



2018

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

*Ce sondage a été mené du 1^{er} au 8 novembre 2018.
7 057 des 31 909 membres du Circuit électrique y ont répondu.*

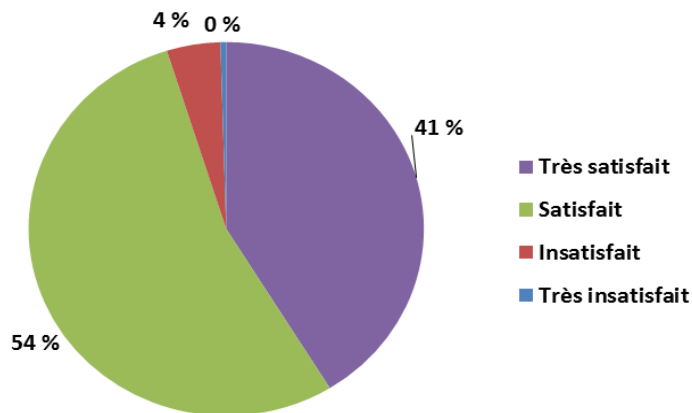


POINTS SAILLANTS

- La quasi-totalité des répondants est satisfaite ou très satisfaite du Circuit électrique.
- La moitié des répondants attend aux bornes rapides.
- Les commentaires ont surtout porté sur l'augmentation souhaitée du nombre de bornes rapides en général et aussi par site.
- Le taux de participation a été semblable à celui de l'an dernier (22 % en 2018 comparativement à 23 % en 2017).

SATISFACTION GLOBALE

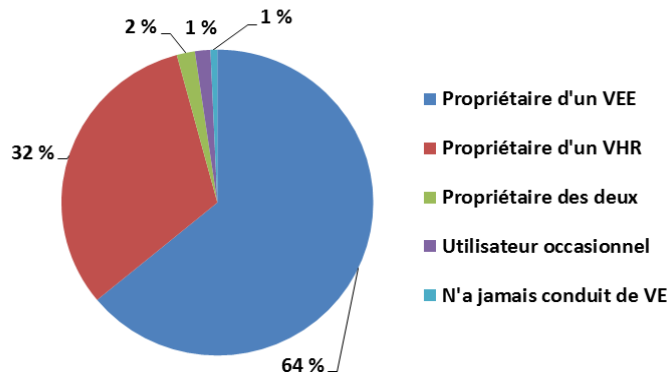
Le taux de satisfaction à l'égard du Circuit électrique est resté stable en 2018, soit 95 %, tout comme en 2017 et en 2016.



QUESTIONS

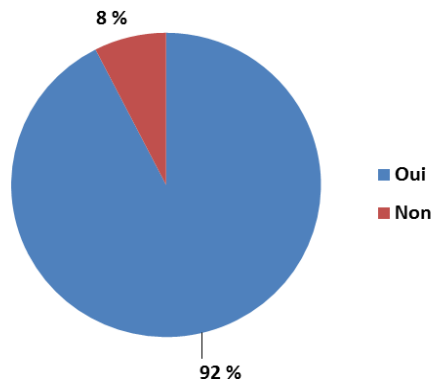
Êtes-vous propriétaire d'un véhicule entièrement électrique, propriétaire d'un véhicule hybride rechargeable ou utilisateur occasionnel ?

Les résultats sont restés très stables par rapport à 2017 pour cette question. Près des deux tiers des répondants (64 % en 2018 et 66 % en 2017) ont indiqué être propriétaires d'un véhicule entièrement électrique (VEE). L'autre tiers (32 % en 2018 et 30 % en 2017) dit posséder un véhicule hybride rechargeable (VHR). Il est à noter qu'au 31 octobre 2017, au Québec, 45 % des véhicules électriques (VE) sont entièrement électriques et 55 % sont des hybrides rechargeables.



Est-ce le véhicule principal de votre ménage, c.-à-d. le véhicule le plus utilisé ?

Pour 92 % des répondants, le VE est le véhicule le plus utilisé du ménage.



