

Hydro-Québec

**Suivi de la satisfaction à l'égard du programme de remplacement
de thermostats dans le multilogement**

Période : facturation de juin 2013 (32^e et dernier sondage)

RAPPORT SOMMAIRE | JUILLET 2013

senergis
RECHERCHE MARKETING

Rapport sommaire

Période

Sondage N° ►	27	28	29	30	31	32
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin
Période de facturation ►	2013					

Présent rapport
↓

Sondage N° ►	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Période de facturation ►	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	2012											

Sondage N° ►	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Période de facturation ►	O./N.*	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	2010		2011											

Entrevues : juin : 100
cumulé : 3 600

* Octobre et novembre 2010.

Sommaire

1. Constats

Satisfaction globale

- **La satisfaction globale à l'égard du programme est demeuré stable et très élevée.**
- Note moyenne sur 10 : juin 2013 : 9,1; Cumul (octobre 2010 à juin 2013) : 9,3.
- Le mois précédent (période de mai 2013), la note moyenne était de 9,4 (pas de baisse significative en juin par rapport à mai).
- **Les participants insatisfaits demeurent très peu nombreux.**
- Notes de satisfaction globale de 1 à 6 sur 10 : juin 2013 : 2 %; Cumul : 3 %.

Satisfaction détaillée

- **La satisfaction est très élevée sur l'un ou l'autre des aspects détaillés mesurés chaque mois auprès de l'ensemble des répondants.**
- Les notes moyennes de satisfaction sont toutes *égales ou supérieures* à : juin 2013 : 8,9; Cumul : 9,2.
- Sur ces aspects détaillés, l'insatisfaction (notes de 1 à 6 sur 10) varie entre : juin 2013 : 0 % et 8 % (en mai 2013, elle variait entre 1 % et 9 %); Cumul : 1 % et 6 %.
- Par rapport au mois dernier, le principal changement enregistré porte sur *les explications fournies quant au fonctionnement des thermostats installés*; la note moyenne de satisfaction passe de 9,5 à 9,1 (baisse non significative).

Contacts additionnels

- **Ce mois-ci, parmi les 13 clients qui ont eu des contacts additionnels avec le fournisseur ou Hydro-Québec durant le processus, presque tous (12 sur 13) se sont dits satisfaits du service reçu.**
- Note moyenne de satisfaction sur 10 : juin : 9,4; Cumul : 8,5.
- Le mois dernier, la note moyenne était de 7,6.

