ANNEXE A

RAPPORT DE SONDAGE SUR LA PERCEPTION DES CLIENTS

Pilote sur l'abaissement de la tension au poste Pierre-Boucher (PBR)

Rapport d'un sondage sur les perceptions des clients résidentiels, commerciaux et d'affaires

Mai 2006

multi réso
recherche marketing

Table des Matières

1. Contexte 3

2. Méthodologie 4

3. Faits saillants 6

3. Résultats détaillés 8

3.1 Satisfaction générale 8

3.2 Fiabilité du service 9

3.3 Absence de variations de tension 12

4. Conclusion 15

Annexe 1 16

1. Contexte

Dans le cadre de son projet pilote testant l'abaissement de la tension au poste Pierre-Boucher (PBR), la Vice présidence Réseau veut évaluer la perception des clients qui ont «participé» au pilote. Cet abaissement de tension devrait permettre d'assurer un niveau de tension optimal générant une économie d'énergie tout en étant complètement transparent pour les clients. Les essais d'abaissement sont en cours depuis le 29 juin 2005. Afin de suivre la qualité de la tension chez les clients, plusieurs capteurs de tension ont été installés à des points critiques du réseau PBR. À ce jour aucune plainte n'a été enregistrée au Centre d'appels. Le but de l'évaluation est de vérifier directement auprès des clients que la qualité de l'alimentation électrique ne s'est pas détériorée.

2. Méthodologie

Le sondage a été fait par téléphone par Le Groupe Multi Réso entre les 6 et 26 avril 2006, auprès de clients résidentiels, commerciaux et d'affaires du poste Pierre-Boucher et de clients du poste du Tremblay non touchés par le projet pilote, ces derniers servant de groupe contrôle.

La clientèle des deux postes se répartit de la façon suivante:

	Poste Pierre-Boucher		Poste du Tremblay	
	N	%	N	%
• Clients résidentiels	11 855	94	37 162	91
• Clients commerciaux et institutionnels	725	6	3 501	9
• Clients industriels	34	0,3	187	0,5
Total	**12 614**	**100**	**40 850**	**100**

Le poste du Tremblay a été retenu car sa clientèle se répartit de façon comparable entre les segments et que l'indice de continuité a évolué dans le même sens entre 2004 et 2005.

Indice de continuité

Poste Pierre-Boucher		Poste du Tremblay	
2004	2005	2004	2005
2,07 heures	4,56 heures	0,84 heure	1,82 heures

En tout, 1463 entrevues ont été complétées. Elles sont segmentées de la façon suivante:

	Poste Pierre-Boucher			Poste du Tremblay		
	N	Marge[1] d'erreur		N	Marge d'erreur	
		%	X/10		%	X/10
Clients						
• Résidentiels	501	±4,4	±0,2	500	±4,4	±0,2
• Commerciaux et institutionnels	150	±8,0	±0,3	250	± 6,2	±0,3
• Industriels	15	--	--	47	± 11,8	±0,6
Total	**666**	±3,8	±0,2	**797**	±3,5	±0,2

[1]**Marge d'erreur selon qu'il s'agit d'une réponse en % ou sur une échelle de 1 à 10.**

- Pour les 6 strates de l'étude (les clientèles résidentielle, commerciale et d'affaires des deux postes), le taux de réponse varie de 55% à 67%. Les bases administratives détaillées se trouvent à l'annexe I.
- Les tarifs 79, 80, 19, 72 et T3 ont été retirés, ainsi que les clients qui ont des abonnements dans les deux postes.
- L'abonnement retenu pour représenter le client est celui dont le montant des ventes est le plus élevé.

3. Faits saillants

En début de sondage, quand on leur demande s'ils sont satisfaits d'Hydro-Québec en général, les clients des deux postes donnent pratiquement la même note : 7,8 à Pierre-Boucher et 7,7 à du Tremblay.

