

# **Sondage sur le processus alimenter**

## **Rapport**

Présenté  
à  
**Hydro-Québec**

**Francine Beaucage**  
Janvier 2012  
013-318



## Table des matières

1. CONTEXTE .....	1
2. MÉTHODOLOGIE .....	2
3. FAITS SAILLANTS .....	6
4. RÉSULTATS DÉTAILLÉS .....	11
4.1. DEGRÉ DE SATISFACTION GÉNÉRAL À L'ÉGARD DE LA DÉMARCHE (Q.1) .....	11
4.2. RAISONS QUI JUSTIFIENT L'INSATISFACTION (Q.2).....	13
4.3. COMMUNICATIONS AVEC LES CLIENTS.....	15
4.4. CONTACTS AVEC LES REPRÉSENTANTS D'HYDRO-QUÉBEC (Q.5).....	20
4.5. DÉLAIS DE RÉALISATION (Q.7A À Q.14).....	22
4.6. COÛTS DES TRAVAUX (Q.15A, B) .....	29
4.7. SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS RELATIONNELLES (Q.18 À Q.26) ..	31
4.8. LA RELATION AVEC HYDRO-QUÉBEC (Q.27, 28A).....	32
4.9. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES EN COURS DE PROCESSUS (Q.28B, C) .....	33

Annexe I :     Le questionnaire

## 1. CONTEXTE

Depuis 2004, nous réalisons pour Hydro-Québec une étude de satisfaction auprès de clients qui ont été en contact avec l'entreprise pour les travaux suivants :

Codes de nature	Définition
<b>Projets</b>	
135	Prolongement du réseau aérien (promoteur)
150	Prolongement/modification du réseau souterrain (promoteur)
263	Raccordement poste hors réseau, ou poste moyenne tension
363	Changement de poste hors réseau (depuis 2009)
<b>Services</b>	
292	Raccordement/prolongement 201 à 400A aérien monophasé
294	Raccordement/prolongement ≤600A aérien polyphasé
340	Changement d'entrée ≤600A aérien polyphasé

Notre rapport livre les résultats du sondage fait en continu entre le 10 mars 2011 et le 13 janvier 2012 auprès de 868 clients dont la date de mise en service se situait entre janvier et décembre 2011. Tout au long du rapport, nous ferons les comparaisons qui s'imposent avec les résultats des années précédentes.

### 3. FAITS SAILLANTS

- ❑ La première conclusion à tirer du sondage est la constance de la satisfaction des clients à l'égard de l'ensemble du déroulement de leur demande d'alimentation électrique depuis quelques années. On passe de 6,9 à 7,0 et de nouveau à 6,9, donc une satisfaction qui varie très peu depuis 2006. Par contre, on n'a jamais retrouvé le niveau de 2004 (7,6). Comme toujours, le niveau de satisfaction des clients est étroitement lié aux communications entourant le processus : au fait qu'on ait convenu avec eux d'une date ou d'un délai de réalisation des travaux, qu'on n'ait pas reporté cet échéancier, et qu'on les ait informés des frais relatifs à leur demande, aussi qu'on les ait rencontrés lors du processus.

2006	2007	2009	2010	2011
7,0	7,0	6,9	7,0	6,9

- ❑ On note aussi toujours un petit décalage entre la satisfaction face aux travaux de type Projets et ceux de type Services, les premiers recueillant toujours une note un peu plus faible que les seconds.
- ❑ Les clients moins satisfaits<sup>1</sup> justifient principalement leur insatisfaction en disant que les délais de réalisation étaient nettement trop longs (74 %). Plusieurs autres raisons ont été invoquées, mais aucune ne rallie plus de 6 % des clients moins satisfaits.
- ❑ Cette année, entre 33 % et 59 % des clients disent n'avoir, à leur connaissance, reçu aucune explication sur les différents aspects de leur demande ou échangé avec un représentant pour leur exprimer leurs besoins

<sup>1</sup> Les 394 qui ont donné une note de satisfaction globale inférieure à 8 à la Q.1.



ou pour prendre connaissance de ceux de l'entreprise (entre 26 % et 53 % en 2010). C'est surtout face aux conditions financières et aux autres frais relatifs à leur demande qu'ils auraient été tenus dans l'ignorance.

