



SONDAGE SATISFACTION DES CLIENTS

2015

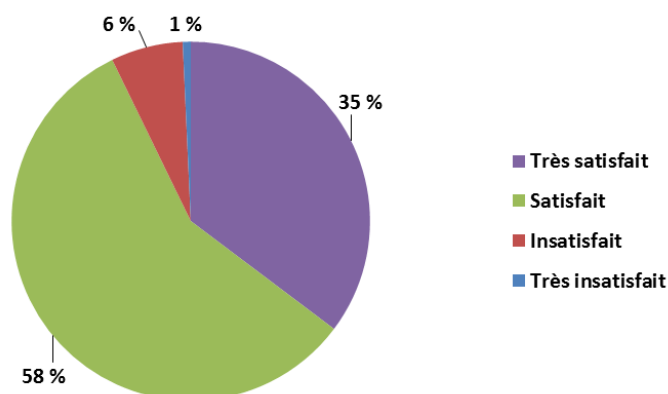
POINTS SAILLANTS

- La grande majorité des répondants apprécie l'expérience de recharge et considère que le site Web et l'application mobile du Circuit électrique sont conviviaux.
- Près de la moitié des répondants veut plus de points de service de recharge rapide et en veut tout le long des axes routiers et dans les centres urbains.
- La satisfaction quant aux tarifs de recharge est élevée (72%). Cependant, plusieurs ont demandé un tarif horaire, ce qui a été mis en place le 1^{er} février 2016. Un tarif au kWh a également été demandé, mais cela n'est pas permis par la loi.

Ce sondage a été mené du 30 novembre au 7 décembre 2015 et a été répondu par 1522 des 6357 membres du Circuit électrique.

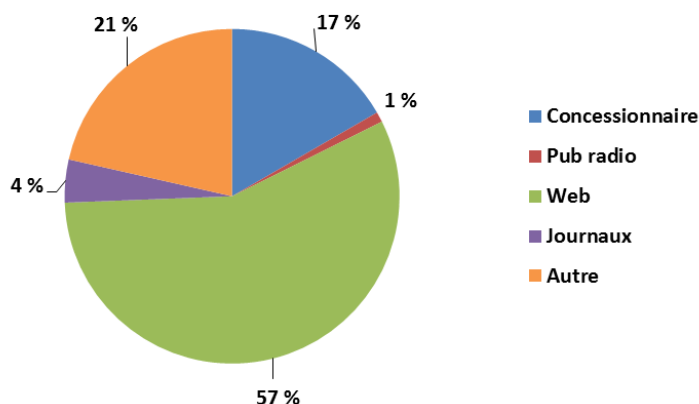
SATISFACTION GLOBALE

La satisfaction à l'égard du Circuit électrique a augmenté, passant de 81 % en 2014 à 93 % en 2015.



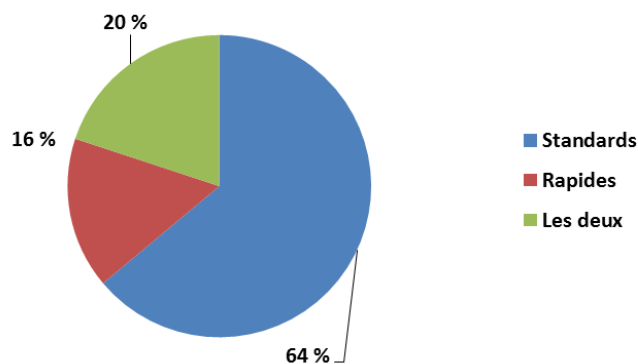
Comment avez-vous entendu parler du Circuit électrique ?

La majorité des répondants (57 %) a indiqué avoir été informée du Circuit électrique par le Web.



Quel type de borne du Circuit électrique utilisez-vous le plus souvent ?

