



Sondage sur le processus Alimenter

Rapport final présenté à Hydro-Québec

Janvier 2014

013-338B

multi réso
recherche marketing et sociale

Table des matières

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Contexte et méthodologie | 3 |
| 2 | Résultats | 7 |
| 2.1 | Satisfaction globale (Q.2, Q.5) | 7 |
| 2.2 | Contacts avec un représentant d'Hydro-Québec (Q. 7 à 13) (Strates 1, 4, 5 et 6) | 10 |
| 2.3 | Contacts par le biais de l'électricité (Q.14, 15) (Strates 2 et 3)..... | 14 |
| 2.4 | Rencontre de démarrage (Q.16 à 19) (Strates 1, 2) | 15 |
| 2.5 | Visite des lieux (Q.20 à Q.25) (Strates 3, 4, 5 et 6)..... | 16 |
| 2.6 | Coûts des travaux (Q.26 à 28) (Tous) | 18 |
| 2.7 | Délai des travaux (Q.29 à 31) (Strates 1 à 5) | 22 |
| 2.8 | Satisfaction détaillée (Q.33) (Tous) | 28 |
| 2.9 | Relation avec le maitre-électricien (Q.35) (Strates 2 et 3) | 32 |
| 2.10 | Le site d'Hydro-Québec dédié aux promoteurs et entrepreneurs (Q.36 à 38) (Strates 1 à 4) | 33 |
| 2.11 | Problèmes causés par d'autres intervenants (Q.39) | 34 |

1 Contexte et méthodologie

Depuis plusieurs années, nous réalisons une étude de satisfaction auprès des clients qui ont été en contact avec Hydro-Québec pour différents types de travaux. Voici le détail de ces travaux pour le sondage de l'automne 2013 :

| Strates | Codes de nature | Définition |
|--------------|-----------------------|---|
| Promo | 135 150 | Prolongement du réseau aérien-promoteur Prolongement/modification du réseau souterrain-promoteur |
| Hors réseau | 263 363 | Raccordement poste hors réseau Changement poste hors réseau |
| Racc./Modif. | 280 - 290 - 292 - 294 | Raccordement avec modification |
| Trav. lignes | 460 - 461 | Travaux près des lignes |
| Déplacement | 440 - 520 | Déplacement réseau/branchement |
| Abandon | 440 - 520 | Déplacement réseau/branchement. Abandons |

Les résultats qui suivent se basent sur un sondage téléphonique réalisé en deux vagues à l'automne 2013, la première entre le 30 septembre et le 25 octobre auprès de 273 clients dont la date de fin des travaux ou d'abandon de ceux-ci se situe entre le 1^{er} avril et le 30 juin 2013, et la seconde entre le 14 novembre et le 17 décembre auprès de 270 clients dont les travaux se sont terminés, ou ont été abandonnés entre le premier octobre et le 30 novembre 2013. Le questionnaire ayant servi au sondage est le même pour les deux vagues; il est d'une durée de 11 minutes. Nous avons utilisé des échantillons fournis par Hydro-Québec. Le taux de réponse s'élève à 50,2 % selon les normes de l'AIRMS pour l'ensemble du sondage. Il est équivalent pour les deux vagues.

| BASE ADMINISTRATIVE ¹ | FRÉQUENCE | TOTAL |
|---|--------------------|---------------|
| NUMÉROS GÉNÉRÉS | | 1335 |
| A . Numéros non valides : | | 90 |
| - Mauvais numéros/hors service | 74 | |
| - Fax/Modem | 16 | |
| B . Numéros hors échantillon : | | 136 |
| - Problème de langue | 3 | |
| - Duplicata | 2 | |
| - Aucun raccordement/ne se souviennent pas | 84 | |
| - Personne de ce nom | 47 | |
| C . Numéros dans l'échantillon pour lesquels il n'a pas été possible d'établir l'éligibilité : | | 202 |
| - Pas de réponse/répondeur | 135 | |
| - Refus avant d'avoir établi l'éligibilité | 67 | |
| D . Numéros dans l'échantillon éligibles pour lesquels il n'a pas été possible de compléter l'entrevue : | | 364 |
| - Absence prolongée | 6 | |
| - Questionnaires incomplets | 11 | |
| - Rendez-vous non complétés (12 appels) | 266 | |
| - Refus après avoir établi l'éligibilité | 81 | |
| E . Entrevues complétées : | | 543 |
| Calcul du taux de réponse $\frac{E}{CX(T.É^2)+D+E}$ | $\frac{543}{1083}$ | 50,2 % |

¹ Présenté selon les normes de l'AIRMS

² Taux d'éligibilité : $\frac{D+E}{B+D+E}$ $\frac{907}{1043}$ 0,87

Les répondants des différents segments se répartissent inégalement selon les territoires Hydro-Québec, même que deux territoires, île-de Montréal et Matapédia, sont très peu représentés. Aussi, ce sont majoritairement des clients résidentiels qui sont touchés par ce sondage. Nous présentons les résultats globaux, les deux vagues ayant un échantillon équivalent au niveau des territoires et des secteurs.

Répartition des entrevues

| | Promo N : 100 % | Hors réseau N : 40 % | Racc./ Modif. N : 101 % | Trav. lignes N : 101 % | Déplace- ment N : 100 % | Abandon N : 101 % | Total N : 543 % |
|----------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Territoires | | | | | | | |
| Île-de-Montréal | -- | 8 | -- | 20 | 7 | 5 | 5 |
| Laurentides | 35 | 30 | 33 | 22 | 28 | 29 | 30 |
| Matapédia | 6 | 6 | 8 | 3 | 10 | 6 | 7 |
| Montmorency | 37 | 31 | 35 | 25 | 31 | 40 | 34 |
| Richelieu | 22 | 25 | 23 | 31 | 24 | 20 | 24 |
| Réseaux autonomes | -- | | 1 | | 1 | | 1 |
| Secteurs | | | | | | | |
| Résidentiel | 30 | 7 | 74 | 53 | 87 | 92 | 69 |
| Commercial | 29 | 36 | 17 | 31 | 11 | 6 | 19 |
| Affaires | 22 | 58 | 8 | 11 | 2 | 2 | 10 |
| Non précisé | 19 | -- | -- | 6 | -- | -- | 2 |

Une pondération a été apportée aux données afin de rétablir le poids réel des différentes strates. La représentation s'établit comme suit :

| Segments | Base échantillonnale ³ | Entrevues complétées |
|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| 1 – Promoteurs | 267 | 100 |
| 2 – Hors réseau | 97 | 40 |
| 3 – Raccordements/Modifications | 1 990 | 101 |
| 4 – Travaux lignes | 570 | 101 |
| 5 – Déplacement | 363 | 100 |
| 6 – Abandons | 439 | 101 |
| TOTAL | 3 726 | 543 |

³ Incluant les échantillons des 2 vagues de sondage.

