

**MONTREAL**

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

**QUEBEC**

3340, rue de La Pérade  
3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1X 2L7  
**T** 418 687-8025

# ÉTUDE DE SATISFACTION AUPRÈS DES CLIENTS QUI ONT FAIT UNE DEMANDE DE TRAVAUX À HYDRO-QUÉBEC

RAPPORT FINAL  
PRÉSENTÉ À HYDRO-QUÉBEC

SEPTEMBRE 2014

RÉF. : R14256v2p3HQD(Sat.travaux).pptx

# TABLE DES MATIÈRES

<b>03</b>	/CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
<b>05</b>	/SECTION 1 : SATISFACTION GLOBALE ET DÉTAILLÉE
<b>13</b>	/SECTION 2 : CONTACT AVEC UN REPRÉSENTANT
<b>16</b>	/SECTION 3 : RENCONTRE DE DÉMARRAGE ET VISITE DES LIEUX
<b>19</b>	/SECTION 4 : COÛTS DES TRAVAUX
<b>22</b>	/SECTION 5 : DÉLAI DES TRAVAUX
<b>26</b>	/CONCLUSIONS

## ANNEXES

- /1. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2. QUESTIONNAIRE
- /3. TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

## CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



<b>CONTEXTE ET OBJECTIF</b>	Hydro-Québec réalise chaque année, une étude de satisfaction auprès des clients ayant fait des demandes de travaux de diverses natures. Dans ce contexte, Hydro-Québec souhaitait reconduire la même étude cette année qu'en 2013, soit pour les demandes de travaux suivantes : prolongement du réseau aérien-promoteur (135), prolongement du réseau souterrain-promoteur (150), raccordement et changement au poste hors réseau (263 et 363), raccordement avec modification (280,290,292 et 294), travaux près des lignes (460,461), déplacement de réseau ou de branchement mis en service ou abandonnées (440,520).
<b>POPULATION CIBLE</b>	Les clients dont la demande a été mise en service ou abandonnée en mars, avril ou mai 2014.
<b>ÉCHANTILLONNAGE</b>	<b>263 répondants</b> Promoteurs (strates 1-2) : 45 Hors réseau (strate 3) : 19 Raccordements-modifications (strate 4) : 50 Travaux près des lignes (strate 5) : 50 Déplacements (strate 6) : 50 Abandons (strate 7) : 49
<b>COLLECTE</b>	Entrevues téléphoniques réalisées du 9 juin au 8 juillet 2014. Taux de réponse : 54,7 %
<b>PONDÉRATION</b>	Pondération pour rétablir le poids réel des différentes strates de l'échantillon (promoteurs, hors réseau, raccordements, travaux près des lignes, déplacements et abandons).
<b>MARGE D'ERREUR</b>	Ensemble : 6,1 % (à un niveau de confiance de 95 %).
<b>PRÉSENTATION DES RÉSULTATS</b>	Lorsque des différences significatives sont observées entre les strates (nature des demandes), elles sont identifiées par les signes + - (à un niveau de confiance d'au moins 95 %). Notez que plusieurs résultats par strate sont présentés à titre indicatif seulement. L'analyse doit alors être faite avec prudence en raison du petit nombre de répondants à ces questions (<30). Lorsque des différences significatives sont observées par rapport aux résultats de 2013, celles-ci sont identifiées par des flèches ↗↘. À la demande d'Hydro-Québec, seules les questions de satisfaction sont présentées en comparaison avec 2013. De plus, comme les marges d'erreur du sondage de 2013 n'étaient pas disponibles et que le plan d'échantillonnage était le même, les marges d'erreur du sondage de 2014 ont été utilisées dans le calcul des écarts statistiques.



## SECTION 1 : SATISFACTION GLOBALE ET DÉTAILLÉE

## Satisfaction générale de la demande de travaux (Q2Q5)

	Notes Moyennes sur 10 2014 (n: 262)	Notes Moyennes sur 10 2013 (n: 543)
<b>Ensemble 2014</b>	<b>6,3</b>	<b>5,9</b>
Promoteurs (n : 45)	6,9	6,1
Hors réseau (n : 19)	5,5	6,4
Raccordements/modifications (n : 50)	6,1	5,6
Travaux lignes (n : 50)	7,1+	7,4
Déplacement (n : 50)	5,8	5,7
Abandons (n : 49)	5,8	5,3

- ◆ Le niveau de satisfaction global (6,3/10) des demandes de travaux effectuées de mars à avril est plus ou moins faible, et un peu plus élevé qu'en 2013 pour les deux vagues réalisées (printemps et automne = 5,9/10). Par contre, il est très similaire au résultat obtenu lors de la vague du printemps (6,4/10).
- ◆ La comparaison par groupe de natures montre une détérioration de la satisfaction générale pour les demandes relatives à des postes hors réseau (5,5/10 contre 6,4/10 en 2013), mais une légère amélioration pour les demandes de promoteurs (6,9/10 contre 6,1/10 en 2013).
- ◆ Comme l'an dernier, les demandes de travaux près des lignes entraînent un taux de satisfaction significativement plus élevé (7,1/10) que les autres types de demandes.

