



Sondage sur le processus Emménagement /Déménagement

Réalisé en juin et juillet 2012

ALIMENTER L'AVENIR

Préparé par:
DEC et Stratégies et Gouvernance

13 novembre 2012



Contexte et méthodologie

Étude réalisée conjointement par les Unités Intelligence d'affaires de la direction DEC et Stratégies et gouvernance de la vice-présidence - Clientèle.

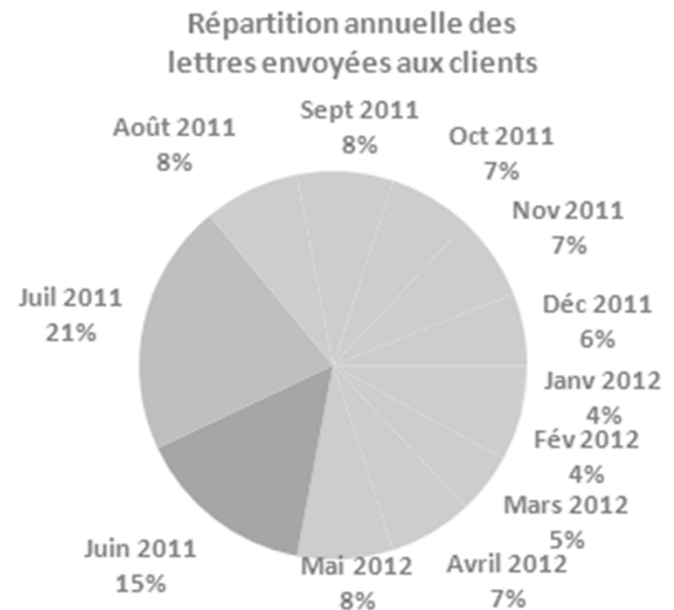
Objectifs:

- établir le taux de règlement en un contact du processus E/D;
- évaluer l'expérience client afin de fournir des intrants au tableau de bord Expérience client;
- mesurer la satisfaction à l'égard de l'ensemble du processus et du règlement de la demande;
- mesurer le nombre de contacts par canal et le « Customer Effort Score » (CES).

Méthodologie:

- Sondage téléphonique réalisé auprès de 1 021 clients à qui HQ a fait parvenir une **confirmation pour un nouveau contrat de service d'électricité** entre le 1er juin et le 31 juillet 2012.
- Les propriétaires entre deux locations ont été exclus de l'échantillon.

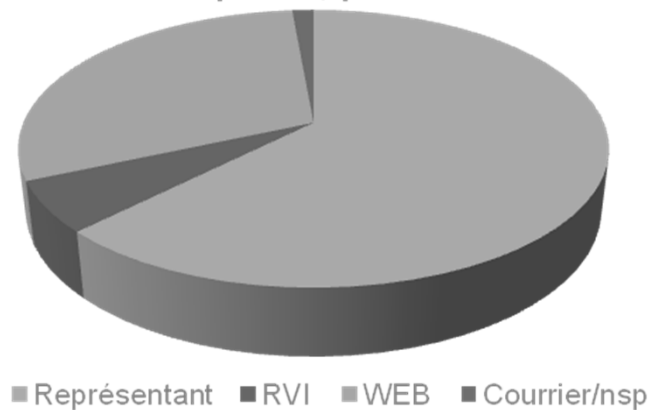
- Volume annuel: \approx 500K lettres de confirmation
- Les mois choisis pour l'échantillon (juin et juillet) représentent 36% du volume annuel.



Résultats

Canal utilisé	Répartition (%)	Satisfaction processus	Customer effort score (CES)
Cheminement RVI + complété via représentant	63	8.7	2.5
Complété via RVI	6	8.6	2.4
Complété via WEB	30	8.9	1.9
Complété via courrier / NSP	1	N/D	N/D

Répartition du nombre de transactions complétées, par canal

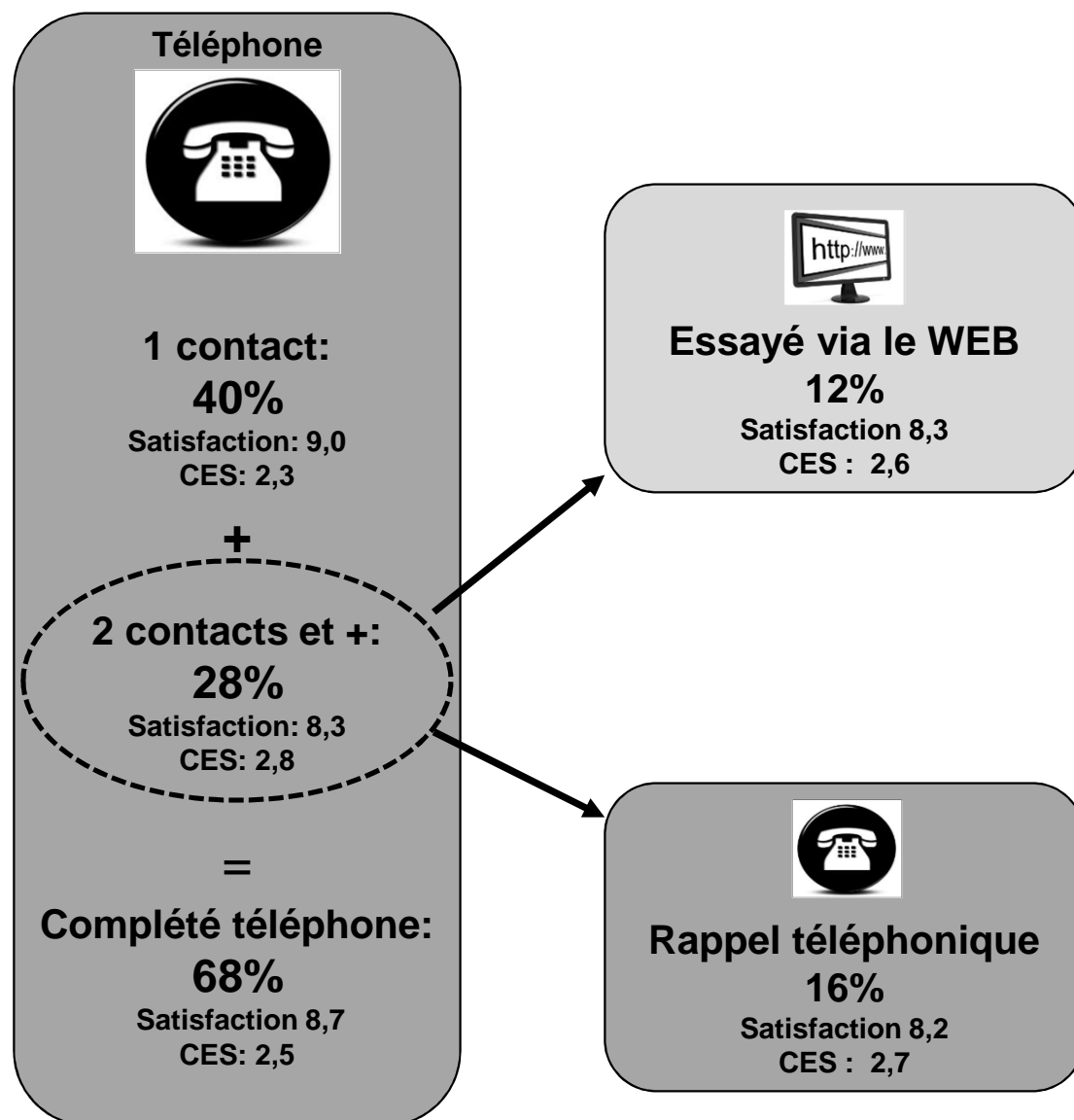


➤ Le canal web affiche le niveau d'effort le moins élevé.

Transaction complétée via le téléphone

Raisons d'avoir fait plus d'un contacts pour aviser du changement

Les % sont basés sur l'ensemble des répondants



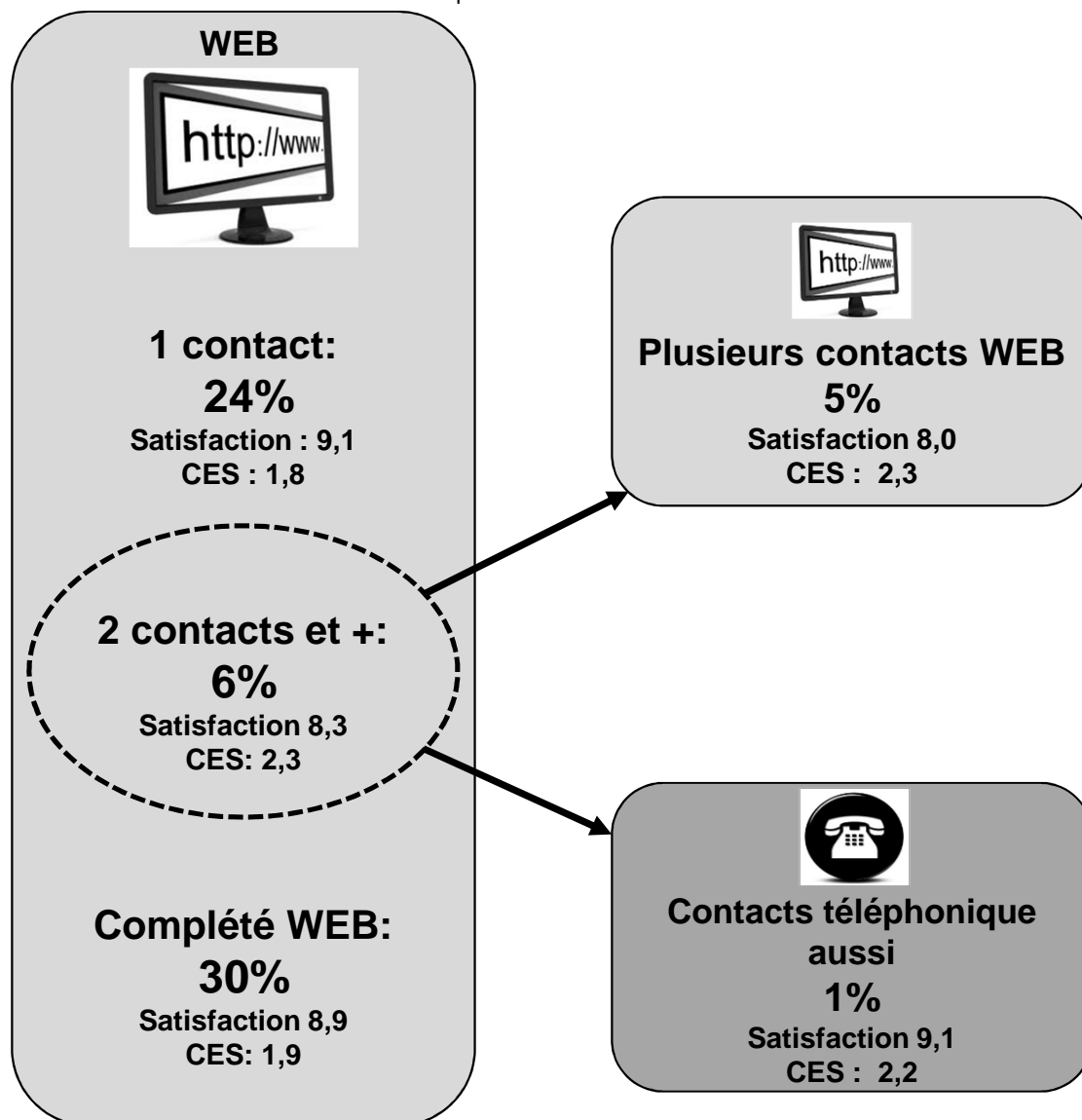
Principales raisons d'échec par le WEB	%
Pas trouvé comment faire	18
Informations manquantes	12
Problème informatique	10
HQ reconnaît pas adresse	8
Attendaient une confirmation	7
Pour changer une information	6
Doit créer une page personnelle	6

Principales raisons de rappel	%
Pas toutes les informations en main	24
Voulaient parler à un représentant	23
Pour faire un changement au dossier (date, adresse)	15
Ont fait les démarches en double (ancienne/nouvelle adr.)	10
Pour obtenir une confirmation	10

Transaction complétée via le WEB

Raisons d'avoir fait plus d'un contacts pour aviser du changement

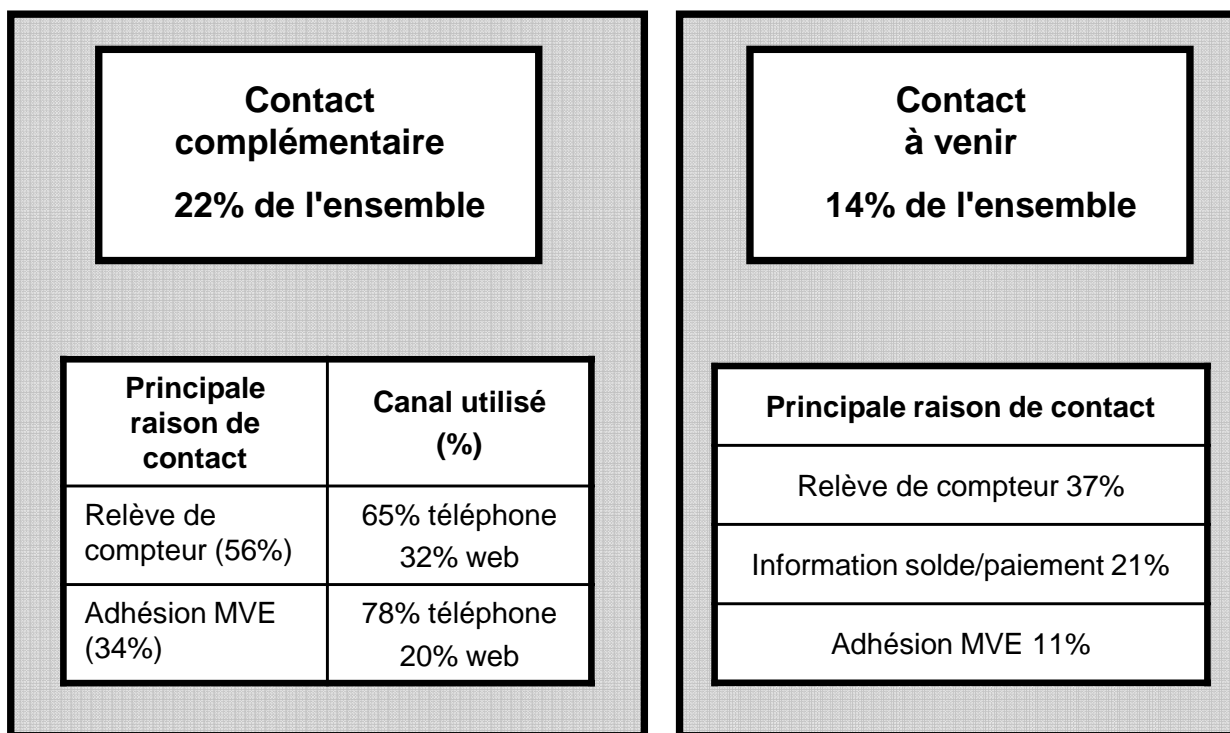
Les % sont basés sur l'ensemble des répondants



Principales raisons	%
Informations manquantes	22
Pour changer une information	14
Problème informatique	6
Pas réussi à ouvrir un compte	6
Attendaient une confirmation	6
Doit créer une page personnelle	6

Contacts complémentaires

➤ Nous considérons comme un contact complémentaire un contact non directement lié au processus ED (ex: fournir un relevé de compte, adhérer aux MVE/PA, FI, demander des informations sur le solde de compte, etc.)



- 90% des contacts complémentaires concernent la relève de compteur (56%) et l'adhésion MVE (34%).
- Au global, 66% des contacts complémentaires se font via le canal téléphonique, 31% par le web et 3% par courrier
- Seulement 50% des répondants ont réglé au premier contact SANS faire de contact complémentaire suite à leur changement.

Conclusions

- Le **taux de règlement au 1^{er} contact** du processus E/D atteint **64%**
- Le **taux de satisfaction à l'égard du processus** est de 8.8/10 et le **CES** (customer effort score)¹ de 2.3/5.
 - Lorsqu'un seul contact complémentaire est requis, le taux de satisfaction et le CES gardent les mêmes niveaux que lors d'un règlement du 1^{er} coup sans contact complémentaire.
 - On observe une baisse des résultats (satisfaction et CES) lorsque le règlement nécessite plusieurs contacts, et/ou plusieurs contacts complémentaires.
- La satisfaction des répondants ayant complété leur transaction au **1^{er} contact** affiche peu de différence entre le canal téléphonique (9.0) et le Web (9.1). Toutefois, **le niveau d'effort** requis par le client pour compléter sa demande (**CES**) **est moindre pour ceux ayant utilisé le web (1.8)** plutôt que le téléphone (2.3).
- 68% des répondants ont utilisé le canal téléphonique en cheminant à travers la RVI, et seulement 6% ont réussi à compléter entièrement leur transaction via le système automatisé.

¹ Question posée: Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie un niveau peu élevé d'effort et 5 un niveau très élevé d'effort, quel niveau d'effort avez-vous personnellement fourni afin que votre demande soit traitée ?

Causes d'insatisfaction

15% des répondants ont accordé une note de satisfaction à l'égard du processus de 7 ou moins. Voici les principales raisons d'insatisfaction soulevées:

Principale cause d'insatisfaction	Nombre de répondants	% sur l'ensemble
Processus trop complexe (relève/MVE/7 jours/mandataire)	19	1.9%
Trop long avant de recevoir la facture	14	1.4%
Problème RVI (adresse, incompréhension des termes)	13	1.3%
Temps d'attente au téléphone	13	1.3%
Erreur dans la facturation (locataire précédent, 2 fois la même facture, etc.)	12	1.2%
Veut parler à un représentant, pas à une machine	10	1.0%
Frais d'ouverture/changement de compte	10	1.0%
Pas de confirmation / pas de suivi	8	0.8%
Représentant (courtoisie, compétence, incompréhension)	8	0.8%
Processus complexe et délai pour une nouvelle installation	8	0.8%
Erreur autre – délai pour la correction	6	0.6%
Insatisfait montant MVE / entente de paiement	6	0.6%

Résultats - Vue d'ensemble

Transaction réussie
via le canal:

Répartition
par nombre
de contacts
nécessaires
au règlement

Répartition par
canal

Téléphone



1 contact:

40%

Satisfaction: 9,0

CES: 2,3

+

2 contacts et +:

28%

Satisfaction: 8,3

CES: 2,8

=

Complété téléphone:

68,4%

Satisfaction 8,7

CES: 2,5

WEB



1 contact:

24%

Satisfaction : 9,1

CES : 1,8

+

2 contacts et +:

6%

Satisfaction 8,3

CES: 2,3

=

Complété WEB:

30,2%

Satisfaction 8,9

CES: 1,9

TOTAL

**Règlement au 1^{er}
contact:**

64%

Satisfaction : 9,0

CES : 2,1

+

**Règlement en 2
contacts et +:**

34%

Satisfaction : 8,3

CES : 2,7

=

TOTAL (note):

98,6%

Satisfaction 8,75

CES: 2,3

¹⁰ NOTE: 1,4% des répondants ont soit complété leur transaction par courrier, ou ne se souviennent pas du nombre de contacts effectués ou de la façon dont ils l'ont complété