

ANNEXE 2

QUESTIONNAIRE POUR MESURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE



Suivi d'Hydro-Québec

SOM

janvier 2003

q_bi Bonjour (bonsoir), mon nom est... de la firme de recherche SOM.
 Nous effectuons présentement une étude sur Hydro-Québec et...

->>sel

q_sel *** Bonjour (bonsoir), mon nom est... de la firme de recherche
SOM. Nous effectuons présentement une étude sur Hydro-
Québec et...***...afin de sélectionner un répondant, j'aimerais savoir
combien de personnes âgées de 18 ans et plus ont votre domicile
comme résidence principale, en vous incluant?

1=*1

2=*2

3=*3

4=*4

5=*5

6=*6 et plus

0=*Aucune->>cout

**/*Note Les instruction techniques suivantes permettent des
probabilités variables de poser les questions afin d'atteindre
les quotas visés pour la production de résultats mensuels,
semestriels ou annuels.*/***

q_sikish SI Q#SEL=1,2,3,4,5,6->calrnd

->>fin

q_incalrnd lorsque (langue=f) ou (langue=a) alors q#rnd=random(100)->>calchoix

q_rnd question a remplir

—

q_incalchoix lorsque (q#rnd<24) alors q#choix=1
ou lorsque ((strate=1) et (q#rnd>23) et (q#rnd<44)) alors q#choix=2
ou lorsque ((strate=2) et (q#rnd>23) et (q#rnd<59)) alors q#choix=2
ou lorsque ((strate=3) et (q#rnd>23) et (q#rnd<48)) alors q#choix=2
ou lorsque ((strate=4) et (q#rnd>23) et (q#rnd<50)) alors q#choix=2
ou lorsque ((strate=5) et (q#rnd>23)) alors q#choix=2 ou lorsque
((strate=1) et (q#rnd>43)) alors q#choix=3
ou lorsque ((strate=2) et (q#rnd>58)) alors q#choix=3
ou lorsque ((strate=3) et (q#rnd>47)) alors q#choix=3
ou lorsque ((strate=4) et (q#rnd>49)) alors q#choix=3 ou lorsque
strate=101 alors q#choix=3 ou lorsque strate=107 alors q#choix=3

->>b1

q_choix Question à remplir.

1=Correspond à une question semestrielle d'ensemble
2=Correspond à une question semestrielle par région (avec 1)
3=Correspond à une question mensuelle (avec 1 et 2)

/*Légende*/

/*1,2,3 Question devant être posée à tous*/

/*1,2 Question devant être posée de sorte à obtenir 500 entrevues par territoire en un semestre*/

/*1 Question devant être posée de sorte à obtenir 1000 entrevues réparties proportionnellement selon le poids démographique des territoires en un semestre*/

/*ROT Indique le début d'un bloc de questions en rotation*/

/*(N) Indique une nouvelle question*/

/*(R) Indique une question reformulée*/

/* Lorsqu'une question change de numéro, on indique le numéro de l'ancienne après le libellé*/

q_b1 ***Au besoin, si on change d'interlocuteur : Bonjour (bonsoir), mon nom est ... de la firme de recherche SOM. Nous effectuons présentement une étude sur Hydro-Québec. Au besoin : ...et j'aurais besoin de votre collaboration pour quelques instants.***

De façon générale, êtes-vous... satisfait d'Hydro-Québec? /*1,2,3*/

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=***NSP/NRP**

q_b2 Et maintenant, j'aimerais que vous m'indiquiez votre degré de satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec en me donnant une note entre 1 et 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait et 1 pas du tout satisfait? /*1,2,3*/

Note à l'interviewer : Seule l'échelle de réponse est différente. Posée pour fins de comparaisons avec d'autres études.

1=*1
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10
99=*NSP/NRP

q_b7 Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie qu'Hydro-Québec ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement.

Si NSP/NRP, sondez : “ Répondez selon l'impression que vous en avez ou d'après ce que vous en avez entendu dire ”

Au besoin : Hydro-Québec est une entreprise...