2 Résultats

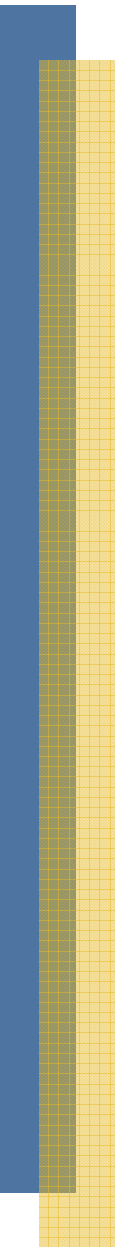
2.1 Satisfaction globale (Q.2, Q.5)

Le niveau global de satisfaction des clients était faible lors de la première vague de sondage (6,4) et il l'est encore plus pour la deuxième vague (5,6), sauf pour ceux ayant fait faire des travaux près des lignes pour qui la satisfaction est significativement plus élevée pour chacune des vagues (moyenne de 7,4).

| | Promo | Hors réseau | Racc./ Modif. | Trav. lignes | Déplacement | Abandon | Total |
|---------|---------|-------------|---------------|-------------------------|-------------|------------|---------|
| | N : 50 | N : 20 | N : 51 | N : 51 | N : 50 | N : 51 | N : 273 |
| Vague 1 | 6,7 | 6,6 | 6,2 | <u>7,3</u> ⁴ | 5,9 | 5,9 | 6,4 |
| | N : 50 | N : 20 | N : 50 | N : 50 | N : 50 | N : 50 | N : 270 |
| Vague 2 | 5,4 | 6,1 | 5,2 | <u>7,5</u> | 5,3 | 4,6 | 5,5 |
| | N : 100 | N : 40 | N : 101 | N : 101 | N : 100 | N : 101 | N : 543 |
| Total | 6,1 | 6,4 | 5,6 | <u>7,4</u> | 5,7 | 5,3 | 5,9 |

Questions : Veuillez m'indiquer votre degré de satisfaction à l'égard de l'ensemble du déroulement de votre demande, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie pas du tout satisfait et 10, extrêmement satisfait...
Strates 1 à 5 – du moment de la demande jusqu'à la fin des travaux.
Strate 6 – du moment de la demande jusqu'à la décision d'abandonner les travaux.

⁴ Tout au long du rapport, les résultats soulignés sont significativement plus élevés que la moyenne et ceux en gras significativement plus bas.



La principale cause d'insatisfaction des clients est de loin la durée des travaux (74 %). On trouve en effet de très fortes proportions de clients insatisfaits des délais encourus pour terminer les travaux demandés. Évidemment, ceux qui ont abandonné leur projet parlent plus souvent des coûts trop élevés de ceux-ci qui justifient souvent l'abandon (48 %). Les raisons d'insatisfaction invoquées sont pratiquement les mêmes pour les deux vagues de sondage, sauf pour la durée des délais qui a été plus souvent mentionnée dans la deuxième vague (74 % contre 68 %). Les autres causes d'insatisfaction sont à 1 % ou 2 % près d'une vague à l'autre.

**Raisons pour ne pas être entièrement satisfait
(note de 7 ou moins) (Q.3, Q.6)**

Total des deux vagues

| | Promo N : 59 % | Hors réseau N : 22 % | Racc./ Modif. N : 60 % | Trav. lignes N : 42 % | Déplace- ment N : 68 % | Abandon N : 65 % | Total N : 316 % |
|---|----------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Trop long délai | 85 | 76 | 83 | 75 | 73 | 30 | 74 |
| Problème de coût, trop cher, changements, dépassements | 5 | 7 | 4 | 14 | 16 | <u>48</u> | 12 |
| Manque de communication, pas de suivi, plusieurs appels nécessaires | 7 | 5 | -- | 12 | <u>23</u> | <u>15</u> | 7 |
| Le travail n'est pas encore fait | 2 | -- | 9 | 6 | 6 | 8 | 7 |
| Mauvaises informations | -- | 13 | 7 | -- | 2 | 8 | 6 |
| Hydro-Québec renvoie la balle à d'autres intervenants | 1 | -- | <u>10</u> | 2 | -- | 1 | 6 |
| Hydro-Québec est mal organisée | 11 | 3 | 4 | 6 | 3 | 4 | 5 |
| Problème de poteau | -- | -- | 3 | -- | 5 | 8 | 3 |
| Processus complexe, paperasse inutile | 5 | 5 | -- | <u>16</u> | 3 | 3 | 3 |
| Pas d'accès aux poteaux | -- | -- | 5 | -- | 1 | 1 | 3 |
| Manque de courtoisie du personnel | -- | -- | 2 | -- | 3 | <u>6</u> | 2 |
| Hydro-Québec ne peut rien faire pour eux | -- | -- | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 |
| Trop d'intervenants | <u>9</u> | 3 | -- | -- | <u>5</u> | -- | 1 |
| Autres/Ne savent pas | 5 | -- | 7 | 7 | 4 | 15 | 8 |

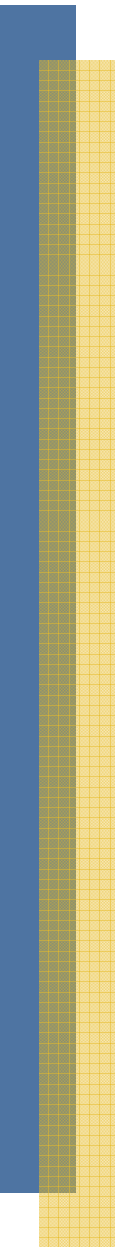
2.2 Contacts avec un représentant d'Hydro-Québec (Q. 7 à 13) (Strates 1, 4, 5 et 6)

Si on considère l'ensemble des répondants au sondage, pour les cas de déplacement (Strates 5 et 6), la grande majorité des clients n'ont eu affaire qu'à Hydro-Québec (85 %). Seuls 8 % ont contacté Hydro-Québec en premier et un autre fournisseur ensuite et 4 % directement ou uniquement un autre fournisseur.

| | Déplacement N : 100 % | Abandon N : 101 % | Total N : 201 % |
|---|-----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Fait affaire uniquement avec Hydro-Québec | 82 | 88 | 85 |
| Contacté Hydro-Québec en premier | 10 | 6 | 8 |
| Contacté uniquement un autre fournisseur | 6 | 1 | 4 |
| Ne peuvent préciser | 1 | 5 | 3 |

Quant aux promoteurs (N: 100), près des deux tiers (65 %) ont téléphoné chez Hydro-Québec pour faire leur demande de prolongement de réseau, alors que 23 % ont fait leur demande en ligne et que 12 % ne se souviennent plus quel moyen de communication ils ont utilisé.