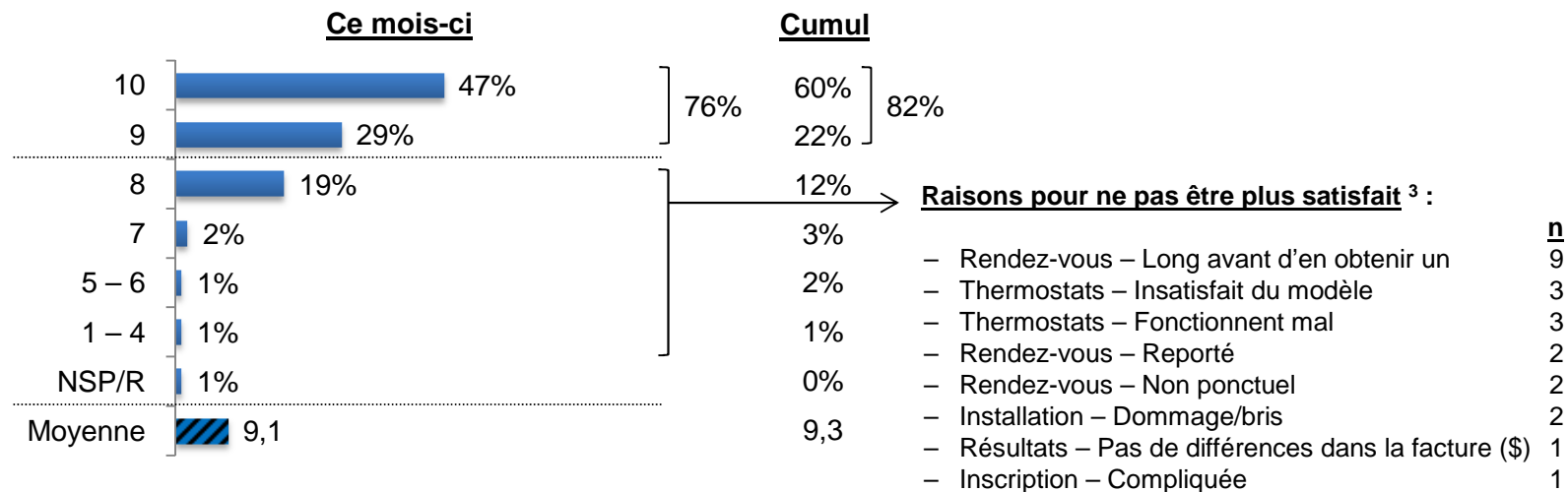
Procédures

- **Les deux appels de confirmation du rendez-vous, par le maître-électricien (72 h et 1 h avant), sont très utiles.**
- Note moyenne d'utilité sur 10 : juin 2013 : 9,3 et 9,5 respectivement pour ces appels; Cumul : 9,3 et 9,4.

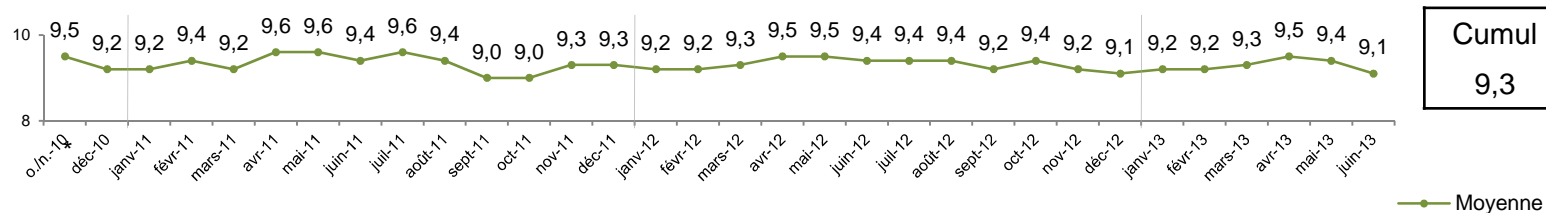
Sommaire

2. Satisfaction globale à l'égard du programme ^{1,2} – Juin + cumul

Le programme de remplacement de thermostats dans son ensemble



Historique



Q1 Base : total des répondants. Période : juin 2013 : n = 100; Cumul : n = 3 600.

1 La toute première question de satisfaction posée dans le questionnaire.

2 Échelle de 1 à 10 : 1 = pas du tout satisfait; 10 = extrêmement satisfait.

3 Principales mentions seulement.

* o./n. - 10 : correspond aux deux premiers mois de facturation, soit octobre et novembre 2010 (entrevues menées en décembre 2010).