Ceux qui ont donné une note de satisfaction inférieure à 7 (17% de l'ensemble) invoquent surtout les tarifs élevés d'Hydro-Québec pour justifier leur insatisfaction. Très rares sont ceux qui vont parler spontanément des variations de courant. Les clients du poste Pierre-Boucher sont plus nombreux à donner les défaillances du réseau comme motif d'insatisfaction. Ces clients sont très peu nombreux, et ces résultats sont sans doute davantage liés à l'indice de continuité qu'au pilote d'abaissement de tension. C'est la perception d'un changement dans la qualité de l'alimentation qui nous permettra de juger de l'effet du pilote.

Les résultats recueillis aux postes Pierre-Boucher et du Tremblay sont très semblables, que ce soit au niveau de la satisfaction générale à l'égard d'Hydro-Québec ou de l'absence de variations du courant. Au niveau de la fiabilité de l'alimentation, les clients du poste Pierre-Boucher sont moins satisfaits que les clients de Du Tremblay ce qui vient renforcer l'hypothèse de l'effet de l'indice de continuité. D'ailleurs, la perception des clients quant à l'amélioration, à la détérioration, ou au maintien des services s'équivaut d'un poste à l'autre.

Si on s'attarde plus particulièrement à l'absence de variations du courant, la note de satisfaction moyenne recueillie au poste Pierre-Boucher s'établit à 8,2 contre 8,4 au poste du Tremblay; une satisfaction élevée et un écart non significatif entre les deux postes.

De plus, <u>8% des clients du poste Pierre-Boucher estiment qu'il y a eu amélioration à ce niveau au cours de la dernière année, alors que seulement 3% trouvent que cela s'est détérioré</u>. Ces proportions sont de 7% et 3% au poste du Tremblay. Dans tous les cas, l'amélioration est plus élevée que la détérioration (voir le tableau de la page suivante).

Il est impossible de lier l'insatisfaction des clients, qui reste quand même marginale, au projet pilote d'abaissement de tension. De plus, malgré un certain pourcentage d'insatisfaction, l'amélioration perçue du service est toujours supérieure à sa détérioration.

Perceptions quant aux variations du courant de la dernière année

	Poste Pierre-Boucher		Poste du Tremblay	
	N	%	N	%
• **Clients résidentiels**	501		500	
- améliorée		9		8
- détériorée		3		3
• **Clients commerciaux et institutionnels**	150		250	
- améliorée		7		5
- détériorée		3		2
• **Clients industriels**	15		47	
- améliorée		8		7
- détériorée		3		3
• **Total**	666		797	
- améliorée		8		7
- détériorée		3		3

3. Résultats détaillés

3.1 Satisfaction générale

À une question portant sur leur satisfaction générale à l'égard d'Hydro-Québec, les clients résidentiels du poste Pierre-Boucher se déclarent plus satisfaits que les clients du poste Du Tremblay, comme l'illustre le tableau suivant:

Satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec en général

	Poste Pierre-Boucher		Poste du Tremblay	
	N	Note	N	Note
• Clients résidentiels	501	7,8 ↑*	500	**7,3***
• Clients commerciaux et institutionnels	150	8,0	250	8,3*
• Clients industriels	15	7,6	47	8,4*
Total	**666**	**7,8**	**797**	**7,7**

*** Résultats soulignés : statistiquement plus élevés que la moyenne. Résultats en gras: statistiquement plus faibles que la moyenne.**
***↑↓ : Résultats statistiquement différents entre les deux postes.**

Question : Pourriez-vous m'indiquer votre degré de satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec en général sur une échelle de 1 à 10 ?
1 : pas du tout satisfait 10 : extrêmement satisfait

On ne peut cependant lier cette différence à l'alimentation électrique. En effet, aux répondants qui ont donné une note inférieure à 7 sur 10 à la question précédente on a demandé les raisons de leur insatisfaction. Il n'est pas surprenant de constater que les clients non satisfaits (moins de 7) sont significativement plus nombreux à donner les défaillances du réseau comme motifs d'insatisfaction à Pierre-Boucher. L'indice de continuité y est passablement plus élevé. Il s'agit néanmoins de résultats marginaux puisqu'ils représentent 2% de l'ensemble des répondants. C'est plutôt la perception d'un changement dans la qualité de l'alimentation qui nous permettra de juger de l'effet du pilote.