q_b11 Bien gérée? /*1,2,3,ROT*/

Q_sical15 si q#choix=1,2->b15
->>cal16

q_b15 Qui contribue au développement économique du Québec? /*1,2,ROT*/

q_sical17 si q#choix=1,2,3->st17
->>cal18

Q_st17 Qui a une bonne image? /*1,2,3,ROT*/

q_sical18 si q#choix=1,2,3->b18
->>cal19

q_b18 Qui a une gestion transparente, c'est-à-dire qui rend des comptes
aux citoyens et n'a pas de secrets pour eux? /*1,2,3,ROT*/

q_sical20 si q#choix=1,2,3->b20
->>cal21

q_b20 Qui respecte l'environnement dans ses projets et activités?
/*1,2,3ROT*/

q_sical23 si q#choix=1,2,3->b23
->>cal24

q_b23 Qui s'implique dans la communauté par des dons et commandites?
/*1,2,3,ROT*/

q_sical24 si q#choix=1,2,3->b24
->>cal25

q_b24 Qui se préoccupe d'assurer aux québécois la sécurité
d'approvisionnement en électricité pour l'avenir? /*1,2,3,ROT*/

q_sical25 si q#choix=1,2,3->st25
->>cal27

q_st25 Qui contribue au développement économique des régions?
/*1,2,3ROT*/

q_txt28 Je vais vous énumérer des aspects du service ou des activités
d'Hydro-Québec. Pour chacun d'eux, donnez-moi votre degré de
satisfaction en m'indiquant une note entre 1 et 10 où 1 signifie que
vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 signifie que vous êtes
extrêmement satisfait. Quel est votre degré de satisfaction à l'égard
d'Hydro-Québec par rapport...? /*1,2,3*/

2=*cliquez ici

/*Note : **Rotation des questions ou bloc de questions*/**

q_incal28a rotation=q#cal29, q#cal31, q#cal34, q#cal35, q#cal37, q#cal39,
q#cal41, q#cal56 (apres=q#b58)

q_sical29 si q#choix=1->29

->>cal30

q_29 Je vais vous énumérer des aspects du service ou des activités d'Hydro-Québec. Pour chacun d'entre-eux, donnez-moi votre degré de satisfaction en m'indiquant une note entre 1 et 10 où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait.

Si NSP/NRP, sondez : “ Répondez selon l'impression que vous en avez ou d'après ce que vous en avez entendu dire ”

Au besoin : Quel est votre degré de satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec par rapport...?

Aux efforts qu'Hydro-Québec consacre à la recherche et au développement de produits électriques? /*1,ROT*/

1=*1 (pas du tout satisfait)
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 (extrêmement satisfait)
99=*DNK/DNA

q_sical30 si q#choix=1,2,3->30
->>cal31

q_30 À la contribution d'Hydro-Québec au développement et l'utilisation de nouvelles sources d'énergie telles que les éoliennes? /*1,2,3*/

q_sical31 si q#choix=1->31
->>cal32

q_31 À la prévention et à la sensibilisation aux dangers de l'électricité? /*1,ROT*/

q_sical32 si q#choix=1,2->b32
->>cal33

q_B32 À la préoccupation d'Hydro-Québec pour l'effet des champs électriques et magnétiques sur la santé? /*1,2*/

q_sical33 si q#choix=1,2,3->st33
->>cal34

q_st33 À la sécurité des installations d'Hydro-Québec, par exemple, ses barrages et son réseau électrique? /*1,2,3*/

q_sical34 si q#choix=1,2->34
->>cal35

q_34 Au traitement de toutes les clientèles de manière juste et équitable? /*1,2,ROT*/

q_sical35 si q#choix=1,2->35
->>cal37

q_35 Aux conseils et aux informations d'Hydro-Québec pour économiser de l'énergie? /*1,2,ROT*/

q_36 Aux programmes et aux rabais pour encourager les économies d'énergie? /*1,2*/

q_sical37 si q#choix=1,2->37
->>cal38

q_37 À la façon dont Hydro-Québec informe la population de l'utilisation qui est faite des sommes perçues. Par exemple, l'information sur la proportion qui sert aux opérations et à l'administration, l'information sur la proportion qui va en taxes et en dividendes au gouvernement, etc. ?/*1,2,ROT*/

q_sical38 si q#choix=1,2,3->b38
->>cal39

q_b38 Au prix que vous payez pour votre électricité? /*1,2,3*/

q_sical39 si q#choix=1,2,3->b39
->>cal40

q_b39 À la fiabilité du service, c'est-à-dire le nombre de pannes et les variations de tension? /*1,2,3,ROT*/

q_sical40 si q#choix=1,2->st40
->>cal41

q_st40 Au temps mis pour rétablir le courant lorsque se produit un problème? /*1,2*/

q_sical41 si q#choix=1,2,3->b41
->>cal42

q_b41 À la qualité du service à la clientèle? /*1,2,3,ROT*/

q_sical42 si q#choix=1,2,3->42
->>cal43

q_42 Au respect des clients et à la compréhension de leurs besoins? /*1,2,3*/

q_sical43 si q#choix=1,2->st43
->>cal44

q_st43 À la façon dont Hydro-Québec agit avec les clients en difficulté de paiement? /*1,2*/

q_sical44 si q#choix=1,2->st44
->>cal45

q_st44 À l'information fournie par Hydro-Québec lorsque des interruptions de courant sont prévues? /*1,2*/

q_st44a Au respect des délais annoncés lorsque Hydro-Québec doit interrompre le courant ? /*1,2*/

q_sical45 si q#choix=1,2->st45
->>cal47a

q_st45 À l'information lors des pannes (exactitude et rapidité)? /*1,2*/

q_st46 Aux informations fournies par Hydro-Québec sur les moyens d'éviter les dommages aux appareils électriques que peuvent causer les pannes ou les variations de tension? /*1,2*/

q_st47 À l'aide et aux conseils aux clients pour éviter les inconvénients lors de pannes prolongées? /*1,2*/

q_sical47a si q#choix=1,2,3->st47a
->>cal48

q_st47a Au plan d'urgence d'hydro-Québec en cas de sinistre? /*1,2,3*/

q_sical48 ->>cal53	si q#choix=1,2->st48
q_st48	À la façon dont Hydro-Québec répond aux appels téléphoniques, c'est-à-dire la clarté, la courtoisie et la rapidité? /*1,2*/
q_st49	À la façon dont Hydro-Québec assure le suivi et règle rapidement les demandes faites aux Services à la clientèle par ses clients? (modifications de dossiers ou demandes de travaux)/* 1,2*/
q_st50	À la facilité à obtenir des services téléphoniques ou la facture dans la langue de son choix? /*1,2*/
q_st52	À la relève et à la facturation, c'est-à-dire la fiabilité des compteurs et de la relève ainsi que l'exactitude des factures? /*1,2*/
q_sical53 ->>cal55b	si q#choix=1->53
q_53	Aux choix offerts par Hydro-Québec en ce qui concerne les façons de payer votre consommation d'électricité (paiement d'un montant égal chaque mois ou paiements pré-autorisés)? /*1*/
q_54	À l'aide fournie par Hydro-Québec pour comprendre votre consommation d'électricité, c'est-à-dire le fonctionnement de votre compteur ou la consommation d'électricité par appareil électrique? /*1*/
q_55	À la facilité à comprendre votre facture d'électricité? /*1*/
q_sical55b ->>cal56	si q#choix=1,2->st55b
q_st55b	Aux frais demandés pour l'ouverture ou la modification d'un dossier ou pour une demande de raccordement? /*1,2*/
q_sical56 ->>b58	si q#choix=1,2->st56
q_st56	Au respect de la propriété des clients lors de travaux électriques ou d'émondage? /*1,2,ROT*/
q_st57	À ce que fait Hydro-Québec en matière d'enfouissement des fils électriques? /*1,2*/

q_b72 Au cours des 12 derniers mois avez-vous personnellement été en contact avec Hydro-Québec? /*1,2,3*/

1=*Oui
2=*Non->b74
9=*NSP/NRP->b74

Q_B72a À quel(s) sujet(s) avez-vous été en contact avec Hydro-Québec ?

Acceptez trois mentions

***3 mentions, sortie=96,99 /*1,2,3*/**

1=*Panne
2=*Facture (montant, explication, erreur de facture, consommation)
3=*Déménagement (changement d'adresse, modification du dossier)
4=*Autre
96=*aucun autre->b73
99=*NSP/NRP->b73

q_b73 Êtes-vous... satisfait(e) du service obtenu? /*1,2,3*/

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP

q_b74 Avez-vous subi une panne de courant récemment? /*1,2,3*/

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

q_b75 Êtes-vous habituellement responsable du paiement de la facture d'électricité c'est à dire la personne qui s'occupe généralement de payer les comptes? /*1,2,3*/

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

/*Toutes les sociodémographiques : 1,2,3*/

q_s1 J'ai presque terminé. Je tiens à vous remercier du temps que vous m'avez consacré jusqu'à maintenant, votre collaboration est grandement appréciée.

À quel groupe d'âge appartenez-vous?

On peut accepter une réponse spontanée

- 1=18 - 24 ans
- 2=25 - 34 ans
- 3=35 - 44 ans
- 4=45 - 54 ans
- 5=55 - 64 ans
- 6=65 et plus
- 9=***NSP/NRP**

q_s2 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

Lire les choix au besoin

- 1=***Primaire**
- 2=***Secondaire non complété**
- 3=***Secondaire complété**
- 4=***École technique, CEGEP (partielles ou complétées)**
- 5=***Études universitaires (partielles ou complétées)**
- 9=***NSP/NRP**

q_s3 Est-ce que chez vous, en vous incluant, il y a des personnes de... ?

