N
***Si point de service : C'est plus rapide.....	24 N
***Si point de service : Je préfère quand c'est payé directement	27 N
***Si point de service : C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi.....	29 N
***Si point de service : J'ai l'habitude de le faire par un point de service	30 N
***Si point de service : J'ai peur de manquer de fonds	31 N
***Si point de service : Je paye annuellement/ je préfère payer la totalité d'un coup.....	32 N
***Si par la poste : Je paye annuellement/ je préfère payer la totalité d'un coup.....	33 N
***Si par la poste : J'encourage la poste (le service, les emplois).....	34 N
***Si par la poste : À cause des intérêts à payer.....	35 N
***Mauvaise expérience par le passé avec cette méthode	89 N
***Je n'ai pas pris le temps de le faire	90 N
***Ma banque ne m'offre pas ce service	91 N
***Cela ne m'intéresse pas	92 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q14:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le mode de paiement bancaire automatisé pour le renouvellement de votre permis de conduire ? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons? ** Toute réponse signifiant un INCITATIF MONÉTAIRE doit être codée à 03

NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	01
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	02
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc.	03
Avoir accès à Internet	04
Être certain que la transaction soit faite correctement.....	05
***Ne pas avoir le choix (que ce soit rendu obligatoire...).....	06 N
***(Être prévenu à l'avance) pour être certain d'avoir les fonds suffisants	07 N
***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service	08 N
***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance	09 N
***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps	10 N
***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous à la date voulue.....	11 N
***Le fait de ne pas avoir à me déplacer	12 N
***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	94 N
Rien ne pourrait vous inciter à le faire.....	95 X
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

SECT3:

Section 3 - Renouvellement d'immatriculation

=> +1 sinon => SECT4 si SERVU=02

Q15:

Saviez-vous que vous auriez pu payer le renouvellement de votre immatriculation en utilisant les services de votre institution financière, soit par guichet automatique, au comptoir de l'institution, par Internet ou au téléphone?

Oui.....	01	
Non	02	=> Q17
Refus - Ne sait pas.....	99	=> Q17



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q16:

Comment avez-vous entendu parler de ce service offert par les institutions financières?

LIRE - (Maximum de 3 choix - ROTATION DES CHOIX DE RÉPONSES)

Permutation -> 6.....	
...Par les documents envoyés par la SAAQ.....	01
...Par un employé de la SAAQ.....	02
...En visitant le site Internet de la SAAQ.....	03
...Par des amis ou des connaissances.....	04
...Par mon institution financière.....	05
...Par une publicité.....	06
Par mon employeur.....	07 N
***Par téléphone/ message automatisé de la SAAQ.....	08 N
***Par l'école de conduite.....	09 N
***C'est une évidence/ ça a toujours été le cas/ je le sais depuis toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser.....	95 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q17:

Avez-vous lu les publications jointes avec votre avis de renouvellement d'immatriculation?

=> +1 si Q16=01

Oui.....	01
Non.....	02
Refus - Ne sait pas.....	99

Q18:

Pourquoi n'avez-vous pas payé votre immatriculation par l'un des services offerts par certaines institutions financières? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +2 si NON MODU=01 ET NON MODU=03; EN CENTRE DE SERVICE OU PAR LA POSTE

Ce ne sont pas des services offerts par mon institution financière.....	01
Je ne savais pas que je pouvais payer le renouvellement de mon immatriculation de cette façon.....	02 N
Je n'ai pas accès à Internet.....	03
Je ne suis pas habile avec Internet.....	04
Je ne fais pas confiance aux paiements par Internet.....	05
J'ai tenté de le faire, <u>mais j'ai rencontré certaines difficultés</u>.....	06
Si par la poste: J'ai l'habitude de le faire par la poste.....	07
Si par la poste: Je ne voulais pas payer de frais supplémentaires.....	08
Si par point de service: J'étais à la dernière minute pour faire le paiement.....	09
Si par point de service: J'étais en retard pour faire le paiement.....	10
Si par point de service: Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée.....	11
Si par point de service: Je voulais avoir un reçu comme preuve de paiement.....	12
Si par point de service: J'avais déjà à me rendre dans un point de service.....	13
Si par point de service: Le point de service n'est pas loin de chez nous.....	14
Si par point de service: J'aime mieux faire affaire avec une personne.....	15
Si par point de service: Je veux préserver les emplois dans ma région.....	16
***Si par la poste : C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi.....	17 N
***Si par la poste : Je préfère de cette façon là.....	18 N
***Si par la poste : Plus rapide/ pas besoin de se dépêcher.....	19 N
***Si par la poste : Je préfère payer par chèques.....	20 N
***Si par la poste : Je devais leur envoyer d'autres documents.....	21 N
***Si par la poste :Le point de service est loin de chez nous.....	22 N
***Si point de service : À cause des intérêts à payer.....	23 N
***Si point de service : C'est plus rapide.....	24 N
***Si point de service : Je préfère quand c'est payé directement.....	27 N
***Si point de service : C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi.....	29 N
***Si point de service : J'ai l'habitude de le faire par un point de service.....	30 N
***Je n'y ai pas pensé.....	93 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q19:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1 si NON Q18=06; J'AI RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS EN TENTANT DE LE FAIRE PAR INTERNET

Difficultés de nature technique (ordinateur, réseau, version de logiciel, etc.).....	01
La démarche à suivre n'était pas claire (problèmes de compréhension).....	02
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q20:

Parmi les choix suivants, lequel vous inciterait le plus à utiliser les services offerts par certaines institutions financières pour payer le renouvellement de votre immatriculation?

