



2019

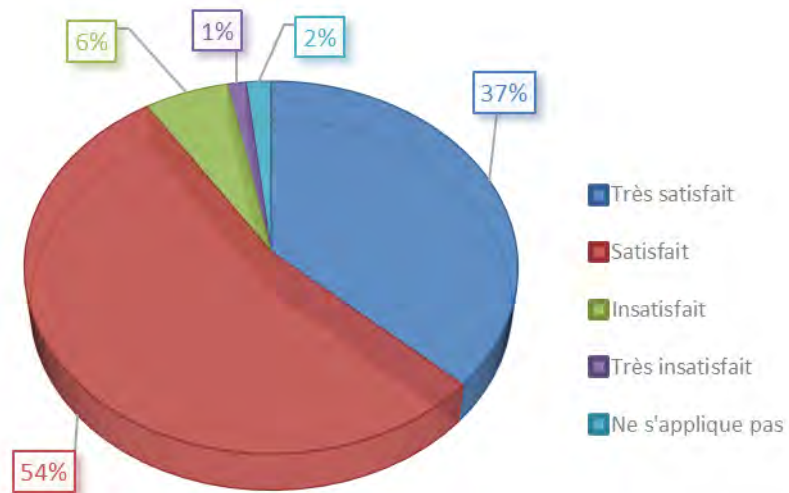
SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

*Ce sondage a été mené du 22 novembre au 1^{er} décembre 2019.
Des 49 548 membres du Circuit électrique sollicités, 7 736 y ont répondu.*



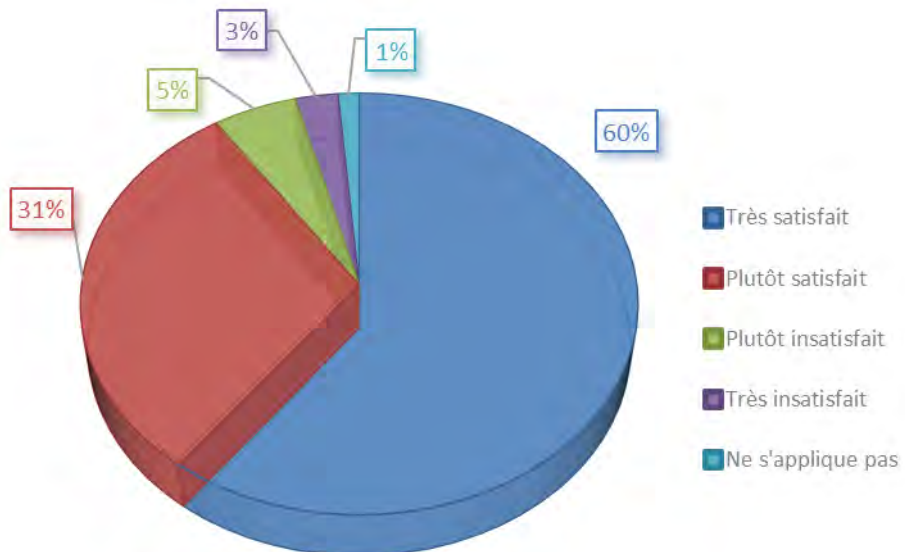
SATISFACTION GLOBALE

Le taux de satisfaction à l'égard du Circuit électrique en 2019 était de 91 %, soit une légère baisse comparativement à 95 % en 2018.



SATISFACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le taux de satisfaction à l'égard du service à la clientèle du Circuit électrique en 2019 était également de 91 %.



QUESTIONS

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

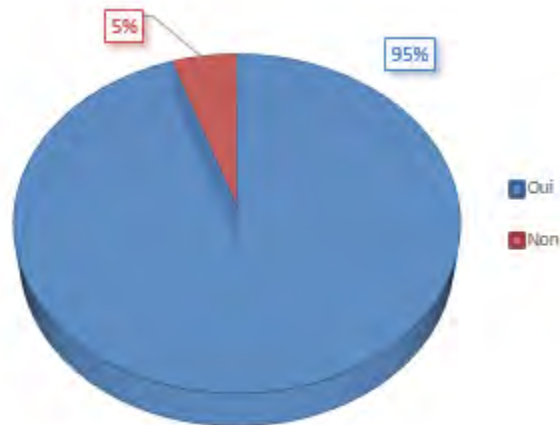
Les résultats sont restés très stables par rapport à 2018 pour cette question. Près des deux tiers des répondants (62 % en 2019 et 64 % en 2018) ont indiqué être propriétaires d'un véhicule entièrement électrique (VEE). L'autre tiers (28 % en 2019 et 32 % en 2018) a dit posséder un véhicule hybride rechargeable (VHR).



