

MONTRÉAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

SONDAGE AU SUJET DES HEURES D'OUVERTURE DES BUREAUX DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

SONDAGE SOM-R ÉDITION DE JANVIER 2016 (V0128)

PRÉSENTÉ À HYDRO-QUÉBEC

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



GÉNÉRALITÉS Ce sujet a été traité dans le cadre d'un sondage omnibus téléphonique (SOMR).

OBJECTIFS L'objectif de cette étude est d'évaluer les besoins en ce qui concerne les heures d'ouverture du centre d'appels d'Hydro-Québec.

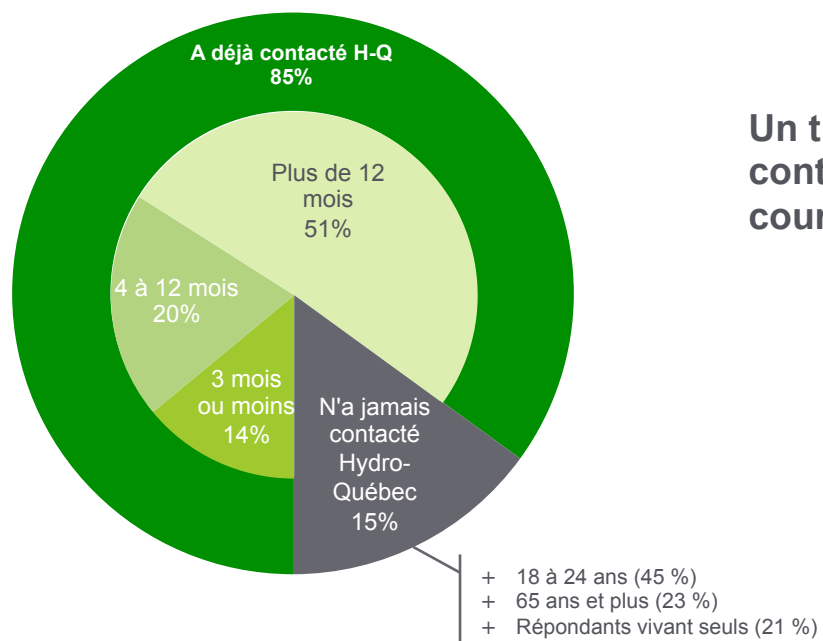
- MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE**
- Ce sondage a été mené du 28 janvier au 2 février par téléphone auprès de 1 009 adultes du Québec.
 - L'échantillon utilisé est stratifié non proportionnel en trois grandes régions. Cet échantillon est probabiliste : il a été généré aléatoirement à partir de tous les échanges téléphoniques valides couvrant le territoire à l'étude (dont 20 % réalisés dans des échanges de cellulaires). Les données ont été pondérées pour refléter au mieux les caractéristiques de la population.
 - La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 4,0 %, 19 fois sur 20.
 - La méthodologie détaillée est présentée à l'annexe 1.

MOMENT DU DERNIER CONTACT AVEC HYDRO-QUÉBEC



La dernière fois où vous avez contacté (que ce soit par téléphone, par courriel ou par internet)
Hydro-Québec remonte-t-elle à...?

