



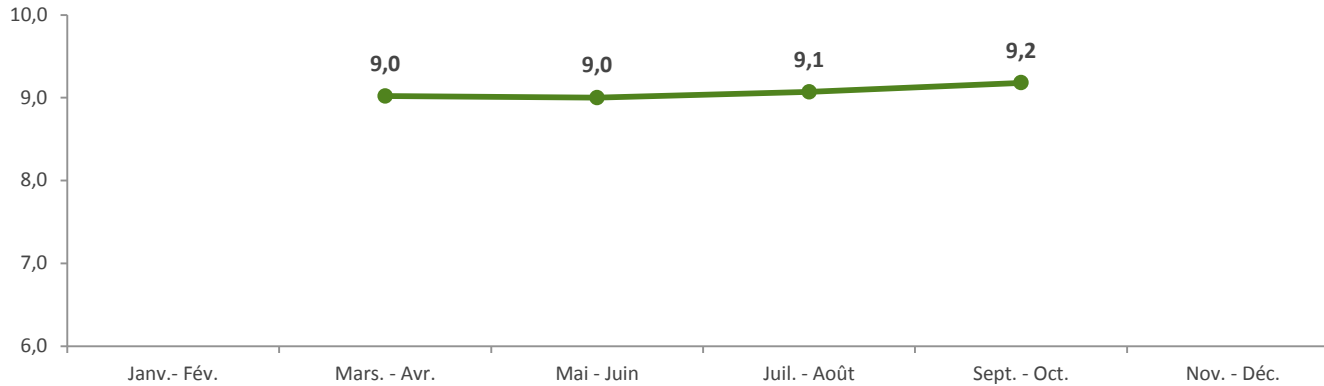
## Suivi de la satisfaction Remplacement de compteurs Secteur résidentiel

Période : septembre et octobre 2016  
Rapport bimestriel

L'installation (Q.17 A à G) <sup>(1)</sup>



(n = 92) <sup>(2)</sup>  
Marge d'erreur : 0,3

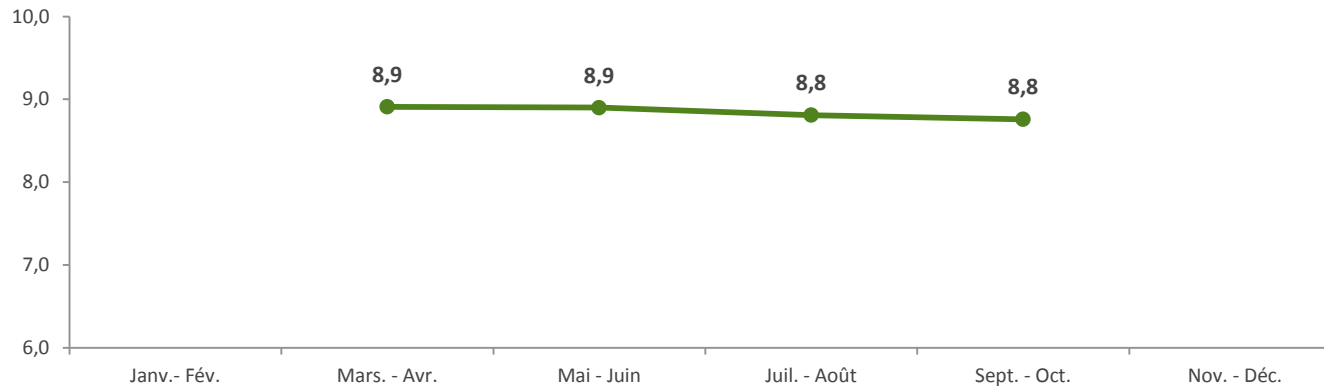


Cumul	2016	2015
Moy.	9,1	8,9
n	363	1457
m. d'erreur	0,2	0,1

Global – installation + contacts (Q.14 + Q.17) <sup>(4) (5)</sup>



(n = 95)  
Marge d'erreur : 0,3



Cumul	2016	2015
Moy.	8,9	9,0
n	373	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 septembre - octobre 2016

