



Suivi de la satisfaction Remplacement de compteurs Secteur commercial

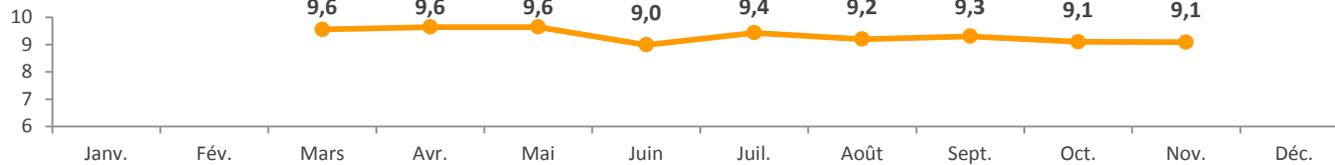
Période : novembre 2016

Rapport mensuel

L'installation (Q.17 A à G) ⁽¹⁾

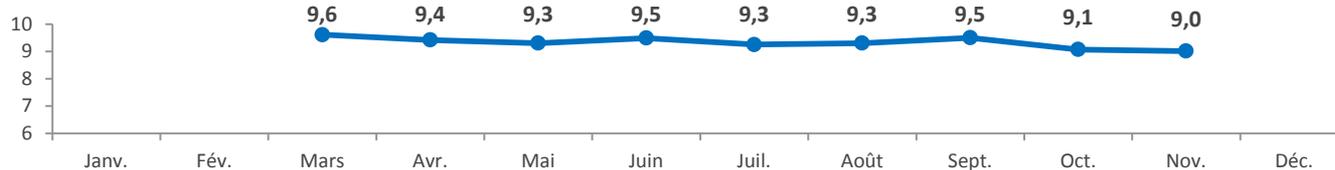
*Note : les résultats doivent être interprétés avec précaution en raison de la faible taille d'échantillon (n<30).

Modèle 2
(n =24)* ⁽²⁾
Marge d'erreur : 0,5



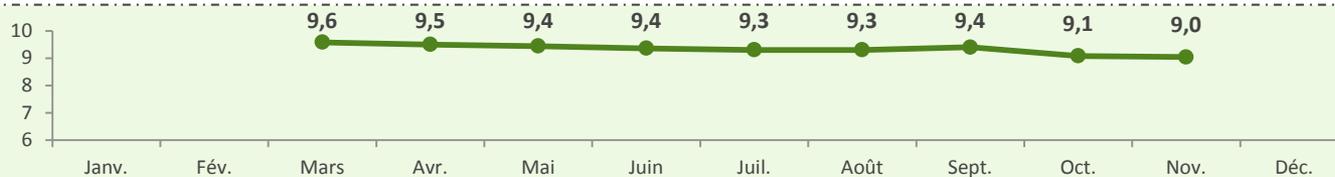
Cumul **2016**
Moy. **9,4**
n **276**
m. d'erreur **0,2**

Modèle 4
(n =62) ⁽²⁾
Marge d'erreur : 0,4



Cumul **2016**
Moy. **9,3**
n **505**
m. d'erreur **0,1**

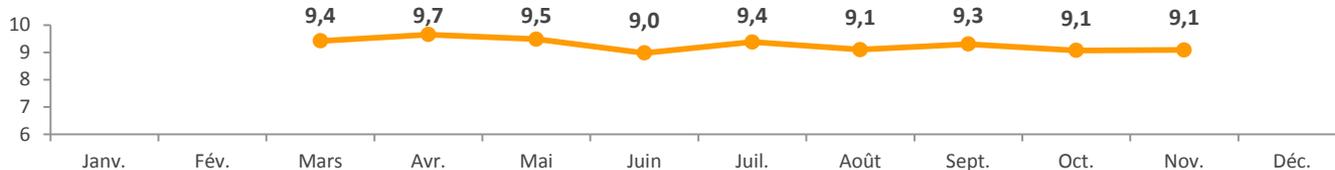
Total nov. 2016 ⁽³⁾
(n =86)
Marge d'erreur : 0,4