- ☐ Cette année, 56 % des clients ont rencontré un représentant d'Hydro-Québec au cours du processus (62 % l'an dernier, 32 % en 2009 et 55 % en 2007). Cette proportion diffère passablement selon qu'on parle de travaux de type Projets (68 %) ou de type Services (52 %).
- ☐ La visite d'un représentant est fortement appréciée des clients; 88 % de ceux qui ont reçu au moins une visite l'ont trouvée utile et la moitié de ceux qui n'ont pas bénéficié d'une telle visite l'auraient estimée utile (46 % contre 49 % en 2010).
- ☐ Moins de six clients sur dix (59 %) auraient convenu avec Hydro-Québec d'une date pour réaliser les travaux (64 % en 2010). Une forte proportion de ceux qui avaient convenu d'une date l'ont vue reportée (45 % contre 38 % en 2010). C'est un gros recul par rapport à 2004 (24 %), même par rapport à 2007 (32 %). C'est une proportion importante si on considère que **le fait de reporter la date influence directement à la baisse la satisfaction à l'égard de l'ensemble de la démarche** et que les délais de réalisation constituent le principal critère d'insatisfaction. Ainsi, chez les clients dont on reporte la date des travaux, le taux global de satisfaction s'établit à 6,0, alors qu'il est de 8,2 chez ceux dont la date n'a pas été reportée.
- ☐ Quand on a retardé les travaux, les principales raisons données par Hydro-Québec aux clients sont qu'il n'y avait personne de disponible/vacances (18 %), que l'avancement des travaux ou l'état de l'équipement ne le permettait pas (12 %), ou qu'on ne pouvait réaliser les travaux en raison de la température, surtout de la neige (12 %).
- ☐ Plus du tiers des clients (37 % contre 40 % en 2010) avaient été informés par Hydro-Québec des autres frais relatifs à leur demande (60 % en 2004). La satisfaction des clients est passablement plus élevée quand on les



informe à l'avance de ces frais (une satisfaction de 7,2 quand on le fait et de 6,7 quand on ne le fait pas).

- ❑ Les clients sont raisonnablement satisfaits des diverses dimensions de leur relation avec Hydro-Québec durant le traitement de leur demande, bien que deux aspects de celle-ci, toujours les mêmes, soulèvent des notes de satisfaction plus basses que 7 sur l'échelle de satisfaction; ce sont : le délai global de réalisation des travaux (6,0) et le respect des délais convenus (6,6). Ces deux aspects ont connu une légère baisse de satisfaction en 2011.

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS RELATIONNELLES

	Projets N : 262	Services N : 606	Total 2011 N : 868
	Note	Note	Note <sup>1</sup>
• Respect de la propriété lors des travaux	8,9	9,0	9,0
• Courtoisie du représentant	8,9	8,8	8,8
• Compétence technique du représentant d'Hydro-Québec	8,4	8,5	8,5
• Flexibilité et compréhension démontrées par le représentant d'Hydro-Québec relatives à leurs besoins et contraintes	8,0	8,0	8,0
• Clarté des explications obtenues sur le processus de demande d'alimentation électrique	7,7	7,3	7,4
• Qualité de l'information fournie au cours du processus	7,7	7,4	7,4
• Facilité à obtenir l'information désirée tout au long du processus	7,3	6,8	7,0
• Respect des délais convenus avec le représentant d'Hydro-Québec	6,5	6,7	6,6
• Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande d'alimentation	5,9	6,1	6,0
• <b>Satisfaction globale 2011 (Q.1)</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>
• Satisfaction globale 2010 (Q.1)	6,8	7,1	7,0

<sup>1</sup> Note établie à l'aide d'une échelle graduée de 1 à 10, où 1 signifie pas satisfait du tout et 10, extrêmement satisfait.



- ☐ Au niveau de la satisfaction à l'égard des dimensions relationnelles, on remarque des différences entre les demandes réalisées par les unités Projets et Services, la première étant, comme l'an dernier, mieux évaluée sur les dimensions relatives à l'information (clarté des explications, facilité à obtenir l'information et qualité de l'information fournie), alors que la seconde obtient une meilleure évaluation concernant les délais (délai global de réalisation et respect des délais).
- ☐ Ces notes de satisfaction sont à 1 ou 2 points de pourcentage équivalentes à celles de l'an dernier, la seule baisse de 2 points étant relative au délai de réalisation des travaux (passée de 6,2 à 6,0).

#### SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS RELATIONNELLES

	Total 2010 N : 835 Note	Total 2011 N : 868 Note <sup>1</sup>
• Respect de la propriété lors des travaux	9,0	9,0
• Courtoisie du représentant	8,8	8,8
• Compétence technique du représentant d'Hydro-Québec	8,5	8,5
• Flexibilité et compréhension démontrées par le représentant d'Hydro-Québec relatives à leurs besoins et contraintes	8,0	8,0
• Clarté des explications obtenues sur le processus de demande d'alimentation électrique	7,5	7,4
• Qualité de l'information fournie au cours du processus	7,5	7,4
• Facilité à obtenir l'information désirée tout au long du processus	6,9	7,0
• Respect des délais convenus avec le représentant d'Hydro-Québec	6,7	6,6
• Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande d'alimentation	6,2	6,0
• <b>Satisfaction globale (Q.1)</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>

<sup>1</sup> Note établie à l'aide d'une échelle graduée de 1 à 10, où 1 signifie pas satisfait du tout et 10, extrêmement satisfait.