LIRE LES CHOIX

Que ces services soient offerts par votre institution financière.....	01
Connaitre ces services.....	02 N
Avoir accès à Internet.....	03
Être plus habile sur Internet.....	04
Être mieux informé sur le paiement par Internet.....	05 N
Être certain que la transaction soit faite correctement et payée.....	06
Avoir une confirmation écrite de la SAAQ que la transaction est effectuée.....	07
Que ce soit plus facile à utiliser.....	08 N
Obtenir un incitatif monétaire.....	09
***Avoir plus de temps/ que je ne sois pas à la dernière minute/ pas en retard pour faire le paiement.....	10 N
***Je le ferai probablement par ce biais la prochaine fois/ dans le futur.....	93 N
***Je le fais par internet d'habitude/ parfois.....	94 N
(NE PAS LIRE) Rien ne pourrait m'inciter à le faire.....	95
(NE PAS LIRE) Autres - SPÉCIFIÉZ.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99

Q21:

Saviez-vous que vous pouvez faire prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte?

Oui.....	01	
Non.....	02	=> Q23
Refus - Ne sait pas.....	99	=> Q23

Q22:

Pourquoi n'avez-vous pas fait prélever ce paiement de façon automatique dans votre compte? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +1 si NON MODU=01 ET NON MODU=03; EN CENTRE DE SERVICE OU PAR LA POSTE

Je ne connaissais pas ce mode de paiement.....	01 N
Ce mode de paiement est trop compliqué à utiliser.....	02
Je préfère avoir un meilleur suivi de mes dépenses et du solde à payer.....	03
Je n'aime pas donner mes coordonnées bancaires (confiance).....	04
Si pas la poste: J'ai l'habitude de le faire par la poste.....	05
Si point de service: Je ne possède pas de chèque.....	06
Si point de service: Je veux décider de la date de mes paiements.....	07
Si point de service: Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée.....	08
Si point de service: J'étais obligé de payer comptant.....	09
Si point de service: J'avais déjà à me rendre dans un point de service.....	10
Si point de service: Je voulais avoir un reçu comme preuve de paiement.....	11
Si point de service: J'étais à la dernière minute pour faire mon paiement.....	12
Si point de service: Le point de service n'est pas loin de chez nous.....	13
Si point de service: J'aime mieux faire affaire avec une personne.....	14
Si point de service: Je veux préserver les emplois dans ma région.....	15
***Si par la poste : C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi.....	17 N
***Si par la poste : Je préfère de cette façon-là.....	18 N
***Si par la poste : Plus rapide/ pas besoin de se déplacer.....	19 N
***Si par la poste : Je préfère payer par chèques.....	20 N
***Si point de service : À cause des intérêts à payer.....	23 N
***Si point de service : C'est plus rapide.....	24 N
***Si point de service : Je préfère quand c'est payé directement.....	27 N
***Si point de service : C'est plus facile, plus simple, plus pratique pour moi.....	29 N
***Si point de service : J'ai l'habitude de le faire par un point de service.....	30 N
***Si point de service : J'ai peur de manquer de fonds.....	31 N
***Si point de service : Je paye annuellement/ je préfère payer la totalité d'un coup.....	32 N
***Si par la poste : Je paye annuellement/ je préfère payer la totalité d'un coup.....	33 N
***Si par la poste : J'encourage la poste (le service, les emplois).....	34 N
***Si par la poste : À cause des intérêts à payer.....	35 N
***Mauvaise expérience par le passé avec cette méthode.....	89 N
***Je n'ai pas pris le temps de le faire.....	90 N
***Ma banque ne m'offre pas ce service.....	91 N
***Cela ne m'intéresse pas.....	92 N
***Je n'y ai pas pensé.....	93 N
***Je le ferai la prochaine fois/ je le fais de cette façon parfois.....	95 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q23:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le mode de paiement bancaire automatisé pour le renouvellement de votre immatriculation ? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

**** Toute réponse signifiant un INCITATIF MONÉTAIRE doit être codée à 03**

NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

- Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service 01
- Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser 02
- Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc. 03
- Avoir accès à Internet 04
- Être certain que la transaction soit faite correctement..... 05
- ***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire ...) 06 N
- ***Être prévenu à l'avance) pour être certain d'avoir les fonds suffisants 07 N
- ***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service 08 N
- ***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance 09 N
- ***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps 10 N
- ***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous à la date voulue..... 11 N
- ***Le fait de ne pas avoir à me déplacer 12 N
- ***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là 94 N
- Rien ne pourrait vous inciter à le faire 95 X
- Autres: Notez une réponse claire et précise 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

SECT4:

Section 4 - Remisage

=> +1 sinon => SECT5 si SERVU=03

Q24:

Saviez-vous que vous auriez pu remiser votre véhicule en utilisant le site Internet de la SAAQ?

=> +1 si MODU=04;INTERNET

- Oui..... 01
- Non 02 => Q28
- Refus - Ne sait pas..... 99 => Q28

Q25:

Comment avez-vous su que vous pouvez remiser votre véhicule en utilisant le site Internet de la SAAQ ? Est-ce...

LIRE - (Maximum de 3 choix - ROTATION DES CHOIX DE RÉPONSES)

- Permutation -> 4 01 N
- Par les documents envoyés par la SAAQ..... 01 N
- ...Par un employé de la SAAQ..... 02
- ...En visitant le site Internet de la SAAQ..... 03
- ...Par des amis ou des connaissances..... 04
- Par mon institution financière 05 N
- ...Par une publicité 06
- Par mon employeur..... 07 N
- ***Par téléphone/ message automatisé de la SAAQ..... 08 N
- ***Par l'école de conduite 09 N
- ***C'est une évidence/ ça a toujours été le cas/ je le sais depuis toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser 95 N
- Autres: Notez une réponse claire et précise 96 O
- Refus - Ne sait pas 99 X



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q26:

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour remettre votre véhicule?
* RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +2 si NON MODU=01 ET NON MODU=02; EN CENTRE DE SERVICE OU PAR TÉLÉPHONE	
Je ne savais pas que je pouvais le faire par Internet.....	01 N
Je n'ai pas accès à Internet	02
Je ne suis pas habile avec Internet.....	03
J'ai tenté de le faire par Internet, <u>mais j'ai rencontré certaines difficultés	04
Je possède un véhicule en copropriété ou en location.....	05
J'aime mieux faire affaire avec une personne	06
Je veux préserver les emplois (dans ma région)	07
Téléphone avec assistance (ou avec préposé): Je voulais être certain que mon remisage soit bien fait	08
Point de service: Je voulais obtenir un remboursement immédiatement	09
Point de service: Je devais faire un « déremisage » au même moment	10
Point de service: Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et remboursée	11
Point de service: J'avais déjà besoin de me rendre dans un point de service	12
Point de service: Le point de service n'est pas loin de chez nous.....	13
***C'est plus rapide par téléphone.....	19 N
***C'est plus facile par téléphone.....	20 N
***Je préfère le faire par téléphone/ j'ai l'habitude par téléphone.....	21 N
***Pas assez clair/ trop compliqué/ ne me convient pas.....	22 N
***Je n'aime pas me servir d'internet.....	23 N
***Ça prend trop de temps/ j'étais trop occupé.....	24 N
***C'est plus rapide par un point de service	25 N
***Je viens d'une autre province/ je n'ai pas la citoyenneté canadienne.....	26 N
***Rendez-vous pris par l'école de conduite	27 N
***Je le fais par internet d'habitude/ parfois.....	94 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q27:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1 si NON Q26=04; J'AI RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS EN TENTANT DE LE FAIRE PAR INTERNET

Difficultés de nature technique (ordinateur, réseau, version de logiciel, etc.)	01
La démarche à suivre n'était pas claire (problèmes de compréhension).....	02
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q28:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le SITE INTERNET de la SAAQ pour remettre votre véhicule ? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

=> +1 si MODU=04; INTERNET	
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	01
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	02
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc.	03 N
Avoir accès à Internet	04
Être certain que la transaction soit faite correctement	05
***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire ...)	06 N
***(Être prévenu à l'avance) pour être certain d'avoir les fonds suffisants sur mon compte	07 N
***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service	08 N
***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance	09 N
***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps	10 N
***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous à la date voulue.....	11 N
***Le fait de ne pas avoir à me déplacer	12 N
***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon là	94 N
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	95 X
Autres - SPÉCIFIEZ	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q29:

Saviez-vous que vous auriez pu remettre votre véhicule en utilisant les services téléphoniques automatisés ?

Oui.....	01	
Non	02	=> Q33
Refus - Ne sait pas.....	99	=> Q33



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q30:

Comment avez-vous entendu parler des services téléphoniques automatisés?

LIRE - (Maximum de 3 choix - ROTATION DES CHOIX DE RÉPONSES)

Permutation -> 4	01	N
Par les documents envoyés par la SAAQ	01	N
...Par un employé de la SAAQ	02	
...En visitant le site Internet de la SAAQ	03	
...Par des amis ou des connaissances	04	
Par mon institution financière	05	N
...Par une publicité	06	
Par mon employeur	07	N
***Par téléphone/ message automatisé de la SAAQ	08	N
***Par l'école de conduite.....	09	N
***C'est une évidence/ ça a toujours été le cas/ je le sais depuis toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser	95	N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96	O
Refus - Ne sait pas.....	99	X

Q31:

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les services téléphoniques " automatisés " pour remiser votre véhicule? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +2 si NON MODU=01 ET NON MODU=02; EN CENTRE DE SERVICE OU PAR TÉLÉPHONE

Je ne savais pas que je pouvais le faire de cette façon	01	N
J'ai tenté de le faire, <u>mais j'ai rencontré certaines difficultés</u>.....	02	N
Je possède un véhicule en copropriété ou en colocation	03	
Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et remboursée.....	04	
J'aime mieux faire affaire avec une personne	05	
Je veux préserver les emplois (dans ma région)	06	
Préposé au téléphone: J'ai été transféré automatiquement.....	07	
Point de service: Je voulais obtenir un remboursement immédiatement	08	
Point de service: Je devais faire un « déremisage » au même moment	09	
Point de service: J'avais déjà besoin de me rendre dans un point de service.....	10	
***Pas assez clair/ trop compliqué/ ne me convient pas.....	22	N
***Ça prend trop de temps/ j'étais trop occupé	24	N
***Je viens d'une autre province/ je n'ai pas la citoyenneté canadienne.....	26	N
***Rendez-vous pris par l'école de conduite	27	N
***Je n'avais pas le (bon) numéro de téléphone	28	N
***Je préfère par internet	29	N
***J'avais des questions à poser	30	N
***Pas de besoin à ce moment-là	31	N
***C'est la méthode que j'ai utilisée	94	N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96	O
Refus - Ne sait pas.....	99	X

Q32:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1 si NON Q31=02; J'AI TENTÉ DE LE FAIRE, MAIS J'AI RENCONTRÉ CERTAINES DIFFICULTÉS

Difficultés de nature technique	01	
La démarche à suivre n'était pas claire (problèmes de compréhension).....	02	
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96	O
Refus - Ne sait pas.....	99	X

Q33:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser les SERVICES TÉLÉPHONIQUE AUTOMATISÉS pour remiser votre véhicule ? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	01	
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	02	
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc.)	03	N
Avoir accès à Internet	04	
Être certain que la transaction soit faite correctement.....	05	
***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire ...)	06	N
***Être prévenu à l'avance) pour être certain d'avoir les fonds suffisants sur mon compte	07	N
***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service	08	N
***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance	09	N
***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps	10	N
***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous à la date voulue.....	11	N
***Le fait de ne pas avoir à me déplacer	12	N
***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	94	N
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	95	X
Autres - Notez une réponse claire et précise.....	96	O
Refus - Ne sait pas.....	99	X

SECT5:

Section 5 - Déremisage

=> +1 sinon => SECT6 si SERVU=04

Q34:

Saviez-vous que vous auriez pu remettre votre véhicule en circulation en utilisant le site <u>Internet</u> de la SAAQ?

=> +1 si MODU=04; INTERNET

Oui.....	01	
Non	02	=> Q38
Refus - Ne sait pas.....	99	=> Q38

Q35:



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q35:

Comment avez-vous su que vous pouvez remettre un véhicule en circulation en utilisant le site internet de la SAAQ ? Est-ce...