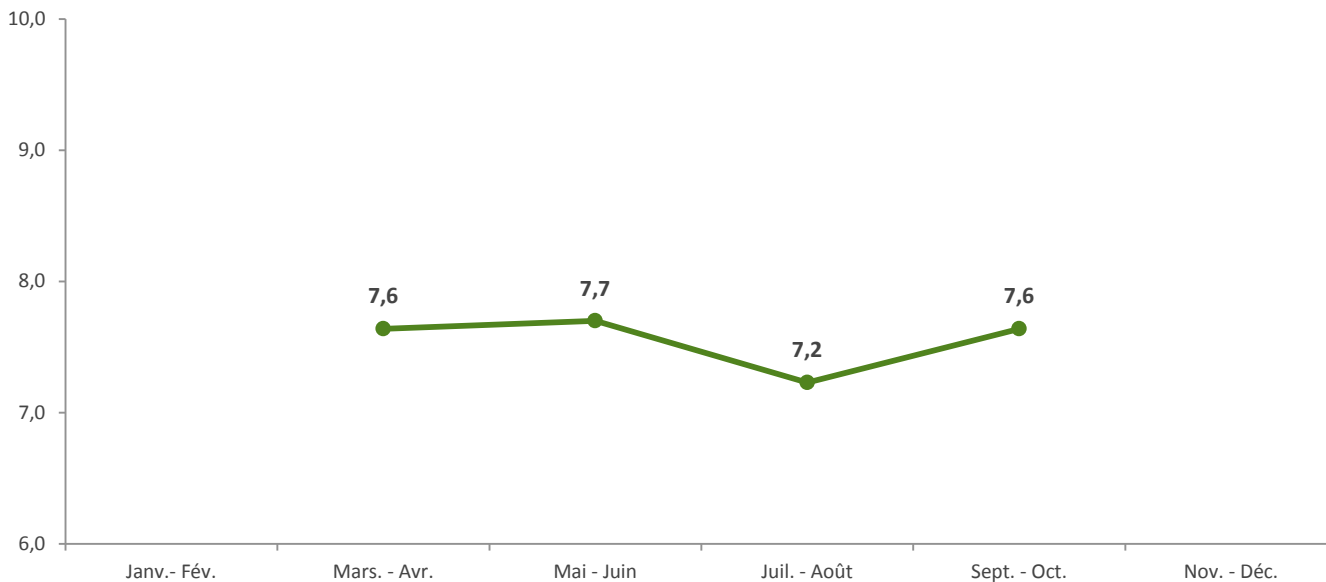
Niveau de satisfaction se rapportant à la visite du technicien à l'égard de...

	Nb d'insatisfaits (1 à 7)	Nb de répondants	Ratio
a) Du respect de l'horaire du ou des rendez-vous	0	37	0 %
b) De la façon dont le représentant s'est identifié lorsqu'il s'est présenté chez vous	4	51	8 %
c) De la durée de la visite pour le remplacement du compteur	3	54	6 %
d) Du professionnalisme de l'installateur	3	55	5 %
e) De la courtoisie démontrée par l'installateur	2	55	4 %
f) De la qualité des renseignements fournis par l'installateur	6	44	14 %
g) Du respect des lieux et de votre propriété	5	92	5 %

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 = 81)  
Marge d'erreur : 0,6



Cumul	2016	2015
Moy.	7,6	7,5
n	338	1292
m. d'erreur	0,3	0,2

Principales raisons pour être satisfaits (3 % et plus)	n = 58
Remplacement bien fait	38 %
Remplacement rapide	31 %
Personnel courtois	14 %
Rendez-vous respecté	10 %
Aucune complication	9 %
Nous n'avons pas le choix	5 %
Indifférent/ne change rien pour nous	5 %
Ne savent pas	5 %
Lecture du compteur à distance/n'ont plus à dégager l'accès au compteur	3 %
Satisfait du compteur: plus précis / plus moderne / digital	3 %
N'ont pas été dérangés/travail discret	3 %

Principales raisons pour être moins satisfaits (4 % et plus)	n = 23*
Délai entre la réception de la lettre et le remplacement	44 %
Beaucoup trop d'appels	17 %
Auraient aimé être plus informés	13 %
En attendant le remplacement nous recevons des factures estimées	9 %
N'ont pas expliqué le pourquoi du changement de compteur	4 %
Manque d'information sur le compteur	4 %
Auraient aimé être avisés avant	4 %
Auraient aimé être informé par lettre	4 %
A dû téléphoner plusieurs fois pour demander le changement	4 %
N'ont pas tenu compte du moniteur cardiaque	4 %
Remplacement ardu en raison des indiens à Oka	4 %
Pas de personnel dédié	4 %

	Résidentiel		
	Sept.-Oct. n = 100	Période précédente n=100	Cumul 2016 n = 400
<b>Notes</b>			
10	29 %	31 %	26 %
9	6 %	8 %	11 %
8	23 %	16 %	20 %
<b>8 à 10</b>	<b>58 %</b>	<b>55 %</b>	<b>57 %</b>
7	4 %	5 %	7 %
5-6	9 %	15 %	11 %
1-4	10 %	16 %	11 %
<b>1 à 7</b>	<b>23 %</b>	<b>36 %</b>	<b>28 %</b>
NSP /NRP	19 %	9 %	16 %

## Les raisons d'insatisfaction à l'égard du respect des lieux et de la propriété – base insatisfaits (n = 5\*)

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 septembre et octobre 2016 Raisons d'insatisfaction :	Nb de répondants
I was not aware, nobody told me anything and I was surprised.	1
J'étais pas là et il est venu chez nous.	1
Parce que j'ai pas été avisé et qu'en plus, ça m'a créé un problème avec mon système d'alarme.	1
Il disait qu'il ne pouvait pas enlever ses bottes pour des raisons de sécurité.	1
Ne sait pas / ne répond pas	1