Sept clients sur 10 (70 %) qui ont fait une demande de travaux (N: 380) ont été contactés par un représentant d'Hydro-Québec quelques jours après, en moyenne 8 jours après. Ce délai est significativement plus court pour ceux qui ont demandé des travaux près des lignes (3 jours) et nettement plus long pour les cas d'abandons (12 jours).



Lors de l'appel fait à Hydro-Québec, plus des trois-quarts des 260 clients des strates 1, 4, 5 et 6 (76 %) se seraient vu préciser un délai approximatif pour la réalisation de leur type de demande. Cette proportion est significativement plus élevée pour les demandes de travaux près des lignes (94 %) et significativement plus faible pour les cas d'abandons (51 %). Elle est aussi plus élevée pour la vague 2 que pour la 1 (81 % contre 72 %).

Par la suite, la plupart de ces clients se seraient quand même fait préciser une date ou un délai pour la réalisation des travaux, sauf dans les cas de déplacement et d'abandon où il reste un certain nombre de clients à qui aucun délai n'a été précisé.

Dans ces derniers cas de déplacements et d'abandons, lors de leur communication téléphonique avec un représentant d'Hydro-Québec, ce dernier leur aurait précisé un coût approximatif pour la réalisation de leur demande (65 % pour la strate 5 et 77 % pour la 6, pour une moyenne de 73 %).

La satisfaction est élevée à l'égard de ce contact avec le représentant d'Hydro-Québec (8,0 en moyenne), plus élevée pour les cas de travaux près des lignes (8,7) et de déplacements (8,5) et moins dans les cas d'abandons (6,8).

Contacts avec un représentant d'Hydro-Québec (Q.8 à Q.13)

Total des deux vagues

| | Promo | Trav. lignes | Déplacement | Abandon | Total |
|---|-------------|----------------|-------------|-----------------|---------|
| | N : 100 | N : 101 | N : 85 | N : 94 | N : 380 |
| Un représentant les a contactés quelques jours après leur demande (Q.8) | 70 % | 70 % | 61 % | 77 % | 70 % |
| | N : 70 | N : 69 | N : 51 | N : 70 | N : 260 |
| Combien de jours après leur demande ? (Q.9) Moyenne | 10 jours | 3 jours | 8 jours | <u>12 jours</u> | 8 jours |
| | N : 70 | N : 69 | N : 51 | N : 70 | N : 260 |
| On leur a précisé un délai global (Q.10A) | 78 % | <u>94 %</u> | 77 % | 51 % | 76 % |
| | N : 15 | N : 4 | N : 26 | N : 41 | N : 86 |
| On leur a précisé par la suite une date ou un délai plus précis (Q.10B) | <u>66 %</u> | -- | 39 % | 10 % | 24 % |
| | NA | A | N : 51 | N : 70 | N : 121 |
| On leur a précisé un coût approximatif (Q.11) | -- | -- | 65 % | 77 % | 73 % |
| | N : 70 | N : 69 | N : 51 | N : 70 | N : 260 |
| Satisfaction à l'égard de ce contact avec un représentant (Q.12) | 7,8 | <u>8,7</u> | <u>8,5</u> | 6,8 | 8,0 |

Ceux qui donnent une note de satisfaction inférieure à 8 (N: 69) ont été appelés à s'expliquer et ils donnent diverses raisons, entre autres les coûts élevés (21 %), les mauvaises informations reçues (22 %) et les longs délais (23 %). Nous ne présentons que les résultats totaux car pour les 4 strates impliquées, le nombre de répondants est trop faible (entre 7 et 32 selon la strate).

**Raisons pour ne pas être entièrement satisfait
du contact avec Hydro-Québec (note de 7 ou moins) (Q.13)**

| | Total des strates 1, 4, 5, 6 | | |
|---|------------------------------|------------------------|----------------------|
| | Vague 1 N : 35 % | Vague 2 N : 34 % | Total N : 69 % |
| Trop long délai | 7 | <u>42</u> | 23 |
| Mauvaises informations reçues | 24 | 20 | 22 |
| Trop cher, c'est à Hydro-Québec à payer | <u>30</u> | 9 | 21 |
| Hydro-Québec est mal organisée | 10 | 21 | 15 |
| Manque de communications, pas de suivi | 16 | 8 | 12 |
| Personnel non courtois | 6 | 3 | 5 |
| Hydro-Québec ne peut rien faire pour eux | 6 | 3 | 5 |
| Problème de poteaux | 7 | -- | 4 |
| Trop d'intervenants | 3 | 2 | 2 |
| Hydro-Québec renvoie la balle à d'autres intervenants | -- | 4 | 2 |
| Trop de règles de la part d'Hydro-Québec | 2 | 2 | 2 |
| Pas accès aux poteaux, non disponibles | 2 | -- | 1 |
| Autre/Ne savent pas | 10 | 14 | 12 |

2.3 Contacts par le biais de l'électricité (Q.14, 15) (Strates 2 et 3)

Dans le cas des travaux hors réseau et des raccordements/modifications, c'est habituellement l'électricien qui achemine la demande à Hydro-Québec; 35 % des clients auraient reçu un accusé de réception suite à cette demande lors de la première vague de sondage et seulement 28 % lors de la deuxième, accusé qui leur précisait le délai de réalisation approximatif pour ce type de demande.

Ceux qui n'ont pas reçu d'accusé de réception sont toutefois en forte proportion à s'être vu préciser une date ou un délai de réalisation, surtout dans le cas des travaux hors réseau, mais moins dans celui des raccordements/modifications.