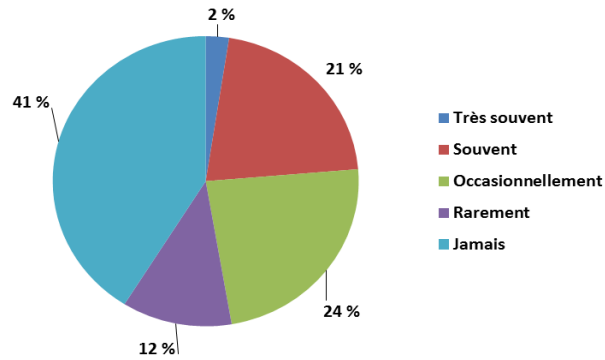
Les résultats ont été identiques en 2017.

BORNES DU CIRCUIT ÉLECTRIQUE

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

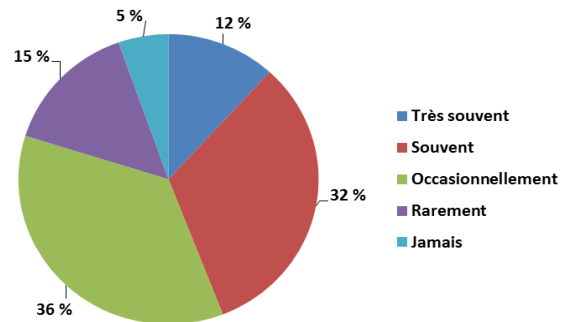
a) Bornes rapides (400 volts)

Seulement 23 % des répondants utilisent souvent ou très souvent les bornes rapides (BRCC) alors que 41 % d'entre eux n'ont jamais utilisé ces bornes.



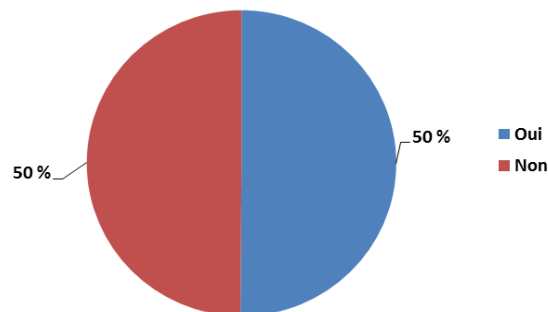
b) Bornes standards (240 volts)

Les bornes standards sont beaucoup plus utilisées que les bornes rapides. En effet, 44 % des répondants déclarent les utiliser souvent ou très souvent et seulement 5 % précisent n'avoir jamais utilisé ces bornes.

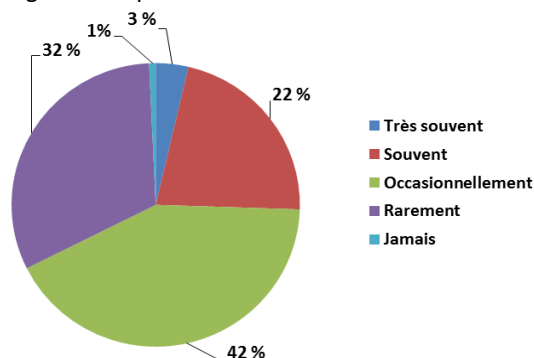


Avez-vous déjà attendu en file pour effectuer votre recharge rapide ?

Cette année, la moitié des répondants a attendu en file pour recharger son véhicule.

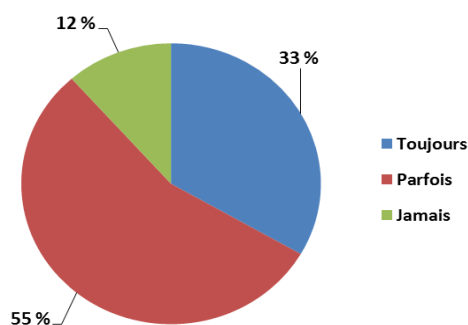


La majorité des répondants a attendu en file pour se recharger (67 %), près de la moitié (42 %) l'ayant fait occasionnellement, soit une recharge sur cinq.



