

Faits saillants du sondage aux ingénieurs sur la signature numérique : des résultats encourageants

Par Charles Tremblay, directeur commercial chez Notarius

MESURER POUR MAXIMISER LA SATISFACTION DES CLIENTS

Dans le cadre de la gestion du système qualité (ISO 9001 : 2000), il est impératif que Notarius mesure la satisfaction de la clientèle à l'aide d'indicateurs stratégiques et agisse sur les résultats. L'augmentation du niveau de la satisfaction de nos clients demeure l'un de nos objectifs qualité et l'évolution de celle-ci est mesurée, entre autres, par notre sondage annuel destiné aux utilisateurs de la signature numérique. Ainsi, nous agissons en fonction des facteurs importants qui comptent pour nos clients.

LA TENDANCE SE MAINTIENT...

Le service de signature numérique pour les notaires a été lancé en 1998 et, sept ans plus tard, on rendait celui-ci disponible aux ingénieurs. Les notaires ont pris quelques années à intégrer l'outil de signature à l'exercice de leur profession et aujourd'hui celui-ci s'avère indispensable. Lors du lancement de la signature numérique chez les ingénieurs en 2005, nous avons prévu qu'il en serait de même pour ces derniers. Les résultats de notre sondage auprès des ingénieurs confirment les mêmes tendances d'utilisation que celles observées dans les premières années chez les notaires, mais avec quelques agréables surprises.

FRÉQUENCE D'UTILISATION

« Au moins 71 % des répondants utilisent la signature numérique une fois par semaine et 25 % d'entre eux à tous les jours. »

Résultat encourageant, mais qui indique également que, pour une certaine portion d'individus, les changements de méthodes (passage du papier à l'électronique) ne sont pas tout à fait chose faite. Nous avons observé cette même tendance chez les notaires. Nos expériences passées démontrent que la fréquence d'utilisation augmente, de façon constante, au fur et à mesure que les utilisateurs se sentent à l'aise avec les changements. Fait prometteur, vous intégrez plus rapidement la signature numérique à vos processus que les notaires ont pu le faire en raison des avancées technologiques. Vous tirez profit des expériences du passé

et des développements ayant servi à intégrer facilement la signature numérique à vos processus de travail. À ce sujet, plus de 88 % des répondants sont plutôt d'accord ou tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel la signature numérique est simple à utiliser et seulement 2 % sont tout à fait en désaccord.

L'utilisation fréquente de la signature numérique va de pair avec le rendement que l'on peut en tirer en temps et en argent. Ainsi, 61 % des répondants confirment que la signature numérique leur permet de gagner du temps contre 12 % des répondants qui indiquent ne pas être d'accord avec cette affirmation, alors que 25 % ne sont ni en accord ni en désaccord avec cette affirmation. Seulement 12 % des répondants sont en désaccord avec l'affirmation selon laquelle la signature numérique leur permet de gagner de l'argent.

LA QUESTION DE CONFIANCE

La confiance que vous portez à l'égard de la technologie et à l'égard de la gestion de l'Ordre et de Notarius relativement aux certificats de signature est très élevée. Au moins 92 % des répondants sont tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec l'énoncé selon lequel la signature numérique permet de travailler en toute sécurité, alors que moins de 2 % ne sont pas d'accord.

Au moins 57 % des répondants confirment que l'usage de la signature numérique rassure les clients quant à l'authenticité des documents électroniques et seulement 3 % sont en désaccord avec cet énoncé, alors que 37 % ne sont ni d'accord ni en désaccord.

L'APPRÉCIATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Courtoisie

Au moins 94 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la courtoisie de nos agents au service à la clientèle, 6 % sont neutres et on dénote 0 % d'insatisfaction.

Compétences techniques

Au moins 91 % des répondants sont très satisfaits ou satisfaits des compétences techniques des agents, 7 % sont neutres et moins de 2 % sont insatisfaits.

Exactitudes des réponses

Au moins 89 % des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de l'exactitude des réponses données par nos agents, 9 % sont ni satisfaits ni insatisfaits et 2 % sont insatisfaits. Finalement, 89 % sont satisfaits ou très satisfaits du service d'assistance à la clientèle de Notarius de manière générale.

QU'EN EST-IL DE CONSIGNO ?

Notarius a développé un outil vous permettant de maîtriser rapidement les fonctionnalités de la signature numérique. Ainsi, les utilisateurs de ConsignO peuvent optimiser l'usage de leur signature numérique et bénéficier des économies de temps et d'argent engendrées par la mise en place, de bout en bout, d'un processus complètement électronique.

Au moins 80 % des répondants confirment signer numériquement leurs documents électroniques à l'aide de ConsignO. Pour ceux qui confirment utiliser ConsignO, 86 % d'entre eux trouvent celui-ci facile d'utilisation.

VOS COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Toutes les suggestions reçues sont prises en considération. Certaines réalisations sont déjà en cours alors que d'autres sont planifiées à court terme.

Les résultats de ce sondage sont très encourageants. La tendance est bien amorcée avec l'adhésion en constante progression. L'authentification numérique des documents d'ingénierie sur support électronique est de plus en plus fréquente et elle entraîne des économies de temps et d'argent pour les ingénieurs, sans compter qu'elle est une solution pour préserver nos arbres. Un grand merci à tous ceux qui ont répondu au sondage. Cet exercice permet de faire évoluer nos produits et services pour l'ensemble des ingénieurs. Nous profitons de l'occasion pour féliciter M. René Stébenne, ingénieur, qui a gagné un iPod NANO de 4 GO en répondant à notre sondage.

Pour plus d'information, contactez Notarius au 514 281-1442 ou sans frais au 1 800 567-6703, ou visitez le www.ingenieur.notarius.com.