QH1, base : tous excluant les « Ne sait pas »
n:1004



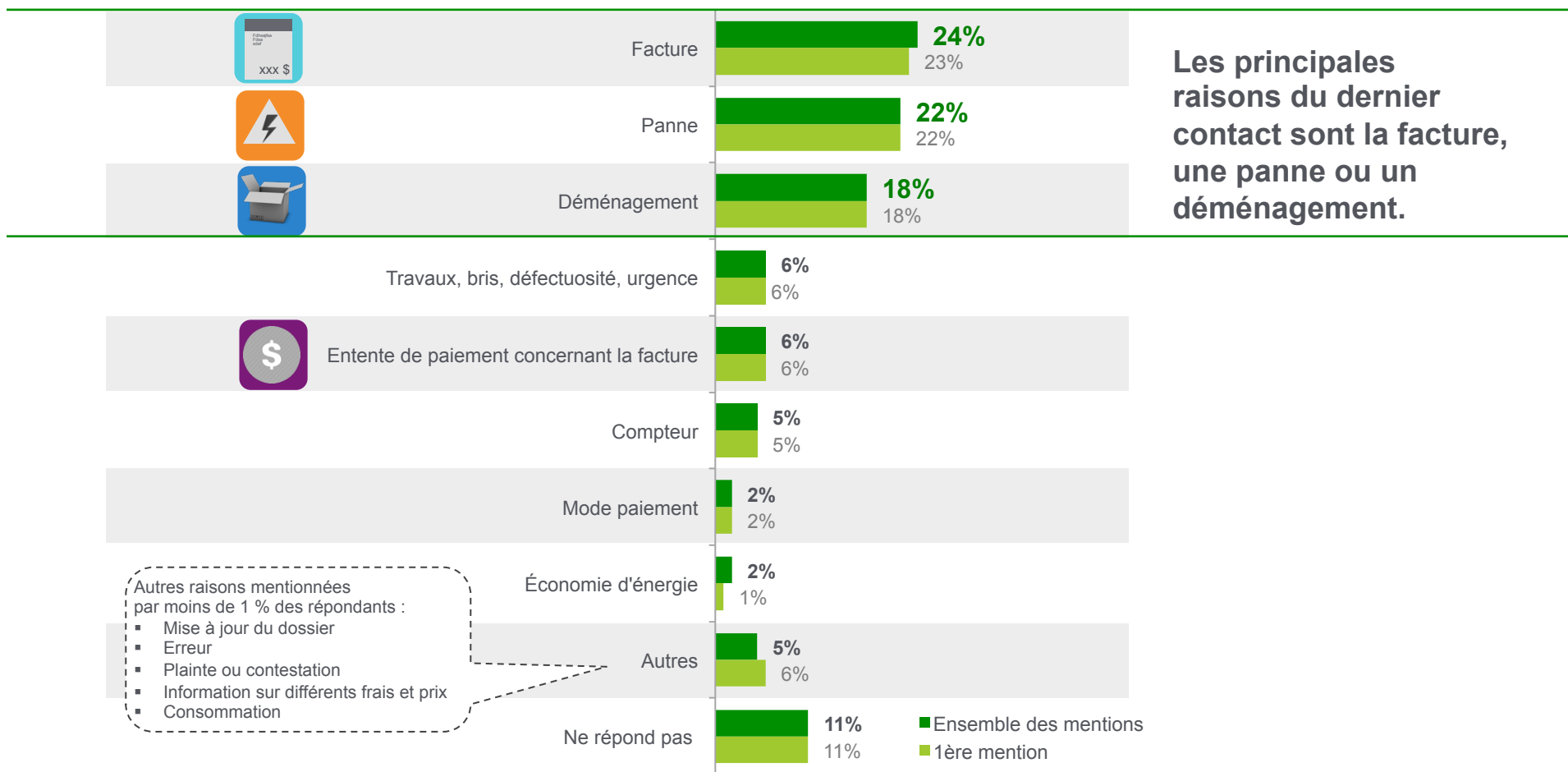
Un tiers des répondants ont contacté Hydro-Québec au cours des 12 derniers mois.

PRINCIPALES RAISONS DU DERNIER CONTACT



Pour quelles principales raisons avez-vous contacté Hydro-Québec (la dernière fois)?