- ☐ Faire affaires avec Hydro-Québec pour une demande d'alimentation électrique n'est pas si facile si on en croit les clients qui donnent une note de 6,4 à cet effet (6,5 en 2010). Cette note est significativement plus faible qu'en 2004 (7,0).
- ☐ L'ensemble de la démarche a permis au quart des clients (23 %) d'améliorer la perception qu'ils avaient d'Hydro-Québec, mais n'aurait rien changé à la perception de 64 %; on trouve cependant 13 % des clients pour qui cette perception se serait détériorée. Ceci constitue un maintien par rapport à 2010.





## 4. RÉSULTATS DÉTAILLÉS

### 4.1. Degré de satisfaction général à l'égard de la démarche (Q.1)

Les clients sont en général moyennement satisfaits de l'ensemble du déroulement de leur demande d'alimentation électrique. Ils donnent à cet effet une note de 6,9 sur une échelle de satisfaction graduée de 1 à 10 (7,0 en 2010). La note donnée à Services est légèrement supérieure à celle de Projets (7,0 contre 6,8). Ces notes sont cependant constantes.

Le niveau de satisfaction est plus élevé :

- Pour ceux qui ont fait des travaux de type changement.....7,2

Il est plus faible :

- Pour ceux qui ont fait des travaux de type raccordement, surtout pour les codes de nature 263 (6,0) et 292 (6,5) .....6,0
- Les clients de Montréal .....6,3

Comme on le verra au tableau de la page suivante, la satisfaction des clients est influencée par différents facteurs, entre autres qu'on ait rencontré un représentant d'Hydro-Québec en cours de processus, convenu ou non avec Hydro d'une date de réalisation des travaux, que cette date ait été reportée et qu'on les ait avertis qu'il y aurait d'autres frais relatifs à leurs demande.



Situations	Satisfaction globale (Q.1) Note
<input type="checkbox"/> On a eu une rencontre avec un représentant en cours de processus (n : 489)	7,1
<input type="checkbox"/> On n'a pas eu de rencontre (n : 376)	6,6
<input type="checkbox"/> On a convenu avec eux d'une date de réalisation (n : 516)	7,2
<input type="checkbox"/> On n'a rien convenu avec eux (n : 338)	6,5
<input type="checkbox"/> Cette date a été reportée (n : 230)	6,0
<input type="checkbox"/> Elle n'a pas été reportée (n : 276)	8,2
<input type="checkbox"/> Ont été informés des autres frais relatifs à la demande (n : 325)	7,2
<input type="checkbox"/> N'ont pas été informés (n : 512)	6,7
<input type="checkbox"/> Les délais de réalisation ont été respectés (n : 136)	7,7
<input type="checkbox"/> Ils n'ont pas été respectés (n : 85)	5,2

La satisfaction globale est aussi très liée au niveau de satisfaction enregistré pour chacun des aspects du service mesurés. Ainsi, plus on se dit satisfait à l'égard de la clarté des explications, de la facilité à obtenir l'information désirée, de la qualité de l'information reçue, de la compétence technique du représentant, du délai de réalisation et du respect de ce délai, plus on ressent une satisfaction globale élevée.



## 4.2. Raisons qui justifient l'insatisfaction (Q.2)

La principale raison invoquée par les 394 clients insatisfaits ou moins satisfaits, est de loin la longueur de la démarche et les délais encourus; 74 % en parlent (contre 71 % en 2010 et 66 % en 2009); les autres raisons ne rallient pas plus de 6 % chacune.

### RAISONS JUSTIFIANT QU'ON NE SOIT PAS TOTALEMENT SATISFAIT<sup>1</sup>

N : 394	%
• Trop long, délais trop longs	74
• Trop de bureaucratie, de paperasse, de procédures	6
• Coûts trop élevés, ne s'attendaient pas à payer	5
• Difficile de rejoindre quelqu'un, la bonne personne	4
• Trop d'intermédiaires, de changements de responsable	4
• Manque d'information, mauvaise information, pas clair	4
• Retard ou report dans l'exécution de la demande	3
• On a perdu leur demande ou dossier	2
• Pas ou peu de suivi	2
• Travail pas fait en entier, pas fait du tout	2
• Ont eu des conséquences, des pertes d'argent	2
• Incompétence des employés d'Hydro-Québec	2
• Pas eu de service, mauvais service	1
• Poteaux mal placés, non accessibles	1
• Hydro-Québec ne s'est pas présenté au rendez-vous	1
• Autres (moins de 1 % chacune)	16
• Ne peuvent préciser	1

<sup>1</sup> Question posée à ceux qui, à la question précédente, ont donné une note de 7 ou moins.



Quand les clients ont répondu que les délais étaient trop longs, nous leur avons demandé de préciser leur pensée et la majorité voulaient dire que l'ensemble de la démarche était trop longue (47 %). Bon nombre n'ont pas aimé que la date des travaux soit reportée (18 %), ou encore de ne pas avoir été informés des délais de réalisation (8 %).