Raisons de l'insatisfaction[1]

	Poste Pierre-Boucher N : 108	Poste du Tremblay N : 147
	%	%
• Tarifs trop élevés, hausses injustifiées	65 ↓	82
• Défaillances du réseau, pannes	16 ↑	5
• Compteurs non fiables	5	3
• Difficile de communiquer avec Hydro-Québec, répondeurs	4	1
• Facture complexe	2	5
• Mauvais service à la clientèle	3	3
• Monopole, devrait avoir de la compétition	2	1
• Hydro-Québec fait trop de profits avec ses clients	1	1
• Bris de matériel non dédommagé	1	1
• Autres, ne peuvent préciser	19[2]	11

[1] Question posée à ceux qui ont donné une note de satisfaction inférieure à 7 à la question précédente.
[2] Aucun commentaire ne rallie 1% des clients.

3.2 Fiabilité du service

Les clients du poste Pierre-Boucher sont moins satisfaits que ceux du poste du Tremblay, surtout les clients commerciaux et institutionnels. Cette différence est sans doute liée la différence dans l'indice de continuité qui est plus élevé au poste Pierre-Boucher.

Niveau de satisfaction par rapport à la fiabilité du service

	Poste Pierre-Boucher		Poste du Tremblay	
	N	Note	N	Note
• Clients résidentiels	501	8,3 ↓*	500	8,7
• Clients commerciaux et institutionnels	150	**7,7 ↓***	250	8,8
• Clients industriels	15	8,2	47	8,6
Total	**666**	**8,1 ↓**	**797**	**8,7**

*** Résultats soulignés : statistiquement plus élevés que la moyenne. Résultats en gras: statistiquement plus faibles que la moyenne.**
***↑↓ : Résultats statistiquement différents entre les deux postes.**

Question : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la fiabilité du service, c'est-à-dire l'absence de pannes, sur une échelle de 1 à 10 ?
1 : pas du tout satisfait 10 : extrêmement satisfait

Cependant, lorsqu'interrogés sur l'évolution perçue de la fiabilité du service, la très grande majorité des clients des deux postes trouvent que la fiabilité s'est maintenue ou s'est améliorée. La proportion de clients qui trouvent que la fiabilité s'est améliorée est significativement plus élevée à Pierre-Boucher. Si, tel que mentionné précédemment, les clients commerciaux et institutionnels étaient moins satisfaits de la fiabilité du service, ils ne sont proportionnellement pas plus nombreux à trouver qu'il y a eu détérioration à ce niveau au cours de la dernière année et ne semblent donc pas avoir été affectés par le pilote.

.

Évolution perçue de la fiabilité du service

	Poste Pierre-Boucher		Poste du Tremblay	
	N	%	N	%
• **Clients résidentiels**	501		500	
- restée la même		81↓		87
- améliorée		16↑		9
- détériorée		2		2
• **Clients commerciaux et institutionnels**	150		250	
- restée la même		84		88
- améliorée		11		9
- détériorée		5		--
• **Clients industriels**	15		47	
- restée la même		93		87
- améliorée		7		6
- détériorée		--		4
• **Total**	666		797	
- restée la même		82 ↓		88
- améliorée		15 ↑		9
- détériorée		3		2

Interrogés sur ce qui s'est amélioré durant la dernière année, les clients qui estiment que la fiabilité du service s'est améliorée (82% et 88% selon le poste) durant la dernière année mentionnent majoritairement une diminution des pannes et ce, dans les deux postes.