LIRE - (Maximum de 3 choix - ROTATION DES CHOIX DE RÉPONSES)

Permutation -> 4	
Par les documents envoyés par la SAAQ.....	01 N
...Par un employé de la SAAQ.....	02
...En visitant le site Internet de la SAAQ.....	03
...Par des amis ou des connaissances.....	04
Par mon institution financière	05 N
...Par une publicité	06
Par mon employeur.....	07 N
***Par téléphone/ message automatisé de la SAAQ.....	08 N
***Par l'école de conduite.....	09 N
***C'est une évidence/ ça a toujours été le cas/ je le sais depuis toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser	95 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas	99 X

Q36:

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site <u>Internet</u> de la SAAQ pour remettre votre véhicule en circulation?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> SECT6 si MODU=04;INTERNET	
Je ne savais pas que je pouvais le faire par Internet.....	01 N
Je n'ai pas accès à Internet	02
Je ne suis pas habile avec Internet.....	03
Je ne possède pas de carte de crédit et de chèque	04
J'ai rencontré des difficultés en tentant de le faire par Internet	05
Je voulais avoir mon certificat d'immatriculation immédiatement	06
Je voulais être certain que la transaction soit bien faite et payée	07
Je n'ai pas confiance aux paiements par Internet.....	08
Je devais faire un <u>remisage</u> au même moment.....	09
Je possède un véhicule en copropriété ou en colocation	10
Mon véhicule était remis depuis plus de 12 mois.....	11
Mon véhicule était au rancart.....	12
Je voulais appliquer immédiatement les crédits du remisage au déremisage	13
J'avais déjà à me rendre dans un point de service	14
Je voulais avoir un reçu comme preuve de paiement	15
Le point de service n'est pas loin de chez moi	16
J'aime mieux faire affaire avec une personne	17
Je veux préserver les emplois dans ma région	18
***C'est plus facile par téléphone.....	19 N
***C'est plus facile par téléphone.....	20 N
***Je préfère le faire par téléphone/ j'ai l'habitude par téléphone.....	21 N
***Pas assez clair/ trop compliqué/ ne me convient pas.....	22 N
***Je n'aime pas me servir d'internet	23 N
***Ça prend trop de temps/ j'étais trop occupé.....	24 N
***C'est plus rapide par un point de service.....	25 N
***Je viens d'une autre province/ je n'ai pas la citoyenneté canadienne.....	26 N
***Rendez-vous pris par l'école de conduite	27 N
***Je le fais par internet d'habitude/ parfois.....	94 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q37:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1	
si NON Q36=05;J'AI RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS EN TENTANT DE LE FAIRE PAR INTERNET	
Difficultés de nature technique	01
La démarche à suivre n'était pas claire (problèmes de compréhension).....	02
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q38:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le SITE INTERNET de la SAAQ pour remettre votre véhicule en circulation ? * RELANÇER : Y a-t-il d'autres raisons? ** Toute

réponse signifiant un INCITATIF MONÉTAIRE doit être codée à 03

NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

=> +1 si MODU=04;INTERNET

- Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service 01
- Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser 02
- Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc. 03
- Avoir accès à Internet 04
- Être certain que la transaction soit faite correctement 05
- ***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire ...) 06 N
- *** (Être prévenu à l'avance) pour être certain d'avoir les fonds suffisants sur mon compte 07 N
- ***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service 08 N
- ***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance 09 N
- ***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps 10 N
- ***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous à la date voulue..... 11 N
- ***Le fait de ne pas avoir à me déplacer 12 N
- ***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon là 94 N
- Rien ne pourrait vous inciter à le faire..... 95 X
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

SECT6:

Section 6 - Prise de rendez-vous

=> +1 sinon => SECT7 si SERVU=05

Q39:

Saviez-vous que vous auriez pu prendre votre rendez-vous en utilisant le site Internet de la SAAQ?

=> +1 si MODU=04;INTERNET

- Oui..... 01
- Non 02 => Q43
- Refus - Ne sait pas..... 99 => Q43

Q40:

Comment avez-vous su que vous pouvez prendre un rendez-vous en utilisant le site Internet de la SAAQ ? Est-ce...

LIRE - (Maximum de 3 choix - ROTATION DES CHOIX DE RÉPONSES)

- Permutation -> 4 01 N
- Par les documents envoyés par la SAAQ 02
- ...Par un employé de la SAAQ 02
- ...En visitant le site Internet de la SAAQ 03
- ...Par des amis ou des connaissances 04
- Par mon institution financière 05 N
- ...Par une publicité 06
- Par mon employeur 07 N
- ***Par téléphone/ message automatisé de la SAAQ 08 N
- ***Par l'école de conduite..... 09 N
- ***C'est une évidence/ ça a toujours été le cas/ je le sais depuis toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser 95 N
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

Q41:

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site Internet de la SAAQ pour prendre votre rendez-vous? * RELANÇER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +2 si NON MODU=01 ET NON MODU=02;CENTRE DE SERVICE OU PRÉPOSÉ AU TÉLÉPHONE

- Je ne savais pas que je pouvais le faire par Internet..... 01 N
- Je n'ai pas accès à Internet 02
- Je ne suis pas habile avec Internet..... 03
- J'ai tenté de le faire par Internet, <u>mais j'ai rencontré certaines difficultés 04
- J'aime mieux faire affaire avec une personne 05
- Je voulais être certain que le rendez-vous soit bien pris 06
- Je veux préserver les emplois (dans ma région) 07
- Centre de service: J'avais déjà à me rendre dans un centre de services (ou était déjà sur place) 08
- Centre de service: Le centre de services n'est pas loin de chez nous... 09
- ***C'est plus rapide par téléphone 19 N
- ***C'est plus facile par téléphone..... 20 N
- ***Je préfère le faire par téléphone/ j'ai l'habitude par téléphone.... 21 N
- ***Pas assez clair/ trop compliqué/ ne me convient pas..... 22 N
- ***Je n'aime pas me servir d'internet 23 N
- ***Ça prend trop de temps/ j'étais trop occupé..... 24 N
- ***C'est plus rapide par un point de service..... 25 N
- ***Je viens d'une autre province/ je n'ai pas la citoyenneté canadienne..... 26 N
- ***Rendez-vous pris par l'école de conduite 27 N
- ***Je le fais par internet d'habitude/ parfois..... 94 N
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q42:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1	
si NON Q41=04;J'AI RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS EN TENTANT DE LE FAIRE PAR INTERNET	
Difficultés de nature technique (ordinateur, réseau, version de logiciel, etc.)	01
La démarche à suivre n'était pas claire (problèmes de compréhension).....	02
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q43:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le SITE INTERNET de la SAAQ pour prendre votre rendez-vous? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?
NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

