



**Société de l'assurance  
automobile**

**Québec** 

**Leger**  
MARKETING

**Sondage en ligne auprès des mandataires de  
la SAAQ**

**Rapport d'analyse**

**Septembre 2011**

**Dossier 77236-152**

# 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

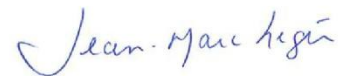
## États-Unis

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

<b>Le contexte et les objectifs</b>	<b>7</b>
<b>La méthodologie</b>	<b>9</b>
<b>Les faits saillants</b>	<b>11</b>
<b>Le profil des répondants</b>	<b>15</b>
<b>L'analyse détaillée des résultats</b>	<b>17</b>
<b>1. Formation</b>	<b>18</b>
1.1 Niveau de satisfaction envers la formation offerte par la SAAQ	19
1.2 Sujets de formation à améliorer	21
1.3 Intérêt envers une journée annuelle de formation	22
1.4 Présence d'un programme de formation continue à l'interne	23
<b>2. Service de soutien de la SAAQ</b>	<b>24</b>
2.1 Niveau de satisfaction envers le service de soutien	25
2.2 Fréquence des appels	26
2.3 Délai de réponse et des retours d'appel	28
2.4 Obtention et qualité de l'information transmise	30
2.5 Intérêt envers un canal de communication par courriel	32
2.6 SAAQ clic	34
<b>3. Outils et documents de support</b>	<b>35</b>
3.1 Niveau de satisfaction à l'égard des documents de support	36
3.2 Nouvelles lois, règlements et procédures	38
3.3 Clarté des guides	39
3.4 Format des guides	40
3.5 Autres sources de support	41



# TABLE DES MATIÈRES

<u>4. Authenticité des factures ou estimés d'assurance</u>	<u>42</u>
4.1 Réception d'une lettre sur l'authenticité des factures des sacs gonflables	43
4.2 Aide apportée par le guide d'expertise technique	44
4.3 Action posée lorsqu'il y a doute d'authenticité sur une facture ou estimé d'assurance	45
<u>5. Vérifications et inspections des contrôleurs routiers</u>	<u>46</u>
5.1 Moment de la dernière visite	47
5.2 Pertinence des informations en matière d'amélioration	48
5.3 Intérêt envers une visite annuelle d'un contrôleur routier	49
<u>6. Volet immatriculations</u>	<u>50</u>
<u>7. Perception du mandat d'expertise technique</u>	<u>53</u>



# CONTEXTE ET OBJECTIFS



contexte  
objectifs  
objectifs



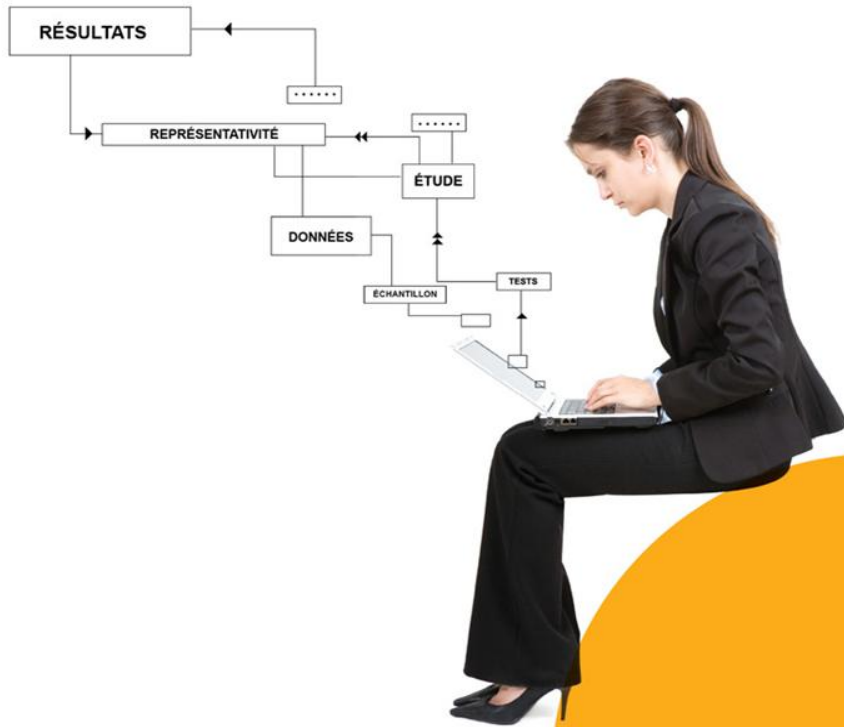
## CONTEXTE ET OBJECTIFS

8

Dans une perspective d'amélioration de son mode de fonctionnement et de ses communications avec les entreprises étant des mandataires de la SAAQ en vérification mécanique et/ou en expertise technique, la SAAQ a confié la tâche à Léger Marketing de réaliser une étude auprès de celles-ci.

Les principaux objectifs de l'étude étaient de recueillir des informations en regard des éléments suivants:

- la formation dispensée par la SAAQ à ses mandataires (niveau de satisfaction, sujets de formation à améliorer, etc.);
- le service de soutien de la SAAQ à ses mandataires (niveau de satisfaction à l'égard des services offerts, rapidité d'obtention des informations recherchées, justesse de l'information transmise aux mandataires, etc.);
- les outils et les documents de support fournis par la SAAQ (niveau de satisfaction, autres sources d'information utilisées par les mandataires, etc.);
- les façons de faire des mandataires lors de la réception de factures ou d'estimés d'assurance non authentique;
- les vérifications et inspections faites par les contrôleurs routiers (moment de la dernière visite, pertinence des informations fournies par les contrôleurs suite à des inspections, etc.);
- le niveau de complexité occasionné par le volet immatriculations dans le dossier de reconstruction des véhicules gravement accidentés;
- la perception à l'égard de la complexité du mandat d'expertise technique.







**FAITS SAILLANTS**



## FAITS SAILLANTS

12

### La formation dispensée par la SAAQ

- On peut parler d'un niveau de satisfaction moyennement élevé à l'égard de la formation dispensée par la SAAQ à ses mandataires, la moyenne observée en regard de l'ensemble de la formation offerte se situant à 7,4 sur 10. Le niveau de satisfaction est un peu moins élevé à l'égard de la formation liée à la vérification mécanique des véhicules modifiés ou de fabrication artisanale (6,2) et des remorques de fabrication artisanale (6,5). Quant à la satisfaction à l'égard de la formation et des documents de référence permettant aux mandataires de justifier leurs décisions lorsque confrontés à un client à qui une défektivité majeure est attribuée, elle est très élevée avec une moyenne de 8,7 sur 10.
- Selon l'opinion des mandataires, les sujets de formation qui devraient être améliorés prioritairement sont ceux portant sur la vérification des véhicules modifiés ou de fabrication artisanale, le guide de vérification mécanique et la vérification des remorques de fabrication artisanale.
- L'intérêt envers une journée annuelle de formation visant à rafraichir les connaissances des mandataires et couvrir les nouveautés est très élevé puisque 93% des mandataires y enverraient leur personnel, advenant la tenue d'une telle journée.

### Le service de soutien de la SAAQ

- La satisfaction des mandataires est très élevée à l'égard du service de soutien de la SAAQ (moyenne de satisfaction de 8,5 sur 10).
- La fréquence d'appel des mandataires au service de soutien de la SAAQ est très variable, tout dépendant du sujet. Les sujets pour lesquels ils appellent le plus souvent concernent le statut de véhicule, les véhicules modifiés et de fabrication artisanale et l'annulation, la modification ou la consultation d'un certificat de vérification mécanique (CVM).
- Dans la majorité des cas (moyenne de 8,3 sur 10), les mandataires obtiennent l'information recherchée lorsqu'ils appellent au service de soutien de la SAAQ et le délai moyen de réponse est de moins de 24 heures (83%). De même, lorsqu'une question nécessite une recherche de la part de la SAAQ, la plupart estiment que le délai du retour d'appel est raisonnable (moyenne de 8,2 sur 10.). Enfin, il semble relativement peu fréquent que les mandataires reçoivent des informations contradictoires de la part des différents intervenants de la SAAQ suite à une demande d'information (moyenne de 3,4 sur 10).



## FAITS SAILLANTS - suite -

13

- Lorsque les mandataires contactent le soutien technique de la SAAQ pour faire corriger ou ajouter une information de SAAQclic sur un CVM, la majorité d'entre eux (83%) affirment que le préposé répond généralement à leur besoin et qu'ils n'ont donc pas à ressaisir les informations dans SAAQclic.
- L'intérêt manifesté par les mandataires envers un canal de communication par courriel à la SAAQ qui permettrait de poser des questions non urgentes est très élevé (86%).

### Les outils et documents de support

- Les outils et documents de support fournis par la SAAQ aux mandataires pour l'exécution de leurs activités pour lesquels la satisfaction est la plus élevée sont l'application informatique SAAQclic (moyenne de 8,7 sur 10), le guide du mandataire (8,1) et le guide de vérification mécanique (7,9). C'est à l'égard du guide sur les véhicules modifiés ou de fabrication artisanale que la satisfaction est la moins élevée (6,9).
- Les trois quarts des mandataires (76%) estiment que la SAAQ les tient bien informés lorsqu'il y a de nouvelles lois, règlements et procédures qui affectent leurs activités de vérification mécanique et d'expertise technique.
- Les trois quarts des mandataires (75%) sont d'avis que les différents guides de la SAAQ sont, au minimum, peu difficiles d'interprétation (30% les jugent très clairs et 45%, peu difficiles d'interprétation). Ce sont tout de même 25% des mandataires qui trouvent ces guides difficiles d'interprétation.
- Les opinions des mandataires sont très partagées quant à savoir s'il serait plus pratique d'avoir accès à des guides sous format électronique plutôt que sous format papier.
- Pour l'obtention d'éclaircissements sur leur mandat de vérification mécanique, 58% des mandataires n'utilisent aucun autre source que la SAAQ. La principale autre source utilisée est l'Association des mandataires en vérification mécanique du Québec (34%).



## FAITS SAILLANTS - suite -

14

### L'authenticité des factures ou estimés d'assurance

- Lorsque les mandataires trouvent une facture ou un estimé d'assurance non authentique, 48% d'entre eux avisent le client qu'ils ne pourront traiter le dossier tant qu'ils n'auront pas les bonnes factures ou estimés et 19% inscrivent une note au rapport d'expertise et avisent le service du soutien aux mandataires de la SAAQ. Notons que 30% des mandataires disent n'avoir jamais eu de cas de factures ou d'estimés frauduleux.
- Dans les cas de factures ou d'estimés frauduleux, la moyenne observée quant à savoir si le Guide d'expertise technique de la SAAQ permet aux mandataires d'y faire face adéquatement est de 7,5 sur 10.

### Les vérifications et les inspections des contrôleurs routiers

- Un peu plus de la moitié des mandataires détenant un mandat d'expertise technique (57%) ont reçu la visite d'un contrôleur routier pour inspecter leurs activités au cours des deux dernières années et la moyenne observée quant à la pertinence des informations fournies par les contrôleurs routiers en matière d'amélioration des façons de faire est de 7,4 sur 10.
- Les mandataires détenant un mandat d'expertise technique démontrent un intérêt élevé envers la visite d'un contrôleur routier dans leur entreprise, une fois par année, sur rendez-vous, pour valider les procédures reliées à l'expertise technique (moyenne de 8,2 sur 10).

### Le volet immatriculations dans le dossier de reconstruction des véhicules gravement accidentés

- Pour bon nombre de mandataires, il semble que ce volet augmente peu la complexité du traitement de la transaction avec le client, (moyenne de 3,1 sur 10) et qu'il occasionne relativement peu d'appels à la SAAQ (moyenne de 4,1 sur 10).

### La perception du mandat d'expertise technique

- Pour 60% des mandataires détenant un mandat d'expertise technique, ce type de mandat ne leur pose aucun problème dans leur gestion quotidienne et 30%, bien qu'ils désirent conserver leur mandat d'expertise technique, trouvent qu'il est devenu plus complexe et qu'il demande beaucoup de temps dans la gestion des documents.



## PROFIL DES RÉPONDANTS



## PROFIL DES RÉPONDANTS

16

### Profil des répondants

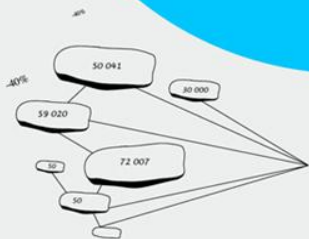
Profil des répondants	Total (n=98)
<b>Sexe</b>	
Homme	75%
Femme	25%
<b>Direction régionale</b>	
Québec et l'Est du Québec	40%
Centre du Québec et périphéries	23%
Grand Montréal	27%
<b>Mandat(s) détenu(s) par l'entreprise</b>	
<b>Total mandat vérification mécanique</b>	
Mandat vérification mécanique – véhicules légers	60%
Mandat vérification mécanique – véhicules lourds	61%
<b>Total mandat vérification technique</b>	
Mandat d'expertise technique – véhicules légers	37%
Mandat d'expertise technique – véhicules lourds	14%
<b>Nombre d'années à titre de mandataires</b>	
Moins de 5 ans	29%
Entre 5 et 10 ans	28%
Entre 11 et 20 ans	23%
Plus de 20 ans	17%
<b>Nombre de vérifications mécaniques effectuées en moyenne par année en tant que mandataires contre rémunération</b>	
Moins de 500	21%
Entre 500 et 1000	20%
Plus de 1000	56%

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



+10%  
+30%  
+40%

# ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS



# 1. Formation



# ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

## 1. Formation

### 1.1 Niveau de satisfaction envers la formation offerte par la SAAQ

Plusieurs questions visaient à mesurer le niveau de satisfaction des mandataires à l'égard des formations dispensées par la SAAQ. Les résultats sont présentés au tableau ci-dessous.

Globalement, sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT et 10 signifiant TOUT À FAIT)...					
Base : Ensemble des répondants (n=98)					
	1-5	6-7	8-10	Ne sait pas/refus	Moyenne
Q1. Les formations dispensées par la SAAQ répondent-elles à vos besoins ?	19%	21%	53%	7%	<b>7,4</b>
Q3. Est-ce que la formation offerte par la SAAQ vous permet de bien exécuter vos activités de vérification mécanique lorsque vous vérifiez des véhicules modifiés ou de fabrication artisanale?	31%	25%	30%	14%	<b>6,2</b>
Q4. Est-ce que la formation dispensée par la SAAQ vous prépare adéquatement à faire des vérifications mécaniques sur des remorques de fabrication artisanale ?	26%	31%	30%	12%	<b>6,5</b>
Q7. Lorsque vous êtes confronté à un client à qui une défectorité majeure est attribuée, considérez-vous que la formation et les documents de référence vous permettent de justifier votre décision ?	7%	9%	85%	0%	<b>8,7</b>



# ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

20

## 1. Formation

### 1.1 Niveau de satisfaction envers la formation offerte par la SAAQ - suite

Dans l'ensemble, on observe que les mandataires sont moyennement satisfaits des formations offertes par la SAAQ avec une moyenne qui varie de 6,2 à 8,7 sur 10 tout dépendant de l'élément mesuré.

Les résultats démontrent que les formations en général répondent davantage à leurs besoins que celles en lien avec des activités de vérification mécanique plus spécifiques. En effet, la moyenne de satisfaction est de 7,4 sur 10 envers les formations dispensées par la SAAQ lorsqu'évaluées de manière générale ou globalement, alors qu'elle est un peu moins élevée en regard à la formation spécifiquement liée à la vérification mécanique des véhicules modifiés ou de fabrication artisanale (6,2) et à la vérification des remorques de fabrication artisanale (6,5). Quant à la formation et les documents de référence leur permettant de justifier leur décision lorsqu'ils sont confrontés à un client à qui une défectuosité majeure est attribuée, la moyenne démontre que les mandataires en sont très satisfaits (8,7).

En ce qui concerne les écarts significatifs, seul le nombre d'années à titre de mandataires semble avoir un impact. Ainsi, ceux qui sont mandataires depuis moins de 5 ans ont tendance à être plus satisfaits des formations de la SAAQ. La moyenne observée est de 8,4 pour les formations évaluées globalement et de 7,3 pour la formation spécifiquement liée à la vérification mécanique des véhicules modifiés ou de fabrication artisanale ainsi que pour celle liée à la vérification des remorques de fabrication artisanale. Inversement, ceux qui sont mandataires depuis 5 à 10 ans font montre d'une satisfaction moins élevée à l'égard des formations offertes par la SAAQ lorsqu'évaluées de façon générale (6,3).



# ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

## 1. Formation

### 1.2 Sujets de formation à améliorer

Les mandataires ont eu à indiquer les sujets de formations qui devraient, selon eux, être améliorés ou bonifiés afin de répondre davantage à leurs besoins. Pour ce faire, ils avaient à prioriser trois sujets en les classant par ordre d'importance. Les résultats sont présentés au tableau suivant, en ordre décroissant d'importance, selon le résultat de la moyenne.

Q2. Lesquels des sujets de formations suivants devraient être améliorés ou bonifiés pour répondre davantage à vos besoins ? (Indiquez vos priorités en inscrivant 1, 2 et 3 dans les cases sélectionnées, 1 étant la plus importante) (n=98)					
	Le plus important	2 <sup>e</sup> plus important	3 <sup>e</sup> plus important	Non signalé comme un sujet prioritaire	*Moyenne
Vérification des véhicules modifiés ou de fabrication artisanale	30%	12%	17%	41%	1,32
Formation sur le guide de vérification mécanique	25%	20%	12%	43%	1,26
Vérification des remorques de fabrication artisanale	14%	33%	11%	42%	1,18
Formation sur le Guide du mandataire	7%	18%	19%	56%	0,77
Expertise technique des véhicules reconstruits	15%	5%	14%	66%	0,69
Formation sur le volet administratif, formulaires, SAAQclic, etc.	7%	6%	22%	65%	0,55
Vérification mécanique des motocyclettes	2%	6%	5%	87%	0,23

\*La moyenne a été calculée en donnant 3 points au plus important, 2 points au 2<sup>e</sup> plus important, 1 point au 3<sup>e</sup> et 0 point lorsque le mandataire n'avait pas coché le sujet parmi les priorités.

Selon les mandataires, les trois sujets de formation qui devraient être améliorés prioritairement sont : la vérification des véhicules modifiés ou de fabrication artisanale (moyenne de 1,32 sur 3), la formation sur le guide de vérification mécanique (moyenne de 1,26) et celle sur la vérification des remorques de fabrication artisanale (moyenne de 1,18).



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

22

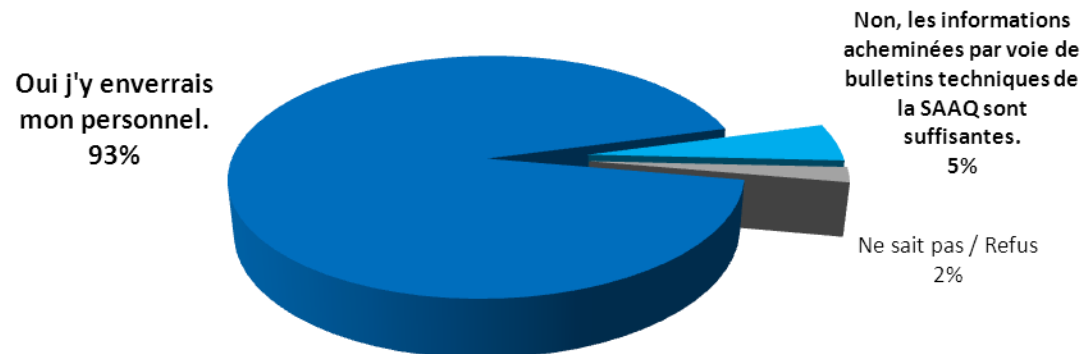
### 1. Formation

#### 1.3 Intérêt envers une journée annuelle de formation

L'intérêt est très élevé envers une journée annuelle de formation afin de rafraichir les connaissances et couvrir les nouveautés, puisque 93% des mandataires y enverraient leur personnel, advenant une telle éventualité.

**Q5. Si une formation d'une journée était offerte annuellement aux mandataires dans votre région, pour rafraichir vos connaissances et couvrir les nouveautés, seriez-vous intéressé à y envoyer votre personnel ?**

**Base : Ensemble des répondants (n=98)**





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

23

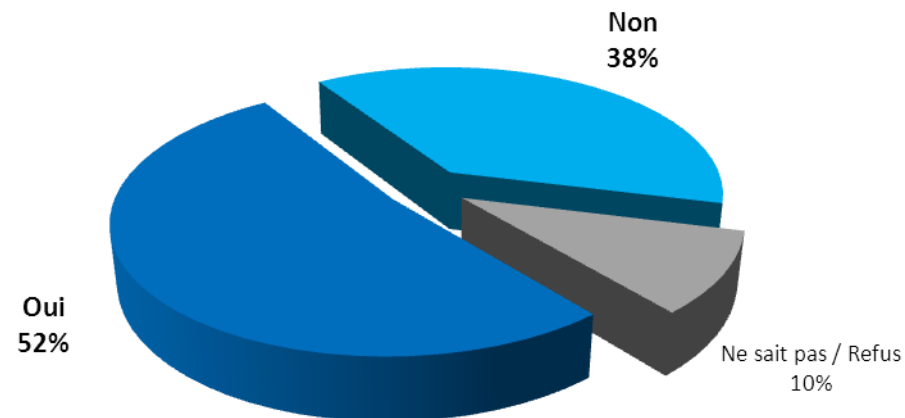
### 1. Formation

#### 1.4 Présence d'un programme de formation continue à l'interne

Un peu plus de la moitié des mandataires ont un programme de formation continue à l'interne pour leurs mécaniciens certifiés (52%).

**Q6. Avez-vous un programme de formation continue à l'interne pour vos mécaniciens certifiés?**

Base : Ensemble des répondants (n=98)



## 2. Service de soutien de la SAAQ



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

25

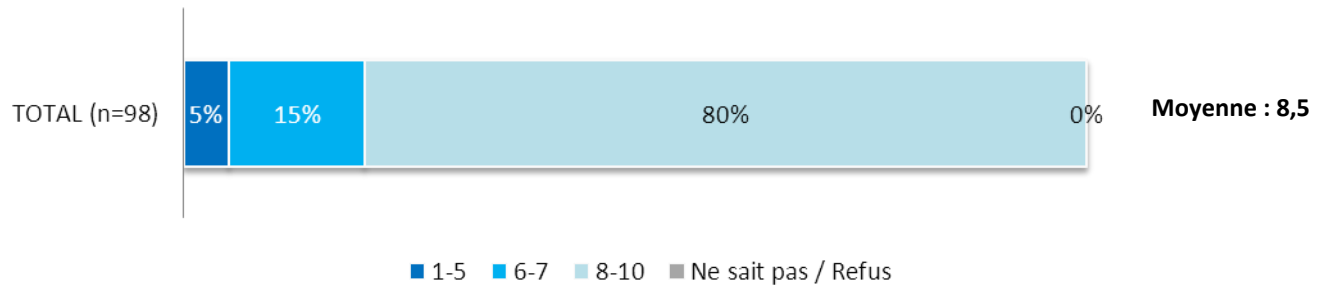
### 2. Service de soutien de la SAAQ

#### 2.1 Niveau de satisfaction envers le service de soutien

Le niveau de satisfaction envers le soutien reçu de la SAAQ est très élevé, avec une moyenne de 8,5 sur 10.

**Q15. Globalement, sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT SATISFAISANT et 10 signifiant TOUT À FAIT SATISFAISANT), le service de soutien reçu de la SAAQ est-il satisfaisant ?**

**Base : Ensemble des répondants (n=98)**



Ceux qui sont mandataires depuis moins de 5 ans ainsi que ceux qui effectuent moins de 500 vérifications par année apprécient davantage le service de soutien reçu de la SAAQ (moyenne de 9,0 et de 9,2 respectivement).



# ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

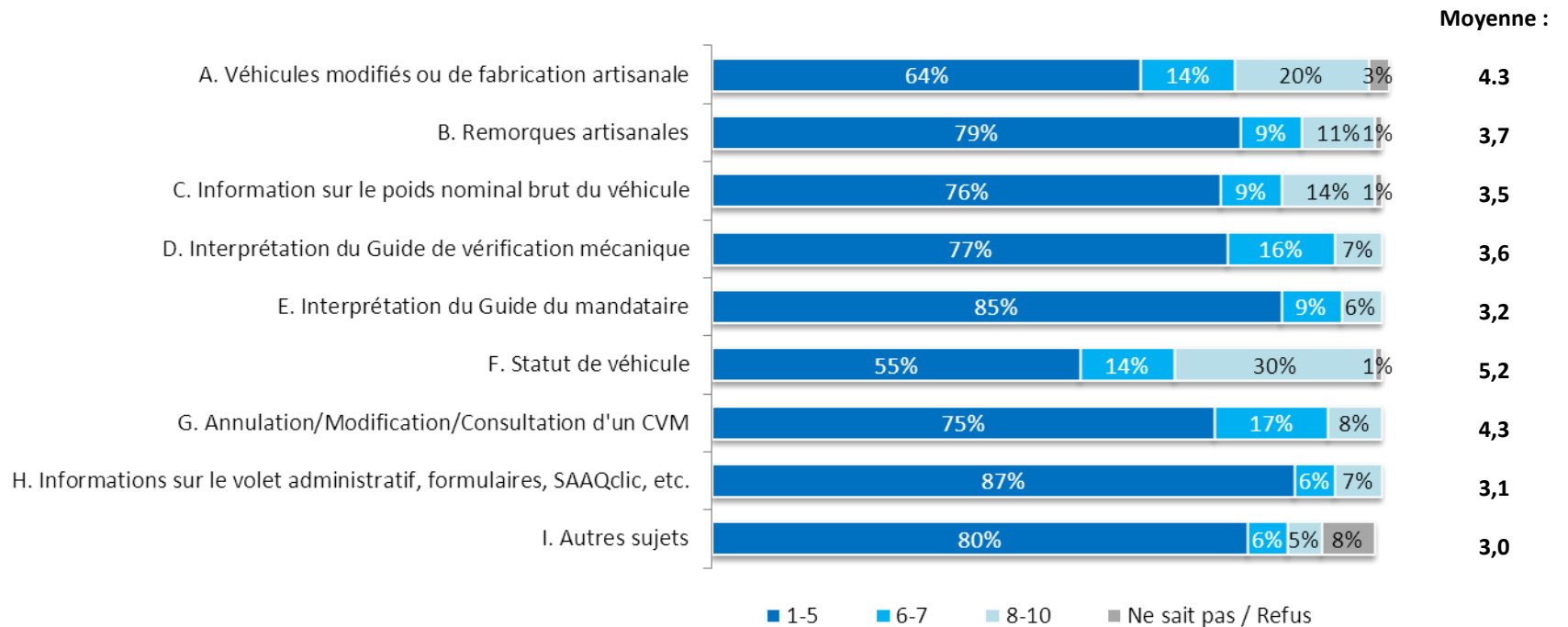
## 2. Service de soutien de la SAAQ

### 2.2 Fréquence des appels

En regard de différents sujets, les mandataires ont eu à indiquer leur fréquence d'appels au service de soutien de la SAAQ, sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant jamais et 10, souvent.

**Q8. Pour tous les sujets énumérés, sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant JAMAIS et 10 signifiant SOUVENT), indiquez la fréquence de vos appels au service de soutien de la SAAQ.**

Base : Ensemble des répondants (n=98)





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

27

### 2. Service de soutien de la SAAQ 2.2 Fréquence des appels - suite

La fréquence d'appel des mandataires au service de soutien de la SAAQ n'est pas très élevée, de 5% à 30% d'entre eux affirmant téléphoner souvent (note de 8 à 10), tout dépendant du sujet. La fréquence de leurs appels est la plus élevée en ce qui concerne le statut de véhicule (moyenne de 5,2 sur 10), les véhicules modifiés et de fabrication artisanale (moyenne de 4,3) et l'annulation, la modification ou la consultation d'un CVM (moyenne de 4,3). L'interprétation du guide du mandataire (moyenne de 3,2) et les informations sur le volet administratif, les formulaires et SAAQclic (moyenne de 3,1) sont les sujets pour lesquels les mandataires appellent le moins fréquemment pour avoir de l'information.

Les mandataires appartenant aux sous-groupes suivants appellent plus fréquemment au service de soutien de la SAAQ pour avoir de l'information sur :

- Les véhicules modifiés ou de fabrication artisanale (4,3 pour l'ensemble) ;
  - ceux qui appartiennent à la direction régionale du Centre du Québec et périphéries (5,7)
- Le statut du véhicule (5,2 pour l'ensemble) ;
  - ceux qui détiennent un mandat d'expertise technique (7,1)
  - ceux qui appartiennent à la direction du Centre du Québec et périphéries (7,3)
  - ceux qui font plus de 1000 vérifications par année (5,8)
- L'annulation, la modification ou la consultation d'un CVM (4,3 pour l'ensemble) ;
  - les femmes (5,2)
  - ceux qui font plus de 1000 vérifications par année (4,9).



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

28

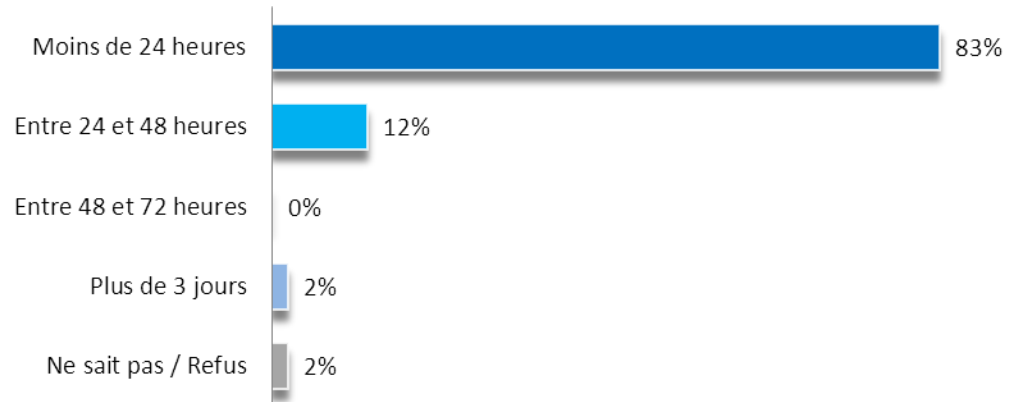
### 2. Service de soutien de la SAAQ

#### 2.3 Délais de réponse et des retours d'appels

Lorsque les mandataires contactent les services de soutien de la SAAQ, 83% affirment que le délai moyen de réponse est de moins de 24 heures et 12% évaluent ce délai à de 24 à 48 heures.

#### Q10. Quel est le délai moyen de réponse ?

Base : Ensemble des répondants (n=98)





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

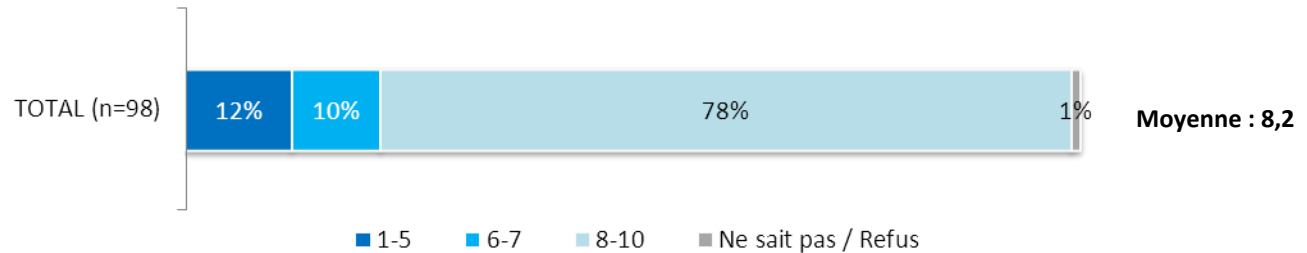
29

### 2. Service de soutien de la SAAQ

#### 2.3 Délais de réponse et des retours d'appels - suite

Dans l'ensemble, les mandataires sont très satisfaits du délai des retours d'appel lorsque la question nécessite une recherche, la moyenne de satisfaction se situant à 8,2 sur 10.

**Q13. Lorsque la question nécessite une recherche, sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT et 10 signifiant TOUJOURS), vous rappelle-t-on dans des délais raisonnables?**  
Base : Ensemble des répondants (n=98)



Les mandataires faisant plus de 1000 vérifications par année affichent une satisfaction un peu moins élevée à l'égard du délai des retours d'appels (moyenne de 7,9 sur 10).



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

30

### 2. Service de soutien de la SAAQ

#### 2.4 Obtention et qualité de l'information transmise

Les mandataires ont eu à évaluer la fréquence d'obtention de l'information recherchée lorsqu'ils contactent les services de soutien de la SAAQ. Ils ont également eu à indiquer la fréquence à laquelle ils reçoivent des informations contradictoires, d'une part entre le service de l'ingénierie des véhicules et le service du soutien aux mandataires de la SAAQ, et d'autre part, entre les intervenants au soutien du siège social et les contrôleurs routiers de leur région.

Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant JAMAIS et 10 signifiant TOUJOURS)...					
Base : Ensemble des répondants (n=98)					
	1-5	6-7	8-10	Ne sait pas/refus	Moyenne
Q9. Obtenez-vous l'information recherchée lorsque vous contactez les services de soutien de la SAAQ ?	13%	12%	75%	0%	<b>8,3</b>
Q11. Lorsque vous contactez la SAAQ, vous arrive-t-il d'obtenir des informations contradictoires entre le service de l'ingénierie des véhicules et le service du soutien aux mandataires de CRQ?	71%	16%	10%	3%	<b>3,4</b>
Q12. Vous arrive-t-il d'obtenir des informations contradictoires entre les intervenants au soutien du siège social et les contrôleurs routiers de votre région?	69%	18%	7%	7%	<b>3,4</b>

La majorité des mandataires obtiennent très souvent l'information recherchée au service de soutien de la SAAQ (moyenne de 8,3 sur 10) et il semble que les informations entre les différents services et intervenants sont peu souvent contradictoires (moyenne de 3,4 sur 10 dans chaque cas).



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

31

### 2. Service de soutien de la SAAQ

#### 2.4 Obtention et qualité de l'information transmise - suite

L'obtention d'informations contradictoires entre le service de l'ingénierie des véhicules et le service du soutien aux mandataires de CRQ s'avère une situation encore moins fréquente chez les mandataires effectuant moins de 500 vérifications par année (moyenne de 2,1).

L'obtention d'informations contradictoires entre les intervenants au soutien du siège social et les contrôleurs routiers s'avère être une situation qui est encore plus rarissime parmi les mandataires qui le sont depuis moins de 5 ans (moyenne de 1,9) et ceux qui effectuent moins de 500 vérifications par année (moyenne de 2,3). Inversement, cette situation semble être un peu plus fréquente parmi les mandataires qui effectuent plus de 1000 vérifications par année (moyenne de 3,9).



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

32

### 2. Service de soutien de la SAAQ

#### 2.5 Intérêt envers un canal de communication par courriel

Dans l'ensemble, l'intérêt envers un canal de communication par courriel à la SAAQ qui permettrait de poser des questions non urgentes, telles l'interprétation des guides ou questions de nature administrative, est très élevé. En effet, 86% des mandataires ont répondu par l'affirmative à l'une ou l'autre des quatre éventualités qui leur étaient proposées.

<b>Q14. Aimeriez-vous obtenir un canal de communication par courriel à la SAAQ vous permettant de poser vos questions non urgentes telles l'interprétation des guides ou questions de nature administrative et ainsi recevoir une réponse écrite ?</b> Base : Ensemble des répondants (n=98)	
<b>Total OUI</b>	86%
Oui, ça pourrait parfois m'être utile	45%
Oui, un message écrit servirait d'avis officiel appuyant notre décision lors de l'émission d'un CVM ou du CCT.	40%
Oui, un message écrit pourrait être distribué à tous mes mécaniciens et éviter des appels répétitifs sur les mêmes sujets.	28%
Oui, ça me permettrait de compenser les heures d'ouverture à la SAAQ	4%
Non, ce n'est pas vraiment nécessaire	14%



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

33

### 2. Service de soutien de la SAAQ

#### 2.5 Intérêt envers un canal de communication par courriel - suite

Presque la moitié des mandataires (45%) estiment qu'un canal de communication par courriel à la SAAQ pourrait parfois leur être utile. Un pourcentage relativement similaire (40%) répond également par l'affirmative, dans les cas où un message écrit servirait d'avis officiel appuyant leur décision lors de l'émission d'un CVM ou du CCT. Dans une moindre mesure, 28% des mandataires pensent qu'un canal de communication par courriel leur serait utile par l'émission d'un message écrit qui pourrait être distribué à tous leurs mécaniciens et ainsi éviter des appels répétitifs sur les mêmes sujets. Seulement 4% ont répondu par l'affirmative, considérant que cela leur permettrait de compenser les heures d'ouverture de la SAAQ.



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

34

### 2. Service de soutien de la SAAQ

#### 2.6 SAAQ clic

Les mandataires ont eu à évaluer la qualité des réponses du préposé lorsqu'ils contactent le soutien technique pour faire corriger ou ajouter une information de SAAQclic sur un certificat de vérification mécanique (CVM). Les résultats sont présentés au tableau ci-dessous.

Un peu plus de 8 mandataires sur 10 (83%) mentionnent que le préposé du service de soutien de la SAAQ répond généralement à leur besoin et qu'ils n'ont pas à ressaisir l'ensemble du CVM dans SAAQclic. Un mandataire sur 10 (13%) estime que ce n'est pas toujours le cas et 3% sont d'avis que le préposé répond rarement à leur besoin et qu'ils ont donc à ressaisir le CVM dans SAAQclic.

#### Q21. Lorsque vous contactez le soutien technique pour faire corriger ou ajouter une information de SAAQclic sur un certificat de vérification mécanique (CVM) :

Base : Ensemble des répondants (n=98)

Le préposé répond généralement à votre besoin et vous n'avez pas à ressaisir l'ensemble du CVM dans SAAQclic.	83%
Le préposé répond parfois à votre besoin. Quelquefois, la correction se fait et dans d'autres cas, vous devez ressaisir l'ensemble du CVM dans SAAQclic.	13%
Le préposé répond rarement à votre besoin et vous devez refaire le CVM dans SAAQclic.	3%

### 3. Outils et documents de support



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

36

### 3. Outils et documents de support

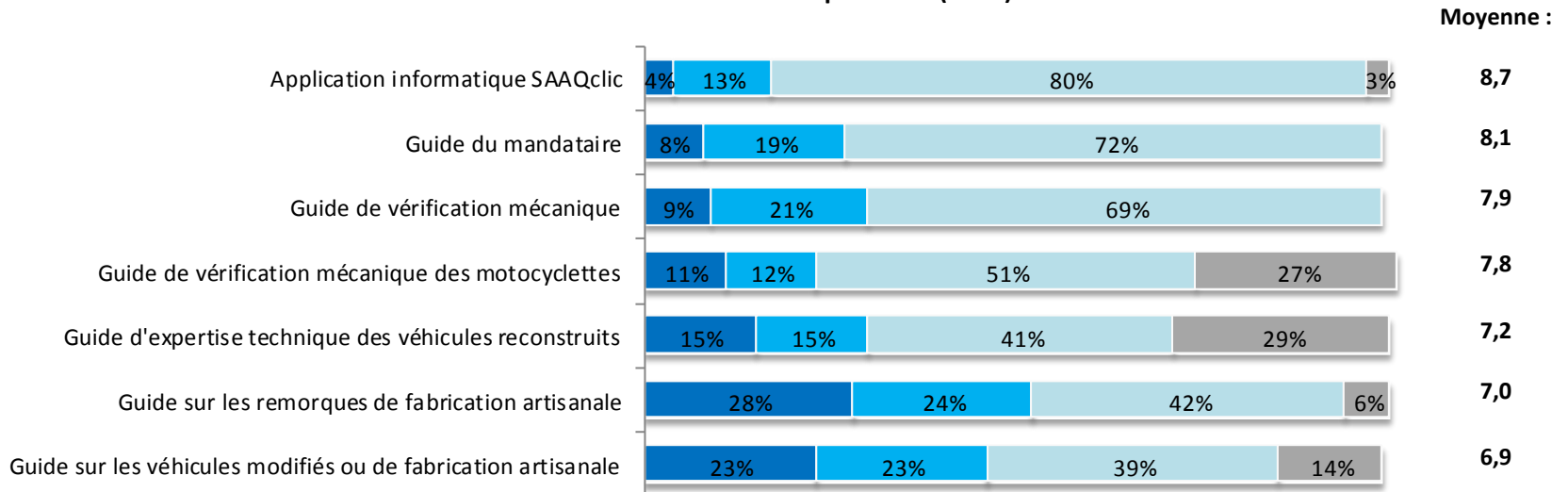
#### 3.1 Niveau de satisfaction à l'égard des documents de support

Sept outils et documents de support fournis par la SAAQ aux mandataires dans le cadre de l'exécution de leurs activités ont été soumis à leur appréciation. Pour chacun d'eux, ils ont eu à indiquer leur niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant pas du tout satisfait et 10, très satisfait.

La moyenne de satisfaction à l'égard des outils et des documents de support fournis par la SAAQ varie de 6,9 à 8,7 sur 10, selon l'outil ou le document évalué.

**Q18. Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT et 10 signifiant TOUT À FAIT), êtes-vous satisfait des outils et documents de support fournis par la SAAQ dans l'exécution de vos activités de vérification mécanique et d'expertise technique?**

Base : Ensemble des répondants (n=98)





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

37

### 3. Outils et documents de support

#### 3.1 Niveau de satisfaction à l'égard des documents de support - suite

Les outils et documents de support qui sont les plus appréciés par les mandataires sont l'application informatique SAAQclic (moyenne de 8,7 sur 10), le guide du mandataire (moyenne de 8,1) et le guide de vérification mécanique (moyenne de 7,9). En revanche, les mandataires apprécient moins le guide sur les véhicules modifiés ou de fabrication artisanale (moyenne de 6,9) et celui sur les remorques de fabrication artisanale (moyenne de 7).

Les répondants qui sont mandataires depuis moins de 5 ans et ceux faisant moins de 500 vérifications par année ont tendance à être plus satisfaits des documents de support.

Les mandataires qui le sont depuis moins de 5 ans sont significativement plus satisfaits des documents de support et outils suivants :

- l'application informatique SAAQclic (moyenne de 9,3 contre 8,7 pour l'ensemble);
- le guide de vérification mécanique des motocyclettes (moyenne de 8,8 contre 7,8 pour l'ensemble);
- le guide de vérification mécanique (moyenne de 8,7 contre 7,9 pour l'ensemble).

De même, ceux qui font moins de 500 vérifications par année sont significativement plus satisfaits des documents de support suivants :

- le guide de vérification mécanique des motocyclettes (moyenne de 8,9 contre 7,8 pour l'ensemble);
- le guide d'expertise technique des véhicules reconstruits (moyenne de 8,8 contre 7,2 pour l'ensemble).

Soulignons enfin que les mandataires qui effectuent moins de 500 vérifications mécanique par année apprécient plus que les autres le guide d'expertise technique des véhicules reconstruits (moyenne de 8,8 contre 7,2 pour l'ensemble) ainsi que le guide de vérification mécanique des motocyclettes (moyenne de 8,9 contre 7,8 pour l'ensemble).



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

38

### 3. Outils et documents de support

#### 3.2 Nouvelles lois, règlements et procédures

Lorsqu'il y a de nouvelles lois, règlements et procédures qui affectent les activités de vérification mécanique et d'expertise technique des mandataires, 76% d'entre eux considèrent que la SAAQ les tient bien informés sur ces nouveautés. Un mandataire sur 10 soutient que d'autres associations reliées au transport les informent à ce sujet plus rapidement que la SAAQ et 7% disent en apprendre davantage par le biais des journaux et autres médias traitant de ces sujets.

#### Q17. Obtenez-vous l'information nécessaire lorsqu'il y a de nouvelles lois, règlements et procédures qui affectent vos activités de vérification mécanique et d'expertise technique ?

Base : Ensemble des répondants (n=98)

La SAAQ me tient bien informé sur les nouvelles lois, réglementations ou procédures en matière de vérification mécanique et d'expertise technique.	76%
D'autres associations reliées au transport m'informent plus rapidement que la SAAQ en matière de nouvelles lois, règlements et procédures entourant la vérification mécanique et l'expertise technique.	10%
J'apprends davantage à travers les journaux et autres médias en matière de changements de lois, règlement et procédures entourant la vérification mécanique et l'expertise technique.	7%
Ne sait pas / Refus	6%



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

39

### 3. Outils et documents de support

#### 3.3 Clarté des guides

Le trois quart des mandataires (75%) estiment que les différents guides de la SAAQ sont, au minimum, peu difficiles d'interprétation (30% les jugent très clairs et 45%, peu difficiles d'interprétation). Ce sont tout de même 25% des mandataires qui trouvent ces guides difficiles d'interprétation, dont 2% très difficiles et 4%, tellement difficiles d'interprétation, que cela engendre des différences importantes sur la façon dont le service est rendu entre les mandataires.

Q19. Les différents guides sont-ils suffisamment clairs? Base : Ensemble des répondants (n=98)	
Oui, très clairs	30%
Peu difficiles d'interprétation	45%
Assez difficiles d'interprétation	19%
Très difficiles d'interprétation, ça nécessite de nombreux appels	2%
Tellement difficiles d'interprétation, que cela engendre des différences importantes sur la façon dont le service est rendu entre les mandataires	4%



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

40

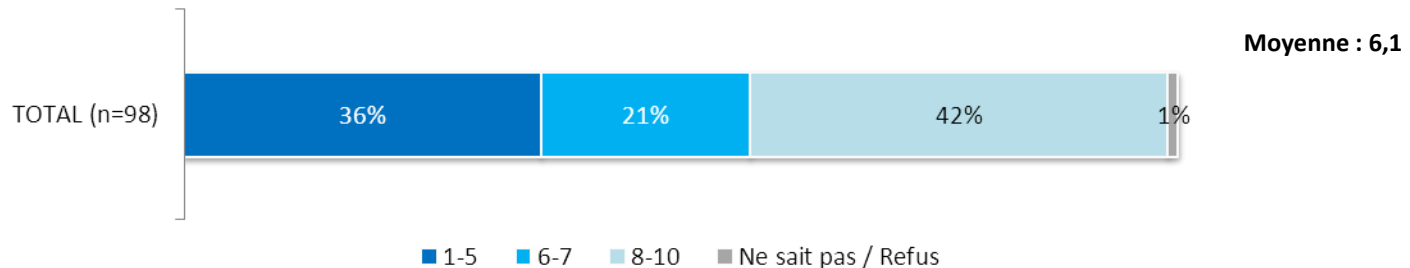
### 3. Outils et documents de support

#### 3.4 Format des guides

Les opinions des mandataires sont quelque peu partagées quant à savoir si le fait d'avoir accès à des guides sous format électronique plutôt que sous format papier leur serait plus pratique. En effet, à la question « Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant pas du tout et 10, tout à fait), trouveriez-vous plus pratique d'avoir accès à des guides sous format électronique plutôt que sous format papier ? », la moyenne observée pour l'ensemble des mandataires est de 6,1 sur 10 (36% ont donné une note se situant de 1 à 5, 21%, de 6 à 7 et 42%, de 8 à 10).

**Q20. Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT et 10 signifiant TOUT À FAIT), trouveriez-vous plus pratique d'avoir accès à des guides sous format électronique plutôt que sous format papier ?**

**Base : Ensemble des répondants (n=98)**



Les mandataires relevant de la direction régionale du grand Montréal ainsi que ceux étant mandataires depuis moins de 5 ans sont plus enclins à penser qu'une version électronique serait plus pratique qu'un format papier (respectivement une moyenne de 7 et 7,3 sur 10).



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

41

### 3. Outils et documents de support

#### 3.5 Autres sources de support

Plus de la moitié des mandataires n'utilisent aucune autre source que la SAAQ afin d'obtenir des éclaircissements sur leur mandat de vérification mécanique (58%). La principale source utilisée, autre que la SAAQ, est l'Association des mandataires en vérification mécanique du Québec (ASMAVERMEQ) (34%).

**Q16. À quelles autres sources vous adressez-vous afin d'obtenir des éclaircissements sur votre mandat de vérification mécanique ?**  
Base : Ensemble des répondants (n=98)

Aucune autre source que la SAAQ.	58%
Association des mandataires en vérification mécanique du Québec (ASMAVERMEQ)	34%
Association du camionnage du Québec (ACQ)	2%
Association du transport écolier du Québec (ATEQ)	2%
Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ)	1%
Association nationale des camionneurs artisans Inc. (ANCAI)	1%
Association du transport urbain du Québec (ATUQ)	0%
Ne sait pas / Refus	6%

Soulignons que les mandataires de la direction régionale de Québec et de l'est du Québec, plus que les autres, n'utilisent aucune autre source que la SAAQ pour obtenir des éclaircissements sur leur mandat de vérification mécanique (72% contre 62% parmi ceux du centre du Québec et des périphéries et 29% parmi ceux relevant de la direction régionale de Montréal).

## 4. Authenticité des factures ou estimés d'assurances



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

43

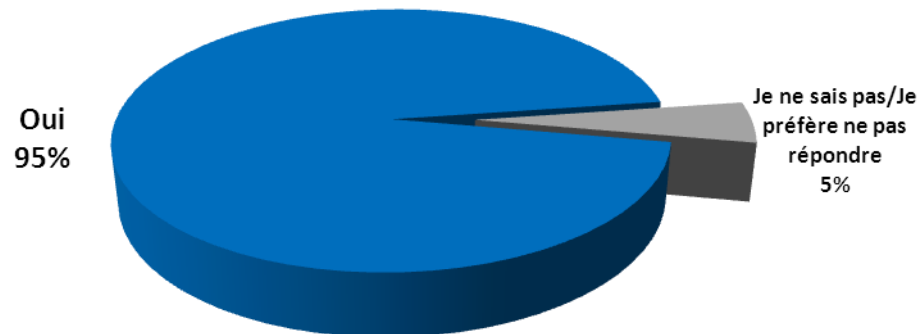
### 4. Authenticité des factures ou estimés d'assurances

#### 4.1 Réception d'une lettre sur l'authenticité des factures des sacs gonflables

Presque tous les mandataires détenant un mandat d'expertise technique (95%) se souviennent avoir reçu une lettre de la SAAQ, en février 2011, leur demandant de s'assurer de l'authenticité des factures de sacs gonflables.

**Q22. Avez-vous reçu une lettre de la SAAQ en février 2011 vous demandant de vous assurer de l'authenticité des factures de sacs gonflables ?**

Base : Répondants détenant un mandat d'expertise technique (n=39)





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

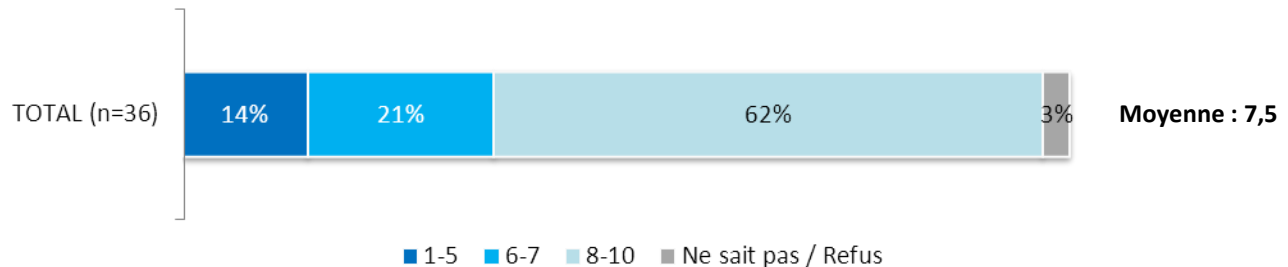
44

### 4. Authenticité des factures ou estimés d'assurances 4.2 Aide apportée par le guide d'expertise technique

Est-ce que le Guide d'expertise technique de la SAAQ permet aux mandataires détenant ce type de mandat de bien exécuter cette activité ? À cette question, sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant pas du tout et 10, tout à fait, la moyenne observée parmi les mandataires détenant un mandat d'expertise technique est de 7,5 sur 10.

**Q24. Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT et 10 signifiant TOUT À FAIT), est-ce que le Guide d'expertise technique de la SAAQ vous permet de bien exécuter cette activité ?**

**Base : Répondants détenant un mandat d'expertise technique (n=39)**





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

45

### 4. Authenticité des factures ou estimés d'assurances

#### 4.3 Action posée lorsqu'il y a doute sur l'authenticité d'une facture ou d'un estimé d'assurance

Que font les mandataires détenant un mandat d'expertise technique lorsqu'ils se retrouvent avec une facture ou un estimé d'assurance qui n'est pas authentique ? Notons tout d'abord que 30% d'entre eux disent n'avoir jamais eu de cas de factures ou d'estimés d'assurance frauduleux. Les autres, qui ont donc déjà vécu cette situation, avisent le client qu'ils ne peuvent traiter le dossier et donc de revenir lorsqu'il aura les bonnes factures (48%) ou inscrivent une note au rapport d'expertise et avisent le service de soutien aux mandataires de la SAAQ (19%).

Parmi les mandataires ayant déjà reçu une facture ou un estimé d'assurance non authentique (28 mandataires), 71% ont avisé le client qu'ils ne pouvaient traiter le dossier (20 mandataires) et 29% ont inscrit une note au rapport d'expertise et avisé le service de soutien aux mandataires de la SAAQ (8 mandataires).

**Q23. Lorsque vous trouvez une facture ou un estimé d'assurance qui n'est pas authentique, que faites-vous de façon générale ?**

**Base : Répondants détenant un mandat d'expertise technique (n=39)**

Nous avisons le client qu'on ne peut traiter le dossier à cause d'une fausse facture et nous l'informons de revenir lorsqu'il aura les bonnes factures.	48%
Nous l'inscrivons au rapport d'expertise et nous avisons le service du soutien aux mandataires de la SAAQ.	19%
Nous n'avons pas eu de cas de factures ou d'estimés d'assurance frauduleux.	30%
Ne sait pas / Refus	3%

## 5. Vérifications et inspections des contrôleurs routiers



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

47

### 5. Vérifications et inspections des contrôleurs routiers

#### 5.1 Moment de la dernière visite

Parmi les mandataires détenant un mandat d'expertise technique, 43% ont reçu la visite d'un contrôleur routier dans leurs locaux pour inspecter leurs activités au cours de la dernière année, 25% ont reçu une telle visite il y a de un à 3 ans et 25%, il y a plus de 3 ans. On note que 4% des mandataires affirment n'avoir jamais reçu la visite d'un contrôleur pour inspecter leurs activités liées à l'expertise technique et que le taux d'indécision sur cette question est passablement élevé (19%).

**Q25. À quand remonte la dernière visite d'un contrôleur routier dans vos locaux pour inspecter vos activités liées à l'expertise technique ?**

**Base : Répondants détenant un mandat d'expertise technique (n=39)**

Au cours de la dernière année	43%
Il y a plus d'un an	14%
Il y a plus de 2 ans	12%
Il y a plus de 3 ans	7%
Il y a plus de 4 ans	9%
Il y a plus de 5 ans	7%
Jamais eu de visite	4%
Ne sait pas / Refus	19%



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

48

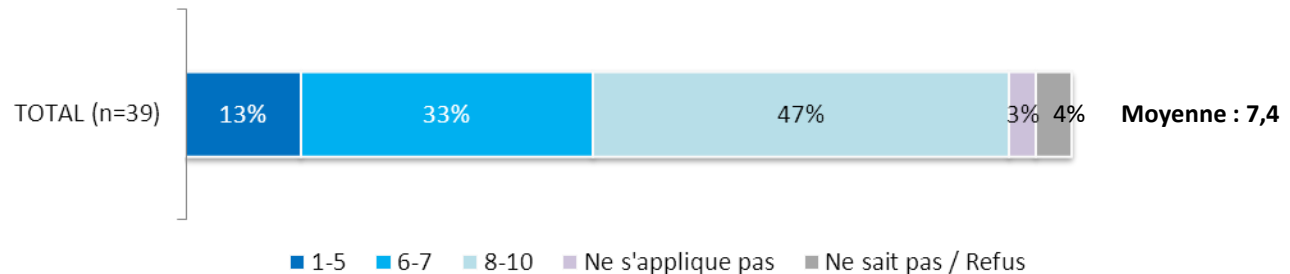
### 5. Vérifications et inspections des contrôleurs routiers

#### 5.2 Pertinence des informations en matière d'amélioration

Les vérifications et/ou inspections des contrôleurs routiers dans les locaux des mandataires détenant un mandat d'expertise technique apportent des informations très pertinentes en matière d'amélioration des façons de faire à 47% des mandataires interrogés (notes de 8 à 10). Le tiers (33%) jugent ces informations moyennement pertinentes et 13% ont octroyé une note se situant de 1 à 5 sur 10. La moyenne pour l'ensemble des mandataires est de 7,4 sur 10.

**Q26. Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT et 10 signifiant TOUT À FAIT), est-ce que les vérifications/inspections des contrôleurs routiers dans vos locaux vous apportent des informations pertinentes en matière d'amélioration dans vos façons de faire ?**

**Base : Répondants détenant un mandat d'expertise technique (n=39)**





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

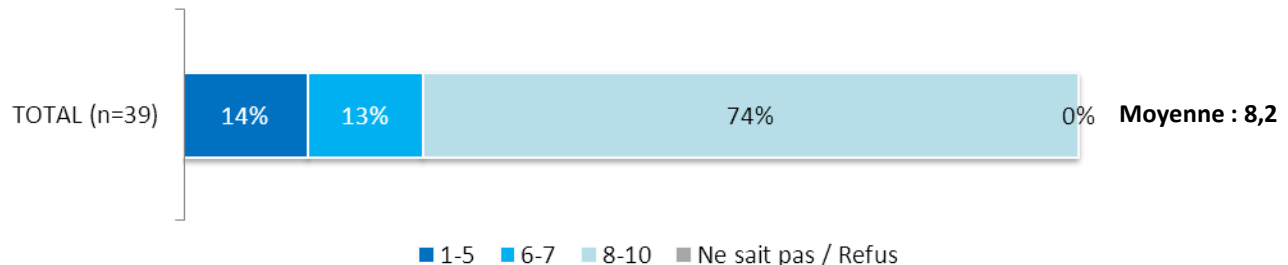
49

### 5. Vérifications et inspections des contrôleurs routiers

#### 5.3 Intérêt envers une visite annuelle d'un contrôleur routier

La majorité des mandataires détenant un mandat d'expertise technique (notes de 8 à 10: 74%) estiment qu'il serait pertinent qu'ils reçoivent la visite d'un contrôleur routier, une fois par année, sur rendez-vous, pour valider leurs procédures liées à l'expertise technique et ainsi les rassurer sur la qualité de leurs façons de faire. La moyenne observée parmi l'ensemble des mandataires interrogés est de 8,2 sur 10.

**Q27. Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT et 10 signifiant TOUT À FAIT), serait-il pertinent pour vous qu'un contrôleur routier se présente à votre entreprise une fois par année, sur rendez-vous, pour valider les procédures reliées à l'expertise technique et ainsi vous rassurer sur la qualité de vos façons de faire ? (n=39)**



## 6. Volet immatriculations



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

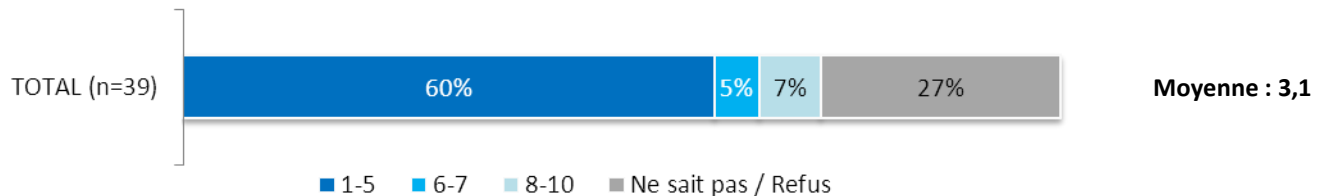
51

### 6. Volet immatriculations

Les mandataires ont eu à indiquer, sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant pas du tout et 10 tout à fait, jusqu'à quel point le volet immatriculations dans le dossier des véhicules gravement accidentés augmente la complexité du traitement de la transaction avec le client. Pour un bon nombre de mandataires, il semble que ce volet augmente peu la complexité du traitement de la transaction avec le client, la moyenne observée étant de 3,1 sur 10. Ce sont 12% des mandataires qui sont d'avis que ce volet a pour effet d'augmenter la complexité du traitement de la transaction avec le client (notes de 6 à 10). Notons que l'indécision est élevée sur cette question (27%).

**Q28. Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant PAS DU TOUT et 10 signifiant TOUT À FAIT), est-ce que le volet immatriculations dans le dossier de reconstruction des véhicules gravement accidentés augmente la complexité du traitement de la transaction avec votre client ?**

**Base : Répondants détenant un mandat d'expertise technique (n=39)**





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

52

### 6. Volet immatriculations - suite

Les mandataires ont eu à indiquer, sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant jamais et 10 souvent, jusqu'à quel point le volet immatriculations dans le dossier des véhicules gravement accidentés leur occasionne des appels à la SAAQ. Pour un bon nombre de mandataires, il semble que ce volet occasionne peu d'appels à la SAAQ, la moyenne observée étant de 4,1 sur 10. Ce sont tout de même 19% des mandataires qui sont d'avis que ce volet a pour effet d'occasionner moyennement souvent ou souvent des appels à la SAAQ (notes de 6 à 10). Notons que l'indécision est relativement élevée sur cette question (16%).

**Q29. Sur une échelle de 1 à 10 (1 signifiant JAMAIS et 10 signifiant SOUVENT), est-ce que le volet immatriculations dans le dossier de reconstruction des véhicules gravement accidentés vous occasionne des appels à la SAAQ ?**

**Base : Répondants détenant un mandat d'expertise technique (n=39)**





## 7. Perception du mandat d'expertise technique



## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

54

### 7. Perception du mandat d'expertise technique

On observe que 60% des mandataires détenant un mandat d'expertise technique indiquent que ce dernier ne leur pose aucun problème dans leur gestion quotidienne. C'est tout de même presque le tiers des mandataires (30%) qui, bien qu'ils désirent conserver leur mandat d'expertise technique, trouvent qu'il est devenu plus complexe et qu'il leur demande beaucoup de temps dans la gestion des documents. Notons enfin que 5% aimeraient conserver leur mandat actuel de vérification mécanique et photométrique (lourds et/ou légers) sans être obligés d'avoir le mandat d'expertise technique (lourds et/ou légers).

<b>Q30. Comment percevez-vous le mandat d'expertise technique?</b> Base : Répondants détenant un mandat d'expertise technique (n=39)	
Le mandat d'expertise technique ne me pose aucun problème dans ma gestion quotidienne.	60%
J'aimerais conserver le mandat d'expertise technique, mais je trouve qu'il est devenu plus complexe et me demande beaucoup de temps dans la gestion des documents. La rentabilité en est réduite.	30%
J'aimerais pouvoir conserver mon mandat actuel de vérification mécanique et photométrique (lourds et/ou légers) sans être obligé d'avoir le mandat d'expertise technique (lourds et/ou légers).	5%
Ne sait pas / Refus	5%