* Il était permis d'indiquer plusieurs réponses.

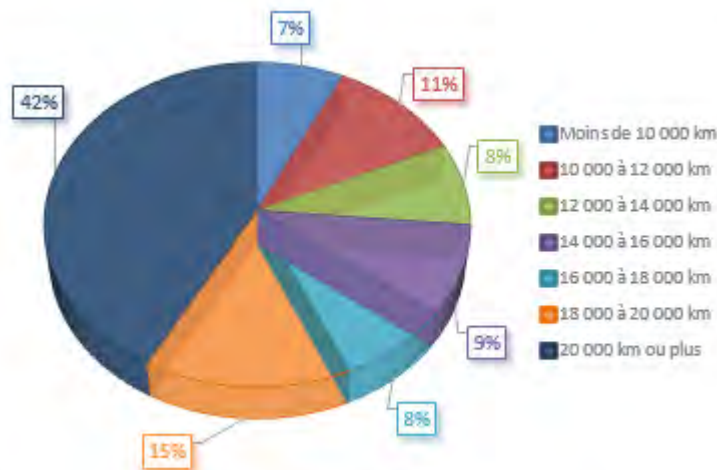
Le véhicule entièrement électrique ou hybride rechargeable est-il l'automobile la plus utilisée par votre ménage ?

Pour 95 % des répondants, le VE est le véhicule le plus utilisé du ménage, soit une augmentation de 3 % comparativement à 2018 (92 %).



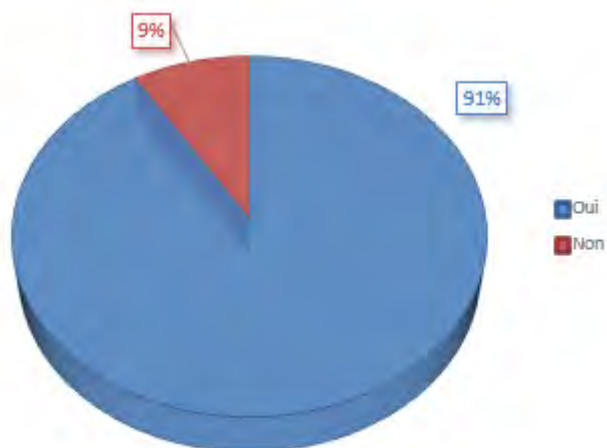
Combien de kilomètres parcourez-vous annuellement avec votre véhicule électrique ?

Pour 42 % des répondants, une distance de plus de 20 000 km est parcourue annuellement avec leur véhicule électrique.



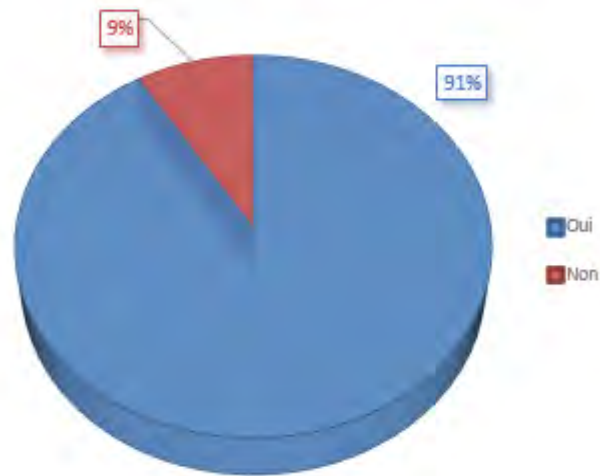
Disposez-vous d'un téléphone cellulaire intelligent permettant l'accès à Internet ?

Une proportion de 91 % des répondants possède un téléphone intelligent leur permettant d'accéder à l'application mobile.