Sommaire

3. Résultats détaillés : juin 2013

Item	Mesures de satisfaction	Note moyenne ¹	Notes 9 -10 ²	Insatisfait ³
Programme	Globale : programme dans son ensemble	9,1	76%	2%
Inscription	Globale : l'étape de l'inscription au programme	9,3	83%	1%
	Facilité à obtenir la communication pour vous inscrire	9,3	79%	1%
	Courtoisie du représentant responsable de la prise de rendez-vous	9,6	90%	0%
	Connaissances du représentant au téléphone à l'égard du programme et de ses modalités	9,4	85%	1%
	Clarté des renseignements obtenus du représentant lors de ce contact	9,5	88%	1%
	Facilité à obtenir une date d'installation qui vous convenait	8,9	72%	8%
	Facilité des démarches pour vous inscrire	9,6	89%	0%
Confirmation du rendez-vous ⁴	Utilité de l'appel du maître-électricien 72 heures avant le rendez-vous	9,3	80%	5%
	Utilité de l'appel du maître-électricien 1 heure avant le rendez-vous	9,5	86%	4%
Installation	Globale : l'étape de l'installation des thermostats par le maître-électricien	9,8	98%	0%
	Courtoisie du maître-électricien lors de l'installation	9,7	94%	1%
	Respect de la propriété et des biens	9,6	91%	1%
	Explications fournies quant au fonctionnement des thermostats installés	9,1	76%	6%
	Efficacité de l'installation des thermostats ⁴	9,6	86%	1%
Message automatisé ⁵	Utilité du message automatisé qui s'assure du bon déroulement de l'installation après la pose des thermostats	--	--	--
Paieement	Globale : modalités de paiement offertes	9,6	90%	2%
Contacts additionnels	Contact avec le fournisseur ou Hydro-Québec durant le processus pour obtenir de l'information (posée lorsque applicable) : 13 répondants en mai	9,4	92%	8%

1 Note moyenne sur 10.

2 Notes 9 – 10 : proportion qui accorde une note de 9 ou 10 sur 10.

3 Insatisfait : notes de 1 à 6 sur 10.

4 Efficacité : rapide, pas de perte de temps, pas d'erreur, etc.

5 Mesure : utilité perçue et non la satisfaction. Question supprimée lors du sondage n°6.

Sommaire

4. Résultats détaillés : juin 2013 + cumul

Item	Mesures de satisfaction	Juin 2013 ¹	Cumul à date	Cumul 2013	Cumul 2012	Cumul 2011	Cumul 2010
Programme	Globale : programme dans son ensemble	9,1	9,3	9,3	9,3	9,3	9,4
Inscription	Globale : l'étape de l'inscription au programme	9,3	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5
	Facilité à obtenir la communication pour vous inscrire	9,3	9,4	9,4	9,4	9,5	9,3
	Courtoisie du représentant responsable de la prise de rendez-vous	9,6	9,6	9,6	9,6	9,7	9,7
	Connaissances du représentant au téléphone à l'égard du programme et de ses modalités	9,4	9,6	9,6	9,6	9,6	9,6
	Clarté des renseignements obtenus du représentant lors de ce contact	9,5	9,5	9,5	9,5	9,6	9,6
	Facilité à obtenir une date d'installation qui vous convenait	8,9	9,2	9,1	9,1	9,3	9,6
	Facilité des démarches pour vous inscrire	9,6	9,6	9,6	9,6	9,7	9,6
Confirmation du rendez-vous ²	Utilité de l'appel du maître-électricien 72 heures avant le rendez-vous	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,4
	Utilité de l'appel du maître-électricien 1 heure avant le rendez-vous	9,5	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4
Installation	Globale : l'étape de l'installation des thermostats par le maître-électricien	9,8	9,6	9,6	9,6	9,6	9,7
	Courtoisie du maître-électricien lors de l'installation	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,8
	Respect de la propriété et des biens	9,6	9,7	9,7	9,7	9,7	9,8
	Explications fournies quant au fonctionnement des thermostats installés	9,1	9,2	9,4	9,2	9,2	9,3
	Efficacité de l'installation des thermostats ²	9,6	9,7	9,7	9,7	9,7	9,5
Message automatisé ³	Utilité du message automatisé qui s'assure du bon déroulement de l'installation après la pose des thermostats	--	--	--	--	8,4	8,2
Paieement	Globale : modalités de paiement offertes	9,6	9,7	9,7	9,7	9,7	9,8
Contacts additionnels	Contact avec le fournisseur ou Hydro-Québec durant le processus pour obtenir de l'information (posée lorsque applicable) : 13 répondants en juin	9,4	8,5	8,5	8,5	8,4	9,1