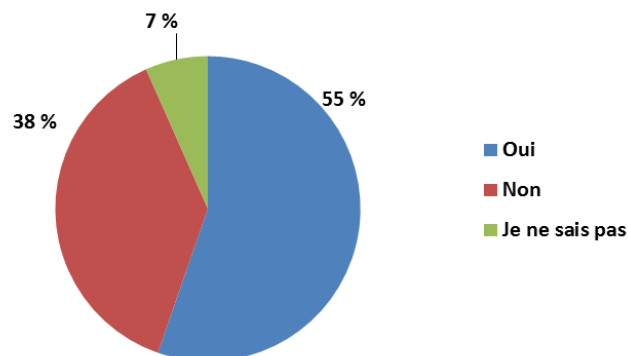
Plus de la moitié des répondants (64 %) a mentionné qu'elle utilisait surtout les bornes de recharge à 240 volts. Ce pourcentage prend compte du nombre de bornes de ce type dans le réseau et aussi de la proportion élevée de véhicules hybrides rechargeables (VHR) au Québec. Les VHR peuvent seulement se recharger aux bornes à 240 volts. Par contre, 20 % des répondants ont déclaré se servir des bornes de recharge rapide.



BORNES DE RECHARGE RAPIDE

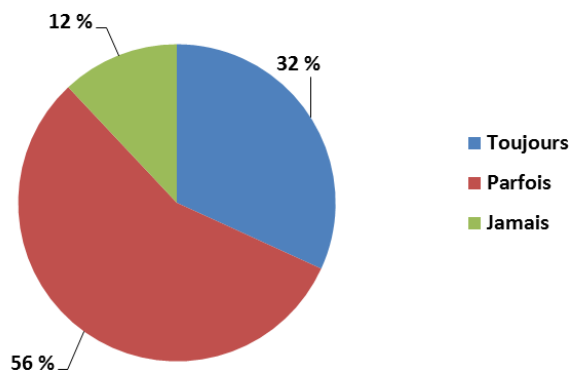
Le Circuit électrique compte une vingtaine de bornes de recharge rapide. Est-ce que votre voiture électrique permet la recharge à 400 volts ?

Plus de la moitié des répondants (55 %) peut utiliser les bornes de recharge rapide. C'est donc une nette amélioration par rapport aux 42 % qui le pouvaient en 2014. Par contre, 38 % ne peuvent pas le faire.



Si oui, dépensez-vous dans les commerces avoisinant la borne rapide pendant que vous rechargez votre véhicule ?

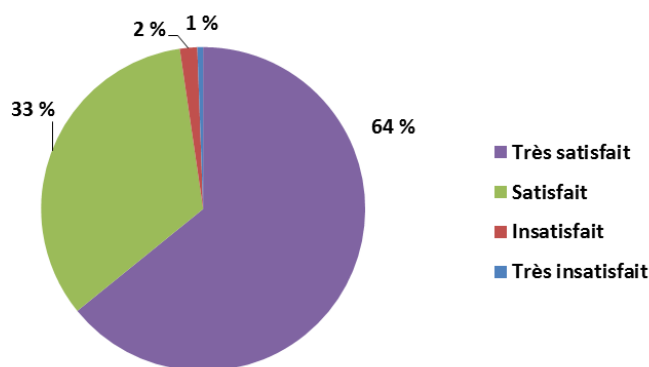
Parmi les 55 % des répondants qui peuvent recharger leur véhicule aux bornes rapides, la majorité (88 %) dit dépenser lors de la recharge et 32 % disent toujours le faire.



COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LES ASPECTS SUIVANTS DU SERVICE OFFERT PAR LE CIRCUIT ÉLECTRIQUE ?

