



Suivi de la satisfaction Remplacement de compteurs Secteur résidentiel

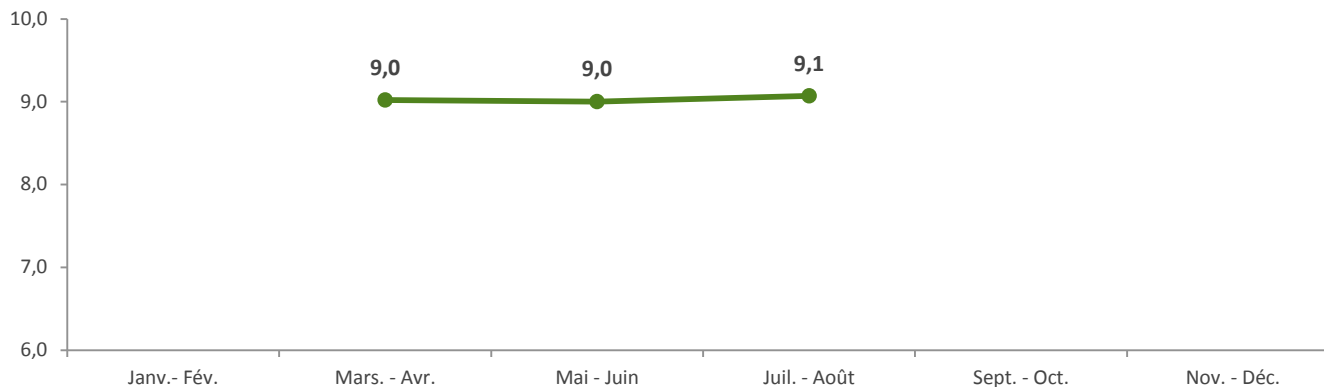
Période : juillet et août 2016

Rapport bimestriel

L'installation (Q.17 A à G) ⁽¹⁾



(n = 96) ⁽²⁾
Marge d'erreur : 0,3

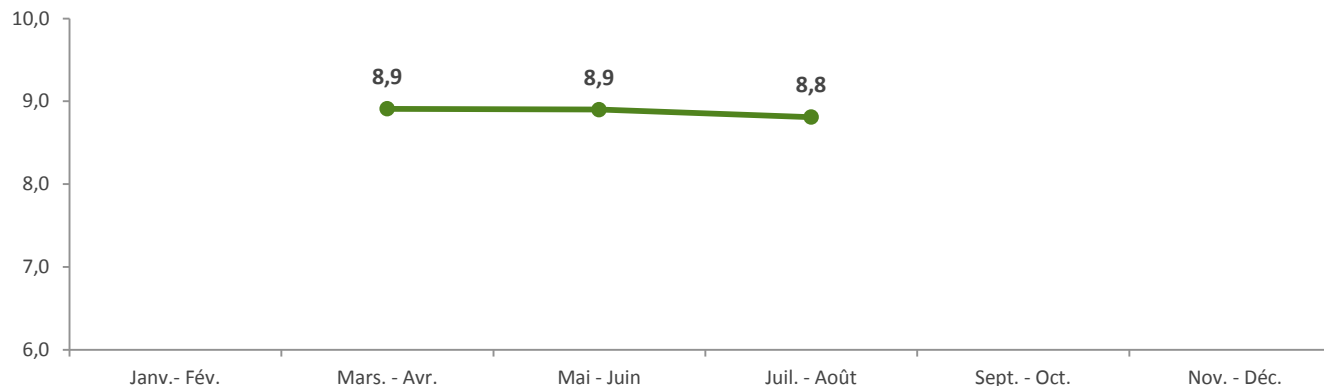


Cumul	2016	2015
Moy.	9,0	8,9
n	271	1457
m. d'erreur	0,2	0,1

Global – installation + contacts (Q.14 + Q.17) ^{(4) (5)}



(n = 98)
Marge d'erreur : 0,3



Cumul	2016	2015
Moy.	8,9	9,0
n	278	1465
m. d'erreur	0,2	0,1

Dans cette étude, 11 critères concernant les contacts téléphoniques (Q.14) et le service d'installation (Q.17) sont plus spécifiquement évalués.

La faible taille d'échantillon ne nous permet pas de présenter les résultats des contacts téléphoniques (Q.14).

Q.17 Le nombre de répondants insatisfaits – base totale (n = 100)