Avez-vous déjà téléchargé l'application mobile gratuite du Circuit électrique ?

Une proportion de 91 % des répondants possédant un téléphone intelligent ont téléchargé l'application mobile.



BORNES DU CIRCUIT ÉLECTRIQUE

À quelle fréquence utilisez-vous les bornes rapides (à 400 volts) du Circuit électrique ?

Seulement 20 % des répondants utilisent souvent ou très souvent les bornes rapides (BRCC), alors que 34 % d'entre eux n'ont jamais utilisé ces bornes.



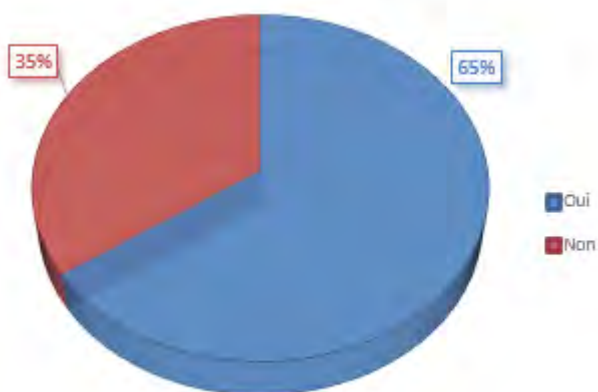
Disposez-vous d'une borne à 240 volts à domicile ?

La majorité des répondants a une borne à la maison (71 %). Il s'agit du même résultat qu'en 2018.



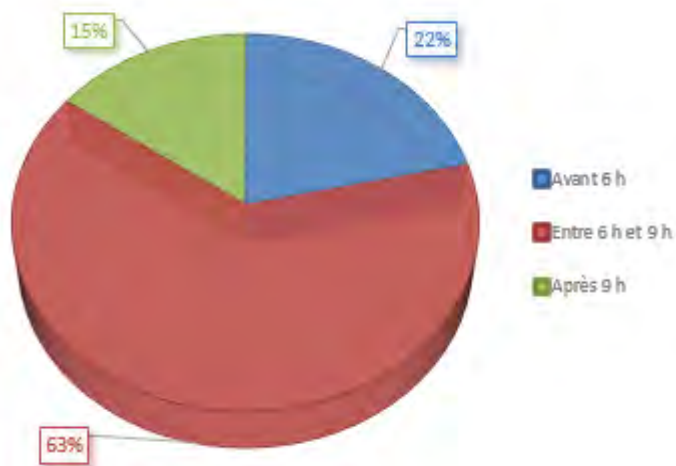
Préchauffez-vous votre voiture électrique l'hiver ?

Près des deux tiers des répondants (65 %) préchauffent leur voiture électrique l'hiver.



À quelle heure préchauffez-vous votre véhicule électrique le matin ?

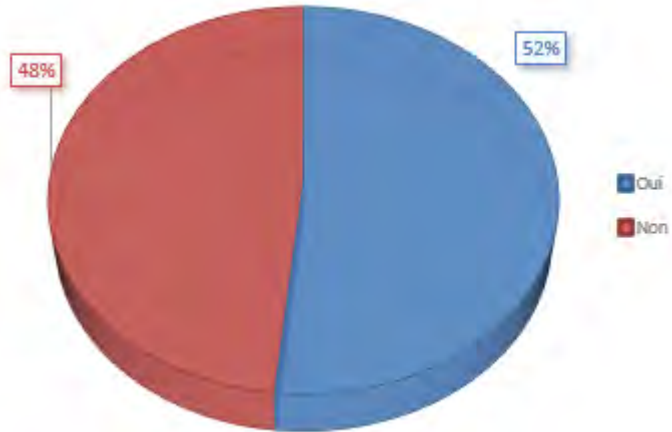
Parmi les répondants qui préchauffent leur véhicule électrique, 63 % le font entre 6 h et 9 h.



