

SONDAGE SUR LE PROCESSUS ALIMENTER



Rapport

Présenté à Hydro-Québec

Le Groupe Multi Réso

Janvier 2013

013-326

Table des matières

1. CONTEXTE.....	1
2. MÉTHODOLOGIE	2
3. FAITS SAILLANTS.....	6
4. RÉSULTATS DÉTAILLÉS.....	11
4.1 DEGRÉ DE SATISFACTION GÉNÉRAL À L'ÉGARD DE LA DÉMARCHE (Q.1)	11
4.2 RAISONS QUI JUSTIFIENT L'INSATISFACTION (Q.2)	13
4.3 CONTACTS AVEC LES REPRÉSENTANTS D'HYDRO-QUÉBEC (Q.5)	15
4.4 DÉLAIS DE RÉALISATION (Q.7A À Q.14)	17
4.5 SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS RELATIONNELLES (Q.18 À Q.26)..	24
4.6 LA RELATION AVEC HYDRO-QUÉBEC (Q.27, 28A)	25
4.7 DIFFICULTÉS RENCONTRÉES EN COURS DE PROCESSUS (Q.28B, C).....	26

ANNEXE I : LE QUESTIONNAIRE

1. CONTEXTE

Depuis près de 10 ans, nous réalisons pour Hydro-Québec une étude de satisfaction auprès de clients qui ont été en contact avec l'entreprise pour les travaux suivants :

Codes de nature	Définition
Projets	
135	Prolongement du réseau aérien (promoteur)
150	Prolongement/modification du réseau souterrain (promoteur)
263	Raccordement poste hors réseau, ou poste moyenne tension
363	Changement de poste hors réseau (depuis 2009)
Services	
292	Raccordement/prolongement 201 à 400A aérien monophasé
294	Raccordement/prolongement ≤600A aérien polyphasé
340	Changement d'entrée ≤600A aérien polyphasé

Notre rapport livre les résultats du sondage fait en continu entre février 2012 et janvier 2013 auprès de 678 clients dont la date de mise en service se situait entre janvier et décembre 2012.

3. FAITS SAILLANTS

- ❑ La première conclusion à tirer du sondage est la baisse importante de la satisfaction des clients à l'égard de l'ensemble du déroulement de leur demande d'alimentation électrique depuis l'an dernier. Cette satisfaction oscillait entre 6,9 et 7,0 depuis plusieurs années, mais elle a connu une baisse significative en 2012 pour s'établir à 6,1.
- ❑ **La baisse de la satisfaction est particulièrement élevée pour les travaux faits par l'unité Services (satisfaction passée de 7,0 à 6,0), alors que pour les travaux réalisés par l'unité Projets, la baisse est plus limitée (6,8 à 6,5).**

2004	2005	2006	2007	2009	2010	2011	2012
7,6	6,9	7,0	7,0	6,9	7,0	6,9	6,1

- ❑ Comme toujours, le niveau de satisfaction des clients est étroitement lié aux communications entourant le processus : au fait qu'on ait convenu avec eux d'une date ou d'un délai de réalisation des travaux, qu'on n'ait pas reporté cet échéancier et qu'on les ait rencontrés lors du processus.
- ❑ On note un décalage entre la satisfaction face aux travaux de type Projets et ceux de type Services, les premiers recueillant maintenant une note de satisfaction plus élevée que les seconds, ce qui est une première, les travaux de type Services étant toujours plus satisfaisants par le passé.

- ❑ Les clients moins satisfaits¹ justifient principalement leur insatisfaction en disant que les délais de réalisation étaient nettement trop longs (76 %). Plusieurs autres raisons ont été invoquées, mais aucune ne rallie plus de 7 % des clients moins satisfaits.
- ❑ Cette année, 54 % des clients ont rencontré un représentant d'Hydro-Québec au cours du processus (56 % l'an dernier). Cette proportion diffère passablement selon qu'on parle de travaux de type Projets (65 %), ou de type Services (48 %).
- ❑ La visite d'un représentant est fortement appréciée des clients; 80 % de ceux qui ont reçu au moins une visite l'ont trouvée utile (88 % l'an dernier) et la moitié de ceux qui n'ont pas bénéficié d'une telle visite l'auraient estimée utile (51 % contre 46 % en 2011).
- ❑ Six clients sur dix (61 %) auraient convenu avec Hydro-Québec d'une date pour réaliser les travaux (59 % en 2011). Une forte proportion de ceux qui avaient convenu d'une date l'ont vue reportée (47 % contre 45 % en 2011). C'est un gros recul par rapport à 2004 (24 %), même par rapport à 2007 (32 %). C'est une proportion importante si on considère que **le fait de reporter la date influence directement à la baisse la satisfaction à l'égard de l'ensemble de la démarche** et que les délais de réalisation constituent le principal critère d'insatisfaction. Ainsi, chez les clients dont on reporte la date des travaux, le taux global de satisfaction s'établit à 4,9, alors qu'il est de 7,9 chez ceux dont la date n'a pas été reportée.
- ❑ Quand on a retardé les travaux, les principales raisons données par Hydro-Québec aux clients sont qu'il n'y avait personne de disponible/vacances (19 %), que l'avancement des travaux ou l'état de l'équipement ne le permettait pas (8 %), qu'on ne pouvait réaliser les travaux en raison de la température, surtout de la neige (8 %), ou encore que le poteau n'était pas accessible, l'arbre non émondé (7 %).

¹ Les 385 qui ont donné une note de satisfaction globale inférieure à 8 à la Q.1.

- ❑ Les clients sont raisonnablement satisfaits de quelques-unes des dimensions de leur relation avec Hydro-Québec durant le traitement de leur demande, mais ils sont très peu satisfaits de plusieurs, soit une satisfaction inférieure à 7,0. L'aspect le moins satisfaisant est comme toujours les délais de réalisation (5,4), suivi de près du respect des délais convenus avec le représentant d'Hydro-Québec (6,2) et la facilité à obtenir l'information désirée tout au long du processus (6,3). Ces notes sont toutes, sans exception, plus basses que celles recueillies l'an dernier, même que la note de satisfaction générale (Q.1) a baissé de 8 points de pourcentage.
- ❑ Dans tous les cas, les dimensions relationnelles sont plus satisfaisantes pour les demandes réalisées par les unités Projets que par les unités Services, ce qui est nouveau cette année. Dans certains cas, les différences sont très importantes; plusieurs affichent un écart de 4 points de pourcentage et plus.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS RELATIONNELLES

	Projets N : 246 Note	Services N : 432 Note	Total 2012 N : 678 Note ¹
Respect de la propriété lors des travaux	8,8	8,7	8,7
Courtoisie du représentant	8,8	8,5	8,6
Compétence technique du représentant d'Hydro-Québec	8,4	7,9	8,1
Flexibilité et compréhension démontrées par le représentant d'Hydro-Québec relatives à leurs besoins et contraintes	7,5	7,3	7,4
Clarté des explications obtenues sur le processus de demande d'alimentation électrique	7,5	6,6	6,9
Qualité de l'information fournie au cours du processus	7,3	6,6	6,9
Qualité des explications concernant les conditions de service et la contribution financière associée à leur demande	7,3	6,4	6,7
Facilité à obtenir l'information désirée tout au long du processus	6,8	6,0	6,3
Respect des délais convenus avec le représentant d'Hydro-Québec	6,5	6,0	6,2
Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande d'alimentation	5,9	5,2	5,4
Satisfaction globale 2012 (Q.1)	6,5	6,0	6,1
Satisfaction globale 2011 (Q.1)	6,8	7,0	6,9

¹ Note établie à l'aide d'une échelle graduée de 1 à 10, où 1 signifie pas satisfait du tout et 10, extrêmement satisfait.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS RELATIONNELLES
Comparaison avec les résultats de 2011

	Total 2011 N : 868 Note¹	Total 2012 N : 678 Note
Respect de la propriété lors des travaux	9,0	8,7
Courtoisie du représentant	8,8	8,6
Compétence technique du représentant d'Hydro-Québec	8,5	8,1
Flexibilité et compréhension démontrées par le représentant d'Hydro-Québec relatives à leurs besoins et contraintes	8,0	7,4
Clarté des explications obtenues sur le processus de demande d'alimentation électrique	7,4	6,9
Qualité de l'information fournie au cours du processus	7,4	6,9
Facilité à obtenir l'information désirée tout au long du processus	7,0	6,3
Respect des délais convenus avec le représentant d'Hydro-Québec	6,6	6,2
Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande d'alimentation	6,0	5,4
Satisfaction globale (Q.1)	6,9	6,1

- ☐ Faire affaires avec Hydro-Québec pour une demande d'alimentation électrique n'est pas si facile si on en croit les clients qui donnent une note de 5,9 à cet effet (6,4 en 2011). Cette note est significativement plus faible qu'en 2004 (7,0).
- ☐ L'ensemble de la démarche a permis au cinquième des clients (20 %) d'améliorer la perception qu'ils avaient d'Hydro-Québec, mais n'aurait rien changé à la perception de 60 % d'entre eux; on trouve cependant 19 % des clients pour qui cette perception se serait détériorée. Ceci constitue une hausse importante de la détérioration de l'image par rapport à l'an dernier (13 %).

¹ Note établie à l'aide d'une échelle graduée de 1 à 10, où 1 signifie pas satisfait du tout et 10, extrêmement satisfait.

4. RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.1 Degré de satisfaction général à l'égard de la démarche (Q.1)

Les clients sont en général peu satisfaits de l'ensemble du déroulement de leur demande d'alimentation électrique. Ils donnent à cet effet une note de 6,1 sur une échelle de satisfaction graduée de 1 à 10 (6,9 en 2011). La note donnée à Services est inférieure à celle de Projets (5,9 contre 6,5). Ces notes sont donc inversées cette année, les travaux de type Services étant habituellement mieux notés.

Le niveau de satisfaction est plus élevé dans le secteur Affaires (6,6) et plus faible dans le secteur commercial (5,8) et pour les clients de Montréal (5,2).

Comme on le verra au tableau qui suit, la satisfaction des clients est influencée par différents facteurs, entre autres qu'ils aient rencontré un représentant d'Hydro-Québec en cours de processus, convenu ou non avec Hydro d'une date de réalisation des travaux, que cette date ait été reportée et que ces délais aient été respectés ou non.

Situations	Satisfaction globale (Q.1) Note
• On a eu une rencontre avec un représentant en cours de processus (n : 368)	6,3
• On n'a pas eu de rencontre (n : 306)	6,0
• On a convenu avec eux d'une date de réalisation (n : 413)	6,4
On n'a rien convenu avec eux (n : 244)	5,7
• Cette date a été reportée (n : 195)	4,9
Elle n'a pas été reportée (n : 209)	7,9
• Les délais de réalisation ont été respectés (n : 92)	7,2
Ils n'ont pas été respectés (n : 69)	4,5

La satisfaction globale est aussi très liée au niveau de satisfaction enregistré pour chacun des aspects du service mesurés. Ainsi, plus on se dit satisfait à l'égard de la clarté des explications, de la facilité à obtenir l'information désirée, de la qualité de l'information reçue, de la compétence technique du représentant, du délai de réalisation et du respect de ce délai, plus on ressent une satisfaction globale élevée.

4.2 Raisons qui justifient l'insatisfaction (Q.2)

La principale raison invoquée par les 385 clients insatisfaits ou moins satisfaits, est de loin la longueur de la démarche et les délais encourus; 76 % en parlent.

Les autres raisons ne rallient pas plus de 7 % chacune.

RAISONS JUSTIFIANT QU'ON NE SOIT PAS TOTALEMENT SATISFAIT¹

N : 385	%
Trop long, délais trop longs	76
Manque d'information, mauvaise information, pas clair	7
Trop de bureaucratie, de paperasse, de procédures	5
Coûts trop élevés, ne s'attendaient pas à payer	5
Difficile de rejoindre quelqu'un, la bonne personne	3
Trop d'intermédiaires, de changements de responsable	3
Retard ou report dans l'exécution de la demande	3
Pas ou peu de suivi	3
Travail pas fait en entier, pas fait du tout	2
On a perdu leur demande ou dossier	1
Ont eu des conséquences, des pertes d'argent	1
Incompétence des employés d'Hydro-Québec	1
Pas eu de service, mauvais service	1
Poteaux mal placés, non accessibles	1
Hydro-Québec ne s'est pas présenté au rendez-vous	1
Autres (moins de 1 % chacune)	14

¹ Question posée à ceux qui, à la question précédente, ont donné une note de 7 ou moins.