Le fait de ne pas recevoir d'accusé de réception est significativement plus fréquent lors de la deuxième vague de sondage (70 % contre 49 % lors de la première vague).

Contacts par le biais de l'électricien (Q.14, Q.15)

| | Hors réseau | | Racc./ Modif. | | Total | | |
|--|---------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| | V 1 N : 20 | V 2 N: 20 | V 1 N : 51 | V 2 N: 50 | V 1 N: 71 | V 2 N: 70 | TOTAL N: 141 |
| Ont reçu un accusé de réception... | | | | | | | |
| – par courriel | 20% | 43% | 20% | 19% | 20% | 20% | 20% |
| – par courrier | 5% | 4% | 16% | 8% | 15% | 8% | 11% |
| N'ont pas reçu d'accusé | 50% | 40% | 49% | <u>71%</u> | 49% | <u>70%</u> | 62% |
| | N : 15 | N: 10 | N : 33 | N: 36 | N : 48 | N: 46 | N: 94 |
| Ont convenu avec Hydro-Québec ou leur électricien d'une date ou délai de réalisation | <u>87%</u> | 75% | 52% | 49% | 54% | 50% | 52% |

2.4 Rencontre de démarrage (Q.16 à 19) (Strates 1, 2)

Dans le cas des travaux demandés par les promoteurs et pour ceux hors réseau, une rencontre de démarrage est souvent nécessaire. Près des deux tiers de ces clients auraient effectivement participé à une telle rencontre (64 %). Par contre, pour les travaux hors réseau, la proportion est significativement à la baisse par rapport au premier sondage (70 % à 43 %).

On est cependant très satisfait de cette rencontre chez les clients, même que la satisfaction s'est améliorée pour les travaux hors réseau (de 7,9 à 8,8). Les 16 clients moins satisfaits (note de 7 et moins) parlent du délai trop long (n : 9), de mauvaises informations reçues (n : 5) et du coût trop élevé des travaux (n : 2).

| | Promo | | Hors réseau | | Total | | |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| | V 1 N : 50 | V 2 N: 50 | V 1 N : 20 | V 2 N: 20 | V 1 N : 70 | V 2 N: 70 | Total N: 140 |
| Ont participé à une rencontre de démarrage | 68% | 64% | 70% | 43% | 69% | 59% | 64% |
| | N : 34 | N: 32 | N : 14 | N: 9 | N : 48 | N: 41 | N: 89 |
| Satisfaction à l'égard de cette rencontre | 8,5 | 8,3 | 7,9 | 8,8 | 8,3 | 8,4 | 8,3 |

Les 66 promoteurs impliqués dans une telle rencontre sont 45 % à avoir reçu un compte-rendu de la rencontre : 42 % par courriel et 3 % par courrier, ce qui constitue une légère baisse par rapport à la première vague (50 %, dont 44 % par courriel et 6 % par courrier).

2.5 Visite des lieux (Q.20 à Q.25) (Strates 3, 4, 5 et 6)

La visite des lieux par un représentant d'Hydro-Québec est très variable selon les types de travaux. Elle est fréquente quand il s'agit de raccordements/modifications et déplacements, mais plus rare pour les travaux près des lignes et les abandons. La présence des clients lors de ces visites est aussi très variable. La visite des lieux se produit en moyenne 31 jours après l'inscription de la demande.

On est en général très satisfait des visites, surtout dans le cas des travaux près des lignes (8,6). La satisfaction est équivalente entre les deux vagues de sondage.

Les rares clients moins satisfaits (28 donnent une note de 7 et moins) expliquent leur insatisfaction en raison des travaux trop longs (n : 9), des mauvaises informations reçues (n : 6), du manque de communication et de suivi (n : 5), du fait qu'Hydro-Québec est mal organisée (n: 4), ou que les travaux ne sont pas encore faits (n: 3).

Toutes proportions gardées, les résultats des deux vagues sont très semblables. Nous ne présentons donc que les résultats d'ensemble.

Visite des lieux (Q.20 à 25)

Total des deux vagues

| | Racc./ Modif. % | Trav. lignes ¹ % | Déplace- ment % | Abandon % | Total % |
|--|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------|------------|
| | N : 101 | N : 101 | N : 100 | N : 101 | N : 403 |
| Un représentant d'Hydro-Québec a visité les lieux | <u>68 %</u> | 50 % | <u>75 %</u> | 22 % | 60 % |
| | N : 69 | N : 50 | N : 74 | N : 21 | N : 214 |
| Étaient présents lors de cette visite | 46 % | <u>70 %</u> | <u>72 %</u> | 34 % | 52 % |
| La visite a eu lieu après combien de jours suivant leur demande ? | 31 jours | 13 jours | 47 jours | 37 jours | 31 jours |
| | N : 33 | N : 35 | N : 53 | N : 7 | N : 128 |
| Satisfaction à l'égard de la visite | 7,7 | <u>8,6</u> | 8,0 | 7,4 | 7,9 |

¹ Pour la strate 4, on précisait au client que la visite avait pour but de discuter des mesures de sécurité nécessaires pour faire des travaux près des lignes.

2.6 Coûts des travaux (Q.26 à 28) (Tous)

Pour l'ensemble du sondage, une majorité de clients n'ont pas reçu de lettre d'évaluation du coût des travaux demandés (58 %). Encore une fois, cette réalité varie énormément d'une strate à l'autre, les promoteurs recevant un tel coût dans 68 % des cas, tandis que pour les déplacements et les raccordements/modifications, respectivement 28 % et 31 % connaissaient le coût des travaux au préalable. Dans le cas des abandons, 85 % n'ont pas reçu de lettre d'évaluation des coûts

Ce document qui fait état des coûts à prévoir est très clair pour les clients si on en croit la satisfaction qu'ils expriment à cet égard (8,2 en moyenne), soit 8,2 pour la vague 1 et 8,3 pour la vague 2.

Un peu moins de la moitié des clients ont eu des frais à payer dans le cadre des travaux demandés (48 %), surtout ceux qui en ont fait faire près des lignes (64 %) et pour des travaux hors réseau (66 %).

Pour 85 % des clients, ces frais sont assez (48 %), ou très (37 %) élevés. Cette proportion est de 92 % pour les clients qui ont décidé d'abandonner les travaux.

Les trois tableaux qui suivent présentent les résultats à toutes ces questions pour les vagues 1, et 2 et pour le total du sondage.