#### POURQUOI LES DÉLAIS SONT JUGÉS TROP LONGS

N : 293	%
• Une question de délai global pour l'ensemble de la démarche	47
• La date a été reportée	18
• Ils n'ont pas été informés du délai	8
• Un mélange de ces trois raisons	16
• Ne peuvent préciser	11



### 4.3. Communications avec les clients

---

#### ❑ Pour des travaux de type Projets

Que ce soit par téléphone ou par écrit, pour des travaux de type Projets, 74 % des clients ont été contactés par Hydro-Québec suite à leur demande pour recueillir leurs besoins (81 % l'an dernier) et 75 % ont été informés des besoins d'Hydro-Québec (74 % en 2010), 64 % des conditions financières relatives à leur demande (64 % l'an dernier) et 49 % des autres frais relatifs à celle-ci (48 % en 2010). Le niveau d'information des clients s'est donc maintenu depuis l'an dernier.

Si on regarde chacun des types d'information, on note quelques différences significatives entre les sous-groupes de l'échantillon. Ainsi pour les travaux de prolongement, on voit une proportion plus élevée de clients pour qui Hydro a recueilli leurs besoins (82 % contre 74 % pour l'ensemble des clients). Cela a aussi été plus souvent le cas pour les multi demandes (84 % contre 67 % pour les demandes uniques). La même chose s'applique aux besoins d'Hydro qui ont plus souvent été expliqués aux clients pour des travaux de type prolongement (81 %) et pour les multi demandes (86 %).

#### ❑ Pour des travaux de type Services

En ce qui a trait aux travaux de type Services, les clients ont été contactés en proportions nettement plus faibles que pour ceux de type Projets. En effet, un représentant aurait recueilli les besoins de 61 % des clients (65 % en 2010) et on aurait expliqué les besoins d'Hydro-Québec à 46 % d'entre eux (50 % l'an dernier), les conditions financières à 40 % (42 % en 2010) et les autres frais inhérents à leur demande à 33 % (36 % l'an dernier). Il y a là une petite baisse de l'information par rapport à l'an dernier.



On aurait recueilli les besoins des clients en proportion significativement plus élevée dans le secteur résidentiel que dans les autres secteurs (68 % contre 55 % pour le commercial et 64 % pour le secteur affaires).

Pour ce qui est d'expliquer les besoins d'Hydro-Québec, on l'a plus fait à Nord-Est qu'ailleurs (56 % contre 46 % pour l'ensemble), de même qu'au secteur affaires (55 %).

Quant aux conditions financières et contributions relatives aux demandes, on les aurait plus expliquées à Montmorency (47 %) et pour le code de nature 294 (46 %). Les autres frais relatifs aux demandes ont été plus expliqués à Nord-Est qu'ailleurs (42 % contre 33 % pour l'ensemble), de même que dans le secteur affaires (41 %).

.

**INFORMATIONS REÇUES DU REPRÉSENTANT D'HYDRO-QUÉBEC****POUR DES TRAVAUX DE TYPES PROJETS ET SERVICES**

	Projets	Services
	<b>N : 262</b>	<b>N : 606</b>
Un représentant a recueilli leurs besoins (Q.6A1)		
- Oui	74 %	61 %
- Non	24 %	37 %
- NSP/NA	2 %	2 %
	<b>N : 262</b>	<b>N : 606</b>
<input type="checkbox"/> Un représentant leur a expliqué les besoins d'Hydro-Québec (Q.6A2)		
- Oui	75 %	46 %
- Non	23 %	49 %
- NSP/NA	2 %	5 %
	<b>N : 262</b>	<b>N : 606</b>
<input type="checkbox"/> Un représentant leur a expliqué les conditions financières et contributions relatives à leur demande (Q.6A3)		
- Oui	64 %	40 %
- Non	35 %	57 %
- NSP/NA	2 %	3 %
	<b>N : 262</b>	<b>N : 606</b>
<input type="checkbox"/> Un représentant les a informés des autres frais relatifs à leur demande (Q.6A4)		
- Oui	49 %	33 %
- Non	46 %	65 %
- NSP/NA	6 %	3 %



## ☐ Résumé pour l'ensemble des travaux

Les résultats pour l'ensemble des clients, quelque soit le type de travaux effectués, montrent que 65 % d'entre eux ont vu leurs besoins recueillis par un représentant, que 55 % se sont fait expliquer les besoins d'Hydro-Québec, que 47 % étaient au courant des conditions financières relatives à leur demande et 37 % des autres frais relatifs à celle-ci. Ces résultats sont tous très légèrement à la baisse depuis l'an dernier (de 2 % à 5 % selon les aspects traités).