Q2. « SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, OÙ 10 SIGNIFIE EXTRÊMEMENT SATISFAIT ET 1, PAS DU TOUT SATISFAIT, VEUILLEZ M'INDIQUER VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE L'ENSEMBLE DU DÉROULEMENT DE VOTRE DEMANDE, DU MOMENT DE LA DEMANDE JUSQU'À LA FIN DES TRAVAUX. » (base : strates 1 à 6, excluant la non-réponse)

Q5. « SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, OÙ 10 SIGNIFIE EXTRÊMEMENT SATISFAIT ET 1, PAS DU TOUT SATISFAIT, VEUILLEZ M'INDIQUER VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE L'ENSEMBLE DU DÉROULEMENT DE VOTRE DEMANDE, DU MOMENT DE LA DEMANDE JUSQU'À LA DÉCISION D'ABANDONNER LES TRAVAUX. » (base : strate 7, excluant la non-réponse)

## SATISFACTION GLOBALE (SUITE)

### Raisons d'insatisfaction

	Ensemble (n : 142) %	Promoteurs (n : 20) %	Hors réseau (n : 13) %	Raccor. modi. (n : 27) %	Travaux lignes (n : 17) %	Déplacement (n : 33) %	Abandons (n : 32) %
Trop long/délai	61	70	46	78	65	55	19-
Manque de communication, pas de suivi	10	10	15	7	12	12	9
Problème de coût, trop cher, dépassements	7	0	0	0	0	9	38+
Hydro-Québec est mal organisée	4	5	8	7	0	0	0
Le travail n'est pas encore fait	3	0	0	0	6	9	0
Hydro-Québec se décharge de certaines responsabilités à l'égard du client	2	5	0	4	0	0	0
Hydro-Québec ne peut rien faire pour eux	2	0	0	0	0	0	13
Autre (raisons ayant obtenu moins de 4 % des mentions chacune pour l'ensemble)	11	10	32	4	12	15	19
NSP/NRP/refus	1	0	0	0	6	0	3

- ◆ Les délais (61 %) sont toujours la principale cause d'insatisfaction des demandeurs sauf pour les clients ayant abandonné leur demande (19 %). Pour ces derniers, le coût élevé des travaux (38 %) est la principale raison qui justifie leur insatisfaction.

# SATISFACTION DÉTAILLÉE

## Éléments de satisfaction du déroulement de la demande

Notes moyennes sur 10	La facilité à obtenir l'information d'Hydro-Québec tout au long du processus (n : 259)	Du délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer votre demande (n : 211)	Du respect de votre propriété lors des travaux (n : 202)
<b>Ensemble 2014</b>	<b>6,2</b>	<b>5,7</b>	<b>9,0</b>
Promoteurs (n : 45)	6,8	5,7	9,0
Hors réseau (n : 19)	5,6	5,2	8,4
Raccordements/modifications (n : 50)	5,5-	5,6	8,9
Travaux lignes (n : 50)	7,3+	6,6+	9,2
Déplacement (n : 50)	6,3	4,9	9,3
Abandons (n : 49)	6,1	S.O.	S.O.
<b>Ensemble 2013 (n : 543)</b>	<b>5,9</b>	<b>5,5</b>	<b>8,9</b>

- ◆ Le niveau de satisfaction est toujours aussi élevé pour le respect de la propriété lors des travaux (9,0/10), mais faible pour la facilité à obtenir de l'information d'Hydro-Québec (6,2/10) et pour le délai global nécessaire pour effectuer la demande (5,7/10). Néanmoins, le niveau de satisfaction pour ces deux derniers aspects est significativement plus élevé chez les clients ayant fait des demandes de travaux près des lignes (respectivement 7,3 et 6,6/10).
- ◆ Les rares clients qui ne sont pas satisfaits du respect de leur propriété (n:16 ayant donné une note de 7 ou moins sur 10)\* justifient leur insatisfaction principalement par les bris sur la propriété (n:4), la piètre qualité des travaux réalisés (n : 3) et la non propreté des lieux après les travaux (n:2).

\*Ce résultat est présenté à titre indicatif seulement. Il doit être analysé avec prudence en raison du petit nombre de répondants (n=16)  
S.O. : Question non posée dans cette strate.

Q27a,b,c. « EN CONSIDÉRANT L'ENSEMBLE DU DÉROULEMENT DE VOTRE DEMANDE, VEUILLEZ ME DONNER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, OÙ 10 SIGNIFIE EXTRÊMEMENT SATISFAIT ET 1, PAS DU TOUT SATISFAIT À L'ÉGARD DE... » (base : strates 1 à 7, excluant la non-réponse)

Q27cx « POUR QUELLE RAISON, PRINCIPALEMENT, N'ÊTES-VOUS PAS TOTALEMENT SATISFAIT DU RESPECT DE VOTRE PROPRIÉTÉ LORS DES TRAVAUX? » (base : ceux ayant donné une note de satisfaction de 7 ou moins sur 10 à la Q27c)

## SATISFACTION DÉTAILLÉE (SUITE)

### Éléments de satisfaction par rapport aux représentants techniques

Notes moyennes sur 10	La compétence des représentants d'Hydro-Québec (n:247)	La courtoisie des représentants d'Hydro-Québec (n:252)	La flexibilité et compréhension démontrées par les représentants d'Hydro-Québec concernant vos besoins (n:251)	La qualité de l'information fournie par les représentants d'Hydro-Québec (n:246)
<b>Ensemble 2014</b>	<b>8,0</b>	<b>8,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>
Promoteurs (n : 45)	8,7+	9,0	8,3+	8,4+
Hors réseau (n : 19)	6,8	7,9	6,6	6,9
Raccordements/modifications (n : 50)	8,1	8,7	7,6	7,0
Travaux lignes (n : 50)	8,4	8,8	7,9	8,2+
Déplacement (n : 50)	7,9	8,9	8,0	7,9
Abandons (n : 49)	7,3-	7,9-	6,3-	6,9
<b>Ensemble 2013 (n : 543)</b>	<b>7,6</b>	<b>8,5</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>