LE CIRCUIT ÉLECTRIQUE SUR FACEBOOK

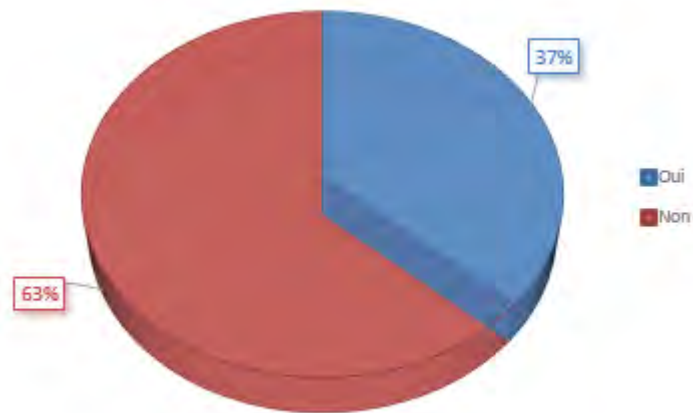
Êtes-vous abonné à Facebook ?

Près de la moitié des répondants (52 %) sont abonnés à Facebook.



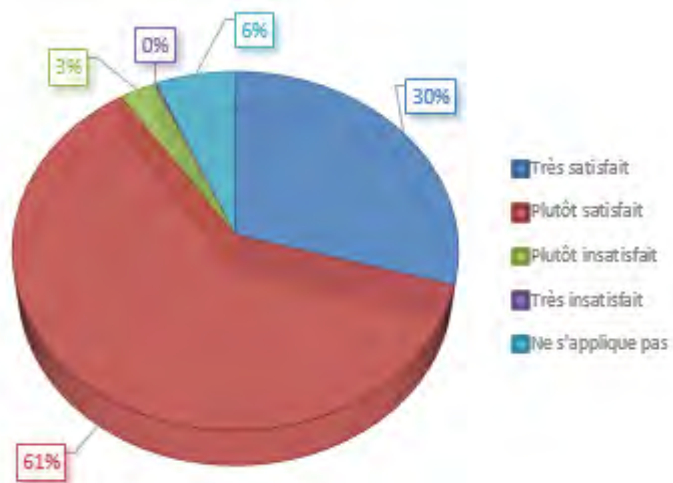
Êtes-vous abonné à la page Facebook du Circuit électrique ?

Environ le tiers (37 %) des répondants abonnés à Facebook sont également abonnés à la page Facebook du Circuit électrique.



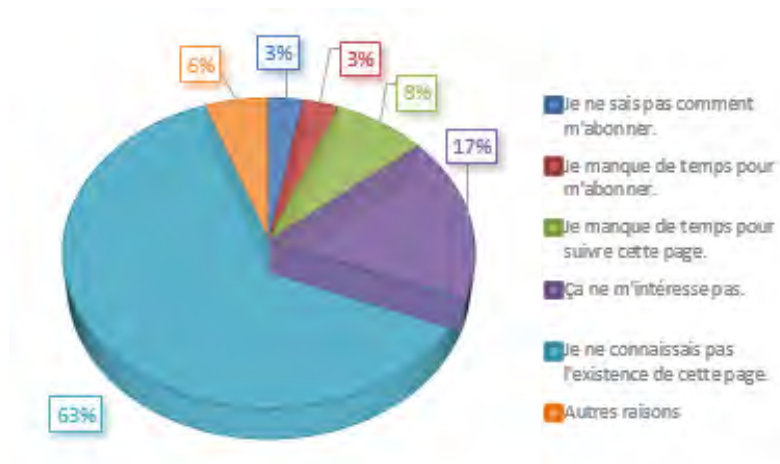
Comment jugez-vous la pertinence des publications sur la page Facebook ?

Une proportion de 91 % des répondants abonnés à la page Facebook du Circuit électrique juge que ses publications sont pertinentes.



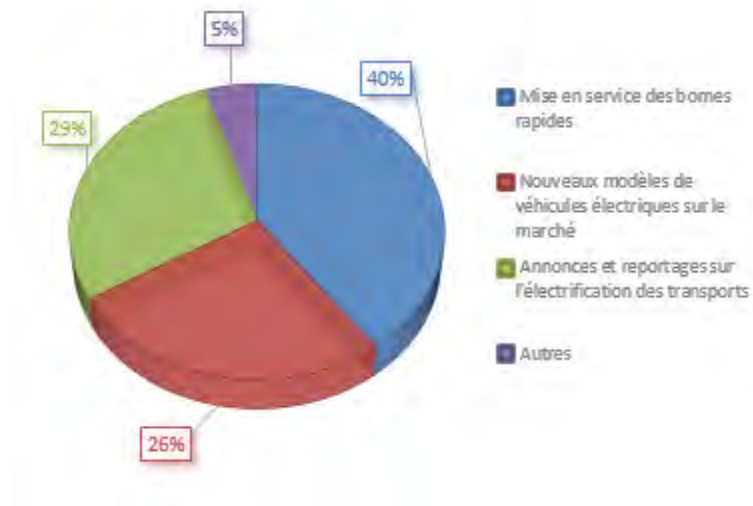
Pourquoi n'êtes-vous pas abonné à la page Facebook du Circuit électrique ?