Cumul **2016**
Moy. **9,3**
n **781**
m. d'erreur **0,1**

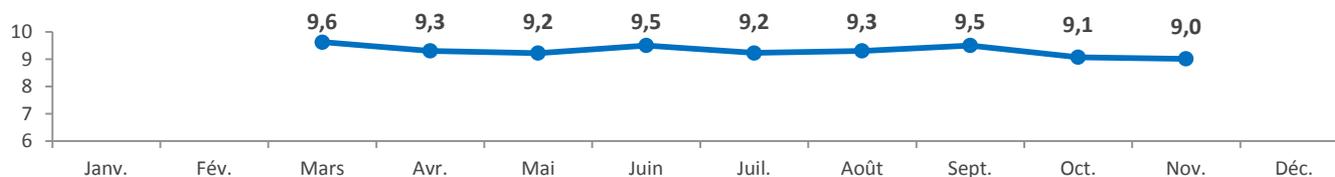
Global – installation + contacts (Q.14 + Q.17) ^{(4) (5)}

Modèle 2
(n =24)*
Marge d'erreur : 0,5



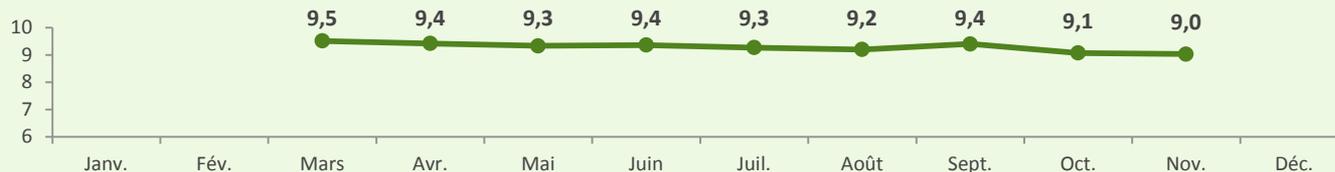
Cumul **2016**
Moy. **9,3**
n **280**
m. d'erreur **0,2**

Modèle 4
(n =63)
Marge d'erreur : 0,4



Cumul **2016**
Moy. **9,3**
n **509**
m. d'erreur **0,1**

Total nov. 2016
(n =87)
Marge d'erreur : 0,3



Cumul **2016**
Moy. **9,3**
n **789**
m. d'erreur **0,1**

Dans cette étude, 11 critères concernant les contacts téléphoniques (Q.14) et le service d'installation (Q.17) sont plus spécifiquement évalués.

La faible taille d'échantillon ne nous permet pas de présenter les résultats des contacts téléphoniques (Q.14).

Q.17 Le nombre de répondants insatisfaits – base totale (n=100)

Q.17 novembre 2016	Nb d'insatisfaits (1 à 7)	Nb de répondants	Ratio
Niveau de satisfaction se rapportant à la visite du technicien à l'égard de...			
a) Du respect de l'horaire du ou des rendez-vous	1	11*	9 %
b) De la façon dont le représentant s'est identifié lorsqu'il s'est présenté chez vous	6	62	10 %
c) De la durée de la visite pour le remplacement du compteur	1	59	2 %
d) Du professionnalisme de l'installateur	4	61	7 %
e) De la courtoisie démontrée par l'installateur	3	62	5 %
f) De la qualité des renseignements fournis par l'installateur	8	49	16 %
g) Du respect des lieux et de votre propriété	7	83	8 %

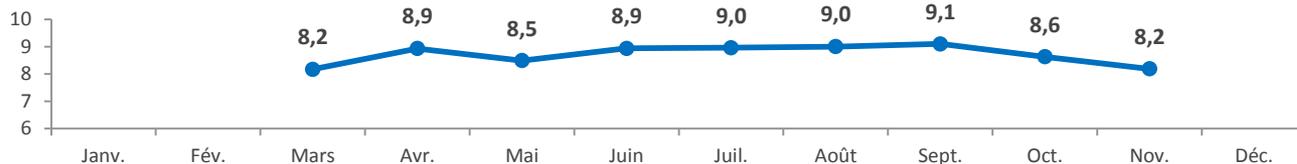
Q.8 En pensant à l'ensemble du processus de remplacement, à partir de la réception de la lettre s'il y a lieu, jusqu'à la réalisation du remplacement du compteur, quel est votre niveau de satisfaction globale ? (1 : pas du tout, 10 : extrêmement satisfait)