Coûts des travaux (Q.26 à 28)

Vague 1

| | Promo | Hors réseau | Racc./ Modif. | Trav. lignes | Déplacement | Abandon | Total |
|---|-------------|-------------|---------------|--------------|-------------|-------------|-----------|
| | N : 50 | N : 20 | N : 51 | N : 51 | N : 40 | N : 48 | N : 260 |
| Ont reçu une lettre d'évaluation sommaire du coût des travaux | % | % | % | % | % | <u>%</u> | % |
| – Par courriel | <u>60</u> | 40 | 22 | <u>49</u> | 20 | 6 | 28 |
| – Par courrier | 20 | 10 | 16 | 6 | 10 | 4 | 12 |
| – Par télécopieur | -- | -- | 2 | 2 | -- | -- | 1 |
| N'ont pas reçu de lettre | 10 % | 35 % | 61 % | 31 % | 60 % | <u>88 %</u> | 55 % |
| | N : 40 | N : 10 | N : 19 | N : 28 | N : 12 | N : 5 | N : 114 |
| Satisfaction à l'égard de la clarté de ce document | 7,8 | 8,7 | 8,1 | 8,3 | <u>9,1</u> | 7,8 | 8,2 |
| | N : 50 | N : 20 | N : 51 | N : 51 | N : 50 | N : 51 | N : 273 |
| Ont des frais à payer dans le cadre de leur demande | 54 % | <u>70 %</u> | 55 % | <u>63 %</u> | 52 % | 26 % | 52 % |
| | N : 27 % | N : 14 % | N : 28 % | N : 32 % | N : 26 % | N : 13 % | N : 140 % |
| Estiment ces frais... | | | | | | | |
| – Très élevés | 48 | 21 | 29 | 25 | 42 | 92 | 36 |
| – Assez élevés | 33 | 57 | 61 | 53 | 46 | 8 | 51 |
| – Pas élevés | 15 | 14 | 7 | 16 | 12 | -- | 10 |

Coûts des travaux (Q.26 à 28)

Vague 2

| | Promo | Hors réseau | Racc./ Modif. | Trav. lignes | Déplacement | Abandon | Total |
|---|-------------|-------------|---------------|--------------|-------------|-------------|-----------|
| | N : 50 | N : 20 | N : 50 | N : 50 | N : 46 | N : 48 | N : 264 |
| Ont reçu une lettre d'évaluation sommaire du coût des travaux | % | % | % | % | % | <u>%</u> | % |
| – Par courriel | <u>77</u> | 61 | 13 | <u>48</u> | 17 | 8 | 23 |
| – Par courrier | 6 | 9 | 13 | 10 | 8 | 4 | 11 |
| – Par télécopieur | 2 | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| N'ont pas reçu de lettre | 12 % | 26 % | <u>70 %</u> | 34 % | 63 % | <u>81 %</u> | 61 % |
| | N : 42 | N : 14 | N : 13 | N : 29 | N : 13 | N : 6 | N : 117 |
| Satisfaction à l'égard de la clarté de ce document | 7,8 | 8,7 | 8,3 | <u>8,8</u> | 8,3 | 7,2 | 8,3 |
| | N : 50 | N : 20 | N : 50 | N : 50 | N : 50 | N : 50 | N : 270 |
| Ont des frais à payer dans le cadre de leur demande | 54 % | 61 % | 36 % | <u>64 %</u> | <u>62 %</u> | 38 % | 44 % |
| | N : 27 % | N : 12 % | N : 128 % | N : 33 % | N : 31 % | N : 19 % | N : 140 % |
| Estiment ces frais... | | | | | | | |
| – Très élevés | 44 | 21 | 33 | 25 | 51 | <u>84</u> | 38 |
| – Assez élevés | 44 | 58 | 47 | 60 | 43 | -- | 46 |
| – Pas élevés | 8 | 14 | 11 | 8 | 4 | -- | 8 |

Coûts des travaux (Q.26 à 28)

Total des deux vagues

| | Promo | Hors réseau | Racc./ Modif. | Trav. lignes | Déplacement | Abandon | Total |
|---|-------------|-------------|---------------|--------------|-------------|-------------|-----------|
| | N : 100 | N : 40 | N : 101 | N : 101 | N : 86 | N : 96 | N : 524 |
| Ont reçu une lettre d'évaluation sommaire du coût des travaux | % | % | % | % | % | <u>%</u> | % |
| – Par courriel | <u>68</u> | <u>50</u> | 16 | <u>49</u> | 19 | 7 | 25 |
| – Par courrier | 13 | 9 | 14 | 8 | 9 | 4 | 11 |
| – Par télécopieur | 1 | -- | 1 | 1 | -- | -- | 1 |
| N'ont pas reçu de lettre | 11 % | 31 % | <u>66 %</u> | 33 % | 61 % | <u>85 %</u> | 58 % |
| | N : 82 | N : 24 | N : 32 | N : 57 | N : 25 | N : 11 | N : 231 |
| Satisfaction à l'égard de la clarté de ce document | 7,8 | 8,7 | 8,2 | 8,6 | 8,8 | 7,5 | 8,2 |
| | N : 100 | N : 40 | N : 101 | N : 101 | N : 100 | N : 101 | N : 543 |
| Ont des frais à payer dans le cadre de leur demande | 54 % | <u>66 %</u> | 43 % | <u>64 %</u> | 56 % | 31 % | 48 % |
| | N : 54 % | N : 26 % | N : 46 % | N : 65 % | N : 57 % | N : 32 % | N : 280 % |
| Estiment ces frais... | | | | | | | |
| – Très élevés | 46 | 21 | 31 | 25 | 46 | <u>88</u> | 37 |
| – Assez élevés | 38 | 58 | 54 | 57 | 45 | 4 | 48 |
| – Pas élevés | 12 | 14 | 9 | 12 | 8 | -- | 9 |

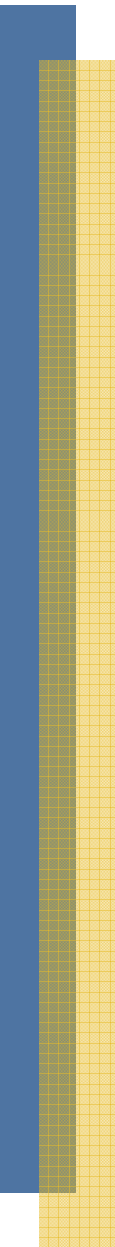
2.7 Délai des travaux (Q.29 à 31) (Strates 1 à 5)

Nous avons demandé à tous ceux avec qui on avait convenu d'un délai approximatif de réalisation des travaux si ce délai a été respecté et il semble que cela ait été le cas pour un peu plus de la moitié (56 %). Il y a une différence significative entre les résultats obtenus lors des deux vagues, alors que pour la première, c'étaient 66 % qui avaient vu le délai convenu respecté et cela a chuté à 47 % lors de la deuxième vague. Ces baisses sont encore plus importantes dans le cas des raccordements/modifications et des déplacements comme l'indiquent les 3 tableaux des pages 24 à 26.