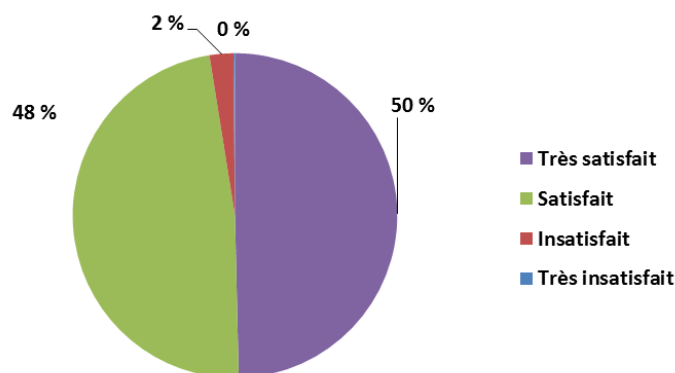
Facilité d'inscription

Plus de 97 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de la facilité d'inscription au Circuit électrique.



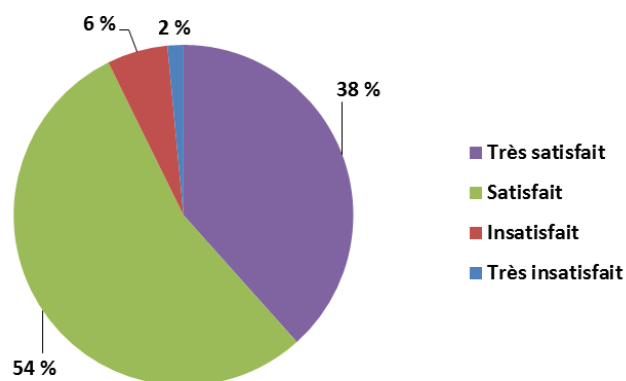
Convivialité du site Web

Près de la totalité des répondants (98 %) a dit être satisfaite ou très satisfaite de la convivialité du site Web.



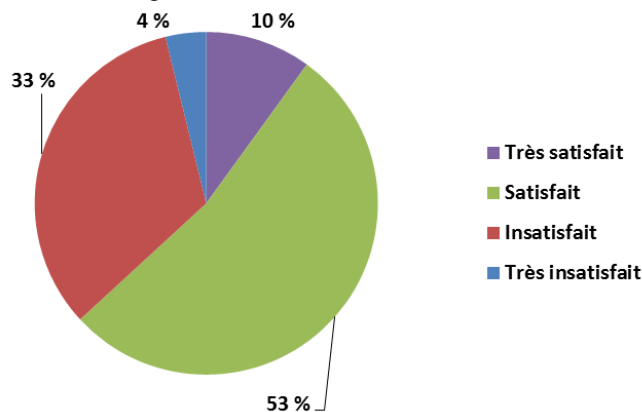
Convivialité de l'application mobile

La grande majorité des répondants (92 %) a dit être satisfaite ou très satisfaite de la convivialité de l'application mobile.



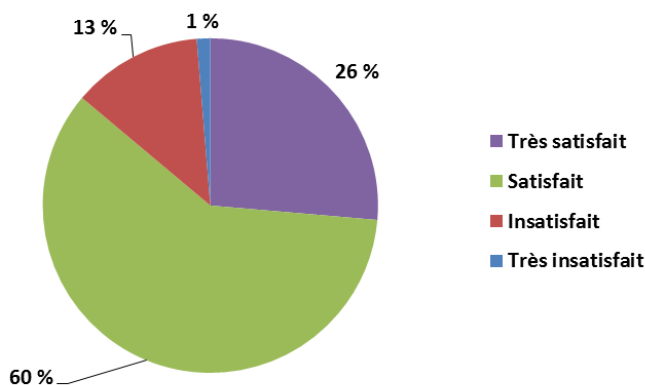
Répartition géographique des bornes

La satisfaction des utilisateurs quant à la répartition géographique est en croissance (53 %), comparativement à l'année passée où elle était plutôt partagée (43 % étaient insatisfaits alors que 44 % étaient satisfaits). Selon les commentaires reçus, un plus grand nombre de points de recharge rapide est nécessaire dans toutes les régions et à Montréal.