1 Note moyenne sur 10. Juin 2013.

2 Efficacité : rapide, pas de perte de temps, pas d'erreur, etc.

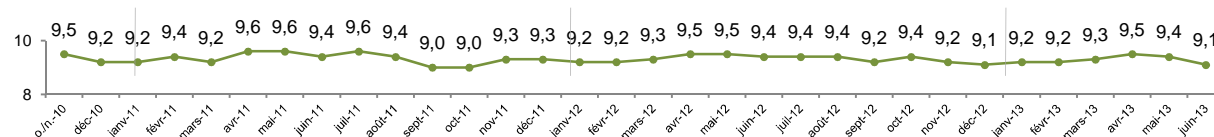
3 Mesure : utilité perçue et non la satisfaction. Question supprimée lors du sondage n°6.

Sommaire

5. Résultats détaillés – Historique

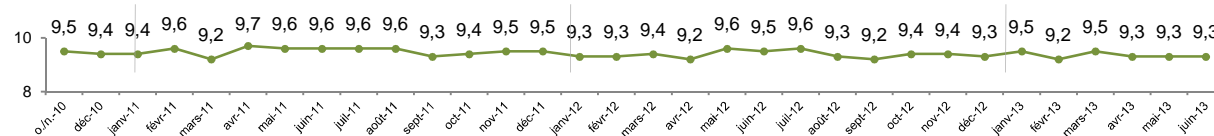
Programme

Globale : programme dans son ensemble

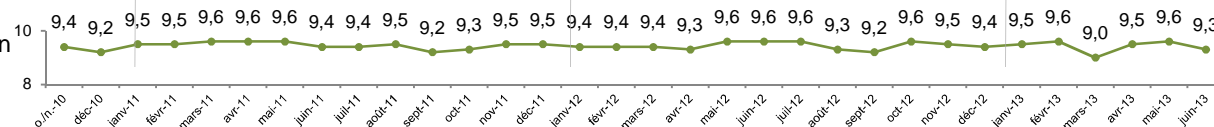


Inscription

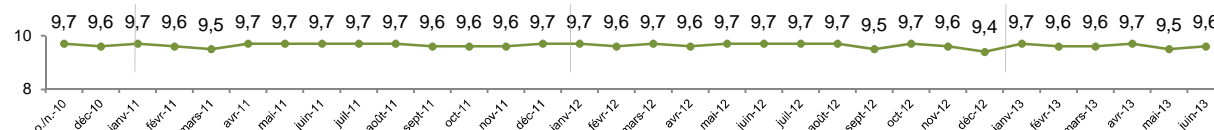
Globale : l'étape de l'inscription



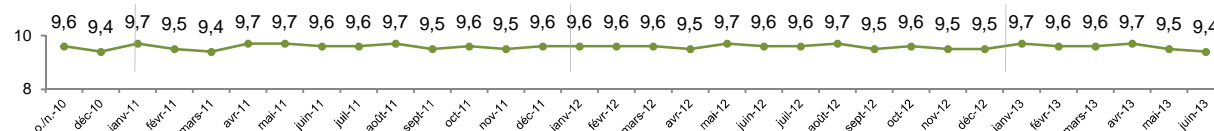
Facilité à obtenir la communication pour vous inscrire



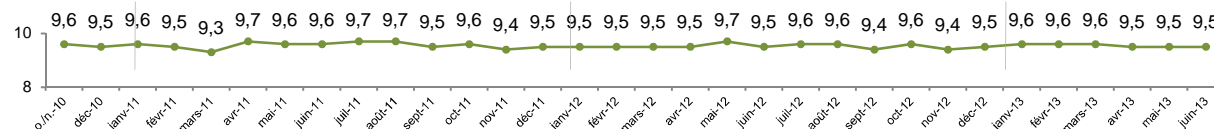
Courtoisie du représentant responsable de la prise de rendez-vous



Connaissances du représentant au téléphone à l'égard du programme et de ses modalités