- ◆ Le niveau de satisfaction est relativement élevé pour deux des éléments concernant les représentants techniques d'Hydro-Québec, soit la courtoisie (8,6/10) et la compétence (8,0/10). La qualité de l'information fournie par les représentants (7,5/10), de même que la flexibilité qu'ils démontrent (7,6/10) obtiennent des notes de satisfaction plutôt moyennes. Par contre, les clients sont davantage satisfaits cette année de ce dernier élément comparativement à 2013 (7,1/10). L'analyse par groupe de nature montre une détérioration pour les demandes relatives au poste hors réseau, particulièrement pour la compétence (6,8/10 contre 8,5/10 en 2013), et une amélioration pour les raccordement/modifications (8,1/10 contre 7,4/10 en 2013).
- ◆ Les promoteurs sont les clients les plus satisfaits à l'égard des représentants techniques. En effet, pour trois des éléments mesurés (compétence, flexibilité et qualité de l'information fournie), ils octroient des notes de satisfaction supérieures, soit en moyenne, 8,3 et plus sur 10.
- ◆ D'autre part, la qualité de l'information fournie est davantage appréciée des demandeurs de travaux près des lignes (8,2/10).

Q28a,b,c,d. « JE VAIS MAINTENANT VOUS LIRE QUELQUES ÉNONCÉS RELATIFS AUX REPRÉSENTANTS TECHNIQUES D'HYDRO-QUÉBEC AVEC QUI VOUS AVEZ FAIT AFFAIRE DANS LE CADRE DE CETTE DEMANDE. TOUJOURS SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, OÙ 10 SIGNIFIE EXTRÊMEMENT SATISFAIT ET 1, PAS DU TOUT SATISFAIT, QUELLE EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE... » (base : strates 1 à 7, excluant la non-réponse)



# RELATION AVEC LE MAÎTRE-ÉLECTRICIEN

## Satisfaction à l'égard de la relation avec le maître-électricien

	Notes moyennes sur 10
<b>Ensemble 2014 (n : 65)</b>	<b>8,8</b>
Hors réseau (n : 19)	8,6
Raccordements/modifications (n : 50)	8,9
<b>Ensemble 2013 (n : 141)</b>	<b>8,9</b>

- ◆ Le niveau de satisfaction demeure élevé envers la relation avec le maître-électricien (8,8/10).
- ◆ Les rares clients qui ne sont pas satisfaits de la relation (n : 7 qui donnent des notes de 7 ou moins sur 10)\*, justifient leur insatisfaction notamment par le manque de suivi de leur demande (n : 2), les longs délais d'exécution des travaux (n : 1), les erreurs survenues lors des travaux (n : 1), le manque de considération à leur égard (n : 1), le manque de communication (n : 1) et de coordination (n : 1) .

\* Ce résultat est présenté à titre indicatif seulement. Il doit être analysé avec prudence en raison du petit nombre de répondants (n=7).

Q29. « PARLONS MAINTENANT DU MAÎTRE-ÉLECTRICIEN QUI A AGI COMME INTERMÉDIAIRE ENTRE VOUS ET HYDRO-QUÉBEC DANS LE CADRE DE CETTE DEMANDE. QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DE VOTRE RELATION AVEC LE MAÎTRE-ÉLECTRICIEN, TOUJOURS SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 (OÙ 10 SIGNIFIE EXTRÊMEMENT SATISFAIT ET 1, PAS DU TOUT SATISFAIT.) » (base : strates 3-4, excluant la non-réponse)

## PROBLÈMES CAUSÉS PAR D'AUTRES INTERVENANTS

### Problèmes causés par d'autres intervenants qu'Hydro-Québec

	% Oui	➔	Autres intervenants qu'Hydro-Québec	(n : 39) %
<b>Ensemble (n : 263)</b>	<b>14</b>			
Promoteurs (n : 45)	33+		Avec Bell (sans précision ou retard dans la position des poteaux)	25
Hors réseau (n : 19)	21		Avec l'électricien	12
Raccordements/modifications (n : 50)	14		Avec l'entrepreneur	9
Travaux lignes (n : 50)	10		Avec les voisins	8
Déplacement (n : 50)	10		Avec l'ingénieur	7
Abandons (n : 49)	6		Avec Telus	7
			Avec la municipalité	6
			Avec l'arpenteur	6
			Avec le ministère de l'Environnement	5
			Avec Transports Québec	4
			Autre (3 % ou moins des mentions chacun)	18
			NSP/NRP	5

- ◆ Il y a eu des problèmes causés par des intervenants autres qu'Hydro-Québec pour 14 % des clients interrogés ayant fait une demande de travaux. Les promoteurs (33 %) auraient rencontré davantage de problèmes causés par d'autres intervenants qu'Hydro-Québec.
- ◆ C'est plus souvent avec Bell (25 %), l'électricien (12 %) ou l'entrepreneur (9 %) que les clients visés disent avoir rencontré des problèmes dans le cadre de leur demande de travaux.
- ◆ La satisfaction générale à l'égard de la demande des clients ayant eu des problèmes causés par d'autres intervenants qu'Hydro-Québec (5,9/10) n'est que légèrement plus basse que celle de ceux n'en ayant pas vécus (6,4/10).