### INFORMATIONS REÇUES DU REPRÉSENTANT D'HYDRO-QUÉBEC POUR DES TRAVAUX DE TYPES PROJETS ET SERVICES

<b>N : 868</b>	
<input type="checkbox"/> Un représentant a recueilli leurs besoins (Q.6A1)	
- Oui	65 %
- Non	33 %
- NSP/NA	2 %
<b>N : 868</b>	
<input type="checkbox"/> Un représentant leur a expliqué les besoins d'Hydro-Québec (Q.6A2)	
- Oui	55 %
- Non	41 %
- NSP/NA	4 %
<b>N : 868</b>	
<input type="checkbox"/> Un représentant leur a expliqué les conditions financières et contributions relatives à leur demande (Q.6A3)	
- Oui	47 %
- Non	50 %
- NSP/NA	2 %
<b>N : 868</b>	
<input type="checkbox"/> Un représentant les a informés des autres frais relatifs à leur demande (Q.6A4)	
- Oui	37 %
- Non	59 %





- NSP/NA

4 %

**❑ Documents à fournir (Q.6B, C, D)**

Moins de la moitié des clients (43 %) ont eu des documents à fournir à Hydro-Québec pour que les travaux puissent débuter, surtout pour des travaux de type Projets (73 % contre 30 % pour ceux de type Services). Quand on a fait plus d'une demande dans l'année, cette proportion est de 57 % (contre 36 % pour une demande unique). En 2010, c'étaient 50 % des clients qui avaient eu des documents à fournir à Hydro-Québec.

Ceux qui devaient fournir de tels documents l'auraient fait à l'intérieur de 9,5 jours en moyenne (8,7 l'an dernier).

<b>N : 375</b>	<b>%</b>
• Le jour même/une journée	23
• En 2 ou 3 jours	8
• Entre 4 et 7 jours	22
• Entre 8 et 15 jours	11
• Entre 16 et 45 jours	12
• Ne peuvent préciser (parfois plus de 45 jours)	25
<b>Moyenne : 9,5 jours</b>	

C'est principalement par courriel et/ou télécopieur que les clients auraient acheminé ces documents chez Hydro-Québec.

<b>N : 375</b>	<b>%</b>
• Par courriel	54
• Par télécopieur	21
• En personne, en mains propres (à l'électricien ou l'ingénieur)	12
• Par la poste	3
• Par un autre moyen, ou par 2 de ces moyens	3
• Ne peuvent préciser	8



#### 4.4. Contacts avec les représentants d'Hydro-Québec (Q.5)

40 % des clients de type Projets disent qu'à leur connaissance, un représentant d'Hydro-Québec les a contactés dans les 5 jours suivant leur demande pour convenir avec eux d'une date de rencontre (49 % l'an dernier).

Si on considère l'ensemble des 868 clients, 56 % d'entre eux auraient eu une rencontre avec un représentant d'Hydro-Québec durant le processus, (62 % en 2010). Dans le secteur résidentiel, cette proportion s'élève à 65 %. Elle est aussi significativement plus élevée pour les travaux de type Projets que pour ceux de Services (68 % contre 52 %). Elle est par contre plus faible à Nord-Est (48 %).

Les 489 personnes qui ont rencontré un représentant ont trouvé cette rencontre très ou assez utile dans une proportion de 88 % (89 % en 2010), alors que ceux qui n'ont pas bénéficié d'une telle visite (379, ou 44 % des clients) sont 46 % à penser que cela aurait été utile. Plus du tiers d'entre eux (36 %) croient que cela n'aurait pas été utile du tout, surtout ceux qui donnent une note de satisfaction de 10 à l'ensemble de la démarche (63 %). En résumé, plus de la moitié de ceux qui n'ont pas reçu de visite jugent qu'une telle rencontre n'aurait pas été utile (51 %).

La visite du représentant a été jugée moins utile par les clients du code de nature 263 (21 % peu ou pas du tout utile).

### UTILITÉ DES VISITES

2011	Pour ceux qui en ont reçu N : 489	Pour ceux qui n'en ont pas reçu N : 379
	%	%
• Très utile	57	26
• Assez utile	32	20
• Peu utile	7	15
• Pas utile du tout	4	36
• Ne peuvent se prononcer	1	3
2010	Pour ceux qui en ont reçu N : 515	Pour ceux qui n'en ont pas reçu N : 320
	%	%
• Très utile	55	24
• Assez utile	33	25
• Peu utile	6	13
• Pas utile du tout	4	34
• Ne peuvent se prononcer	1	4



#### 4.5. Délais de réalisation (Q.7A à Q.14)

Suite à leur demande, 59 % des clients auraient convenu avec Hydro-Québec d'une date pour réaliser leurs travaux (64 % en 2010). À ceux avec qui on n'a pas convenu d'une telle date nous avons demandé si on leur avait au moins donné un délai approximatif et 63 % donnent une réponse affirmative. Ainsi, si on additionne ceux à qui on a donné une date précise et ceux à qui on a plutôt donné un délai approximatif, on obtient **85 % des clients avec qui on a discuté de l'échéancier des travaux.**

Ceux qui ont été prévenus de la date de réalisation des travaux l'ont surtout été par un représentant d'Hydro-Québec (62 %), mais souvent aussi par leur propre électricien (45 %).