=> +1 si MODU=04;INTERNET	
Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	01
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	02
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc.	03 N
Avoir accès à Internet	04
Être certain que la transaction soit faite correctement.....	05
***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire ...)	06 N
*** (Être prévenu à l'avance) pour être certain d'avoir les fonds suffisants sur mon compte	07 N
***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service	08 N
***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance	09 N
***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps	10 N
***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous à la date voulue.....	11 N
***Le fait de ne pas avoir à me déplacer	12 N
***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	94 N
Rien ne pourrait m'inciter à le faire	95 X
Autres : Notez une réponse claire et précise.	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q44:

Saviez-vous que vous auriez pu prendre votre rendez-vous en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ?

Oui.....	01	
Non	02	=> Q48
Refus - Ne sait pas.....	99	=> Q48

Q45:

Comment avez-vous su que vous pouvez prendre un rendez-vous en utilisant les services téléphoniques automatisés de la SAAQ ? Est-ce-...

LIRE - (Maximum de 3 choix - ROTATION DES CHOIX DE RÉPONSES)	
Permutation -> 4	
Par les documents envoyés par la SAAQ	01 N
...Par un employé de la SAAQ	02
...En visitant le site Internet de la SAAQ	03
...Par des amis ou des connaissances	04
Par mon institution financière	05 N
...Par une publicité	06
Par mon employeur	07 N
***Par téléphone/ message automatisé de la SAAQ	08 N
***Par l'école de conduite.....	09 N
***C'est une évidence/ ça a toujours été le cas/ je le sais depuis toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser.....	95 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q46:

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les services téléphoniques " automatisés " pour prendre votre rendez-vous? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)	
=> +1 si NON MODU=01 ET NON MODU=02;CENTRE DE SERVICE OU PRÉPOSÉ AU TÉL.	
Je ne savais pas que je pouvais le faire de cette façon	01 N
J'ai tenté de le faire, <u>mais j'ai rencontré certaines difficultés</u>.....	02
J voulais être certain que mon rendez-vous soit bien pris.....	03
J'aime mieux faire affaire avec une personne	04
Je veux préserver les emplois (dans ma région)	05
Centre de service: J'avais déjà besoin de me rendre dans un centre de services (ou était déjà sur place)	06
Centre de service: Le centre de service n'est pas loin de chez nous	07
Préposé au téléphone: J'ai tenté de le faire, mais mon appel a été transféré à un préposé.....	08
Préposé au téléphone: J'ai tenté de le faire, mais les choix proposés ne me convenaient pas.....	09
Préposé au téléphone: Ce n'est pas moi qui ai pris mon rendez-vous .	10
***Pas assez clair/ trop compliqué/ ne me convient pas.....	22 N
***Ça prend trop de temps/ j'étais trop occupé.....	24 N
***Je viens d'une autre province/ je n'ai pas la citoyenneté canadienne.....	26 N
***Rendez-vous pris par l'école de conduite	27 N
***Je n'avais le (bon) numéro de téléphone.....	28 N
***Je préfère par internet.....	29 N
***J'avais des questions à poser	30 N
***Pas de besoin à ce moment là	31 N
***C'est la méthode que j'ai utilisée	94 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q47:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1

si NON Q46=02; J'AI TENTÉ DE LE FAIRE, MAIS J'AI RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS

- Difficultés de nature technique 01
- La démarche à suivre n'était pas claire (problèmes de compréhension) 02
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

Q48:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser les SERVICES TÉLÉPHONNIQUES AUTOMATISÉS pour prendre votre rendez-vous ? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

- Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service 01
- Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser 02
- Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc. 03 N
- Avoir accès à Internet 04
- Être certain que la transaction soit faite correctement..... 05
- ***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire ...) 06 N
- ***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service 08 N
- ***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance 09 N
- ***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps 10 N
- ***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous à la date voulue..... 11 N
- ***Le fait de ne pas avoir à me déplacer 12 N
- ***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là 94 N
- Rien ne pourrait m'inciter à le faire 95 X
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

SECT7:

Section 7 - Demande de copie de dossier de conduite

=> +1 sinon => SECT8 si SERVU=06

Q49:

Saviez-vous que vous auriez pu demander votre dossier de conduite en utilisant le site Internet de la SAAQ?

=> +1 si MODU=04; INTERNET

- Oui 01
- Non 02 => Q53
- Refus - Ne sait pas..... 99 => Q53

Q50:

Comment avez-vous su que vous pouvez demander votre dossier de conduite en utilisant le site Internet de la SAAQ ? Est-ce...

LIRE - (Maximum de 3 choix - ROTATION DES CHOIX DE RÉPONSES)

- Permutation -> 5 01
- Par les documents envoyés par la SAAQ 01 N
- ...Par un employé de la SAAQ 02
- ...En visitant le site Internet de la SAAQ 03
- ...Par des amis ou des connaissances 04
- Par mon institution financière 05 N
- ...Par une publicité 06
- ...Par mon employeur 07
- ***Par téléphone/ message automatisé de la SAAQ 08 N
- ***Par l'école de conduite..... 09 N
- ***C'est une évidence/ ça a toujours été le cas/ je le sais depuis toujours/ j'ai l'habitude de l'utiliser 95 N
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

Q51:

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le site <u>Internet</u> de la SAAQ pour demander une copie de votre dossier de conduite? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +2 si NON MODU=01 ET NON MODU=02; CENTRE DE SERVICE OU PRÉPOSÉ AU TÉL.