Ce qui s'est amélioré

	Poste Pierre-Boucher N : 100	Poste du Tremblay N : 72
	%	%
• Moins de pannes	73	67
• Plus d'entretien du réseau, meilleur réseau	7	4
• Réparation plus rapide des bris	6	8
• Moins de variations de courant, plus stable	4	7
• Meilleur service	3	6
• Sont avisés lors des coupures	2	--
• Autres, ne peuvent préciser	11	18

Plus d'une réponse possible

Question posée à ceux qui estiment que la fiabilité du service s'est améliorée durant la dernière année. Qu'y a-t-il de différent ?

Les clients qui trouvent que la fiabilité du service s'est détériorée au cours de la dernière année, 3% des clients interrogés au poste Pierre-Boucher et 2% au poste du Tremblay, mentionnent l'augmentation des pannes dans une très forte proportion au poste Pierre-Boucher, mais les nombres sont très petits.

Ce qui s'est détérioré

	Poste Pierre-Boucher N : 18		Poste du Tremblay N : 12	
	%	N	%	N
• Plus de pannes qu'avant	94	17	33	4
• Plus dispendieux	--	--	25	3
• Bris, disfonctionnement de matériel	22	4	--	--
• Autres	6	1	25	3
• Ne peuvent préciser	--	--	17	2

Attention : Nombre de répondants très restreint. Plus d'une réponse possible

Question posée à ceux qui estiment que la fiabilité du service s'est détériorée durant la dernière année. Qu'y a-t-il de différent ?

3.3 Absence de variations de tension

La satisfaction de la clientèle à l'égard de l'absence de variations de tension est passablement élevée dans les deux postes. Les clients résidentiels des deux postes sont plus satisfaits et, comme pour la fiabilité du service, les clients commerciaux et institutionnels de Pierre-Boucher sont les moins satisfaits. L'écart entre les deux postes n'est cependant pas significatif.

Niveau de satisfaction par rapport à l'absence de variations de courant

	Poste Pierre-Boucher		Poste du Tremblay	
	N	Note	N	Note
• Clients résidentiels	501	8,3*	500	8,5*
• Clients commerciaux et institutionnels	150	**7,9***	250	8,2
• Clients industriels	15	7,6	47	8,1
Total	**666**	**8,2**	**797**	**8,4**

*** Résultats soulignés : statistiquement plus élevés que la moyenne. Résultats en gras: statistiquement plus faibles que la moyenne.**

Question : Donnez-moi votre niveau de satisfaction par rapport à l'absence de variations du courant (de la tension). Cela peut se manifester par exemple par des lumières qui clignotent ou qui jaunissent, sur une échelle de 1 à 10 ?
1 : pas du tout satisfait 10 : totalement satisfait

Pour vérifier si le pilote d'abaissement de tension avait entraîné une détérioration de la stabilité de la tension, nous avons interrogé les clients des deux postes sur leur perception de l'évolution de la stabilité de la tension au cours de la dernière année. Les résultats montrent que, si les clients commerciaux et institutionnels de Pierre-Boucher sont moins satisfaits de la stabilité de la tension, ils ne sont pas proportionnellement plus nombreux à trouver que la situation s'est détériorée. Il n'y a pas de différences entre les clientèles des deux postes.

Évolution perçue de la stabilité de la tension

	Poste Pierre-Boucher		Poste du Tremblay	
	N	%	N	%
• **Clients résidentiels**	501		500	
- resté la même		86		88
- amélioré		9		8
- détérioré		3		3
• **Clients commerciaux et institutionnels**	150		250	
- resté la même		89		90
- amélioré		7		5
- détérioré		3		2
• **Clients industriels**	15		47	
- resté la même		93		89
- amélioré		--		2
- détérioré		--		9
• **Total**	666		797	
- resté la même		87		89
- amélioré		8		7
- détérioré		3		3

Question : Au cours de la dernière année, trouvez-vous que, au niveau des variations du courant (de la tension), le service s'est amélioré, détérioré, ou est resté le même ?