Q.17 juillet- août 2016

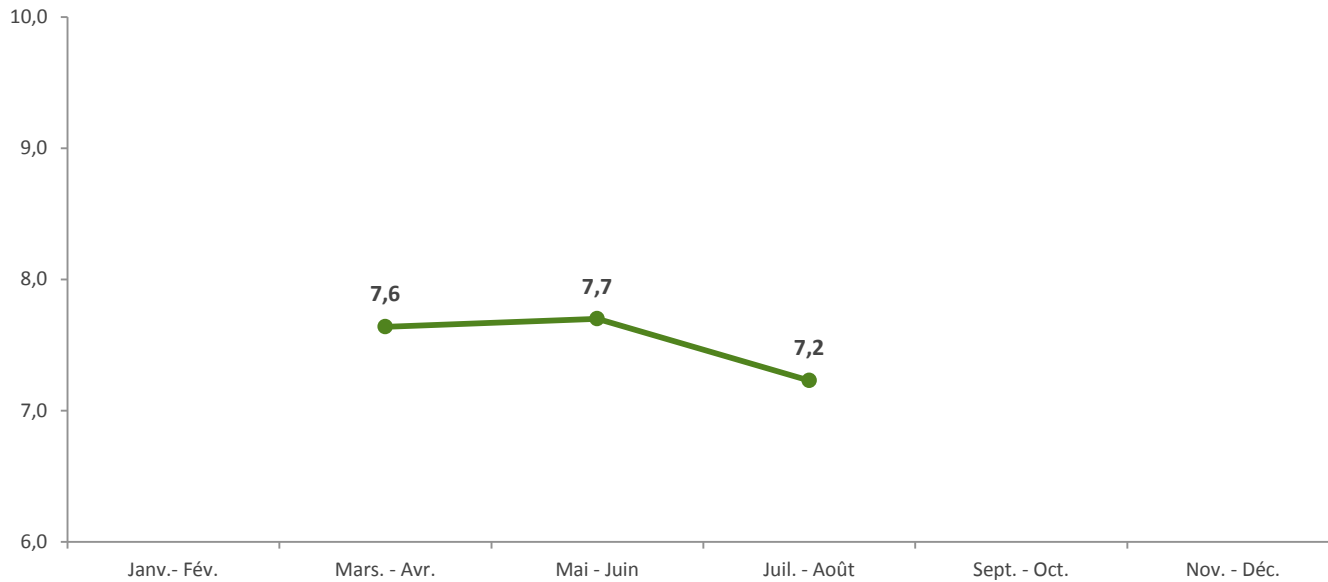
Niveau de satisfaction se rapportant à la visite du technicien à l'égard de...

	Nb d'insatisfaits (1 à 7)	Nb de répondants	Ratio
a) Du respect de l'horaire du ou des rendez-vous	0	27	0 %
b) De la façon dont le représentant s'est identifié lorsqu'il s'est présenté chez vous	4	56	7 %
c) De la durée de la visite pour le remplacement du compteur	2	58	3 %
d) Du professionnalisme de l'installateur	5	59	8 %
e) De la courtoisie démontrée par l'installateur	3	59	5 %
f) De la qualité des renseignements fournis par l'installateur	9	48	19 %
g) Du respect des lieux et de votre propriété	7	95	7 %

Q.8 En pensant à l'ensemble du processus de remplacement, à partir de la réception de la lettre s'il y a lieu, jusqu'à la réalisation du remplacement du compteur, quel est votre niveau de satisfaction globale ? (1 : pas du tout, 10 : extrêmement satisfait)



(n = 91)
Marge d'erreur : 0,6



Cumul	2016	2015
Moy.	7,5	7,5
n	257	1292
m. d'erreur	0,3	0,2

Principales raisons pour être satisfaits (4 % et plus)	n = 55
Remplacement rapide	42 %
Remplacement bien fait	29 %
Personnel courtois	13 %
Avons été bien informé	11 %
Rendez-vous respecté	7 %
Satisfait du compteur: plus précis / plus moderne / digital	7 %
Aucune complication	6 %
Nous ont prévenus à l'avance	6 %
Indifférent/ne change rien pour nous	6 %
Personnel professionnel	4 %

Principales raisons pour être moins satisfaits (6 % et plus)	n = 36
Délaï entre la réception de la lettre et le remplacement	25 %
Auraient aimé avoir un rendez-vous	17 %
Auraient aimé être plus informés	14 %
Ne savent pas	11 %
Ne voulaient pas de nouveau compteur	8 %
N'ont pas expliqué le pourquoi du changement de compteur	6 %
Pas été consultés/c'est imposé	6 %
Il y a des coûts à payer si on ne veut pas le compteur	6 %
Polémique autour du nouveau compteur	6 %
SOUS-TOTAL - Ne voulait pas/imposé/polémique**	17 %

	Résidentiel		
	Juil.- août 2016 n = 100	Période précédente n=100	Cumul 2016 n = 300
Notes			
10	31 %	25 %	25 %
9	8 %	14 %	12 %
8	16 %	23 %	18 %
8 à 10	55 %	62 %	56 %
7	5 %	10 %	8 %
5-6	15 %	8 %	11 %
1-4	16 %	9 %	11 %
1 à 7	36 %	27 %	30 %
NSP /NRP	9 %	11 %	14 %



**Le sous-total regroupe les énoncés suivants : pas été consultés/c'est imposé, ne voulaient pas de nouveau compteur et polémique autour du nouveau compteur.

Les raisons d'insatisfaction à l'égard du respect des lieux et de la propriété – base insatisfaits (n = 6*)

Le tableau suivant présente les raisons d'insatisfaction à l'égard du respect des lieux et de la propriété auprès des répondants ayant donné une note de 1 à 6. Ces résultats sont présentés en n (et non pas en proportion), en raison de la faible taille de l'échantillon. Notez que les répondants ont pu mentionner plusieurs raisons.

Q.17GO juillet et août 2016 Raisons d'insatisfaction :	Nb de répondants
Je suis très insatisfait du travail, on avait fait un arrangement pour couvrir le compteur. On avait laissé un cercle pour qu'on puisse lire le compteur. Ça fait 4 ans que c'était comme ça. Quand ils ont posé le nouveau compteur ils ont tout arraché et ils n'ont rien posé au dessus.	1
Il est passé sur du gazon que mon mari avait fraîchement semé alors que mon mari avait placé deux planches exprès pour que les gens puissent passer dessus. Il s'est excusé après.	1
They left a mess	1
Parce qu'il aurait pu avertir ou envoyer une lettre. On était pas ici, on ne les a pas vu. On s'en est aperçu juste le lendemain.	1
Il s'est présenté sans avoir de rendez-vous. C'est pas du respect ça.	1
They waited until we weren't here to do it.	1