QH3, base : ceux qui ont contacté Hydro-Québec, n:868, maximum de 3 mentions*

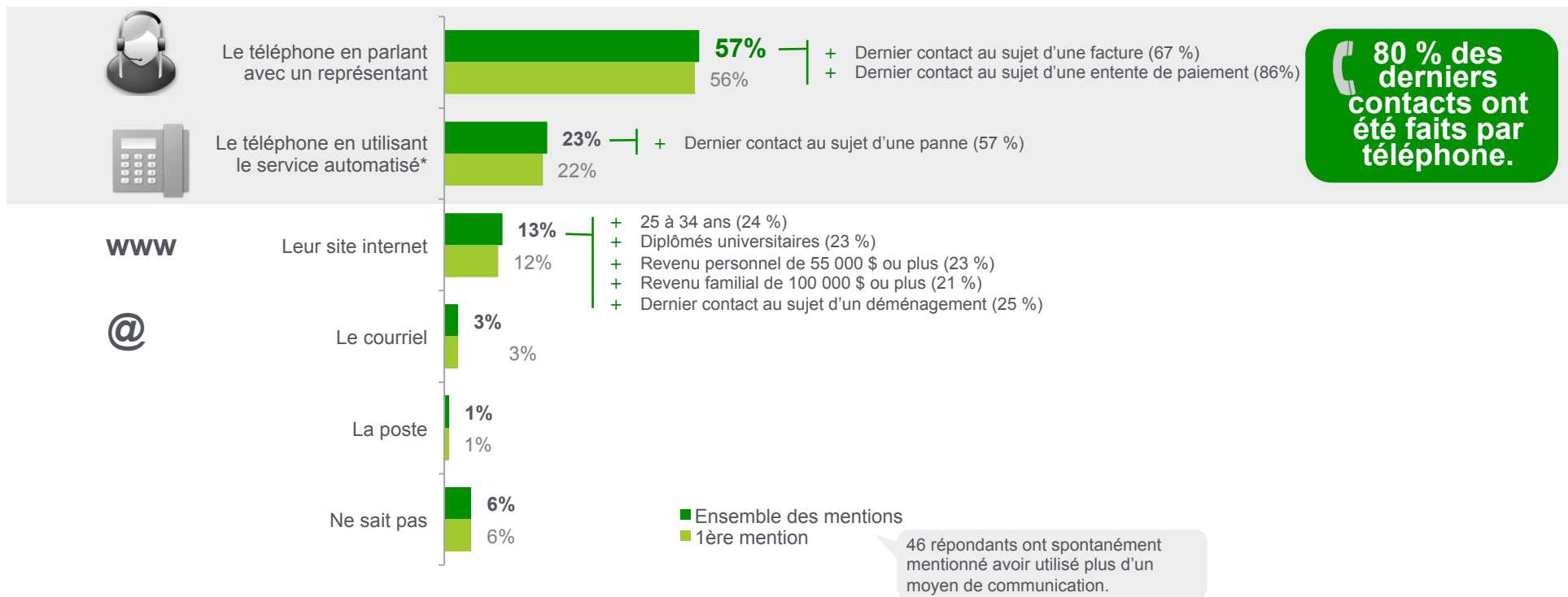


* Seulement 16 répondants ont donné plus d'une raison.