Q35. « À VOTRE CONNAISSANCE, DANS LE CADRE DE VOTRE DEMANDE, Y A-T-IL EU DES PROBLÈMES (RETARDS, ANOMALIES, ERREURS) CAUSÉS PAR DES INTERVENANTS AUTRES QU'HYDRO-QUÉBEC? » (base : strates 1 à 7)

Q36. « LESQUELS? » (base : ceux qui ont dit avoir eu des problèmes causés par des intervenants autres qu'Hydro-Québec)

# SITE INTERNET D'HYDRO-QUÉBEC

## Consultation du site internet d'Hydro-Québec

% qui a déjà consulté le site	Printemps 2014	Automne 2013	Printemps 2013
Promoteurs (n:45)	51%	52%	32%
Travaux lignes (n:50)	62% +	16%	29%
Déplacement (n:50)	50%	NA	NA
Abandons (n:49)	35% -	NA	NA

## Satisfaction à l'égard du site internet d'Hydro-Québec

	Notes moyennes sur 10
<b>Ensemble 2014 (n:93)</b>	<b>7,9</b>
Promoteurs (n : 23)	7,8
Travaux lignes (n : 29)	8,0
Déplacement (n : 24)	7,9
Abandons (n : 17)	7,4

- ◆ En 2014, la moitié (51 %) des promoteurs ont déjà consulté la section du site d'Hydro-Québec qui leur était dédiée concernant leur demande de travaux. Cette proportion est similaire à celle observée à l'automne 2013 (52 %). Par contre, la proportion de clients ayant consulté la section relative à la sécurité et aux normes et qui ont fait des demandes de travaux près des lignes, a augmenté de façon significative par rapport à la mesure de 2013 (automne et printemps, 16 % et 29 % respectivement chaque vague).
- ◆ Les clients moins satisfaits du site (n : 29 ayant donné des notes de 7 ou moins sur 10)\* justifient principalement leur insatisfaction par le manque de qualité de l'information reçue (soit que celle-ci était incomplète; 29 %, difficile à trouver; 20 %, pas claire; 7 %, ou inexacte; 5 %), par le fait qu'il y a toujours place à amélioration (9 %) ou par préférence pour un contact téléphonique (7 %). D'autres raisons sont soulevées par un répondant chacune.

- Ce résultat est présenté à titre indicatif seulement. Il doit être analysé avec prudence en raison du petit nombre de répondants (n=7).
- NA: Cette question n'était pas posée dans cette strate.

Q31. « AVEZ-VOUS DÉJÀ CONSULTÉ LA SECTION DU SITE D'HYDRO-QUÉBEC DÉDIÉ AUX PROMOTEURS IMMOBILIERS ET ENTREPRENEURS EN CONSTRUCTION? » (Base : strates 1-2)

Q32. « AVEZ-VOUS DÉJÀ CONSULTÉ LA SECTION DU SITE D'HYDRO-QUÉBEC RELATIF À LA SÉCURITÉ ET AUX NORMES DE DÉGAGEMENT À RESPECTER DANS LE CADRE DE TRAVAUX PRÈS DES LIGNES ÉLECTRIQUES? » (Base : strates 5-6-7)

Q33. « SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, OÙ 10 SIGNIFIE EXTRÊMEMENT SATISFAIT ET 1, PAS DU TOUT SATISFAIT, VEUILLEZ M'INDIQUER VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE CETTE/CES SECTION(S) DU SITE? » (Base : ceux qui ont dit avoir consulté les sections du site d'Hydro-Québec)

Q34. « POUR QUELLES RAISONS? » (Base : ceux qui ne sont pas totalement satisfaits, notes de 7 ou moins sur 10; n : 29)



## SECTION 2 : CONTACT AVEC UN REPRÉSENTANT

# CONTACT AVEC UN REPRÉSENTANT

## Intervenant responsable de la demande de travaux

	Hydro-Québec %	Bell %	Autre intervenant/NSP %
<b>Ensemble (n : 99)</b>	<b>88</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
Déplacement (n : 50)	86	12	2
Abandons (n : 49)	92	2	6

- ◆ Seule une faible proportion de clients ayant fait des demandes de déplacement ont eu un autre intervenant qu'HQ comme responsable de la demande (12%).
- ◆ La satisfaction de ces clients à l'égard de l'ensemble de la demande (6,4/10) est un peu plus élevée que celle des clients dont l'intervenant responsable était d'HQ (5,8/10).

## Moyens de contact avec Hydro-Québec pour effectuer la demande

	Par téléphone %	Sur le site internet d'Hydro-Québec %	NSP/NRP %
<b>Ensemble (n : 95)</b>	<b>69</b>	<b>22</b>	<b>9</b>
Promoteurs (n : 45)	66	27	7
Travaux lignes (n : 50)	70	20	10

- ◆ Le contact téléphonique est préféré au site internet. En effet, plus des deux tiers (69 %) des promoteurs et ceux ayant fait des demandes de travaux près des lignes ont fait leur demande à Hydro-Québec par téléphone.
- ◆ La proportion de promoteurs qui ont fait leur demande sur le site internet est similaire à celle de l'an dernier (27 % contre 23% en 2013).