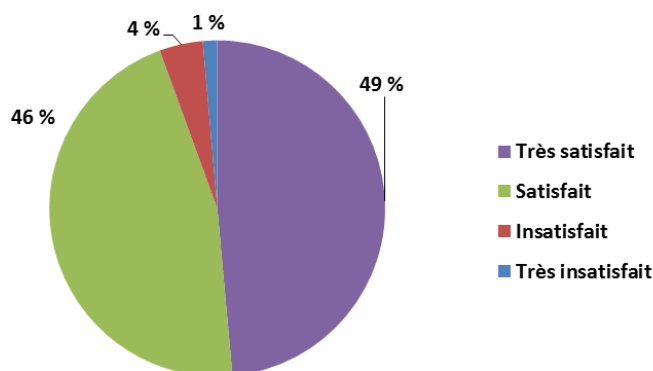
Repérage et facilité d'accès à la borne

Les répondants ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits (86 %) en ce qui a trait à la facilité de localiser les bornes de recharge et d'y accéder.



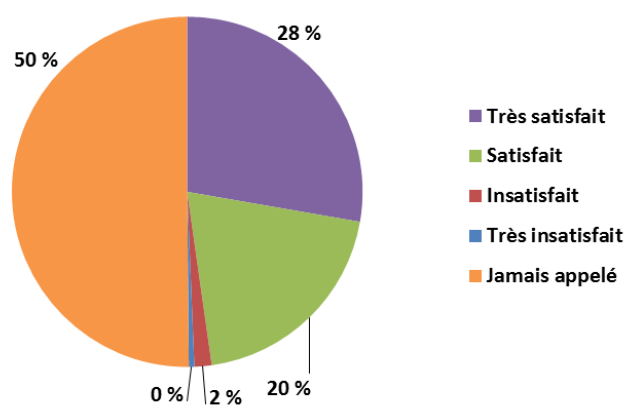
Expérience à la borne

La grande majorité des répondants (95 %) est très satisfaite de l'expérience que leur procure la recharge.



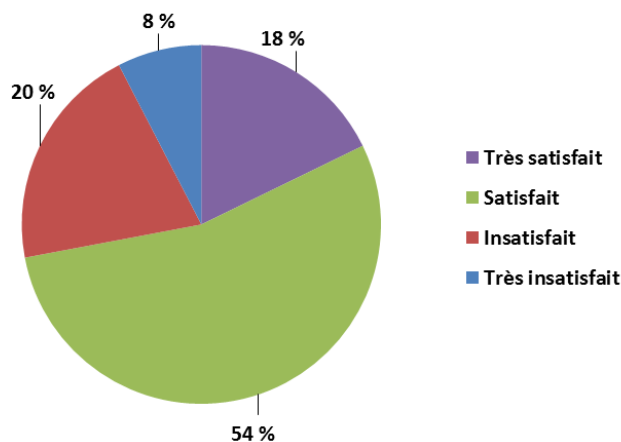
Efficacité et courtoisie de CAA-Québec

La moitié des répondants (50 %) a mentionné n'avoir jamais fait appel à CAA-Québec. Et la presque totalité des répondants qui y a eu recours a été satisfaite des services de CAA-Québec.



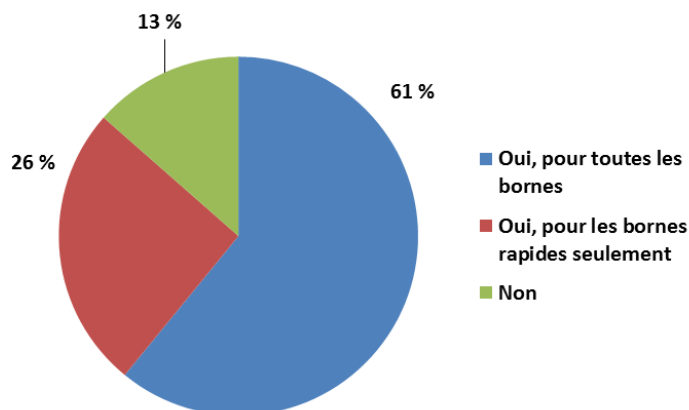
Tarifs

Le taux de satisfaction en ce qui concerne les tarifs de recharge a augmenté par rapport à 2014, passant de 65 % à 72 %.