MOYENS DE COMMUNICATION

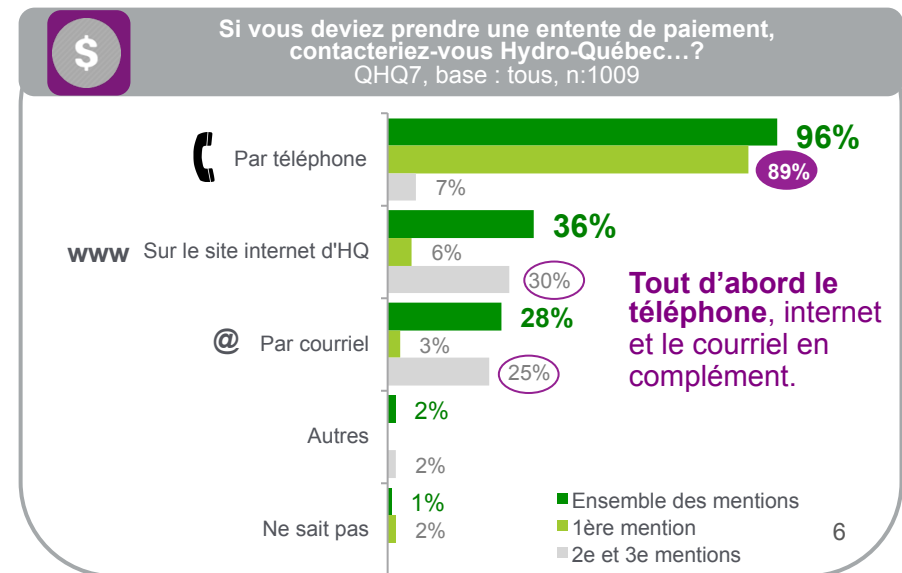
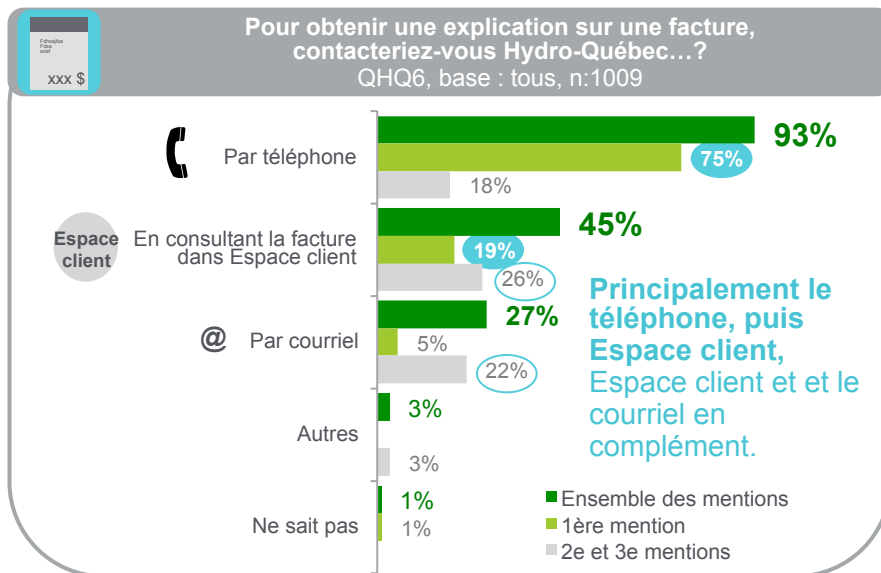
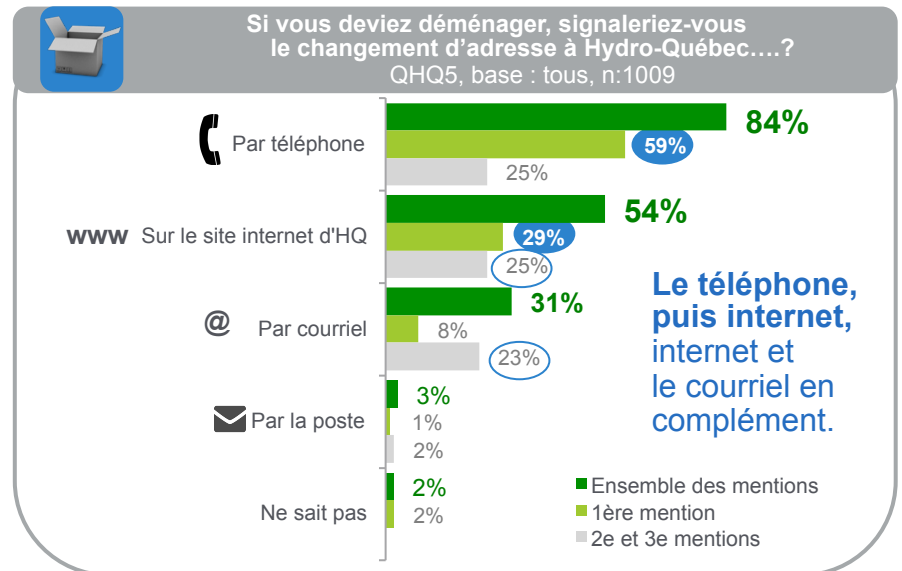
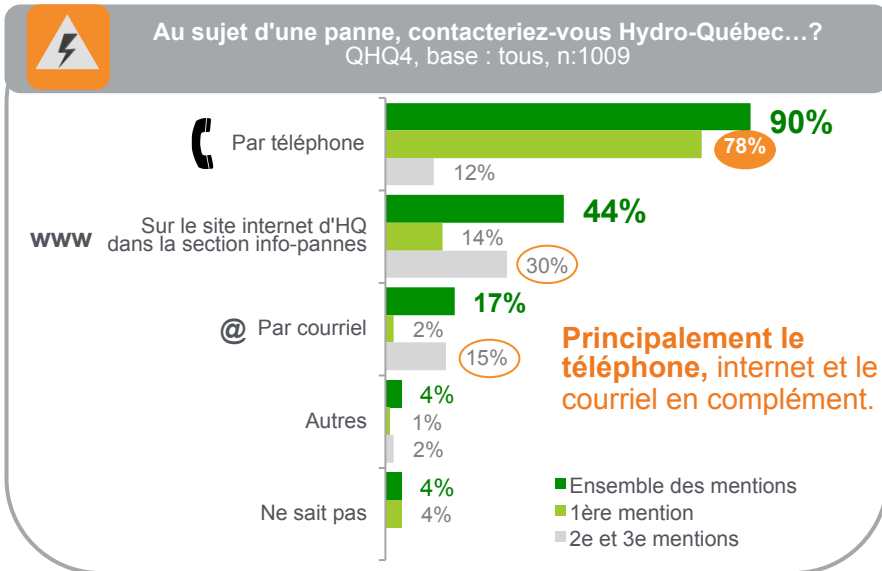


Pour contacter Hydro-Québec cette fois-là, avez-vous utilisé...?
 QHQ2, base : ceux qui ont contacté Hydro-Québec, n:868, maximum de 5 mentions



* c'est-à-dire le système que vous activez par la voix ou par votre clavier téléphonique.

MOYENS DE COMMUNICATION POUR DIFFÉRENTES SITUATIONS : le téléphone est toujours le premier réflexe



HEURES D'OUVERTURE EN SEMAINE



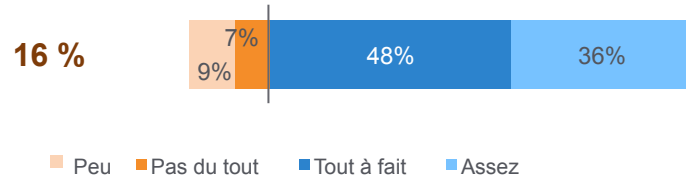
Actuellement, les heures d'ouverture des services à la clientèle d'Hydro-Québec sont les suivantes : du lundi au vendredi de 8 h 00 à 18 h 00. Ces heures d'ouverture vous conviennent-elles...?

QHQ8, base : tous, excluant les indécis (2 %)

Les horaires d'ouverture actuels en semaine conviennent à la plupart des répondants.

Sous-total
Peu/Pas du tout

Sous-total
Assez/Tout à fait



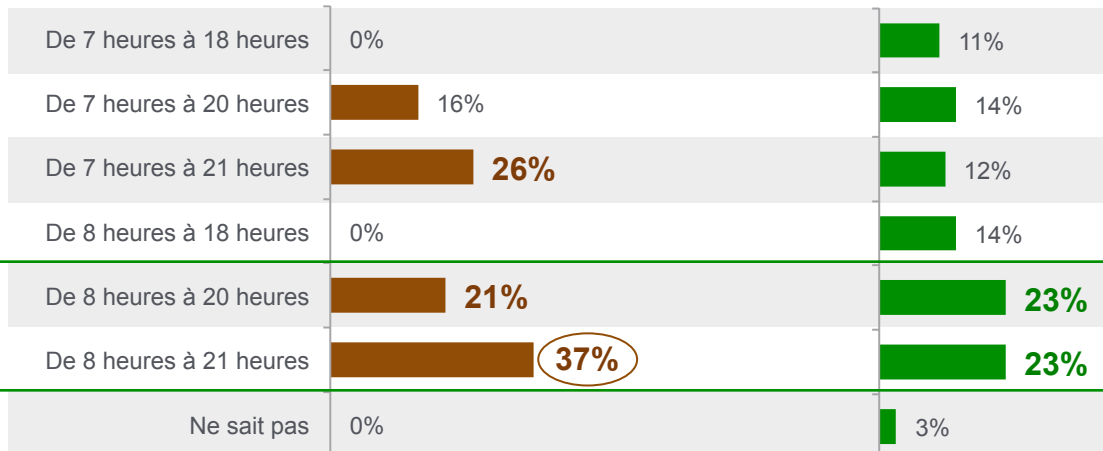
84 %

- 35 à 44 ans (76 %)
- Diplômés universitaires (78 %)
- Hommes (81 %)
- Internautes (83 %)

Segments de répondants dont la proportion de réponses « Tout à fait/Assez » est significativement inférieure.

Du lundi au vendredi, quelles heures d'ouverture vous conviendraient le mieux?
QHQ9A

■ Base : Ceux pour lesquels les heures d'ouverture actuelles conviennent Peu/Pas du tout (n:151) ■ Base : tous (n:1009)



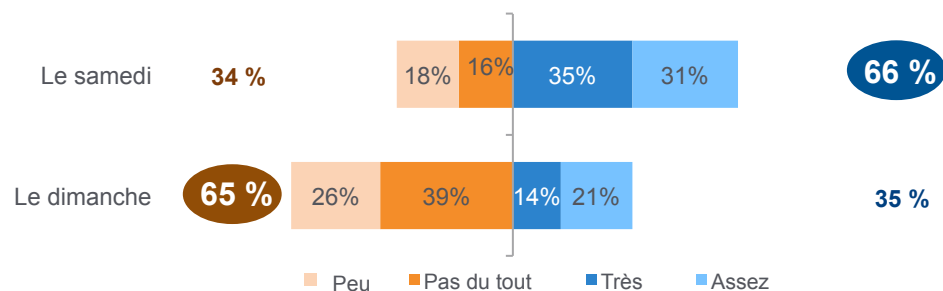
Une extension des horaires le soir jusqu'à 20 heures ou 21 heures serait néanmoins appréciée.

HEURES D'OUVERTURE LA FIN DE SEMAINE



Vous serait-il... utile que les services à la clientèle d'Hydro-Québec par téléphone soient ouverts...?

QH99B, QH99C, base : tous, excluant les indécis (respectivement 2 % et 1 %)



Les deux tiers des répondants estiment que l'ouverture des services à la clientèle d'Hydro-Québec le samedi serait utile.

Le tiers fait part de l'utilité de l'ouverture de ces services le dimanche.

| | Moins utile* | Davantage utile** |
|---|--|--|
| Ouverture le samedi (Très/Assez : 66 %) | <ul style="list-style-type: none"> - RMR de Québec (50 %) - 65 ans et plus (53 %) - Francophones (61 %) | <ul style="list-style-type: none"> + RMR de Montréal (73 %) + 18 à 34 ans (78 %) + Anglophones (82 %) |
| Ouverture le dimanche (Très/Assez : 35 %) | <ul style="list-style-type: none"> - À l'extérieur de la RMR de Montréal (RMR de Québec : 21 %, Ailleurs au Québec : 28 %) - 35 à 44 ans (27 %) - Francophones (30 %) | <ul style="list-style-type: none"> + RMR de Montréal (43 %) + 18 à 34 ans (52 %) + Anglophones (51 %) |
| | *Segments de répondants dont la proportion de réponses « Très/Assez » est significativement inférieure. | **Segments de répondants dont la proportion de réponses « Très/Assez » est significativement supérieure. |

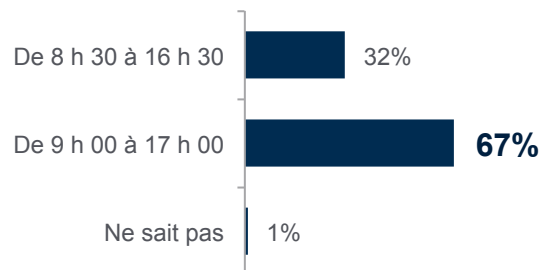
HEURES D'OUVERTURE LA FIN DE SEMAINE



Quelles heures d'ouverture vous conviendraient le mieux?

QH9B, base : ceux qui jugent une ouverture le samedi très ou assez utile, n:611

LE SAMEDI



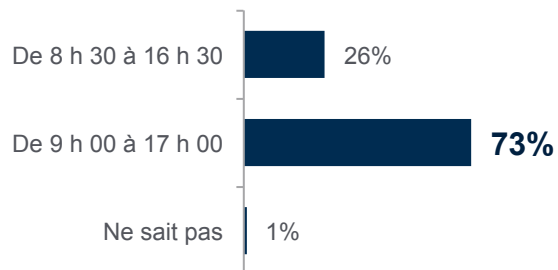
Proportions rapportées à l'ensemble des répondants*

21 %
44 %
1 %

66 %
déclarent qu'une ouverture le samedi serait Très/Assez utile

QH9B, base : ceux qui jugent une ouverture le dimanche très ou assez utile, n:288

LE DIMANCHE



9 %
26 %
0 %

35 %
déclarent qu'une ouverture le dimanche serait Très/Assez utile

Le samedi ou le dimanche, un horaire d'ouverture de 9 h 00 à 17 h 00 conviendrait à plus des deux tiers des répondants en faveur d'une ouverture ces jours là.