Modèle 2
(n =24)*
Marge d'erreur : 0,8



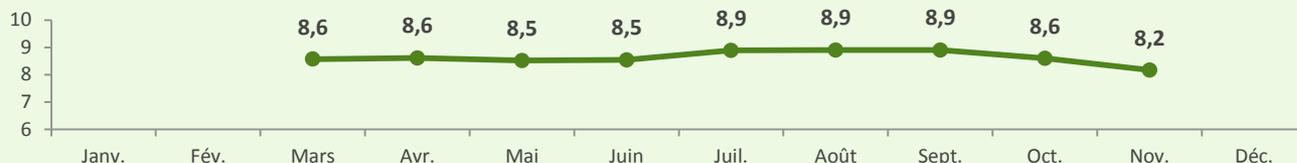
Cumul **2016**
Moy. **8,5**
n **239**
m. d'erreur **0,3**

Modèle 4
(n =58)
Marge d'erreur : 0,6



Cumul **2016**
Moy. **8,7**
n **422**
m. d'erreur **0,2**

Total nov. 2016 ⁽³⁾
(n =82)
Marge d'erreur : 0,5



Cumul **2016**
Moy. **8,6**
n **661**
m. d'erreur **0,2**

Principales raisons pour être satisfaits (5 % et plus)	Total n = 62	Modèle 2 n = 17*	Modèle 4 n = 45
Remplacement bien fait	36 %	29 %	38 %
Remplacement rapide	27 %	29 %	27 %
Aucune complication	15 %	0 %	20 %
Indifférent/ne change rien pour nous	11 %	12 %	11 %
Personnel courtois	11 %	24 %	7 %
N'ont pas été dérangés/travail discret	8 %	0 %	11 %
Rendez-vous respecté	8 %	12 %	7 %
Personnel professionnel	8 %	18 %	4 %
Nous n'avons pas le choix	5 %	0 %	7 %
Pas eu de coupure de courant / coupure mineure	5 %	6 %	4 %
C'est pour le mieux	5 %	6 %	4 %

Principales raisons pour être moins satisfaits (10 % et plus)	Total n = 20*	Modèle 2 n = 7*	Modèle 4 n = 13*
Pas été consultés/c'est imposé	20 %	43 %	8 %
Rendez-vous non respecté	15 %	0 %	23 %
Auraient aimé avoir un rendez-vous	10 %	0 %	15 %
Auraient aimé être plus informés	10 %	0 %	15 %
Auraient aimé être contactés par téléphone	10 %	0 %	15 %
Manque d'information sur le compteur	10 %	14 %	8 %
Auraient aimé être présents	10 %	14 %	8 %
Ne voulaient pas de nouveau compteur	10 %	29 %	0 %

	Total		
	Nov. 2016 n=100	Oct. 2016 n=99	Cumul 2016 n=799
Notes			
10	35 %	36 %	33 %
9	9 %	16 %	14 %
8	18 %	20 %	16 %
8 à 10	62 %	73 %	63 %
7	5 %	4 %	4 %
5-6	9 %	4 %	4 %
1-4	6 %	3 %	3 %
1 à 7	20 %	11 %	11 %
NSP /NRP	18 %	16 %	27 %

*Note : les résultats doivent être interprétés avec précaution en raison de la faible taille d'échantillon (n<30).

5 **Le sous-total regroupe les énoncés suivants : pas été consultés/c'est imposé, ne voulaient pas de nouveau compteur et polémique autour du nouveau compteur.

Les raisons d'insatisfaction à l'égard du respect des lieux et de la propriété – base insatisfaits (n=7)*

Le tableau suivant présente les raisons d'insatisfaction à l'égard du respect des lieux et de la propriété auprès des répondants ayant donné une note de 1 à 7. Ces résultats sont présentés en n (et non pas en proportion), en raison de la faible taille de l'échantillon. Notez que les répondants ont pu mentionner plusieurs raisons.