Pour la grande majorité des répondants, la stabilité de la tension est restée la même. Lorsqu'ils ont dit que la situation s'était améliorée ou détériorée, nous leur avons demandé ce qui s'était amélioré ou détérioré. Les deux tableaux suivants résument les réponses des clients. Il faut garder à l'esprit que les nombres petits, particulièrement pour la détérioration.

Ce qui s'est amélioré

	Poste Pierre-Boucher N : 55	Poste du Tremblay N : 53
	%	%
• Moins de variations qu'avant, plus stable	60	55
• Moins de pannes	18	21
• Moins de problèmes (sans préciser lesquels)	9	11
• Meilleur service, réponse plus rapide	2	6
• Autres, ne peuvent préciser	16	17

Plus d'une réponse possible

Ce qui s'est détérioré

	Poste Pierre-Boucher N : 20		Poste du Tremblay N : 22	
	%	N	%	N
• Variations plus fréquentes, plus de clignotements	85	17	77	17
• Plus de pannes qu'avant	20	4	5	1
• Bris de matériel dus aux fluctuations	5	1	18	4
• Coûts plus élevés	--	--	9	2
• Autres	--	--	5	1

Attention : Nombre de répondants très restreint. Plus d'une réponse possible

Dans les deux postes, la principale cause de détérioration est l'augmentation de la fréquence des variations de tension. Il n'y a pas de différence entre les postes et les nombres sont très petits. On ne peut conclure à une influence du pilote.

4. Conclusion

Les résultats recueillis aux postes Pierre-Boucher et du Tremblay sont très semblables, que ce soit au niveau de la satisfaction générale à l'égard d'Hydro-Québec ou de l'absence de variations du courant. Au niveau de la fiabilité de l'alimentation, les clients du poste Pierre-Boucher sont moins satisfaits que les clients de Du Tremblay ce qui vient renforcer l'hypothèse de l'effet de l'indice de continuité. D'ailleurs, la perception des clients quant à l'amélioration, à la détérioration, ou au maintien des services s'équivaut d'un poste à l'autre.

Si on s'attarde plus particulièrement à l'absence de variations du courant, la note de satisfaction moyenne recueillie au poste Pierre-Boucher s'établit à 8,2 contre 8,4 au poste du Tremblay; une satisfaction élevée et un écart non significatif entre les deux postes.

De plus, 8% des clients du poste Pierre-Boucher estiment qu'il y a eu amélioration à ce niveau au cours de la dernière année, alors que seulement 3% trouvent que cela s'est détérioré. Ces proportions sont de 7% et 3% au poste du Tremblay. Dans tous les cas, l'amélioration est plus élevée que la détérioration (voir le tableau de la page suivante). Il est impossible de lier l'insatisfaction des clients, qui reste quand même marginale, au projet pilote d'abaissement de tension. De plus, malgré un certain pourcentage d'insatisfaction, l'amélioration perçue du service est toujours supérieure à sa détérioration.

Annexe 1

Bases administratives

	Poste Pierre-Boucher			Poste Du Tremblay		
	Résidentiel	Commercial	Industriel	Résidentiel	Commercial	Industriel
	N	N	N	N	N	N
• **Nombre de sélections**	1 071	320	27	1 244	673	87
- Dans l'échantillon	855	257	23	876	454	70
- Hors échantillon	216	63	4	368	219	17
• **Dans l'échantillon**	855	257	23	876	454	70
- Entrevues complétées	501	150	15	500	250	47
- Pas de réponses	64	48	1	90	122	15
- Répondants absents	1	--	--	5	--	--
- Refus	289	59	7	281	82	8
• **Hors échantillon**	216	63	4	368	219	17
- Non éligibles[1]	68	35	2	140	85	5
- Mauvais numéros	141	21	--	221	127	12
- Langue étrangère	2	1	--	3	2	--
- Incapacité	5	--	--	4	3	--
- Duplicata	--	6	2	--	2	--
Taux de réponse	58,6%	58,4%	65,2%	57,1%	55,1%	67,1%

[1] N'habitent/ne travaillent pas à l'adresse actuelle depuis au moins 2 ans.