Q1. « DANS LE CADRE DE CETTE DEMANDE, DEVIEZ-VOUS FAIRE AFFAIRE AVEC HYDRO-QUÉBEC OU UN AUTRE INTERVENANT (BELL, TELUS, ETC.)? » (Base : strates 6-7)

Q7. « AVEZ-VOUS FAIT VOTRE DEMANDE...? » (Base : strates 1-2-5)

## CONTACT AVEC UN REPRÉSENTANT (SUITE)

### Nombre moyen de jours avant d'être contacté par un représentant d'Hydro-Québec

	Nombre moyen de jours
<b>Ensemble 2014 (n : 110)</b>	<b>27,5</b>
Promoteurs 135 (n : 18)	15,6
Travaux lignes (n : 35)	23
Déplacement (n : 28)	47,3
Abandons (n : 29)	11,5

- ◆ Environ un mois (28 jours) en moyenne est nécessaire avant d'être contacté par Hydro-Québec à la suite de ce genre de demande de travaux.

### Spécification de l'information requise (documents et renseignements à fournir)

	% oui
<b>Ensemble (n : 110)</b>	<b>68</b>
Promoteurs 135 (n : 38)	95+
Travaux lignes (n : 44)	82+
Déplacement (n : 37)	43-
Abandons (n : 39)	56

- ◆ Plus des deux tiers (68 %) des clients visés se sont fait préciser par le représentant technique l'information à fournir pour assurer le bon déroulement de leur demande.
- ◆ La proportion est encore plus élevée chez les promoteurs (strate 1 : 95 %) et les demandeurs de travaux près des lignes (82 %).
- ◆ À l'opposé, la proportion de clients informés est significativement moindre chez ceux ayant fait des demandes de déplacement (43 %).

Q8. « COMBIEN DE JOURS APRÈS VOTRE DEMANDE, LE REPRÉSENTANT TECHNIQUE D'HYDRO-QUÉBEC VOUS A-T-IL CONTACTÉ AFIN DE VOUS DONNER OU OBTENIR DES INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE DEMANDE? » (Base : promoteurs 135 : strate 1, strates 5,6,7, Q1=1, excluant la non-réponse)

Q9. « EST-CE QU'IL VOUS A SPÉCIFIÉ LES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS À FOURNIR AFIN D'ASSURER LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE DEMANDE? » (Base : promoteurs 135 : strate 1, strate 5-6-7 et Q1=1)



### SECTION 3 : RENCONTRE DE DÉMARRAGE ET VISITE DES LIEUX

# RENCONTRE DE DÉMARRAGE ET VISITE DES LIEUX

## A eu une rencontre de démarrage avec un représentant d'Hydro-Québec

	Oui, en personne %	Oui, au téléphone %	Non %	NSP/ NRP %
<b>Ensemble (n : 64)</b>	<b>57</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>2</b>
Promoteurs (n : 45)	54	13	33	0
Hors réseau (n : 19)	63	5	27	5



## Satisfaction à l'égard de la rencontre

	Notes moyennes sur 10
<b>Ensemble 2014 (n : 43)</b>	<b>8,0</b>
Promoteurs (n : 30)	8,6+
Hors réseau (n : 13)	7,0
<b>Ensemble 2013 (n : 89)</b>	<b>8,3</b>

- ◆ Plus des deux tiers (67 %) des demandeurs visés ont eu une rencontre de démarrage, la plupart en personne (57 %).

- ◆ Le taux de satisfaction est relativement élevé pour les promoteurs (8,6/10) que pour les demandes relatives à des postes hors réseau (7,0/10).
- ◆ Si les promoteurs expliquent surtout leur insatisfaction par le délai avant d'avoir la rencontre (n : 3) et le manque de suivi (n : 2), les motifs d'insatisfaction des autres sont plus variés (Hydro-Québec n'a pas tenu parole (n : 2), le manque d'écoute (n : 1), de compétence (n : 1) et d'information (n : 1) de la part du personnel.

\* Ce résultat est présenté à titre indicatif seulement. Il doit être analysé avec prudence en raison du petit nombre de répondants (n=11)

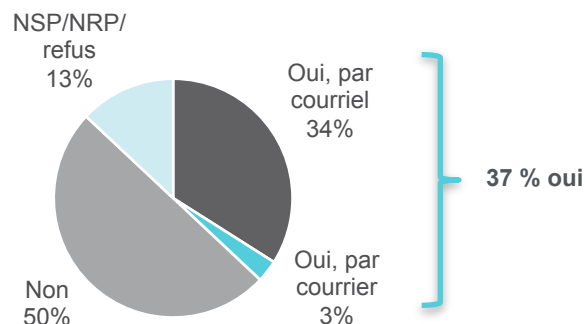
Q17. « AVEZ-VOUS EU UNE RÉUNION DE DÉMARRAGE, EN PERSONNE OU AU TÉLÉPHONE, POUR VOTRE PROJET AVEC UN OU DES REPRÉSENTANTS D'HYDRO-QUÉBEC? » (Base : strates 1-2-3)

Q18. « SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, OÙ 10 SIGNIFIE EXTRÊMEMENT SATISFAIT ET 1, PAS DU TOUT SATISFAIT, VEUILLEZ M'INDIQUER VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE CETTE RENCONTRE. » (Base : ceux qui ont eu une rencontre en personne ou au téléphone, excluant la non-réponse)



## RENCONTRE DE DÉMARRAGE ET VISITE DES LIEUX (SUITE)

### Réception d'un compte-rendu de la rencontre (n : 30)



- ◆ Un promoteur sur deux (50 %) qui a eu une rencontre avec un représentant d'Hydro-Québec (50 %) affirme n'avoir reçu aucun compte-rendu de celle-ci.
- ◆ Ceux qui répondent par l'affirmative l'ont surtout reçu par courriel (34 %).