Parmi les répondants n'étant pas abonnés à la page Facebook du Circuit électrique, 63 % d'entre eux ne connaissaient pas l'existence de cette page.



Que vous soyez abonné ou non, quelles informations aimeriez-vous voir sur la page Facebook du Circuit électrique ?

Concernant les publications sur la page Facebook du Circuit électrique, les mises en service sont le sujet le plus populaire auprès de nos répondants (40%). À proportion presque égale viennent ensuite les actualités sur l'électromobilité, soient les annonces et reportages sur l'électrification des transports (29%) ainsi que les nouveaux modèles de véhicules électriques disponibles sur le marché (26%)*. Plusieurs suggestions de sujets sont ressorties de ce sondage et seront analysées pour de futures publications.



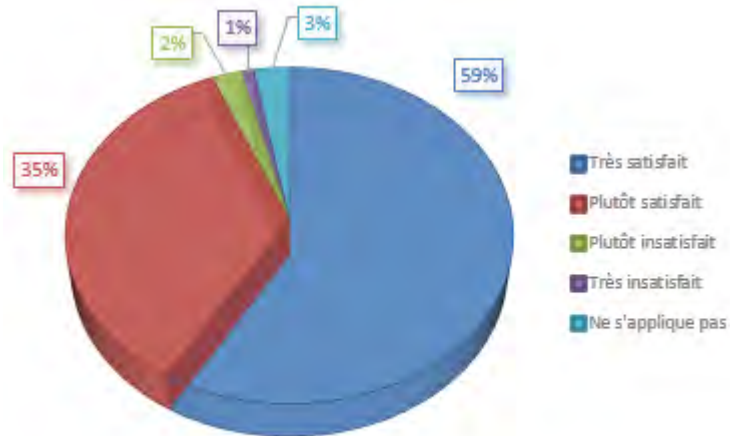
* Il était permis d'indiquer plusieurs réponses.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU CIRCUIT ÉLECTRIQUE

À quel point êtes-vous satisfait des aspects suivants du service qu'offre le Circuit électrique ?

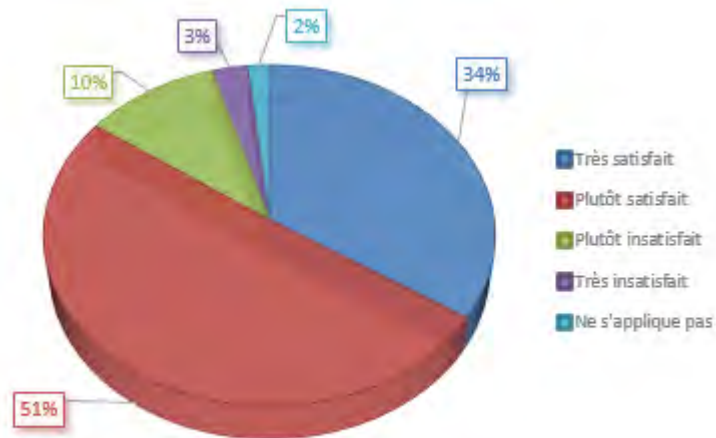
Fiabilité des bornes

Le taux de satisfaction relativement à la fiabilité des bornes de recharge est presque unanime, à 94 %.



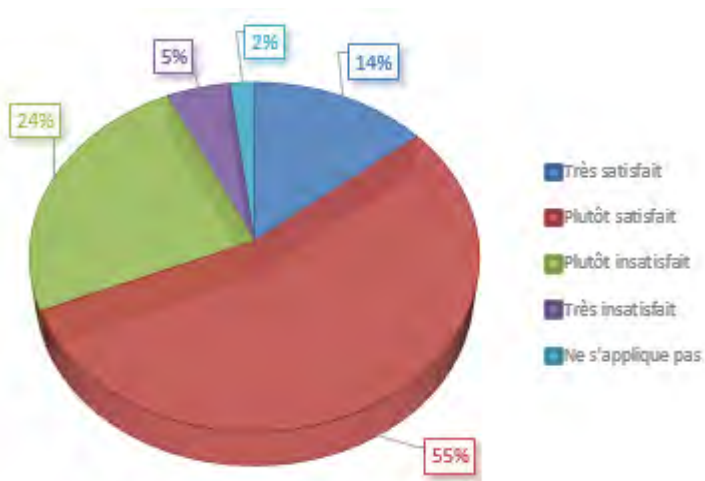
Prix de la recharge

Le taux de satisfaction relativement aux tarifs de recharge est resté stable par rapport à 2018, passant de 87 % à 85 % en 2019.



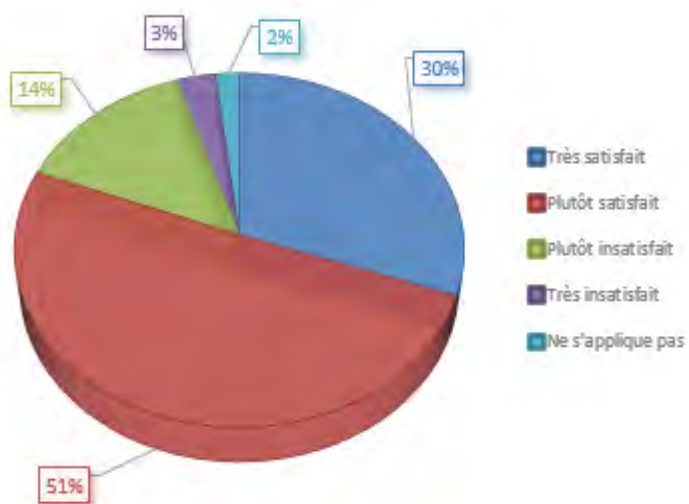
Répartition géographique des bornes

La satisfaction des utilisateurs quant à la répartition géographique des bornes est semblable à l'année précédente (69 % sont satisfaits en 2019 contre 68 % en 2018).



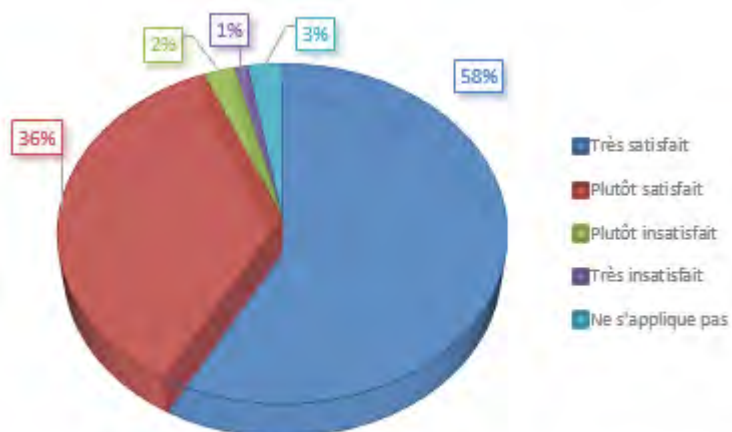
Repérage des bornes et facilité d'accès

Tout comme l'année dernière, les répondants ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits (81 %) de la facilité avec laquelle ils peuvent repérer les bornes de recharge et y accéder.



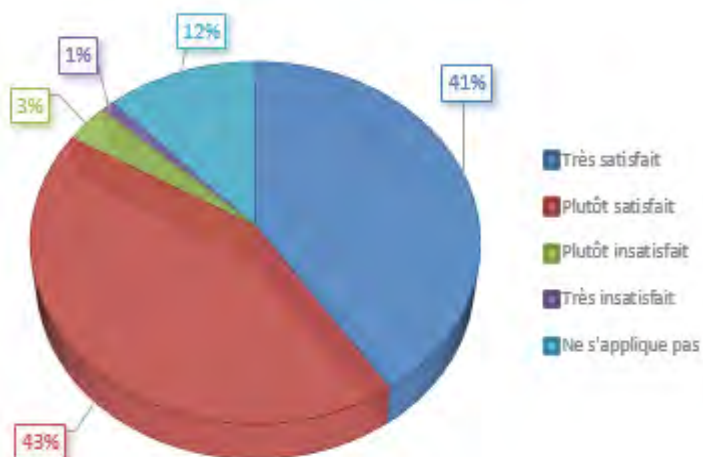
Facilité d'inscription

Une proportion de 94 % des répondants a indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de la facilité d'inscription au Circuit électrique. En 2018, on observait un taux de satisfaction de 97 %.



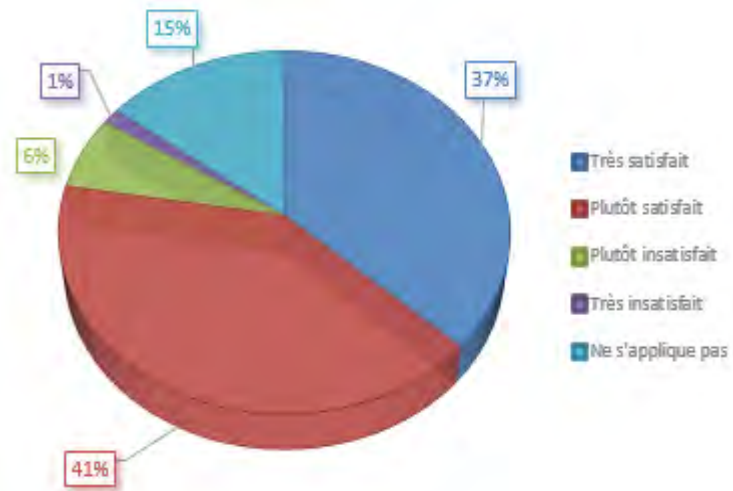
Convivialité du site Web

Une baisse de la satisfaction quant à la convivialité du site Web se constate ; 84 % des répondants s'en disent satisfaits ou très satisfaits comparativement à 91 % en 2018.



Convivialité de l'application mobile

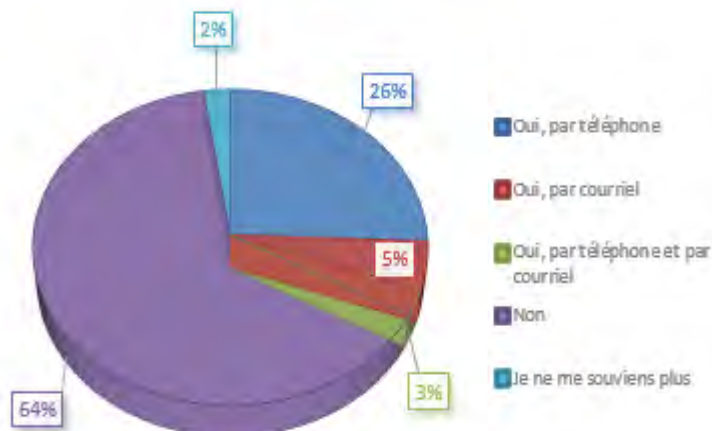
Plus des trois quarts (78 %) des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la convivialité de l'application mobile, en légère baisse par rapport à l'année dernière (82%).



SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Avez-vous déjà eu recours au service à la clientèle du Circuit électrique ?

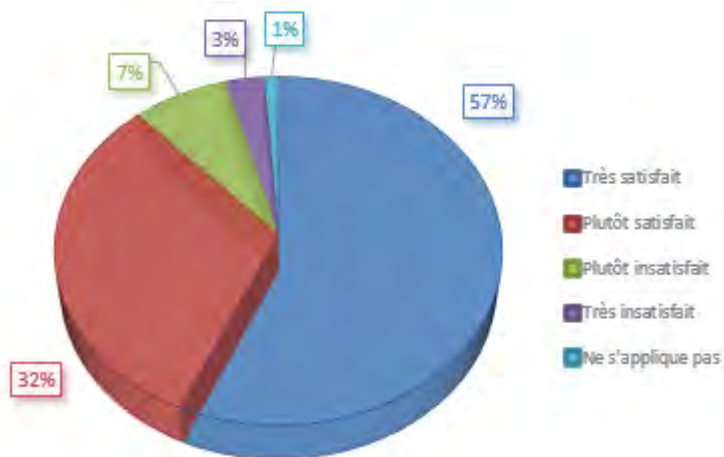
Près des deux tiers des répondants n'ont jamais eu recours au service à la clientèle (64 %). Ceux qui ont eu besoin d'assistance l'ont fait majoritairement par téléphone (26 %). L'assistance par courriel a été minimale, soit 5 % des réponses.



À quel point êtes-vous satisfait des aspects suivants de votre interaction avec le service à la clientèle du Circuit électrique ?

Clarté et précision des réponses reçues

Les répondants ayant eu recours au service à la clientèle sont en majorité très satisfaits ou satisfaits des réponses reçues (89 %).



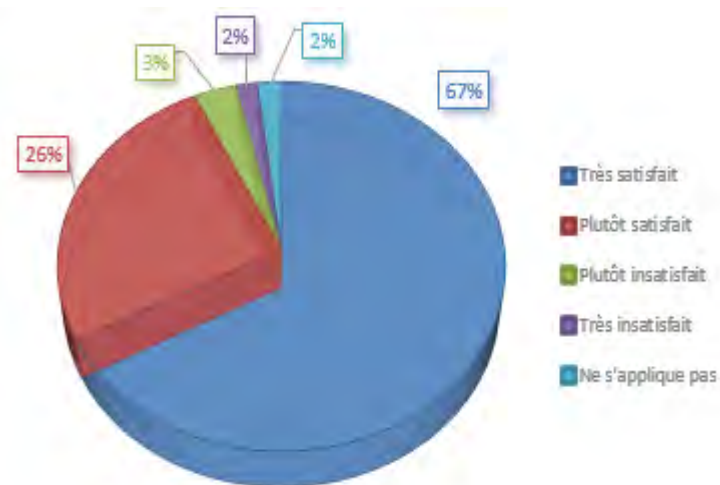
Délai de réponse

Tout comme la satisfaction à l'égard des réponses reçues, la satisfaction quant au délai de réponse est très élevée (90 %).



Efficacité et courtoisie

Quasiment tous les répondants sont satisfaits ou très satisfaits de l'efficacité et de la courtoisie du service à la clientèle du Circuit électrique (93 %).



FAITS SAILLANTS ET GRANDS CONSTATS

Voici une analyse sommaire des réponses au sondage sur la satisfaction de la clientèle du Circuit électrique.

Satisfaction à l'égard du service à la clientèle

Les répondants sont majoritairement satisfaits du service à la clientèle. La courtoisie et l'efficacité des représentants sont fort appréciées des membres du Circuit électrique. Le court délai de réponse a également été souligné. La clarté et la précision des réponses reçues correspondent aux attentes de notre clientèle.

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 à un même emplacement et dans des lieux très achalandés. Nous vous avons entendus. En 2019 seulement, nous avons installé 146 bornes rapides, ce qui a doublé le nombre de BRCC en service. Encore un plus grand nombre sera installé dans la prochaine année.

Suggestions d'améliorations pour l'application mobile

Plusieurs suggestions d'améliorations de l'application mobile ont été soumises. Du planificateur de trajet à la compatibilité avec Apple CarPlay et Android Auto en passant par l'historique de recharge, toutes ces idées seront analysées. D'ailleurs, une refonte complète de notre application est en cours et vous sera dévoilée en 2020. Restez à l'affût !

Contenu de la page Facebook

Sur la page Facebook du Circuit électrique, les membres veulent voir : des annonces lors de la mise en service de nouvelles bornes de recharge ; des articles sur l'électrification des transports ; des publications sur les innovations technologiques qui concernent les VE. Ils aimeraient également y voir des trucs et conseils sur les véhicules électriques ainsi que des statistiques d'utilisation des bornes.

Le Circuit électrique tient à remercier toutes les personnes qui ont répondu au sondage.

Votre apport précieux nous aide à sans cesse améliorer notre gamme de services.