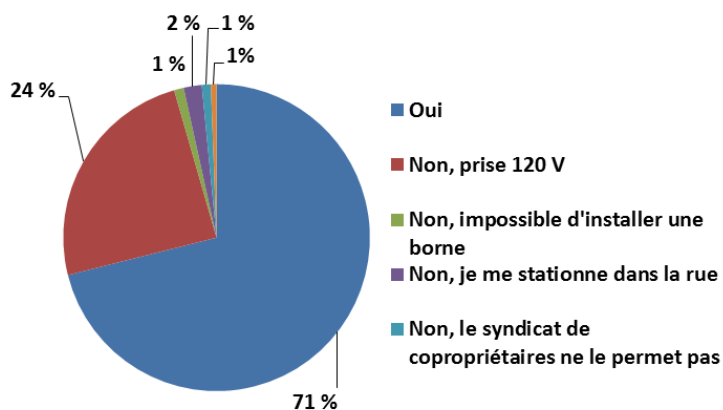
Pendant que vous rechargez votre véhicule à une borne rapide de 400 volts, vous arrive-t-il de dépenser dans les commerces avoisinant la borne rapide ?

Parmi les 59 % des répondants qui ont utilisé les BRCC (voir la question a) qui précède), la majorité (88 %) dit avoir dépensé lors de la recharge. En 2017, ce pourcentage s'élevait à 91 %. Les répondants qui dépensent « toujours » représentent 33 %, par rapport à 35 % en 2017.



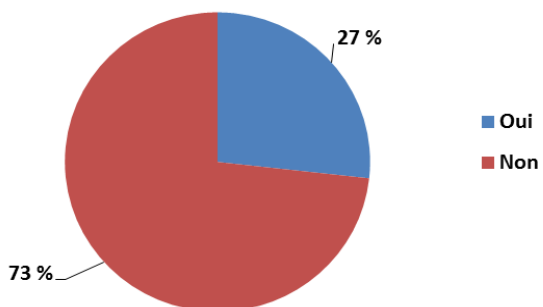
Disposez-vous d'une borne à 240 V à domicile ?

La majorité des répondants a une borne à la maison (71 %). En 2017, 76 % répondants avaient une borne à domicile.

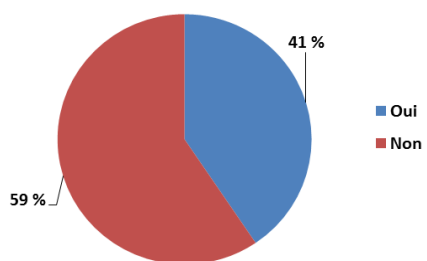


Disposez-vous d'une borne à 240 V au travail ?

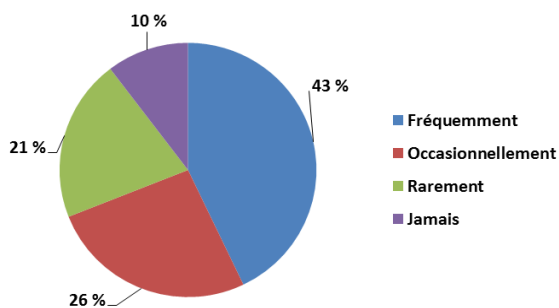
Les résultats sont identiques à ceux de 2017. La majorité des répondants n'a pas de borne au travail (73 %) et 59 % de ceux-ci ont indiqué qu'ils n'avaient pas besoin de borne à cet endroit. Ceux qui en ont une (27 %) ont répondu qu'ils l'utilisaient fréquemment (43 %). En 2017, 53 % disaient l'utiliser fréquemment.



En auriez-vous besoin ?



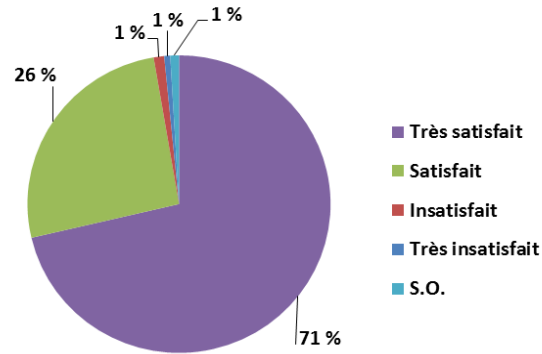
L'utilisez-vous...?



SATISFACTION À L'ÉGARD DU CIRCUIT ÉLECTRIQUE

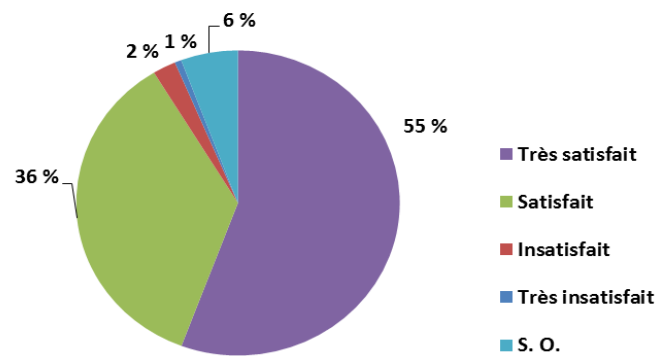
Facilité d'inscription

Plus de 97 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de la facilité d'inscription au Circuit électrique. Il en avait été de même en 2017, avec un taux de 97 % également.