Q.17GO novembre 2016 Raisons d'insatisfaction :	Nb de répondants (n=7)*
Je voulais pas de compteur intelligent et concernant la santé ce n'est pas bon avec les radiations. Je n'en voulais pas ici dans mes entreprises. Le technicien m'a dit que je n'avais pas le choix.	1
Je nai pas vu après	1
C'est de la façon que ça s'est fait. Pas d'avertissement.	1
J'aurais aimé être là et ils ne m'ont pas demandé un rendez vous	1
Elle a brisé des néons	1
Ne sait pas	2



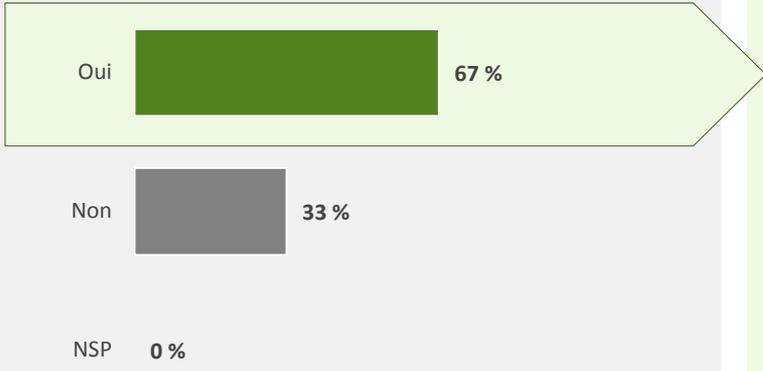
Interruption de service (Q29)

n = 26

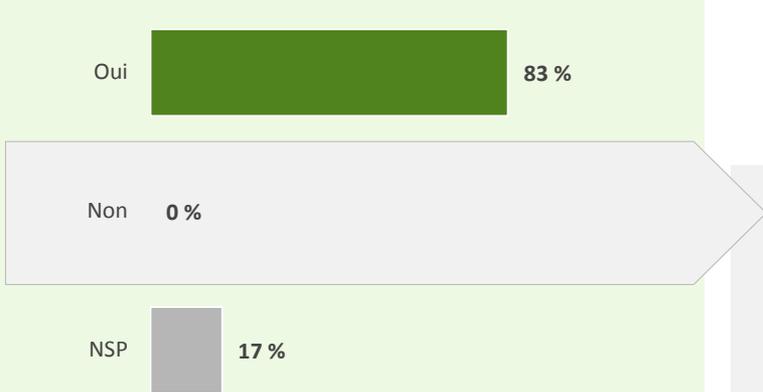


■ Oui ■ Non ■ NSP

Interruption de service prévue (Q30)



Interruption au moment prévu (Q31)



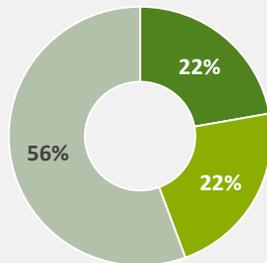
Prévenu du changement (Q32)

Oui 0 %
Non 0 %
NSP 0 %

n=0

Interruption a causé des ennuis (Q34)

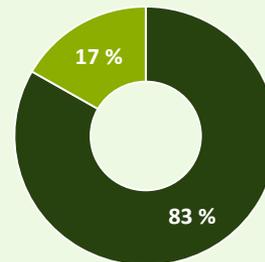
- Très importants
- Assez importants
- Peu importants
- Pas du tout importants ou aucun
- NSP



n=9*

Durée de l'interruption (Q33)

- Comme prévu
- Plus longue que prévu
- Moins longue que prévu
- NSP



Moyenne :
13 mins

n=6*

Base : répondants dont le compteur a été remplacé par un compteur du modèle 2

*Note : les résultats doivent être interprétés avec précaution en raison de la faible taille d'échantillon (n<30).



En mesure de s'y préparer (Q35)

■ Oui ■ Non ■ NSP

n = 6*



Q.36 Ce qui aurait pu être fait pour être en mesure de s'y préparer	Nb de répondants (n = 0)

Base : répondants ayant été prévenus de l'interruption de service

*Note : les résultats doivent être interprétés avec précaution en raison de la faible taille d'échantillon (n<30).