Quand des retards ont eu lieu, Hydro-Québec avait prévenu 17 % des clients (20 % lors de la vague 1 et 16 % lors de la vague 2).

Il se serait passé en moyenne 108 jours entre l'inscription de la demande de travaux et la réalisation de ceux-ci, délai passablement plus long pour les travaux demandés par les promoteurs (256 jours) et pour les déplacements (188 jours).

Pour l'ensemble du sondage, ces délais semblent acceptables pour 42 % des clients concernés et non acceptables pour 53 %. Ces proportions ont totalement changé entre les 2 vagues. En effet, les délais apparaissaient acceptables à 51 % des clients lors de la première vague et à seulement 36 % lors de la seconde.



Nous avons demandé à tous les clients, qu'ils jugent les délais acceptables ou non, quel serait le délai acceptable pour eux et nous avons obtenu une moyenne de 34 jours, soit le tiers du temps actuel. Il y a donc des écarts très importants entre le délai actuel des travaux et le délai jugé acceptable, surtout au niveau des promoteurs et des déplacements, où l'écart dépasse 100 jours.

| | |
|-------------------------|-----------|
| Délai actuel : | 108 jours |
| Délai jugé acceptable : | 34 jours |

Délai des travaux (Q.29 à 31)

Vague 1

| | Promo | Hors réseau | Racc./ Modif. | Trav. lignes | Déplacement | Total |
|---|------------|-------------|---------------|--------------|-------------|---------|
| | N : 36 | N : 18 | N : 35 | N : 31 | N : 27 | N : 147 |
| Ceux dont le délai annoncé a été respecté | 67 % | 61 % | 63 % | 71 % | 70 % | 66 % |
| | N : 10 | N : 7 | N : 11 | N : 8 | N : 8 | N : 44 |
| Hydro-Québec les avait avisés que le délai ne serait pas respecté | 40 % | 29 % | 18 % | 25 % | -- | 20 % |
| | N : 50 | N : 20 | N : 51 | N : 51 | N : 50 | N : 222 |
| Délai écoulé entre la demande et la fin des travaux (jours) | <u>228</u> | 137 | 86 | 56 | <u>205</u> | 113 |
| Ce délai est jugé... | % | % | % | % | % | % |
| – Très acceptable | 28 | 15 | 20 | 29 | 8 | 20 |
| – Assez acceptable | 28 | 25 | 29 | 33 | 34 | 31 |
| – Peu acceptable | 16 | 20 | 20 | 12 | 20 | 18 |
| – Pas du tout acceptable | 26 | 40 | 28 | 20 | 34 | 27 |
| Délai jugé acceptable (jours) | <u>75</u> | 39 | 30 | 16 | <u>50</u> | 35 |
| Écart (jours) | 153 | 98 | 56 | 40 | 155 | 78 |

Délai des travaux (Q.29 à 31)

Vague 2

| | Promo | Hors réseau | Racc./ Modif. | Trav. lignes | Déplacement | Total |
|---|------------|-------------|---------------|--------------|-------------|---------|
| | N : 29 | N : 18 | N : 31 | N : 34 | N : 23 | N : 135 |
| Ceux dont le délai annoncé a été respecté | 55 % | <u>80 %</u> | 41 % | <u>71 %</u> | 25 % | 47 % |
| | N : 13 | N : 3 | N : 16 | N : 8 | N : 17 | N : 57 |
| Hydro-Québec les avait avisés que le délai ne serait pas respecté | 39 % | 33 % | 13 % | 24 % | 7 % | 16 % |
| | N : 50 | N : 20 | N : 50 | N : 50 | N : 50 | N : 220 |
| Délai écoulé entre la demande et la fin des travaux (jours) | <u>277</u> | 149 | 87 | 47 | <u>166</u> | 104 |
| Ce délai est jugé... | % | % | % | % | % | % |
| – Très acceptable | 6 | 17 | 13 | 23 | 4 | 13 |
| – Assez acceptable | 18 | 31 | 20 | 38 | 13 | 23 |
| – Peu acceptable | 26 | 21 | 14 | 13 | 23 | 15 |
| – Pas du tout acceptable | 50 | 31 | 49 | 22 | 55 | 45 |
| Délai jugé acceptable (jours) | <u>91</u> | <u>61</u> | 27 | 15 | <u>53</u> | 33 |
| Écart (jours) | 186 | 88 | 60 | 32 | 113 | 71 |

Délai des travaux (Q.29 à 31)

Total des deux vagues

| | Promo | Hors réseau | Racc./ Modif. | Trav. lignes | Déplacement | Total |
|---|-------------|-------------|---------------|--------------|-------------|---------|
| | N : 65 | N : 36 | N : 66 | N : 65 | N : 50 | N : 282 |
| Ceux dont le délai annoncé a été respecté | 62 % | 70 % | 50 % | <u>71 %</u> | 54 % | 56 % |
| | N : 23 | N : 10 | N : 27 | N : 16 | N : 25 | N : 101 |
| Hydro-Québec les avait avisés que le délai ne serait pas respecté | <u>40 %</u> | 30 % | 15 % | 24 % | 4 % | 17 % |
| | N : 100 | N : 40 | N : 101 | N : 101 | N : 100 | N : 442 |
| Délai écoulé entre la demande et la fin des travaux (jours) | <u>256</u> | 142 | 87 | 51 | <u>188</u> | 108 |
| Ce délai est jugé... | % | % | % | % | % | % |
| – Très acceptable | 17 | 16 | 15 | 26 | 6 | 16 |
| – Assez acceptable | 23 | 28 | 24 | 36 | 26 | 26 |
| – Peu acceptable | 21 | 21 | 16 | 12 | 21 | 16 |
| – Pas du tout acceptable | 38 | 36 | 41 | 21 | 43 | 37 |
| Délai jugé acceptable (jours) | <u>83</u> | <u>49</u> | 28 | 16 | <u>51</u> | 34 |
| Écart (jours) | 173 | 93 | 59 | 35 | 137 | 74 |

Pour les 101 clients dont le délai de réalisation des travaux n'a pas été respecté, les raisons du retard sont variées, les trois plus fréquentes étant le manque de coordination entre les intervenants (13 %), la perte de leur dossier (12 %) et le manque de personnel disponible chez Hydro-Québec (10 %).