Clarté des renseignements obtenus du représentant lors de ce contact

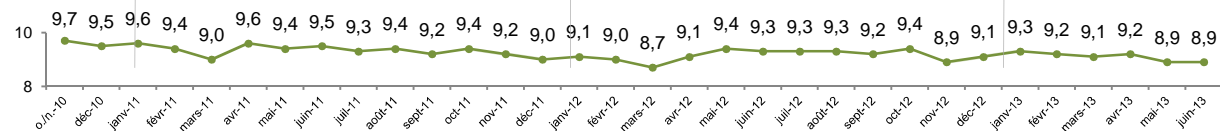


Sommaire

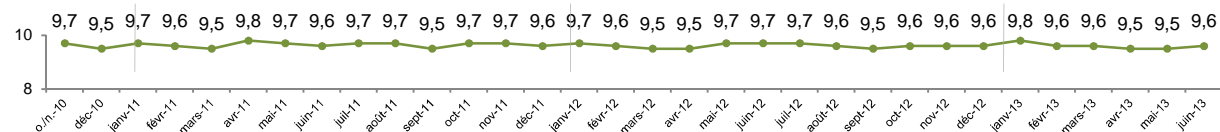
5. Résultats détaillés – Historique (suite)

Inscription (suite)

Facilité à obtenir une date d'installation qui vous convenait

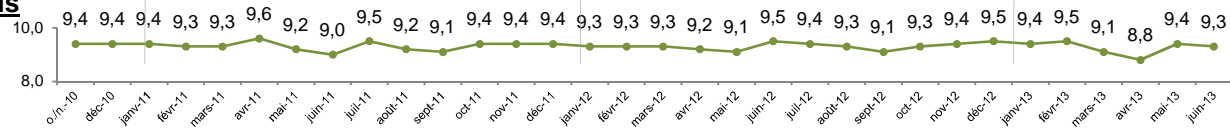


Facilité des démarches pour vous inscrire

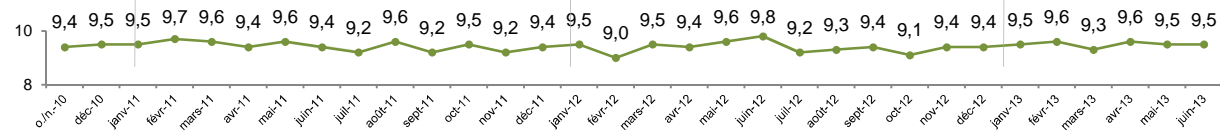


Confirmation du rendez-vous

Utilité de l'appel du maître-électricien 72 heures avant le rendez-vous

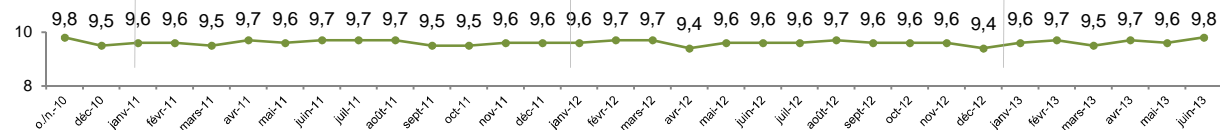


Utilité de l'appel du maître-électricien 1 heure avant le rendez-vous

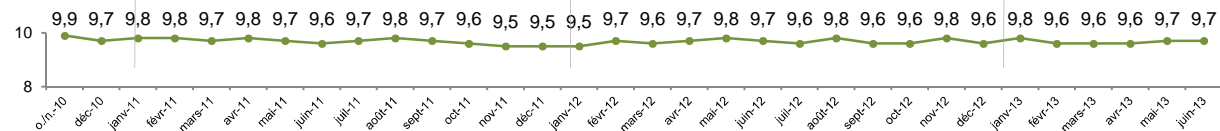


Installation

Globale : l'étape de l'installation des thermostats par le maître-électricien



Courtoisie du maître-électricien lors de l'installation

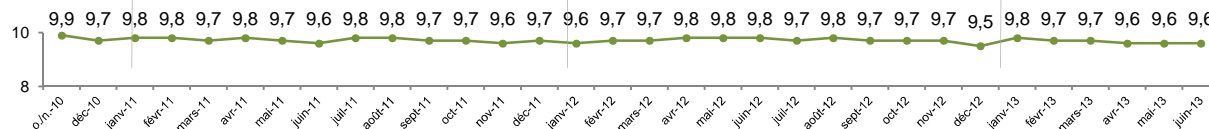