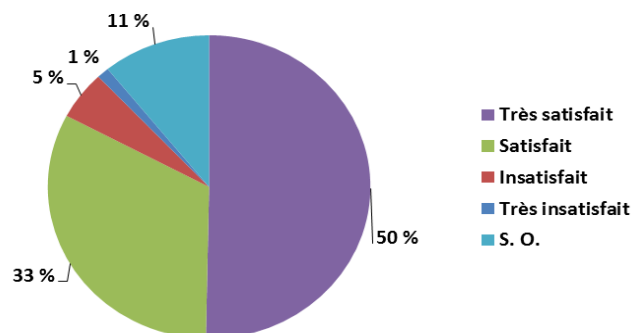
Convivialité du site Web

Près de la totalité des répondants (91 %) a dit être satisfaite ou très satisfaite de la convivialité du site Web.



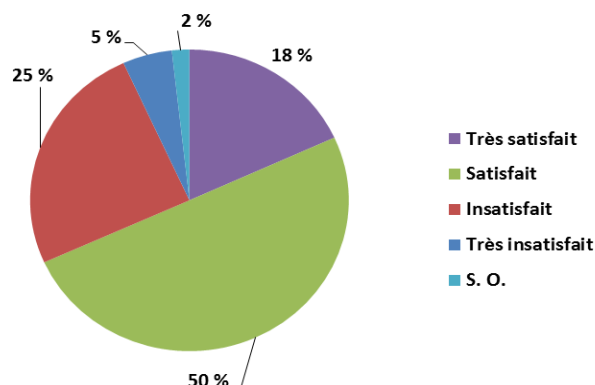
Convivialité de l'application mobile

La majorité des répondants (82 %) s'est dite satisfaite ou très satisfaite de la convivialité de l'application mobile.



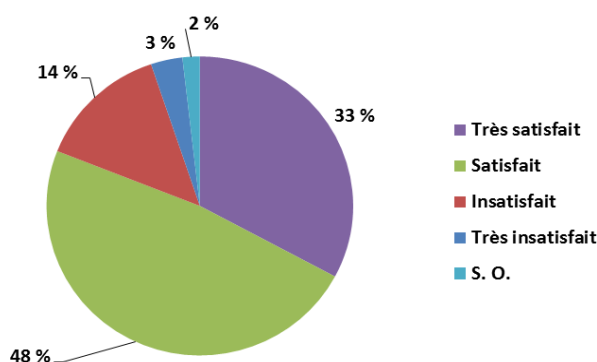
Répartition géographique des bornes

La satisfaction des utilisateurs quant à la répartition géographique des bornes est semblable à l'année passée (68 % sont satisfaits en 2018 contre 70 % en 2017). Les taux d'insatisfaction étaient alors de 30 % et de 28 % respectivement. Selon les commentaires reçus, les répondants veulent, tout comme l'an dernier et en 2016, plus de bornes rapides sur un même site, et ce, dans toutes les régions ainsi que dans les grands centres urbains, entre autres, pour éviter l'attente aux bornes. L'engouement pour la recharge rapide est incontestablement grandissant.



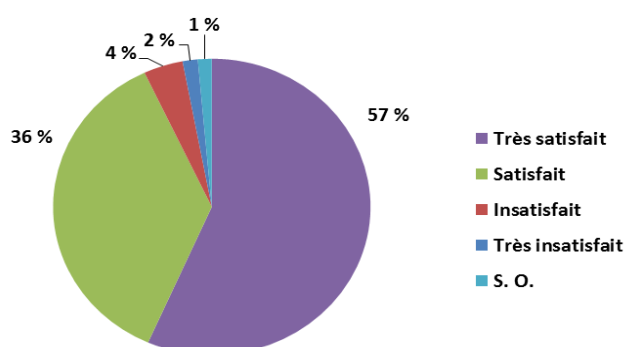
Repérage des bornes et facilité d'accès à celles-ci

Les répondants ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits (81 %) de la facilité à repérer les bornes de recharge et à y accéder.



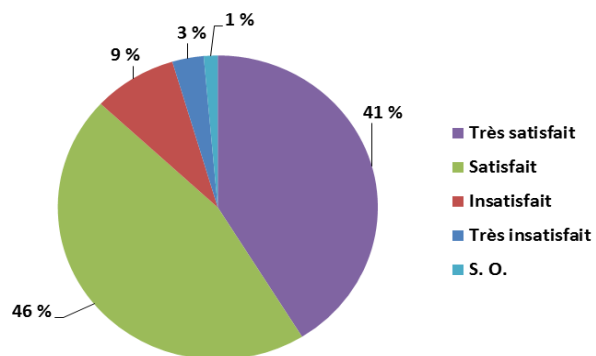
Expérience à la borne

La grande majorité des répondants (93 %) a déclaré être satisfaite ou très satisfaite de l'expérience que lui procure la recharge. En 2017, le résultat était de 97 %.



Tarifs

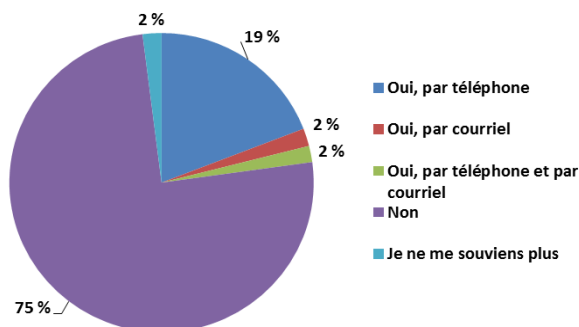
Le taux de satisfaction relativement aux tarifs de recharge est resté stable par rapport à 2017, passant de 89 % à 87 % en 2018.



SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE CAA-QUÉBEC

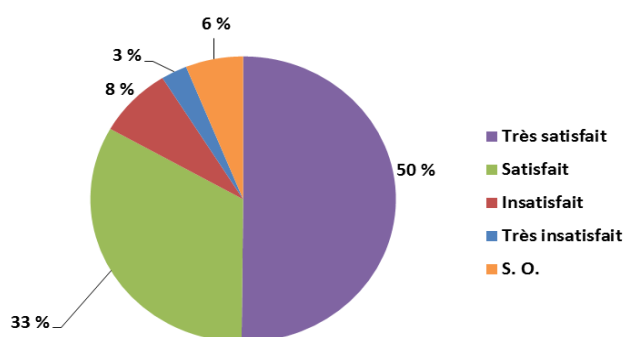
Avez-vous déjà eu recours au service à la clientèle du Circuit électrique assuré par CAA-Québec ?

Les deux tiers des répondants n'ont jamais eu recours au service à la clientèle de CAA-Québec (75 %). Ceux qui ont eu besoin d'assistance l'ont fait majoritairement par téléphone (19 %). L'assistance par courriel a été minimale, soit 2 % des réponses.



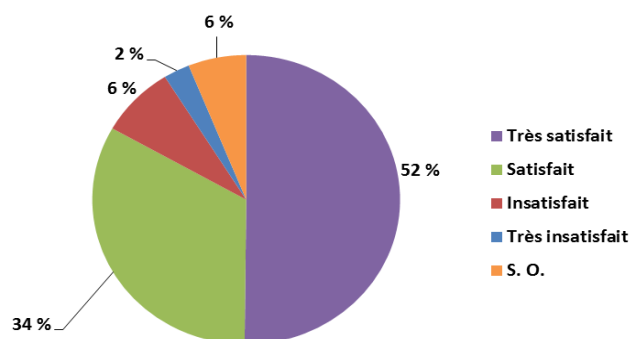
À quel point êtes-vous satisfait des réponses reçues ?

Les répondants ayant eu recours au service à la clientèle sont en majorité très satisfaits ou satisfaits des réponses reçues (83 %).



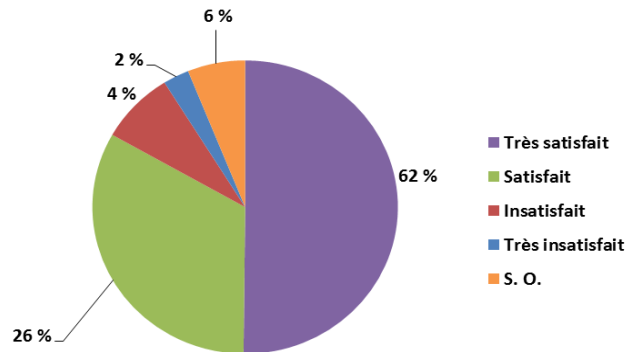
À quel point êtes-vous satisfait du temps de réponse ?

Tout comme la satisfaction à l'égard des réponses reçues, la satisfaction quant au délai de réponse est très élevée (86 %).



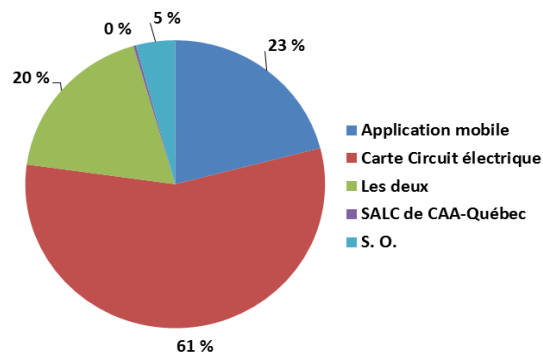
À quel point êtes-vous satisfait de l'efficacité et de la courtoisie de CAA-Québec ?

Quasiment tous les répondants sont satisfaits ou très satisfaits de l'efficacité et de la courtoisie de CAA-Québec (88 %).



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

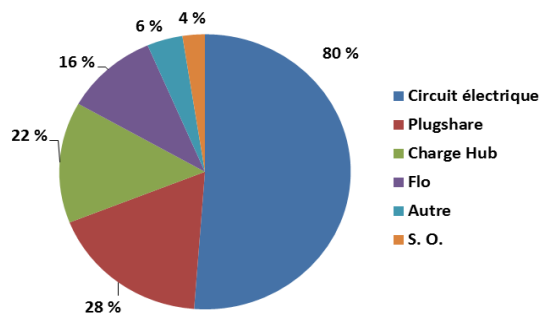
Plus de la moitié des répondants (61 %) utilise la carte Circuit électrique pour amorcer sa recharge comparativement à 23 % d'entre eux qui utilisent l'application mobile. L'utilisation de l'application mobile n'a pas vraiment progressé par rapport à 2017 (21 %). Moins d'un quart des répondants a déclaré utiliser les deux méthodes*.



* Il était permis d'indiquer plusieurs réponses.

Lorsque vous cherchez une borne, quel site Web ou application mobile utilisez-vous ?

Tout comme l'an passé, la majorité des répondants utilise le site Web du Circuit électrique pour chercher des bornes (80 %)*.



* Il était permis d'indiquer plusieurs réponses.

COMMENTAIRES

Déploiement des bornes de recharge rapide

La grande majorité des commentaires portait sur l'augmentation du nombre de bornes rapides, mais surtout sur l'installation de plusieurs bornes de recharge rapide dans un même site et dans les lieux très achalandés comme les grands parcs ou les salles de spectacle. En 2019 seulement, il est prévu d'installer plus de 100 bornes rapides.

Aménagement aux bornes rapides

Plusieurs commentaires portaient sur l'aménagement des sites des bornes rapides, par exemple ils suggéraient l'augmentation des services, dont l'ajout de tables de pique-nique, de poubelles, de toilettes et de distributeurs. Or, le Circuit électrique accorde la priorité aux sites regroupant plusieurs services lors de la planification du déploiement des bornes rapides. Certains sites sont toutefois retenus même s'ils n'offrent pas de tels services, car leur emplacement est stratégique. Nous préférons en effet permettre la recharge des véhicules, plutôt que d'abandonner complètement un endroit, faute de services.

Géolocalisation des bornes dans les applications Waze et Google Maps

Quelques personnes indiquaient qu'il serait très utile de pouvoir repérer les bornes du Circuit électrique dans l'application Web ou mobile Google Maps ou dans l'application mobile Waze. Nous évaluons actuellement ces deux possibilités.



Le Circuit électrique tient à remercier toutes les personnes qui ont répondu au sondage. Leur apport précieux nous aide à sans cesse améliorer notre gamme de services.