N : 516	%
• Par un représentant d'Hydro-Québec	62
• Par leur électricien	45
• Par quelqu'un d'autre (représentant de Bell, contracteur, ingénieur)	4

Cette date aurait été reportée dans 45 % des cas (38 % en 2010 et 41 % en 2009). Il y a 7 ans, le quart des clients (24 % en 2004) avait vu la date de réalisation reportée. On a moins souvent reporté la date des travaux de type Changement (35 %, surtout ceux de code de nature 340 : 33 %).



Il faut souligner une fois de plus que le report de la date de réalisation influence beaucoup le niveau de satisfaction des clients. En effet, quand on a reporté la date des travaux, la satisfaction générale (Q.1) est de 6,0 et quand on ne l'a pas fait, la note est de 8,2.

### DATE DE RÉALISATION DES TRAVAUX

<b>N : 868</b>	
<input type="checkbox"/> On a convenu avec eux d'une date pour la réalisation des travaux (Q.7A)	
- Oui	59 %
- Non	39 %
- NSP/NA	2 %
<b>N : 516</b>	
<input type="checkbox"/> Qui les a informés de cette date (Q.8A)	
- Leur électricien	45 % <sup>1</sup>
- Un représentant d'Hydro-Québec	62 %
- Quelqu'un d'autre (ingénieur, Bell, etc.)	4 %
<b>N : 516</b>	
<input type="checkbox"/> Cette date a été reportée (Q.8B)	
- Oui	45 % (26 %) <sup>2</sup>
- Non	54 % (32 %)
- NSP/NA	2 %

<sup>1</sup> Le total dépasse 100 % car plus d'une réponse pouvait être donnée.

<sup>2</sup> Les chiffres entre parenthèse présentent les pourcentages projetés à l'ensemble des clients.



Quand les clients ne connaissaient pas la date des travaux, nous leur demandions si on leur avait donné un délai approximatif de réalisation des travaux. Les résultats ressemblent à ceux des clients à qui on avait donné une date, sauf qu'on a plus souvent respecté les délais donnés que les dates elles-mêmes.

### DÉLAI APPROXIMATIF DE RÉALISATION DES TRAVAUX

<b>N : 352 Ceux qui ne connaissaient pas la date des travaux</b>	
<input type="checkbox"/> On leur a cependant donné un délai approximatif pour la réalisation des travaux (Q.7B)	
- Oui	63 %
- Non	34 %
- NSP/NA	3 %
<b>N : 222</b>	
<input type="checkbox"/> Qui les a informés de cette date (Q.9A)	
- Leur électricien	39 %
- Un représentant d'Hydro-Québec	73 %
- Quelqu'un d'autre	3 %
- Ne peuvent préciser	1 %
<b>N : 222</b>	
<input type="checkbox"/> Ce délai a été respecté (Q.9B)	
- Oui	61 % (16 %) <sup>1</sup>
- Non	38 % (10 %)
- NSP/NA	1 %

<sup>1</sup> Les chiffres entre parenthèse présentent les pourcentages projetés à l'ensemble des clients.



### ❑ Motifs qui expliquent le report de la date ou du délai de réalisation des travaux (Q.10)

Pour les 315 clients qui ont vu leur date ou leur délai de réalisation des travaux reportés, les principaux motifs invoqués par Hydro-Québec sont que personne n'était disponible (surtout pour une question de vacance), que les travaux préparatoires n'étaient pas terminés, ou que les poteaux n'étaient pas accessibles, ou pas installés. On remarque aussi bon nombre de clients (23 %) qui n'ont aucune idée de la cause du retard des travaux.

#### MOTIFS QUI EXPLIQUENT LE REPORT DE LA DATE OU DU DÉLAI DES TRAVAUX

N : 315	%
• Personne de disponible/vacances	18
• L'avancement des travaux/équipement déficient	12
• Température, neige	12
• Poteau non accessible/émondage inadéquat	6
• Erreur de l'électricien	4
• Manque d'information/de communication	4
• Malentendu entre Hydro-Québec et un autre intervenant	4
• Erreur dans un document, manque un document	3
• Manque de coordination entre les employés d'Hydro-Québec	3
• Dossier, document perdu	3
• Ne savaient pas qu'il y avait un dépôt à faire	3
• Bell n'a pas planté le poteau	2
• Problème technique	2
• Contraintes gouvernementales	1
• Problèmes de servitudes	1
• Entrée électrique non conforme	1
• Problème de réseau informatique	1
• Coupure de courant à prévoir	1
• Plusieurs raisons, motifs	1
• Aucun motif n'a été donné	3
• Autres motifs (moins de 1 % chacun)	14
• Ne savent pas	23



### ☐ Entente pour convenir d'une autre date ou délai de réalisation des travaux (Q.11)

On aurait pris une entente pour convenir d'une autre date de réalisation des travaux avec 51 % des 315 clients dont les travaux ont été reportés (ce qui donne une proportion de 19 % si on projette à l'ensemble des clients). En 2010, on avait conclu une telle entente avec 53 % d'entre eux (18 % de l'ensemble des clients).

Qu'on ait fixé ou non une date ou un délai pour la réalisation des travaux, pour l'ensemble des clients, à partir de la date de leur demande initiale, le délai écoulé avant que les travaux soient réalisés aura été d'en moyenne 71 jours (67 en 2010 et 60 en 2009).

### DÉLAI DE RÉALISATION DES TRAVAUX (Q.12)

N : 868	%
• La même journée	1
• À l'intérieur d'une semaine	5
• Entre 8 et 15 jours	10
• Entre 16 et 29 jours	6
• Un mois	13
• Moins de 2 mois	17
• Entre 60 et 90 jours	13
• Plus de 90 jours et moins de 6 mois	13
• 6 mois et plus	17
• Autre, ne peuvent préciser	6
• <b>Moyenne</b>	<b>71 jours</b>

Les délais semblent plus longs pour les travaux de type Projets que pour ceux de type Services (107 jours contre 56), surtout pour les codes de nature 135 (115 jours) et 263 (111 jours). Les délais sont passablement plus courts à Nord-Est qu'ailleurs (59 jours contre 71 pour l'ensemble des territoires).





Pour l'ensemble des clients (N : 868), les délais de réalisation des travaux sont jugés très ou assez acceptables dans une proportion de 54 % et non acceptables par 44 % (55 % et 43 % l'an dernier). C'est à Montréal qu'on estime les délais les moins acceptables (60 % peu ou pas du tout acceptables). On est cependant plus enclin à les trouver acceptables pour des travaux de type Services que pour ceux de type Projets (56 % acceptables contre 49 %). L'écart entre les 2 types de travaux se rétrécit, il était de 16 points de pourcentage l'an dernier contre 7 points cette année.

### LES DÉLAIS DE RÉALISATION SONT...(Q.13)

	Total N : 868 %	Projets N : 262 %	Services N : 606 %
• Très acceptables	23	21	24
• Assez acceptables	31	28	32
• Peu acceptables	16	16	16
• Pas acceptables du tout	29	33	27
• Ne peuvent préciser	2	3	2

Qu'ils l'aient jugé acceptable ou non, nous avons demandé à tous les clients le délai qu'ils jugeraient acceptable et il s'établit à 36 jours en moyenne, ce qui est plus long que par le passé (30 l'an dernier et 24 en 2009). Les clients semblent prêts à attendre plus longtemps qu'avant, même que 10 % attendraient plus de 90 jours. Pour les travaux de type Projets, on attendrait en moyenne jusqu'à 61 jours contre 25 jours pour ceux de type Services.

**DÉLAI JUGÉ ACCEPTABLE (Q.14)**

<b>N : 868</b>	<b>%</b>
• 24 heures, un jour, aucun délai	1
• Entre 2 et 7 jours, une semaine	17
• Entre 8 jours et 2 semaines	22
• Entre 15 et 29 jours	8
• Un mois	20
• Entre 32 et 60 jours	11
• Entre 61 et 90 jours	7
• Plus de 90 jours	10
• Autre, ne peuvent préciser	4
• <b>Moyenne</b>	<b>36 jours</b>

#### **4.6. Coûts des travaux (Q.15A, B)**

---

##### **☐ Dépôt ou garantie de paiement**

Sur l'ensemble des clients, 20 % disent avoir reçu une facture pour un dépôt ou une garantie de paiement. C'est surtout le cas pour le secteur commercial (26 %) et pour les travaux de type Raccordement (code 263 : 30 % et 294 : 25 %).

Plus de la moitié de ces clients qui ont reçu une facture pour un dépôt ou une garantie de paiement (58 %) disent qu'ils en avaient été avisés par un représentant d'Hydro-Québec (54 % en 2010). On en avait été avisé plus souvent dans le cas des travaux de type Projets que de ceux de type Services (80 % contre 50 %).

Les informations fournies aux clients sur les dépôts sont légèrement à la hausse depuis l'an dernier (58 % contre 54 %).

## COÛTS DES TRAVAUX

<b>N : 868</b>	
<input type="checkbox"/> On leur a expliqué les conditions financières relatives à leur demande (Q.6A3)	
- Oui	47 %
- Non	50 %
- NSP/NA/Autre	2 %
<b>N : 868</b>	
<input type="checkbox"/> Ont été informés des autres frais relatifs à leur demande (Q.6A4)	
- Oui	37 %
- Non	59 %
- NSP/NA/Autre	4 %
<b>N : 868</b>	
<input type="checkbox"/> Ont reçu une autre facture pour un dépôt ou une garantie de paiement (Q.15A)	
- Oui	20 %
- Non	71 %
- NSP/NA/Autre	9 %
<b>N : 176</b>	
<input type="checkbox"/> Un représentant d'Hydro-Québec les avait avisés de ce dépôt (Q.15B)	
- Oui	58 %
- Non	39 %
- NSP/NA	3 %

#### 4.7. Satisfaction à l'égard des dimensions relationnelles (Q.18 à Q.26)

Les clients sont aussi satisfaits qu'en 2010 sur quatre des dimensions de leur relation avec Hydro-Québec durant le traitement de leur demande. Ils sont cependant légèrement moins satisfaits sur quatre autres et affichent une satisfaction supérieure sur un seul élément, soit la facilité à obtenir l'information désirée tout au long du processus, ou durant les travaux.