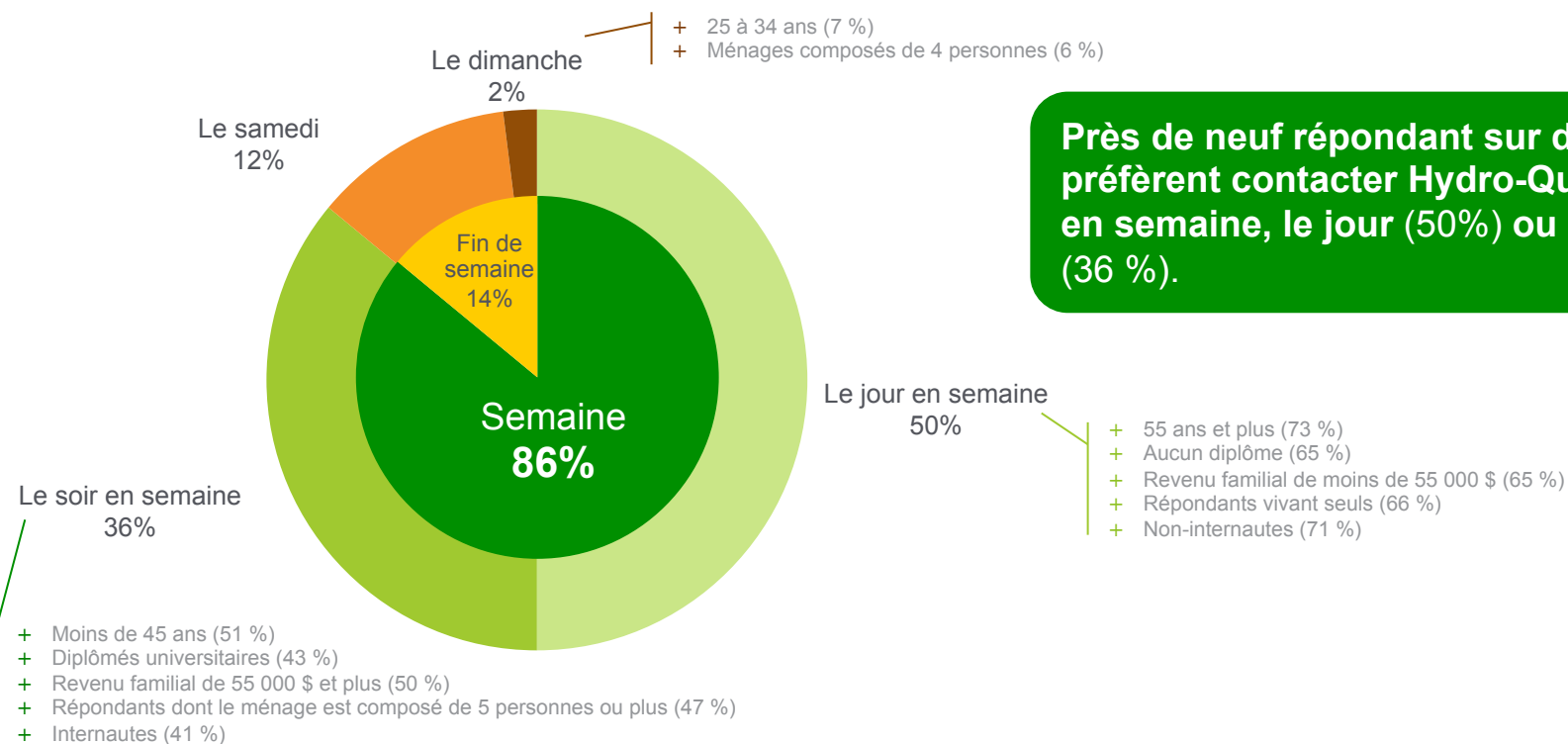
* p. ex. : 66 % x 32 % = 21 %.

MOMENT PRÉFÉRÉ POUR CONTACTER HYDRO-QUÉBEC



Si vous aviez à contacter Hydro-Québec par téléphone, préféreriez-vous le faire...?

QH10, base : tous excluant les « Ne sait pas », n:986



Près de neuf répondant sur dix préfèrent contacter Hydro-Québec en semaine, le jour (50%) ou le soir (36 %).