- 1=moins de 15 ans
- 1=15 - 24 ans
- 1=25 - 44 ans
- 1=45 - 64 ans
- 1=65 et plus

Q_s3a Quel genre de bâtiment décrit le mieux votre principal lieu d'habitation ?

Lire les choix (LES PARENTHÈSES SONT ICI OPTIONNELLES) au besoin

- 1=***Résidence unifamiliale détachée (bungalow, split level, cottage, maison mobile, etc.)**
- 2=***Maison unifamiliale semi-détachée (bordée d'un seul côté)**
- 3=***Maison de ville / unifamiliale en rangée (bordée de deux côtés)**
- 4=***Duplex**
- 5=***Triplex**
- 6=***Immeuble de 4 à 9 logements**
- 7=***Immeuble de 10 à 49 logements**
- 8=***Immeuble de 50 logements et plus**
- 88=***Autre<précisez>**
- 99=***NSP/NRP**

q_s4 Êtes-vous... de votre principal lieu d'habitation?

1=Propriétaire->s4a
2=Locataire->s4.1
9=***nsp/nrp**->s4.1

q_s4.1 Quelle est la principale source d'énergie utilisée pour chauffer votre principal lieu d'habitation ?

Ne lire le texte entre parenthèse dans les choix de réponse que si nécessaire

1=Électricité
2=Gaz naturel ou propane
3=Huile (mazout)
4=Systeme bi-énergie (utilisant électricité avec l'huile ou le gaz naturel ou le propane)
6=Bois
5=***Autre <précisez>**
9=***nsp/nrp**

q_s5 Quel est votre revenu familial brut annuel? Est-ce ... ?

À la lecture, laisser tomber le 999\$
On peut accepter une réponse spontanée

1=Moins de 10 000 \$
2=De 10 000 à 19 999 \$
3=De 20 000 à 29 999 \$
4=De 30 000 à 39 999 \$
5=De 40 000 à 49 999 \$
6=De 50 000 à 59 999 \$
7=De 60 000 à 69 999 \$
8=De 70 000 à 79 999 \$
9=De 80 000 à 89 999 \$
10=De 90 000 à 99 999 \$
11=De 100 000 à 119 999 \$
12=120 000 \$ et plus
99=***NSP/NRP**

q_s6 Au total, combien de personnes habitent chez vous en vous incluant?

1=***1**
2=***2**
3=***3**
4=***4**
5=***5**

6=*6
7=*7 et plus
9=*NSP/NRP

q_s7 Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez encore?

1=*Anglais
1=*Français
1=*Autre

q_s7a Quelle est la langue que vous parlez le plus souvent à la maison ?

1=*Anglais
1=*Français
1=*Autre

q_s8 Êtes-vous né(e) au Canada?

1=*Oui
2=*Non->S9A
9=*NSP/NRP->s10

q_s9 Laquelle des situations suivantes correspond à la vôtre?

1=Mes deux parents sont nés au Canada->s10
2=Un seul de mes parents est né à l'extérieur du Canada
3=Mes deux parents sont nés à l'extérieur du Canada dans le même pays
4=Mes deux parents sont nés dans deux pays différents
9=*NSP/NRP->s10

q_s9a À quelle origine culturelle vous identifiez-vous le plus?

18=*Canada / Québec
01=*Grèce
02=*Italie
03=*Portugal
04=*Grande-Bretagne (Angleterre, Galles, Irlande, Écosse)
05=*France
20=*Allemagne
06=*Autre pays de l'Europe de l'Ouest
07=*Europe de l'Est (Russie, Pologne, Tchéc., etc.)
17=*États-Unis
15=*Haïti
16=*Jamaïque
08=*Amérique latine (Amérique du Sud et Centrale)
09=*Égypte
21=*Maroc
10=*Autre pays d'Afrique
11=*Chine
12=*Vietnam

14=*Liban
13=*Autre, Asie
88=*Autre
99=*NSP/NRP

Q_SICALS9C SI Q#S8=2->S9C
->>s10

q_s9c Depuis combien d'années êtes-vous au canada?

99 :nsp/nrp

—

q_s10 ***Notez le sexe du répondant?***

1=*Homme
2=*Femme

->>FIN

q_fin Encore une fois, je suis..., et je vous ai appelé pour la maison de recherche SOM pour le compte d'Hydro-Québec. Je voudrais vous remercier du temps que vous m'avez consacré. Nous voulons aider les gens à se faire entendre et votre opinion est importante pour permettre à SOM d'y arriver.

***informations
projet=suivi03a
fichier=fsuivi03a
reseau=serveur1:p03001s1a:
fusion=oui
gestion=standard
pages=pmrachel:pr03001:pw03001s1a:

