

Enquête de satisfaction

Dans le cadre de la démarche qualité engagée vis à vis de la profession notariale, suite à la mise en place du monopole des dépôts des Notaires, la CDC et la DGCP ont décidé conjointement de mettre en place des outils de mesure de la qualité du service rendu aux clients Notaires.

MOTS CLEFS : Enquête de satisfaction – Echantillon – Relations commerciales – Produits et services bancaires – Information et communication

Une enquête de satisfaction a été menée à compter du 20 mars 2001 auprès de 755 études constituant un échantillon représentatif.

Les thèmes proposés au questionnement sont regroupés en trois items : les relations commerciales, les produits et services bancaires, l'information et la communication. Ils ont été notés sur 20.

L'échantillon :

Les 755 entretiens téléphoniques ont porté à proportion égale sur des études urbaines et rurales. Il convient de souligner le taux important de réponse.

Pour 86 % des études, le notaire et le comptable ont été questionnés.

Pour les deux populations confondues, il ressort de la notation que 27 % sont très satisfaits, 43 % sont plutôt satisfaits, 19 % ont un avis partagé, 7 % sont plutôt insatisfaits et 4 % ne sont pas du tout satisfait.

La note de satisfaction globale est de 14/20.

La relation commerciale des préposés avec le notaire ou le comptable des études est bien notée.

La qualité de l'accueil est soulignée, ainsi que la disponibilité des interlocuteurs du Trésor Public (48 % sont les chargés de clientèle des trésoreries générales et 40 % les trésoriers des Postes Non Centralisateurs (PNC)).

Il en est de même pour les services associés à la tenue de compte du client (ramassage des chèques notamment). Le développement du conseil financier est souhaité.