- Je ne savais pas que je pouvais le faire par Internet..... 01 N
- Je n'ai pas accès à Internet 02
- Je ne suis pas habile avec Internet..... 03
- J'ai tenté de le faire par Internet, <u>mais j'ai rencontré certaines difficultés 04
- Je voulais être certain que la demande soit bien faite 05
- J'aime mieux faire affaire avec une personne 06
- Je veux préserver les emplois (dans ma région) 07
- Centre de services: Je voulais avoir une copie de mon dossier immédiatement 08
- Centre de services: J'avais déjà à me rendre dans un centre de services 09
- Centre de services: Le centre de services n'est pas loin de chez nous . 10
- ***C'est plus rapide par téléphone 19 N
- ***C'est plus facile par téléphone..... 20 N
- ***Je préfère le faire par téléphone/ j'ai l'habitude par téléphone..... 21 N
- ***Pas assez clair/ trop compliqué/ ne me convient pas 22 N
- ***Je n'aime pas me servir d'internet 23 N
- ***Ça prend trop de temps/ j'étais trop occupé 24 N
- ***C'est plus rapide par un point de service 25 N
- ***Je viens d'une autre province/ je n'ai pas la citoyenneté canadienne..... 26 N
- ***Rendez-vous pris par l'école de conduite 27 N
- ***Je le fais par internet d'habitude/ parfois..... 94 N
- Autres: Notez une réponse claire et précise 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q52:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1
 si NON Q51=04; J'AI RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS EN TENTANT DE LE FAIRE PAR INTERNET

Difficultés de nature technique	01
La démarche à suivre n'était pas claire.....	02
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q53:

Quel était le délai, en nombre de jours, dont vous disposiez pour obtenir votre dossier de conduite?

(NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +1 si NON Q51=08; JE VOULAIS AVOIR UNE COPIE DE MON DOSSIER IMMÉDIATEMENT

Le jour même (0 jour)	01
Le lendemain (1 jour)	02
De 2 à 3 jours	03
4 jours et plus.....	04
Pas de délai fixé	05
Refus - Ne sait pas.....	99

Q54:

Pour quelle raison aviez-vous besoin d'une copie de votre dossier de conduite?

Pour un emploi.....	01
Pour votre compagnie d'assurance.....	02
Pour une formation.....	03
Pour vous personnellement.....	04
***Suite à une contravention/ pour contester une contravention.....	05 N
***Pour un avocat	06 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99

Q55:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le SITE INTERNET de la SAAQ pour demander une copie de votre dossier de conduite ? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

=> +1 si MODU=04; INTERNET

Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	01
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	02
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur	
coût du permis de conduire, etc.	03 N
Avoir accès à Internet	04
Être certain que la transaction soit faite correctement.....	05
***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit	
rendu obligatoire ...)	06 N
***Être prévenu pour être certain d'avoir les fonds suffisants	07 N
***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service	08 N
***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance	09 N
***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps	10 N
***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous	
à la date voulue.....	11 N
***Le fait de ne pas avoir à me déplacer	12 N
***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	94 N
Rien ne pourrait m'inciter à le faire.....	95 X
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q56:

Saviez-vous que vous auriez pu demander votre dossier de conduite en utilisant les services <u>téléphoniques automatisés de la SAAQ?

Oui.....	01	
Non	02	=> Q60
Refus - Ne sait pas.....	99	=> Q60



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q58:

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les services <u>téléphoniques " automatisés "</u> pour demander une copie de votre dossier de conduite? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +2 si NON MODU=01 ET NON MODU=02;CENTRE DE SERVICE OU PRÉPOSÉ AU TÉL.

- Je ne savais pas que je pouvais le faire de cette façon 01 N
- J'ai tenté de le faire, <u>mais j'ai rencontré certaines difficultés</u> 02
- Je voulais être certain que la demande soit bien traitée 03
- J'aime mieux faire affaire avec une personne 04
- Je veux préserver les emplois (dans ma région) 05
- Centre de services: J'avais déjà besoin de me rendre dans un centre de services 06
- Centre de services: Je voulais avoir une copie de mon dossier immédiatement 07
- Centre de services: Le centre de services n'est pas loin de chez nous. 08
- Préposé au téléphone: J'ai été transféré automatiquement à un préposé 09
- ***Pas assez clair/ trop compliqué/ ne me convient pas..... 22 N
- ***Ça prend trop de temps/ j'étais trop occupé 24 N
- ***Je viens d'une autre province/ n'ai pas la citoyenneté canadienne 26 N
- ***Rendez-vous pris par l'école de conduite 27 N
- ***Je n'avais le (bon) numéro de téléphone..... 28 N
- ***Je préfère par internet 29 N
- ***J'avais des questions à poser 30 N
- ***Pas de besoin à ce moment-là 31 N
- ***C'est la méthode que j'ai utilisée 94 N
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

Q59:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1
si NON Q58=02;J'AI TENTÉ DE LE FAIRE, MAIS J'AI RENCONTRÉ CERTAINES DIFFICULTÉS

- Difficultés de nature technique 01
- La démarche à suivre n'était pas claire (problèmes de compréhension)02
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

Q60:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser les SERVICES TÉLÉPHONIQUES AUTOMATISÉS pour demander une copie de votre dossier de conduite ?

* RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

(Maximum de 3 choix - NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

- Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service 01
- Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser 02
- Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur coût du permis de conduire, etc..... 03 N
- Avoir accès à Internet 04
- Être certain que la transaction soit faite correctement..... 05
- ***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit rendu obligatoire ...) 06 N
- ***Être prévenu pour être certain d'avoir les fonds suffisants..... 07 N
- ***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service 08 N
- ***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance 09 N
- ***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps 10 N
- ***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous à la date voulue..... 11 N
- ***Le fait de ne pas avoir à me déplacer 12 N
- ***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là 94 N
- Rien ne pourrait m'inciter à le faire..... 95 X
- Autres: Notez une réponse claire et précise..... 96 O
- Refus - Ne sait pas..... 99 X

SECT8:

Section 8 - Utilisation d'Internet

=> +1 si 1>0

Q61:

Maintenant je vais vous poser quelques questions sur l'utilisation d'Internet. Utilisez-vous Internet?