Raisons qui expliquent le non respect du délai annoncé

| | Vague 1 N: 44 % | Vague 2 N: 57 % | Total N: 101 % |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Manque de coordination des intervenants | 13 | 12 | 13 |
| Perte du dossier | 6 | 15 | 12 |
| Manque de personnel Hydro-Québec disponible | 6 | 12 | 10 |
| Température, pluie | 9 | 5 | 6 |
| Autres travaux plus prioritaires avant le leur | 8 | 6 | 6 |
| Poteau manquant | 6 | 5 | 5 |
| Trop d'intervenants dans le dossier | 2 | 6 | 5 |
| Longueur/lourdeur administrative | 2 | 6 | 5 |
| Matériel manquant | 7 | -- | 3 |
| Autres raisons | 13 | 26 | 21 |
| Ne peuvent préciser | 30 | 19 | 23 |

2.8 Satisfaction détaillée (Q.33) (Tous)

Le niveau de satisfaction est assez élevé pour les différentes facettes du processus, sauf pour deux aspects, soit le délai nécessaire pour réaliser les travaux (5,5) et la facilité à obtenir l'information d'Hydro-Québec (5,9). On est particulièrement satisfait du respect de la propriété durant les travaux (8,9) et de la courtoisie des représentants d'Hydro-Québec (8,5). Les autres aspects soulèvent une satisfaction moyenne.

Les clients les plus satisfaits sont les promoteurs, ceux qui ont fait faire des travaux hors réseau et, surtout ceux qui ont fait faire des travaux près des lignes. Ces derniers sont significativement plus satisfaits que les autres sur tous les aspects du processus.

La satisfaction des clients a baissé entre les 2 vagues du sondage sur presque tous les aspects, particulièrement à l'égard de la facilité à obtenir l'information d'Hydro-Québec tout au long du processus (passant de 6,4 à 5,6) et face au délai global nécessaire pour effectuer leur demande (passant de 5,9 à 5,1).

Satisfaction détaillée (Q.33)

Vague 1

| | Promo N : 50 | Hors réseau N : 20 | Racc./ Modif. N : 51 | Trav. lignes N : 51 | Déplace- ment N : 50 | Abandon N : 51 | Total N : 273 |
|---|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------|------------------|
| Facilité à obtenir l'information d'Hydro-Québec tout au long du processus | <u>7,0</u> | 6,2 | 5,8 | <u>7,2</u> | 6,4 | <u>6,8</u> | 6,4 |
| Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande | 6,1 | 5,6 | 5,7 | <u>7,0</u> | 5,4 | <u>NA</u> | 5,9 |
| Respect de leur propriété lors des travaux | 8,6 | 9,3 | 8,8 | 9,1 | 8,9 | NA | 8,9 |
| Compétence des représentants d'Hydro-Québec | <u>8,3</u> | <u>8,5</u> | 7,3 | <u>8,3</u> | 7,8 | 7,3 | 7,7 |
| Courtoisie des représentants d'Hydro-Québec | 8,7 | 8,7 | 8,4 | 8,6 | 8,4 | 8,2 | 8,5 |
| Flexibilité/compréhension démontrée par les représentants d'Hydro-Québec concernant leurs besoins | <u>7,9</u> | 7,0 | 6,7 | <u>7,9</u> | 7,5 | 6,9 | 7,2 |
| Qualité de l'information fournie par les représentants d'Hydro-Québec | <u>8,2</u> | 7,6 | 6,8 | <u>8,3</u> | 7,7 | 7,3 | 7,4 |

Satisfaction détaillée (Q.33)

Vague 2

| | Promo N : 50 | Hors réseau N : 20 | Racc./ Modif. N : 50 | Trav. lignes N : 50 | Déplace- ment N : 50 | Abandon N : 50 | Total N : 270 |
|---|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------|------------------|
| Facilité à obtenir l'information d'Hydro-Québec tout au long du processus | 6,4 | <u>7,3</u> | 5,1 | <u>7,4</u> | 4,8 | 5,3 | 5,6 |
| Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande | 5,1 | 5,7 | 4,8 | <u>7,0</u> | 4,0 | <u>NA</u> | 5,1 |
| Respect de leur propriété lors des travaux | 8,6 | <u>9,4</u> | 8,8 | 9,2 | 9,1 | NA | 8,9 |
| Compétence des représentants d'Hydro-Québec | <u>8,3</u> | <u>8,5</u> | 7,4 | <u>8,7</u> | 7,6 | 6,1 | 7,6 |
| Courtoisie des représentants d'Hydro-Québec | 8,7 | 8,9 | 8,5 | <u>9,0</u> | 8,4 | 7,1 | 8,5 |
| Flexibilité/compréhension démontrée par les représentants d'Hydro-Québec concernant leurs besoins | 7,5 | 7,7 | 6,9 | <u>8,2</u> | 7,5 | 5,0 | 7,0 |
| Qualité de l'information fournie par les représentants d'Hydro-Québec | 7,6 | 8,1 | 6,7 | <u>8,4</u> | 7,3 | 5,5 | 7,0 |

Satisfaction détaillée (Q.33)