Quand les clients ont répondu que les délais étaient trop longs, nous leur avons demandé de préciser leur pensée et la majorité voulaient dire que l'ensemble de la démarche était trop longue (52 %). Bon nombre n'ont pas aimé que la date des travaux soit reportée (15 %), ou encore de ne pas avoir été informés des délais de réalisation (9 %).

POURQUOI LES DÉLAIS SONT JUGÉS TROP LONGS

N : 253	%
Une question de délai global pour l'ensemble de la démarche	52
La date a été reportée	15
Ils n'ont pas été informés du délai	9
Un mélange de ces trois raisons	22
Ne peuvent préciser	2

4.3 Contacts avec les représentants d'Hydro-Québec (Q.5)

48 % des clients de type Projets disent qu'à leur connaissance, un représentant d'Hydro-Québec les a contactés dans les 5 jours suivant leur demande pour convenir avec eux d'une date de rencontre (40 % l'an dernier).

Si on considère l'ensemble des 678 clients, 54 % d'entre eux auraient eu une rencontre avec un représentant d'Hydro-Québec durant le processus, (56 % en 2011 et 62 % en 2010). Cette proportion est aussi significativement plus élevée pour les travaux de type Projets que pour ceux de Services (65 % contre 48 %) et pour les codes de nature 263 (69 %) et 363 (74 %). Elle est par contre plus faible pour le code de nature 294 (47 %).

Les 368 personnes qui ont rencontré un représentant (54 % de l'ensemble) ont trouvé cette rencontre très ou assez utile dans une proportion de 80 % (88 % en 2011), alors que ceux qui n'ont pas bénéficié d'une telle visite (310, ou 46 % des clients) sont 51 % à penser que cela aurait été utile. Plus du quart d'entre eux (28 %) croient que cela n'aurait pas été utile du tout, surtout ceux qui donnent une note de satisfaction de 10 à l'ensemble de la démarche (47 %). En résumé, près de la moitié de ceux qui n'ont pas reçu de visite jugent qu'une telle rencontre n'aurait pas été utile (46 %).

La visite du représentant a été jugée moins utile par les clients qui donnent une note de satisfaction générale (Q.1) de 1 à 4 (49 % peu ou pas utile du tout).

UTILITÉ DES VISITES

2012	Pour ceux qui en ont reçu N : 368 %	Pour ceux qui n'en ont pas reçu N : 310 %
Très utile	48	32
Assez utile	32	19
Peu utile	13	19
Pas utile du tout	5	28
Ne peuvent se prononcer	1	2
2011	Pour ceux qui en ont reçu N : 489 %	Pour ceux qui n'en ont pas reçu N : 379 %
Très utile	55	24
Assez utile	33	25
Peu utile	6	13
Pas utile du tout	4	34
Ne peuvent se prononcer	1	4

4.4 Délais de réalisation (Q.7A à Q.14)

Suite à leur demande, 61 % des clients auraient convenu avec Hydro-Québec d'une date pour réaliser leurs travaux (59 % en 2011). À ceux avec qui on n'a pas convenu d'une telle date nous avons demandé si on leur avait au moins donné un délai approximatif et 62 % donnent une réponse affirmative. Ainsi, si on additionne ceux à qui on a donné une date précise et ceux à qui on a plutôt donné un délai approximatif, on obtient 85 % des clients avec qui on a discuté de l'échéancier des travaux.

Ceux qui ont été prévenus de la date de réalisation des travaux l'ont surtout été par un représentant d'Hydro-Québec (68 %), mais souvent aussi par leur propre électricien (39 %).

N : 413	%
Par un représentant d'Hydro-Québec	68
Par leur électricien	39
Par quelqu'un d'autre (représentant de Bell, contracteur, ingénieur)	2
Ne peuvent préciser	2

Cette date aurait été reportée dans 47 % des cas (45 % en 2011). Il y a 9 ans, le quart des clients (24 % en 2004) avait vu la date de réalisation reportée. On a plus souvent reporté la date des travaux dans le secteur commercial (54 %).

Il faut souligner une fois de plus que le report de la date de réalisation influence beaucoup le niveau de satisfaction des clients. En effet, quand on a reporté la date des travaux, la satisfaction générale (Q.1) est de 4,9 et quand on ne l'a pas fait, la note est de 7,9.

DATE DE RÉALISATION DES TRAVAUX

N : 678

On a convenu avec eux d'une date pour la réalisation des travaux (Q.7A)

- | | |
|----------|------|
| - Oui | 61 % |
| - Non | 36 % |
| - NSP/NA | 3 % |

N : 413

Qui les a informés de cette date (Q.8A)

- | | |
|---|-------------------|
| - Leur électricien | 39 % ¹ |
| - Un représentant d'Hydro-Québec | 68 % |
| - Quelqu'un d'autre (ingénieur, Bell, etc.) | 2 % |

N : 413

Cette date a été reportée (Q.8B)

- | | |
|----------|--------------------------|
| - Oui | 47 % (29 %) ² |
| - Non | 51 % (31 %) |
| - NSP/NA | 2 % |

¹ Le total dépasse 100 % car plus d'une réponse pouvait être donnée.

² Les chiffres entre parenthèse présentent les pourcentages projetés à l'ensemble des clients.

Quand les clients ne connaissaient pas la date des travaux, nous leur demandions si on leur avait donné un délai approximatif pour la réalisation de ceux-ci.

DÉLAI APPROXIMATIF DE RÉALISATION DES TRAVAUX

N : 265 -- Ceux qui ne connaissaient pas la date des travaux

On leur a cependant donné un délai approximatif pour la réalisation des travaux (Q.7B)

- Oui	62 %
- Non	33 %
- NSP/NA	5 %

N : 164

Qui les a informés de cette date (Q.9A)

- Leur électricien	37 % ¹
- Un représentant d'Hydro-Québec	66 %
- Quelqu'un d'autre	4 %
- Ne peuvent préciser	2 %

N : 164

Ce délai a été respecté (Q.9B)

- Oui	56 % (14 %) ²
- Non	42 % (10 %)
- NSP/NA	2 %

¹ Le total dépasse 100 % car plus d'une réponse pouvait être donnée.

² Les chiffres entre parenthèse présentent les pourcentages projetés à l'ensemble des clients.

❑ Motifs qui expliquent le report de la date ou du délai de réalisation des travaux (Q.10)

Pour les 264 clients qui ont vu leur date ou leur délai de réalisation des travaux reportés, les principaux motifs invoqués par Hydro-Québec sont que personne n'était disponible (surtout pour une question de vacance), que les travaux préparatoires n'étaient pas terminés, ou que les poteaux n'étaient pas accessibles, ou pas installés. On remarque aussi bon nombre de clients (31 %) qui n'ont aucune idée de la cause du retard des travaux.

MOTIFS QUI EXPLIQUENT LE REPORT DE LA DATE OU DU DÉLAI DES TRAVAUX

N : 264	%
Personne de disponible/vacances	19
L'avancement des travaux	8
Température, neige	8
Poteau non accessible/émondage inadéquat	7
Manque d'information/de communication	4
Malentendu entre Hydro-Québec et un autre intervenant	4
Erreur dans un document, manque un document	4
Erreur de l'électricien	3
Dossier, document perdu	3
Manque de coordination entre les employés d'Hydro-Québec	2
Problème de réseau informatique	2
Ont payé la contribution en retard	2
Ne savaient pas qu'il y avait un dépôt à faire	1
Bell n'a pas planté le poteau	1
Problème technique	1
Contraintes gouvernementales	1
Problèmes de servitudes	1
Entrée électrique non conforme	1
Autres motifs (moins de 1 % chacun)	17
Ne savent pas	31

❑ Entente pour convenir d'une autre date ou délai de réalisation des travaux (Q.11)

On aurait pris une entente pour convenir d'une autre date de réalisation des travaux avec 54 % des 264 clients dont les travaux ont été reportés (ce qui donne une proportion de 21 % si on projette à l'ensemble des clients). En 2011, on avait conclu une telle entente avec 19 % de l'ensemble des clients.

Qu'on ait fixé ou non une date ou un délai pour la réalisation des travaux, pour l'ensemble des clients, à partir de la date de leur demande initiale, le délai écoulé avant que les travaux soient réalisés aura été d'en moyenne 79 jours (71 en 2011 et 67 en 2010).

DÉLAI DE RÉALISATION DES TRAVAUX (Q.12)

N : 678	%
La même journée	--
À l'intérieur d'une semaine	5
Entre 8 et 15 jours	8
Entre 16 et 29 jours	4
Un mois	11
Entre 32 et 59 jours	17
Entre 60 et 90 jours	12
Plus de 90 jours et moins de 6 mois	15
6 mois et plus	19
Autre, ne peuvent préciser	8
Moyenne	79 jours

Les délais semblent plus longs pour les travaux de type Projets que pour ceux de type Services (97 jours contre 69), surtout pour les codes de nature 135 (95 jours) et 263 (108 jours). Les délais sont passablement plus courts pour le code de nature 340 (51 jours).

Pour l'ensemble des clients (N : 678), les délais de réalisation des travaux sont jugés très ou assez acceptables dans une proportion de 46 % et non acceptables par 52 % (54 % et 44 % l'an dernier). C'est à Montréal qu'on estime les délais les moins acceptables (71 % peu ou pas du tout acceptables). On est cependant plus enclin à les trouver acceptables pour des travaux de type Projets que pour ceux de type Services (50 % acceptables contre 43 %). L'écart entre les 2 types de travaux se maintient à 7 points, sauf que le type de projet est inversé. En effet, l'an dernier, c'était pour Services qu'on était le plus positif, alors que cette année, c'est pour Projets.

LES DÉLAIS DE RÉALISATION SONT...(Q.13)

	Total N : 678 %	Projets N : 246 %	Services N : 432 %
Très acceptables	15	15	15
Assez acceptables	31	35	29
Peu acceptables	16	17	15
Pas acceptables du tout	36	30	40
Ne peuvent préciser	2	3	2

Qu'ils l'aient jugé acceptable ou non, nous avons demandé à tous les clients le délai qu'ils jugeraient acceptable et il s'établit à 37 jours en moyenne, ce qui est égal à l'an dernier (36 en 2011). Il y a 10 % des clients qui seraient prêts à attendre plus de 90 jours. Pour les travaux de type Projets, on attendrait en moyenne jusqu'à 53 jours contre 31 jours pour ceux de type Services.

DÉLAI JUGÉ ACCEPTABLE (Q.14)

N : 678	%
24 heures, un jour, aucun délai	1
Entre 2 et 7 jours, une semaine	14
Entre 8 jours et 2 semaines	21
Entre 15 et 29 jours	5
Un mois	25
Entre 32 et 60 jours	13
Entre 61 et 90 jours	6
Plus de 90 jours	10
Autre	2
Ne peuvent préciser	5
Moyenne	37 jours

4.5 Satisfaction à l'égard des dimensions relationnelles (Q.18 à Q.26)

Les clients sont beaucoup moins satisfaits qu'en 2011 sur l'ensemble des dimensions relationnelles qu'ils ont entretenues avec Hydro-Québec durant le traitement de leur demande. Toutes les notes de satisfaction recueillies sont à la baisse, surtout la note globale de satisfaction.

L'ordre de présentation des notes de satisfaction est décroissant, de la dimension la plus satisfaisante à la moins satisfaisante (sauf pour la question 1, celle de satisfaction générale). Soulignons que l'ordre est exactement le même que celui de l'an dernier. Cette année, nous avons ajouté une dimension relative aux conditions de service et à la contribution financière (Q.25a).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS RELATIONNELLES

	Projets N : 246 Note	Services N : 432 Note	Total 2012 N : 678 Note	Total 2011 N : 868 Note	Total 2010 N : 835 Note	Total 2009 N : 434 Note
Respect de la propriété lors des travaux (Q.26)	8,8	8,7	8,7	9,0	9,0	8,7
Courtoisie du représentant technique d'Hydro-Québec (Q.24)	8,8	8,5	8,6	8,8	8,8	8,6
Compétence technique du représentant d'Hydro-Québec (Q.23)	8,4	7,9	8,1	8,5	8,5	8,1
Flexibilité et compréhension démontrées par le représentant technique d'Hydro-Québec concernant leurs besoins et contraintes (Q.25)	7,5	7,3	7,4	8,0	8,0	7,6
Clarté des explications obtenues sur le processus de demande d'alimentation électrique (Q.18)	7,5	6,6	6,9	7,4	7,5	7,2
Qualité de l'information fournie au cours du processus, durant les travaux (Q.20)	7,3	6,6	6,9	7,4	7,5	7,2
Qualité des explications concernant les conditions de service et la contribution financière à leur demande (Q.25a)	7,3	6,4	6,7	ND	ND	ND
Facilité à obtenir l'information désirée tout au long du processus (Q.19)	6,8	6,0	6,3	7,0	6,9	6,7
Respect des délais convenus avec le représentant d'Hydro-Québec (Q.22)	6,5	6,0	6,2	6,6	6,7	6,6
Délai global nécessaire à Hydro-Québec pour effectuer leur demande d'alimentation (Q.21)	5,9	5,2	5,4	6,0	6,2	6,1
Satisfaction globale (Q.1)	6,5	6,0	6,1	6,9	7,0	6,9

4.6 La relation avec Hydro-Québec (Q.27, 28A)

Il semble assez difficile aux clients de faire affaires avec Hydro-Québec; ils donnent une note de 5,9 sur une échelle de 1 à 10 à cet effet (6,4 en 2011). Ce serait cependant plus facile pour les clients qui n'ont fait qu'une seule demande durant l'année (6,1 contre 5,4 pour les multi demandes). Il semble que ce soit peu facile dans le secteur commercial (5,4).

Le contact que les clients ont eu avec Hydro-Québec lors de ces travaux a influencé la perception de bon nombre d'entre eux à l'égard de l'entreprise. Leur perception se serait améliorée dans 20 % des cas, se serait détériorée selon 19 % et n'aurait pas changé pour 60 %. La perception qu'on a d'Hydro-Québec se serait améliorée de façon plus marquée pour le code de nature 363 (39 %), dans le secteur affaires (27 %) et à Montmorency (25 %).

Ces résultats sont à la baisse par rapport à l'an dernier, alors que seulement 13 % disaient que leur expérience récente avait détérioré l'image qu'ils avaient de l'entreprise.

IMPACT SUR L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

	2012 N : 678 %	2011 N : 868 %	2010 N : 835 %
- amélioré l'image	20	23	24
- détérioré l'image	19	13	12
- n'a rien changé à l'image	60	64	64
- ne peuvent se prononcer	1	1	1

4.7 Difficultés rencontrées en cours de processus (Q.28B, C)

Plus de quatre clients sur dix (43 %) disent avoir rencontré des difficultés en cours de processus (32 % l'an dernier), surtout ceux ayant fait des multi demandes (49 %) et ceux dont la date de mise en service tombe en novembre 2012 (57 %).

Les principales difficultés rencontrées sont les délais trop longs, la difficulté à obtenir de l'information, des problèmes pour rejoindre le représentant d'Hydro-Québec et les coûts trop élevés, souvent plus chers que prévus.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

N : 288	%
Délais trop longs, non respectés	49
Difficile d'obtenir de l'information	18
Difficile de rejoindre le représentant, la personne contact	13
Les coûts, plus cher que prévu, coûts imprévus	11
Trop d'intervenants dans le dossier	8
Les poteaux mal placés, besoin de déplacer les poteaux	5
Procédure complexe, exigences d'HQ compliquées	5
Ne pas être prévenus des délais, ne pas avoir l'heure juste	5
Problèmes techniques	4
Mauvais service à la clientèle, aucun service	4
Perte de documents, du dossier	3
Des coupures de courant au mauvais moment, trop longues	2
Problèmes de servitudes	2
Confusion dans les adresses	1
Autres difficultés (moins de 1 % chacune)	16