- Oui..... 01
- Non 02 => Q71
- Refus - Ne sait pas..... 99 => Q72

Q62:

- Oui..... 01
- Non 02
- Refus - Ne sait pas..... 99

Q63:

Avez-vous déjà effectué un paiement sur Internet?

- Oui..... 01
- Non 02 => Q65
- Refus - Ne sait pas..... 99 => Q65



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q65:

Utilisez-vous les médias sociaux comme Facebook, Twitter ou MySpace?
 Oui01
 Non02
 Refus - Ne sait pas99

Q66:

Avez-vous déjà visité le site Internet de la SAAQ?
 Oui01
 Non02 => Q68
 Refus - Ne sait pas99 => Q68

Q67:

Avez-vous déjà effectué une transaction en ligne offerte sur le site Internet de la SAAQ (renouveler votre permis de conduire ou votre immatriculation, faire votre changement d'adresse, prendre un rendez-vous pour un examen théorique, etc.)?
 Oui01
 Non02
 Refus - Ne sait pas99

Q68:

Avez-vous déjà utilisé les services en ligne de d'autres ministères et organismes?
 Oui01
 Non02
 Refus - Ne sait pas99

Q70:

À quelle fréquence utilisez-vous Internet?
 À chaque jour01 => Q72
 Quelques fois par semaine02 => Q72
 Une fois par semaine03 => Q72
 Quelques fois par mois04 => Q72
 Moins d'une fois par mois05 => Q72
 Refus - Ne sait pas99 => Q72

Q71:

Pour quelle raison n'utilisez-vous pas Internet?
 Je n'ai pas accès à Internet01
 Je n'en ai pas besoin02
 Je ne suis pas habile avec Internet03
 ***Je n'aime pas les ordinateurs/ internet/ ça ne m'intéresse pas04 N
 ***Aucune confiance envers internet05 N
 ***Je suis trop occupé/ Je n'ai pas le temps/Trop lent comme méthode06 N
 ***Ce n'est pas dans mes habitudes95 N
 Autres: Notez une réponse claire et précise96 O
 Refus - Ne sait pas99

Q72:

Avez-vous accès à Internet à la maison?
 Oui01
 Non02 => Q74
 Refus - Ne sait pas99 => Q74

Q74:

Parmi les qualités de service en ligne suivantes, à laquelle accordez-vous le plus d'importance lors d'une transaction en ligne?

LIRE
 => +1 si Q61=02 ET Q72=02
 Permutation -> 3
 ...Trouver facilement l'information pour effectuer la transaction01
 ...La transaction soit sécurisée02
 ...Obtenir une confirmation écrite attestant que la transaction est complétée03
 Refus - Ne sait pas99

SECT9:

Section 9 - Satisfaction de la clientèle
 => +1 si 1>0

SKIP1:

EN CENTRE DE SERVICE

SEL1:

Choisir 4 éléments de service à présenter au répondant en rotation parmi les 11 suivants
 => /+4***ERR si NON SEL1=SR

- A. La compétence du personnel?01
- B. L'attention du personnel à votre égard (personnel à votre écoute, patient, aidant,...)?02
- C. Le respect du personnel à votre égard?03
- D. Les mesures pour assurer la confidentialité du service?04
- E. La manière juste et équitable dont le service a été rendu?05
- F. L'exactitude de l'information reçue?06
- G. La clarté de l'information reçue?07
- H. La simplicité des démarches pour obtenir le service?08
- I. La courtoisie du personnel (poli)?09
- J. La facilité d'accès au centre de services? (lire au besoin, bonnes indications, facile à trouver, ...)10
- K. La rapidité pour rencontrer un préposé?11



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q75A à Q75K:

Permutation -> Q75K

Les prochaines questions visent à connaître votre satisfaction concernant le service reçu lors du <SERVU> <MODU> que vous avez effectué au courant du dernier mois. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

ÉLÉMENTS DE SEL1 EN ROTATION Q75A À Q75K

1 Pas du tout satisfait.....	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 Tout à fait satisfait	10
Ne s'applique pas / Ne sait pas	98

SKIP2:

=> /+1***ERR sinon => SKIP3 si MODU=02;

TÉLÉPHONE

SELS:

simple

min = 1 max = 1 l = 2

Choisir **4 éléments** de service à présenter au répondant en rotation **parmi les 10 suivants**

=> /+4***ERR si NON SEL5=SR

A. La compétence du personnel?.....	01
B. L'attention du personnel à votre égard (personnel à votre écoute, patient, aidant,...)?.....	02
C. Le respect du personnel à votre égard?	03
D. Les mesures pour assurer la confidentialité du service?.....	04
E. La manière juste et équitable dont le service a été rendu?.....	05
F. L'exactitude de l'information reçue?	06
G. La clarté de l'information reçue?.....	07
H. La simplicité des démarches pour obtenir le service?.....	08
I. La courtoisie du personnel (poli)?.....	09
J. Le délai avant de parler à un préposé après avoir obtenu la ligne (lire au besoin.après la fin de la sonnerie).....	10

Q76A à Q76J :

Permutation -> Q76J

Les prochaines questions visent à connaître votre satisfaction concernant le service reçu lors du <SERVU> <MODU> que vous avez effectué au courant du dernier mois. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

ÉLÉMENTS DE SELS EN ROTATION Q76A À Q76J

1 Pas du tout satisfait.....	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 Tout à fait satisfait	10
Ne s'applique pas / Ne sait pas	98

SKIP3:

PAR LA POSTE

SEL9:

Choisir **3 éléments** de service à présenter au répondant en rotation **parmi les 4 suivants**

=> /+3***ERR si NON SEL9=SR

A. Les mesures pour assurer la confidentialité du service?	1
B. L'exactitude de l'information reçue?	2
C. La clarté de l'information reçue?	3
D. La simplicité des démarches pour obtenir le service?	4



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q77A:

Permutation -> Q77A à Q77D

Les prochaines questions visent à connaître votre satisfaction concernant le service reçu lors du <SERVU> <MODU> que vous avez effectué au courant du dernier mois. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

ÉLÉMENTS DE SELS EN ROTATION Q77A À Q77D

1 Pas du tout satisfait.....	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 Tout à fait satisfait	10
Ne s'applique pas / Ne sait pas	98

SKIP4:

si MODU=04;

PAR INTERNET

SEL12:

Choisir 2 éléments de service à présenter au répondant en rotation parmi les 5 suivants

- A. Les mesures pour assurer la confidentialité du service? 1
- B. La manière juste et équitable dont le service a été rendu? 2
- C. L'exactitude de l'information reçue? 3
- D. La clarté de l'information reçue? 4
- E. La simplicité des démarches pour obtenir le service? 5

Q78A:

Permutation -> Q78A à Q78E

Les prochaines questions visent à connaître votre satisfaction concernant le service reçu lors du <SERVU> <MODU> que vous avez effectué au courant du dernier mois. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction, concernant les aspects du service suivant.

ÉLÉMENTS DE SEL12 EN ROTATION Q78A À Q78E

1 Pas du tout satisfait	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 Tout à fait satisfait	10
Ne s'applique pas / Ne sait pas	98

SEC10:

Section 10 - Données sociodémographiques

AGE:

Afin de classifier les données, nous aurions besoin de quelques renseignements supplémentaires d'ordre statistique.

Pouvez-vous me dire dans quelle catégorie d'âge vous vous situez, est-ce entre...?

LIRE

14 à 19 ans	01
20 à 24 ans	02
25 à 34 ans	03
35 à 44 ans	04
45 à 54 ans	05
55 à 64 ans	06
65 à 74 ans	07
75 ans et plus	08
Refus.....	99

SCOL:

À quel niveau se situe la dernière année de scolarité que vous avez terminée? Est-ce...?

LIRE

Primaire (7 ans ou moins)	1
Secondaire (8 à 12 ans)	2
Collégial (13 à 15 ans)	3
Universitaire (16 ans et plus)	4
Refus.....	9



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

LANGU:

Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?
(Si deux également, mettre la langue d'entrevue).

Français	1
Anglais	2
Autre	3
Refus - Ne sait pas	9

REVEN:

Parmi les catégories suivantes, laquelle reflète le mieux le REVENU total avant impôt de tous les membres de votre foyer pour l'année 2011, est-ce...?

LIRE

...29 999 \$ et moins	1
...Entre 30 000 \$ et 59 999 \$	2
...Entre 60 000 \$ et 89 999 \$	3
...Entre 90 000 \$ et 119 999 \$	4
...120 000 \$ et plus	5
Refus	9

SEXE:

Indiquez le sexe du répondant:

Homme	1
Femme	2

COMM:

Nous avons terminé le sondage; avez-vous des questions ou commentaires concernant ce sondage?

Commentaires	96	O
Non, aucun	97	

INT99:

Les résultats de ce sondage seront disponibles au cours des prochains mois sur le site Internet de la SAAQ ou encore, vous pouvez en faire la demande en communiquant directement avec le service à la clientèle.

Léger vous remercie (madame/monsieur) de votre collaboration. Bonne journée / Bonne fin de journée / Bonne soirée!

Complété	CO	D	=> /FIN
Complété (pré-test)	C1	N	



ANNEXE: QUESTIONNAIRE

Q52:

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

=> +1

si NON Q51=04; J'AI RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS EN TENTANT DE LE FAIRE PAR INTERNET

Difficultés de nature technique	01
La démarche à suivre n'était pas claire.....	02
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q53:

Quel était le délai, en nombre de jours, dont vous disposiez pour obtenir votre dossier de conduite?

(NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES)

=> +1 si NON Q51=08; JE VOULAIS AVOIR UNE COPIE DE MON DOSSIER IMMÉDIATEMENT

Le jour même (0 jour)	01
Le lendemain (1 jour)	02
De 2 à 3 jours	03
4 jours et plus.....	04
Pas de délai fixé	05
Refus - Ne sait pas.....	99

Q54:

Pour quelle raison aviez-vous besoin d'une copie de votre dossier de conduite?

Pour un emploi.....	01
Pour votre compagnie d'assurance.....	02
Pour une formation.....	03
Pour vous personnellement.....	04
***Suite à une contravention/ pour contester une contravention.....	05 N
***Pour un avocat	06 N
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99

Q55:

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser le SITE INTERNET de la SAAQ pour demander une copie de votre dossier de conduite ? * RELANCER : Y a-t-il d'autres raisons?

NE PAS LIRE (Maximum de 3 choix de réponses)

=> +1 si MODU=04; INTERNET

Connaître ce mode de paiement/cette façon de faire/ce service	01
Que ce mode de paiement/que le service soit plus facile à utiliser	02
Obtenir un incitatif monétaire (payer moins cher, réduction sur	
coût du permis de conduire, etc.	03 N
Avoir accès à Internet	04
Être certain que la transaction soit faite correctement.....	05
***Ne pas avoir le choix (ne plus pouvoir se déplacer, que ce soit	
rendu obligatoire ...)	06 N
***Être prévenu pour être certain d'avoir les fonds suffisants	07 N
***Que ma banque/ la SAAQ me propose ce service	08 N
***Que ce soit sécuritaire/ avoir confiance	09 N
***Que ce soit la méthode la plus rapide/ avoir plus de temps	10 N
***Avoir plus de disponibilités proposées/ Prendre un rendez-vous	
à la date voulue.....	11 N
***Le fait de ne pas avoir à me déplacer	12 N
***J'ai déjà décidé de le faire de cette façon-là	94 N
Rien ne pourrait m'inciter à le faire.....	95 X
Autres: Notez une réponse claire et précise.....	96 O
Refus - Ne sait pas.....	99 X

Q56:

Saviez-vous que vous auriez pu demander votre dossier de conduite en utilisant les services <u>téléphoniques automatisés de la SAAQ?

Oui.....	01	
Non	02	=> Q60
Refus - Ne sait pas.....	99	=> Q60