Sommaire

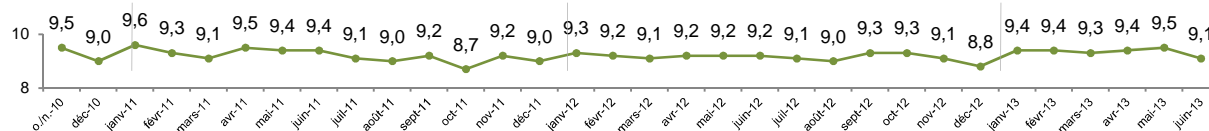
5. Résultats détaillés – Historique (suite)

Installation (suite)

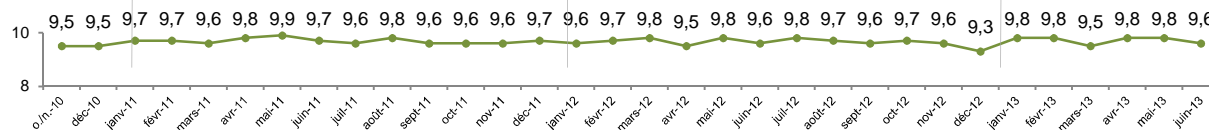
Respect de la propriété et des biens



Explications fournies quant au fonctionnement des thermostats installés

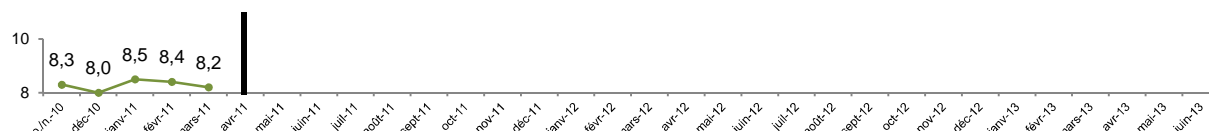


Efficacité de l'installation des thermostats (rapide, pas de perte de temps ou d'erreur)



Message automatisé

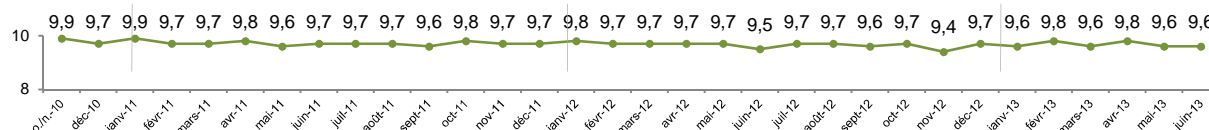
Utilité du message automatisé qui s'assure du bon déroulement de l'installation après la pose des thermostats



Question supprimée lors du sondage n°6

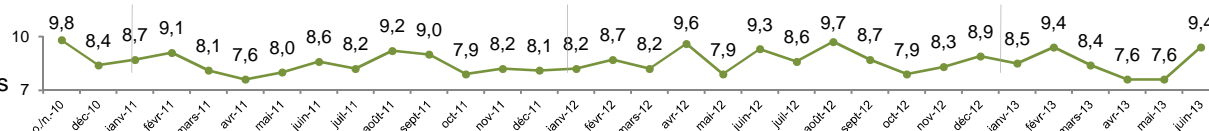
Païement

Globale : modalités de paiement offertes



Contacts additionnels

Contact avec le fournisseur ou Hydro-Québec durant le processus pour obtenir de l'information



COMPRENDRE > DÉCIDER

senergis
RECHERCHE MARKETING