L'ordre de présentation des notes de satisfaction est décroissant, de la dimension la plus satisfaisante à la moins satisfaisante (sauf pour la question 1, celle de satisfaction générale). Soulignons que l'ordre est exactement le même que celui de l'an dernier.

##### SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS RELATIONNELLES

	Projets N : 262	Services N : 606	Total 2011 N : 868	Total 2010 N : 835	Total 2009 N : 434	Total 2007 N : 785
	Note	Note	Note	Note	Note	Note
• Respect de la propriété lors des travaux (Q.26)	8,9	9,0	9,0	9,0	8,7	8,8
• Courtoisie du représentant technique d'Hydro-Québec (Q.24)	8,9	8,8	8,8	8,8	8,6	8,7
• Compétence technique du représentant d'Hydro-Québec (Q.23)	8,4	8,5	8,5	8,5	8,1	8,4
• Flexibilité et compréhension démontrées par le représentant technique d'Hydro-Québec concernant leurs besoins et contraintes (Q.25)	8,0	8,0	8,0	8,0	7,6	7,8
• Clarté des explications obtenues sur le processus de demande d'alimentation électrique (Q.18)	7,7	7,3	7,4	7,5	7,2	7,6
• Qualité de l'information fournie au cours du processus, durant les travaux (Q.20)	7,7	7,4	7,4	7,5	7,2	7,4
• Facilité à obtenir l'information désirée tout au long du processus (Q.19)	7,3	6,8	7,0	6,9	6,7	7,1
• Respect des délais convenus avec le représentant d'Hydro-Québec (Q.22)	6,5	6,7	6,6	6,7	6,6	7,0
• Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande d'alimentation (Q.21)	5,9	6,1	6,0	6,2	6,1	6,5
• <b>Satisfaction globale (Q.1)</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>

#### 4.8. La relation avec Hydro-Québec (Q.27, 28A)

Il semble plus ou moins facile aux clients de faire affaires avec Hydro-Québec; ils donnent une note de 6,4 sur une échelle de 1 à 10 à cet effet (6,5 en 2010). Ce serait cependant plus facile pour les clients qui n'ont fait qu'une seule demande durant l'année (6,6 contre 6,1 pour les multi demandes). Il semble que ce soit moins facile pour les clients de Montréal (5,6) et pour les travaux de type Raccordement (5,2).

Le contact que les clients ont eu avec Hydro-Québec lors de ces travaux a influencé la perception de bon nombre d'entre eux à l'égard de l'entreprise. Leur perception se serait améliorée dans 23 % des cas, se serait détériorée selon 13 % et n'aurait pas changé pour 64 %.

Ces résultats sont essentiellement les mêmes que lors du dernier sondage.

#### IMPACT SUR L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

	2011 N : 868	2010 N : 835
- amélioré l'image	23 %	24 %
- détérioré l'image	13 %	12 %
- n'a rien changé à l'image	64 %	64 %
- ne peuvent se prononcer	1 %	1 %

#### 4.9. Difficultés rencontrées en cours de processus (Q.28B, C)

Près du tiers des clients disent avoir rencontré des difficultés en cours de processus (32 % contre 29 % l'an dernier), surtout ceux ayant fait faire des travaux de raccordement (47 %), principalement des codes de nature 263 (47 %). On rencontrerait plus de difficultés dans les travaux de type Projets que dans ceux de type Services (39 % contre 29 %).

Les principales difficultés rencontrées sont les délais trop longs (49 %), la difficulté à obtenir de l'information (16 %), des problèmes pour rejoindre le représentant d'Hydro-Québec (13 %) et les coûts trop élevés, souvent plus chers que prévus (11 %).

##### DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

N : 275	%
• Délais trop longs, non respectés	49
• Difficile d'obtenir de l'information	16
• Difficile de rejoindre le représentant, la personne contact	13
• Les coûts, plus cher que prévu, coûts imprévus	11
• Trop d'intervenants dans le dossier	7
• Les poteaux mal placés, besoin de déplacer les poteaux	7
• Problèmes techniques	5
• Procédure complexe, exigences d'HQ compliquées	4
• Ne pas être prévenus des délais, ne pas avoir l'heure juste	4
• Des coupures de courant au mauvais moment	3
• Perte de documents, du dossier	3
• Mauvais service à la clientèle, aucun service	2
• Problèmes de servitudes	1
• Confusion dans les adresses	1
• Autres difficultés (moins de 1 % chacune)	17
• Ne peuvent préciser	1