Total des deux vagues

| | Promo N : 100 | Hors réseau N : 40 | Racc./ Modif. N : 101 | Trav. lignes N : 101 | Déplace- ment N : 100 | Abandon N : 101 | Total N : 543 |
|---|------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------|
| Facilité à obtenir l'information d'Hydro-Québec tout au long du processus | 6,7 | 6,6 | 5,3 | <u>7,3</u> | 5,8 | 6,2 | 5,9 |
| Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande | 5,6 | 5,6 | 5,2 | <u>7,0</u> | 4,8 | <u>NA</u> | 5,5 |
| Respect de leur propriété lors des travaux | 8,6 | <u>9,3</u> | 8,8 | 9,2 | 9,0 | NA | 8,9 |
| Compétence des représentants d'Hydro-Québec | <u>8,3</u> | <u>8,5</u> | 7,4 | <u>8,5</u> | 7,8 | 6,8 | 7,6 |
| Courtoisie des représentants d'Hydro-Québec | 8,7 | 8,8 | 8,5 | <u>8,8</u> | 8,4 | 7,8 | 8,5 |
| Flexibilité/compréhension démontrée par les représentants d'Hydro-Québec concernant leurs besoins | <u>7,7</u> | 7,3 | 6,9 | <u>8,0</u> | 7,5 | 6,1 | 7,1 |
| Qualité de l'information fournie par les représentants d'Hydro-Québec | <u>7,9</u> | <u>7,9</u> | 6,7 | <u>8,3</u> | 7,5 | 6,6 | 7,2 |

2.9 Relation avec le maître-électricien (Q.35) (Strates 2 et 3)

La satisfaction est très élevée à l'égard du maître-électricien qui a servi d'intermédiaire entre le client et Hydro-Québec, que ce soit au niveau de la relation elle-même, de la qualité de l'information reçue ou de la facilité à obtenir celle-ci tout au long du processus. Les deux vagues offrent pratiquement les mêmes résultats.

Satisfaction à l'égard du maître-électricien (Q.35)

| | Hors réseau | | Racc./ Modif. | | Total | | |
|--|---------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| | V 1 N : 20 | V 2 N: 20 | V 1 N : 51 | V 2 N: 50 | V 1 N: 71 | V 2 N: 70 | TOTAL N: 141 |
| La relation elle-même | 8,5 | 8,6 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| La qualité de l'information reçue | 8,5 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,7 |
| La facilité à obtenir de l'information tout au long du processus | 8,4 | 8,2 | 8,9 | 8,7 | 8,9 | 8,7 | 8,8 |

Les rares clients moins satisfaits de leur relation avec le maître-électricien (les 20 qui donnent une note de 7 et moins) parlent d'un manque d'information (n : 12), des délais d'exécution trop longs (n : 3) et de problèmes avec leur dossier (n:2).

2.10 Le site d'Hydro-Québec dédié aux promoteurs et entrepreneurs (Q.36 à 38) (Strates 1 à 4)

Les promoteurs et entrepreneurs concernés sont 16 % à avoir consulté le site d'Hydro-Québec qui leur est dédié (21 % lors de la vague 1 et 13 % lors de la seconde). Ceux qui l'ont fait en sont relativement satisfaits, sauf ceux qui ont fait faire des travaux de raccordement/modification qui affichent un niveau de satisfaction plus faible.

Pour les 38 clients moins satisfaits du site, il serait difficile d'y trouver l'information (n : 23), l'information y serait incomplète (n : 10), les contacts seraient difficiles à trouver (n : 3) et finalement, les informations ne seraient pas réalistes (n : 2).

Site d'Hydro-Québec dédié aux promoteurs et entrepreneurs (Q.36 à 38)

| | Promo | | Hors réseau | | Racc./ Modif. | | Trav. lignes | | Total | | |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------|------------------|------------|--------------|------------|-------------|-------------|--------|
| | V 1 | V 2 | V 1 | V 2 | V 1 | V 2 | V 1 | V 2 | V 1 | V2 | Total |
| | N : 50 | N: 50 | N : 20 | N: 20 | N : 51 | N: 50 | N : 51 | N: 50 | N : 172 | N: 170 | N: 342 |
| Ont déjà consulté ce site | <u>32 %</u> | <u>52 %</u> | 20 % | 13 % | 16 % | 8 % | <u>29 %</u> | 16 % | <u>21 %</u> | 13 % | 16 % |
| | N : 16 | N: 27 | N : 4 | N: 3 | N : 8 | N: 4 | N : 15 | N: 8 | N : 43 | N: 42 | N: 85 |
| Satisfaction à l'égard du site | <u>7,9</u> | <u>7,5</u> | <u>8,0</u> | 8,0 | 6,3 | 5,0 | 7,2 | <u>7,9</u> | 6,9 | 6,4 | 6,7 |

2.11 Problèmes causés par d'autres intervenants (Q.39)

Selon 8 % des clients, il y aurait eu des problèmes causés par des intervenants autres qu'Hydro-Québec dans le cadre de leur demande de travaux. On note cependant une proportion très élevée de problèmes subis par les promoteurs lors de la deuxième vague de sondage alors que 41 % disent avoir rencontré de tels problèmes.

| | | Promo | Hors réseau | Racc./ Modif. | Trav. lignes | Déplacement | Abandon | Total |
|------------------------------|-------------------------|-------------|-------------|---------------|--------------|-------------|------------|---------|
| | | N : 50 | N : 20 | N : 51 | N : 51 | N : 50 | N : 51 | N : 273 |
| Vague1 | Ont eu de ces problèmes | 16 % | 10 % | 10 % | 4 % | 16 % | 2 % | 9 % |
| | | N : 50 | N : 20 | N : 50 | N : 50 | N : 50 | N : 50 | N : 270 |
| Vague 2 | Ont eu de ces problèmes | <u>41 %</u> | 22 % | 4 % | 9 % | 11 % | -- | 8 % |
| | | N : 100 | N : 40 | N : 101 | N : 101 | N : 100 | N : 101 | N : 543 |
| Total des deux vagues | Ont eu de ces problèmes | <u>28 %</u> | 15 % | 7 % | 6 % | 14 % | 1 % | 8 % |

Pour les 62 clients qui ont connu de ces problèmes, c'est le plus souvent avec Bell que cela s'est produit et avec quelques autres intervenants, souvent non identifiés.

Problèmes rencontrés

| | V 1 N : 26 n | V 2 N: 36 n | Total N: 62 n |
|---|--------------------|-------------------|---------------------|
| Avec des sous-contractants (sans préciser lesquels) | 8 | 5 | 13 |
| Avec Bell (sans préciser la nature du problème) | 5 | 4 | 9 |
| Bell qui retarde à poser les poteaux | 4 | 4 | 8 |
| Avec la municipalité | 3 | 1 | 4 |
| Avec Télus | 1 | 3 | 4 |
| Avec Télébec | 1 | 3 | 4 |
| Avec Vidéotron | 1 | 2 | 3 |
| Avec l'ingénieur | -- | 3 | 3 |