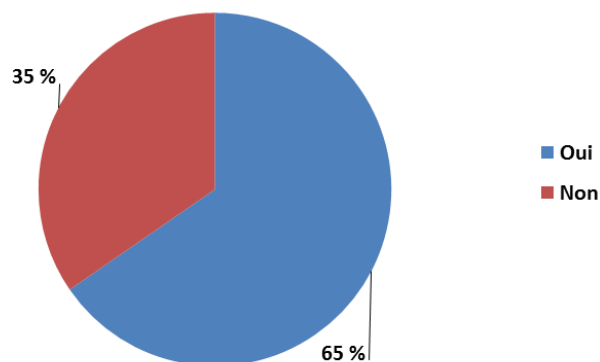
Aimeriez-vous recevoir un avis lorsqu'une nouvelle borne entre en service ?

La grande majorité des répondants (87 %) souhaite recevoir un tel avis.



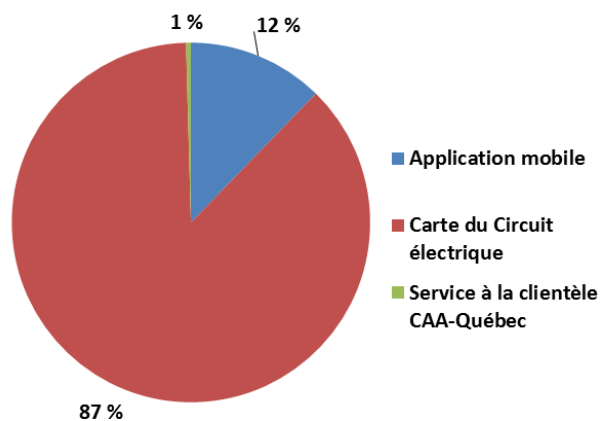
Aimeriez-vous être avisé en cas de panne d'une borne rapide ?

La majorité des répondants (67 %) veut être avertie des pannes qui surviennent aux bornes rapides.



Lorsque vous démarrez une recharge, utilisez-vous l'application mobile, la carte du Circuit électrique ou le service à la clientèle de CAA-Québec ?

La quasi-totalité des répondants (87 %) utilise la carte du Circuit électrique pour démarrer leur recharge contre 12 % qui utilisent l'application mobile.



Quelque 53 % des répondants ont donné leur point de vue sur deux sujets principaux.

Tarifs

La majorité des commentaires portait sur le désir de voir la tarification changer à 1 \$/h pour les bornes 240 V ou au kWh pour toutes les bornes.

Déploiement des bornes de recharge rapide

Plus de la moitié des répondants a manifesté de l'intérêt pour l'accroissement du nombre des bornes rapides, et ce, le long des axes routiers et dans les centres urbains.

En collaboration avec ses partenaires, le Circuit électrique a répondu aux attentes des utilisateurs en ajoutant le tarif horaire de 1 \$ au tarif forfaitaire de 2,50 \$. Le réseau poursuivra par ailleurs le déploiement de bornes de recharge rapide sur tous les axes routiers au cours de l'année. L'objectif est d'avoir 60 bornes de recharge rapide en service au 31 décembre 2016. Le tout se fera dans le cadre des stratégies élaborées avec ses partenaires et prendra en compte les suggestions qui ont été faites.

Le Circuit électrique tient à remercier toutes les personnes qui ont répondu au sondage. Leur apport précieux nous aidera à assurer l'amélioration constante de notre offre de service.