### Visite des lieux par un représentant d'Hydro-Québec

	% oui
<b>Ensemble (n : 199)</b>	<b>57</b>
Raccordements/modifications (n : 50)	60
Travaux lignes (n : 50)	64
Déplacement (n : 50)	62
Abandons (n : 49)	25-

- ◆ Plus de la moitié (57 %) des demandeurs visés ont eu connaissance de la visite des lieux par un représentant d'Hydro-Québec.
- ◆ Comme l'an dernier, environ le quart (25 %) des clients ayant abandonné leur demande ont quand même reçu la visite d'un représentant d'Hydro-Québec.

Q20. « AVEZ-VOUS REÇU, PAR COURRIER OU PAR COURRIEL, UN COMPTE-RENDU DE CETTE RENCONTRE? » (Base : strates 1-2, ceux qui ont eu une rencontre avec un représentant d'Hydro-Québec)

Q21. « AVEZ-VOUS EU CONNAISSANCE QU'UN REPRÉSENTANT D'HYDRO-QUÉBEC SOIT VENU FAIRE UNE VISITE DES LIEUX AVANT LA RÉALISATION DES TRAVAUX? » (Base : strates 4-5-6-7)



## SECTION 4 : COÛTS DES TRAVAUX

# FRAIS À PAYER POUR LES TRAVAUX

## Frais à payer dans le cadre de la demande travaux

	Oui %
<b>Ensemble (n : 263)</b>	<b>60</b>
Promoteurs (n : 45)	65
Hors réseau (n : 19)	74
Raccordements/modifications (n : 50)	58
Travaux lignes (n : 50)	60
Déplacement (n : 50)	62
Abandons (n : 49)	49



- ◆ Trois demandeurs sur cinq (60 %) ont eu des frais à payer dans le cadre de leur demande de travaux.

## Perception des frais élevés

	Très %	Assez %	Peu %	Pas du tout %	NSP/ NRP %
<b>Ensemble (n : 157)</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
Promoteurs (n : 29)	52	45	3	0	0
Hors réseau (n : 14)	43	43	14	0	0
Raccordements/modifications (n : 29)	38	45	14	3	0
Travaux lignes (n : 30)	30	37	23+	7	3
Déplacement (n : 31)	36	55	0	3	6
Abandons (n : 24)	83	13	0	0	4

- ◆ Pour une majorité de clients (84 %), les frais sont jugés très (42 %) ou assez (42 %) élevés. Environ le tiers des requérants de travaux près des lignes considèrent que les frais sont peu ou pas du tout élevés, comparativement à 8% l'an dernier. La nouvelle politique relative à la facturation de ces travaux semble avoir amélioré la perception de ces frais.

Q23. « AVIEZ-VOUS DES FRAIS À PAYER DANS LE CADRE DE CETTE DEMANDE DE TRAVAUX ? » (Base : strates 1 à 7)

Q24. « EN CONSIDÉRANT L'ENSEMBLE DES TRAVAUX DEVANT ÊTRE RÉALISÉS POUR VOTRE DEMANDE, TROUVEZ-VOUS QUE LES FRAIS À PAYER POUR CE TYPE DE DEMANDE SONT... ÉLEVÉS ? » (Base : ceux ayant des frais à payer)

# AVIS DE CONTRIBUTION AUX COÛTS DES TRAVAUX

## Réception d'un avis de contribution aux coûts des travaux

	Oui par courriel %	Oui par courrier %	Les deux %	Non %	NSP/ NRP %
<b>Ensemble (n : 157)</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>5</b>
Promoteurs (n : 29)	72	10	14	0	4
Hors réseau (n : 14)	64	0	22	14	0
Raccordements/ modifications (n : 29)	17	45	7	24	7
Travaux lignes (n : 30)	60+	20	7	10	3
Déplacement (n : 31)	26	23	10	32	9
Abandons (n : 24)	8	8	0	84	0

- ◆ Un peu moins des trois quarts (70 %) de ceux ayant des frais à payer dans le cadre de leur demande sont avisés de ceux-ci.
- ◆ Le courriel est la façon la plus répandue pour informer de la contribution aux coûts des travaux (35 %), particulièrement ceux ayant fait des demandes de travaux près des lignes (60 %).

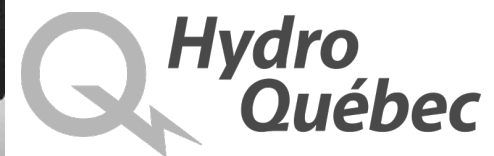
## Satisfaction à l'égard de la clarté de l'information dans le document

	Notes moyennes sur 10
<b>Ensemble 2014 (n : 104)</b>	<b>7,3</b>
Promoteurs (n : 27)	8,2
Hors réseau (n : 11)	6,8
Raccordements/modifications (n : 20)	6,6
Travaux lignes (n : 26)	8,1
Déplacement (n : 17)	6,8
Abandons (n : 3)	8,0

- ◆ Ceux ayant reçu un avis de contribution par courriel ou courrier sont relativement satisfaits de la clarté de l'information contenue dans celui-ci (7,3/10)

Q25. « AVEZ-VOUS REÇU, PAR COURRIER OU PAR COURRIEL, UN DOCUMENT INDIQUANT VOTRE CONTRIBUTION AUX COÛTS DES TRAVAUX? »  
(Base : ceux ayant des frais à payer)

Q26. « SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10, OÙ 10 SIGNIFIE EXTRÊMEMENT SATISFAIT ET 1, PAS DU TOUT SATISFAIT, VEUILLEZ M'INDIQUER VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA CLARTÉ DE L'INFORMATION CONTENUE DANS CE DOCUMENT. » (Base : ceux ayant reçu un document par courriel ou courrier, excluant la non-réponse)



## SECTION 5 : DÉLAI DES TRAVAUX

# RESPECT DU DÉLAI DE RÉALISATION DES TRAVAUX

## Octroi d'un délai pour la réalisation des travaux

	Oui %	Non %	NSP/NRP %
<b>Ensemble (n : 263)</b>	<b>63</b>	<b>27</b>	<b>10</b>
Promoteurs (n : 45)	69	20	11
Hors réseau (n : 19)	89	11	0
Raccordements/modifications (n : 50)	64	22	14
Travaux lignes (n : 50)	80+	14-	6
Déplacement (n : 50)	56	38	6
Abandons (n : 49)	21-	65+	14



## Respect du délai pour la réalisation des travaux

	Oui %	Non %	NSP/NRP %
<b>Ensemble (n : 148)</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>1</b>
Promoteurs (n : 31)	68	32	0
Hors réseau (n : 17)	65	23	12
Raccordements/modifications (n : 32)	50	50	0
Travaux lignes (n : 40)	62	38	0
Déplacement (n : 28)	50	50	0



## Avisé du non respect du délai

	Oui %
<b>Ensemble (n : 59)</b>	<b>18</b>
Promoteurs (n : 10)	30
Hors réseau (n : 4)	50
Raccordements/modifications (n : 16)	6
Travaux lignes (n : 15)	40
Déplacement (n : 14)	7

- ◆ Près des deux tiers (63 %) des clients se sont vus octroyer un délai pour la réalisation des travaux liés à leur demande. Ce fut davantage le cas pour les demandes de travaux près des lignes (80 %).
- ◆ Pour 56% des clients, le délai a été respecté. Cette proportion est la même qu'en 2013 pour les deux vagues combinées (printemps : 66% et automne : 47%)
- ◆ Pour ceux dont le délai convenu n'a pas été respecté (43 %) seulement 18 % d'entre eux en ont été avisé, proportion similaire à celle de 2013 (16%).

Q10. « SUITE À VOTRE DEMANDE, VOUS A-T-ON DONNÉ, À VOUS OU À VOTRE ÉLECTRICIEN, UN DÉLAI APPROXIMATIF POUR LA RÉALISATION DES TRAVAUX? » (Base : strates 1 à 7)

Q11. « EST-CE QUE CE DÉLAI A ÉTÉ RESPECTÉ? » (Base : strates 1 à 6 et ceux à qui un délai a été donné)

Q13. « EST-CE QU'HYDRO-QUÉBEC OU UN AUTRE INTERVENANT VOUS A AVISÉ PAR TÉLÉPHONE OU PAR COURRIEL QUE LE DÉLAI NE SERAIT PAS RESPECTÉ? » (Base : ceux pour qui le délai n'a pas été respecté)

# RAISONS DU NON RESPECT DU DÉLAI

## Raisons de non respect du délai de réalisation des travaux (total des mentions)

	Ensemble (n:59) %	Promoteurs (n : 10) %	Hors réseau (n : 4) %	Raccord. (n : 16) %	Travaux lignes (n : 15) %	Déplace. (n : 14) %
<b>Manque de coordination entre les intervenants</b>	<b>17</b>	10	50	19	13	14
Une erreur s'est produite	6	0	0	13	0	0
Le travail n'a pas été fait (sans précision)	6	0	0	13	0	0
Le travail n'a pas été fait à la première visite (plusieurs visites)	6	0	0	13	0	0
Il y avait plusieurs intervenants	5	10	0	6	7	0
Manque de personnel disponible chez Hydro-Québec	4	0	0	0	13	7
Un retard de la part d'un des intervenants	4	10	0	6	0	0
Autres (moins de 4 % des mentions pour l'ensemble)	14	20	0	6	28	21
NSP/NRP/refus	48	50	50	44	60	64

◆ Pour les clients dont le délai de réalisation des travaux n'a pas été respecté, les raisons du retard sont relativement variées, la plus fréquente étant le manque perçu de coordination des intervenants (17 %).

# DÉLAI MOYEN POUR LA RÉALISATION DES TRAVAUX

## Délai moyen pour la réalisation des travaux (jours)

	Délai actuel	Délai jugé acceptable
<b>Ensemble 2014</b>	<b>138,3 ↗ (n : 164)</b>	<b>43,2 (n : 246)</b>
Promoteurs	259,0+ (n : 37)	97,2+ (n : 43)
Hors réseau	206,9 (n : 14)	65,7 (n : 19)
Raccordements/modifications	90,8- (n : 41)	32,7- (n : 46)
Travaux lignes	74,5+ (n : 35)	22,9- (n : 48)
Déplacement	214,1+ (n : 37)	54,5+ (n : 48)
Abandons	S.O.	31,1- (n : 42)
<b>Ensemble 2013</b>	<b>108 (n : 410)</b>	<b>34* (n : 442)</b>

## Acceptabilité du délai

	% Très	% Assez	% Peu	% Pas du tout	% NSP/NRP
<b>Ensemble (n : 177)</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>2</b>
Promoteurs (n : 40)	10	18	22	42	8
Hors réseau (n : 15)	13	13	20	54	0
Raccordements/modifications (n : 41)	10	39	24	27	0
Travaux lignes (n : 38)	29	24	18	26	3
Déplacement (n : 43)	23	16	12	47	2

- ◆ Il se serait écoulé en moyenne 138 jours entre l'inscription de la demande de travaux et la réalisation de ceux-ci, une augmentation significative par rapport à l'an dernier, où le délai moyen était alors de 108 jours. Le délai est passablement plus long pour les demandes de promoteurs (259 jours) et les déplacements (214 jours). Comparativement à 2013, ce sont surtout les demandes de poste hors réseau et de travaux près des lignes pour lesquelles le délai moyen a augmenté.
- ◆ Bien que ces délais soient jugés acceptables (très ou assez) pour plus de 40 % des clients concernés, 54 % d'entre eux estiment au contraire qu'il ne l'est peu ou pas du tout. En effet, lorsqu'on demande à tous les clients ayant fait une demande de travaux (incluant les abandons) quel serait pour eux un délai acceptable, on mentionne une moyenne de 43 jours, soit environ le tiers du délai actuel, comme ce fût le cas en 2013. Il y a donc encore des écarts importants entre le délai actuel des travaux et le délai jugé acceptable par les clients.
- ◆ De plus, le délai jugé acceptable est significativement plus élevé pour les promoteurs (97 jours) et les demandes de déplacement (55 jours), mais moindre pour les demandes de raccordements (33 jours), abandons (31 jours) et les travaux près des lignes (23 jours).

\*Notez que la comparaison avec 2013 doit être faite avec prudence puisque la question n'était alors pas posée aux répondants ayant abandonné une demande.  
NA : La question n'était pas posée dans cette strate.

Q14b. « À PARTIR DE LA DATE DE VOTRE DEMANDE INITIALE, QUEL DÉLAI S'EST ÉCOULÉ AVANT QUE LES TRAVAUX NE SOIENT RÉALISÉS? » (Base : strates 1 à 6, excluant la non-réponse)

Q15. « EST-CE QUE VOUS CONSIDÉREZ CE DÉLAI... ACCEPTABLE? » (Base : strates 1 à 6)

Q16b. « DE VOTRE POINT DE VUE, QUEL SERAIT UN DÉLAI ACCEPTABLE POUR CE GENRE DE DEMANDE? » (Base : strates 1 à 7, excluant la non-réponse)





## CONCLUSIONS

### **SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA DEMANDE DE TRAVAUX**

#### **Taux de satisfaction global relativement faible**

- Bien que les demandes de travaux près des lignes (7,1/10) génèrent un taux de satisfaction des clients plus élevé que les autres types de demandes, le taux de satisfaction global du déroulement de la demande demeure néanmoins assez faible (6,3/10). Les demandes relatives aux postes hors réseau, bien que peu nombreuses, semblent avoir généré plus d'insatisfaction que l'an dernier.

#### **Une question de délais et de coûts**

- La principale source d'insatisfaction nommée spontanément par les clients concerne le délai pour la réalisation des travaux jugé trop long. D'ailleurs, le délai global pour le traitement de la demande est un aspect jugé peu satisfaisant (5,7/10) contrairement au respect de la propriété lors des travaux, qui obtient un taux de satisfaction moyen nettement plus élevé (9,0/10).
- D'autre part, le délai moyen actuel de 138 jours pour la réalisation des travaux est jugé non acceptable par plus de la moitié des clients ayant fait une demande (excluant les abandons). Un délai moyen de 43 jours conviendrait davantage à leurs attentes.
- De plus, on observe que la majorité de ceux ayant eu des frais à payer dans le cadre de leur demande estiment que ceux-ci sont élevés. Par contre, on note une amélioration de la perception des coûts en 2014 pour ceux qui ont fait des demandes de travaux près des lignes.

### SATISFACTION À L'ÉGARD DU CONTACT AVEC UN REPRÉSENTANT TECHNIQUE

**Somme toute, un contact apprécié avec les représentants d'Hydro-Québec**

- Les résultats démontrent des niveaux de satisfaction élevés envers le contact avec les représentants techniques d'Hydro-Québec. En effet, on apprécie plus précisément la courtoisie de ceux-ci et leur compétence. Ces évaluations se sont toutefois détériorées pour les demandes relatives à des postes hors réseau.
- On observe cette année, une amélioration au niveau de la flexibilité et de la compréhension des besoins des clients démontrée par les représentants.
- D'autre part, parmi ceux ayant eu une rencontre avec un représentant d'Hydro-Québec concernant leur demande de travaux, le taux de satisfaction à l'égard de celle-ci demeure élevé (8,0/10 contre 8,3/10 en 2013).

Malgré tout, quelques points sont à surveiller. En effet, le délai moyen de 28 jours pour obtenir un suivi concernant sa demande est relativement élevé sachant que les délais sont la principale source d'insatisfaction des clients.

D'autre part, le tiers des clients visés n'ont pas été avisés des documents à remplir et de l'information requise pour assurer le bon déroulement de leur demande.

Enfin, parmi ceux ayant eu une rencontre de démarrage, un client sur deux n'a pas reçu de compte-rendu de celle-ci.



## ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE