

# Direction Grands Clients

## Sondage annuel - satisfaction de la clientèle Grande Puissance

Période: Résultats cumulatifs 2013\*

\* Période de collecte des données:

Vague 1: 61 répondants, du 3 au 23 avril 2013

Vague 2: 60 répondants, du 3 au 21 juin 2013

Vague 3: 64 répondants, du 24 sept. au 9 octobre 2013

Questions 2012	Questions 2013	Niveau d'importance (évaluation 2012 - moyenne/10)	Niveau de satisfaction (moyenne/10)	% des notes ≥ 8/10 (excluant les NSP)	État de santé	Résumé des commentaires - 2013	
						Question posée si la satisfaction est inférieure à 8/10: "Pourquoi n'êtes vous pas totalement satisfait de cet aspect?"	Piste d'amélioration potentielle
Q1 Veuillez indiquer votre degré de <b>satisfaction globale</b> à l'égard d'Hydro-Québec en donnant une note entre 1 et 10, où 10 signifie que vous êtes «extrêmement satisfait» et 1 signifie «pas du tout satisfait»?	N/A		2012 (n:175, 100%) 2013 (n:185, 100%)	8,20 7,95	80 72	☹️	- Détérioration du partenariat avec HQ (changement de délégué, manque de proximité, manque de communication et de suivi des demandes, délais trop longs) - Sensibilité aux pannes et variations de tension - Hausse des tarifs
Q2 <b>Exactitude et clarté des factures</b>		9,21	2012 (n:166, 95%) 2013 (n:177, 96%)	9,22 9,15	98 96	😊	- Les commentaires font référence à des cas spécifiques
<b>Coût de l'électricité</b> - optimisation du tarif (puissance souscrite, fractionnement, ...) - options tarifaires - comparaison avec les autres sources d'énergie	Q3 <b>Compétitivité des tarifs</b>	9,24	2013 (n:148, 80%)	7,82	67	☹️	- Insatisfaction face aux augmentations de tarifs - Prix non compétitif - Prix du gaz naturel plus bas actuellement - Manque de concurrence dans le domaine de l'électricité
Importance: 9,24 Satisfaction: 7,83	Q4 <b>Optimisation de la puissance souscrite</b>	9,24	2013 (n:170, 92%)	8,29	82		- Manque de flexibilité dans l'application des règles, particulièrement pour ajuster la puissance souscrite - Manque d'information/explication pour mieux optimiser la puissance souscrite
	Q5 <b>Options tarifaires offertes</b> comme par exemple: électricité additionnelle, électricité interruptible, tarif de rodage, essais d'équipements, etc.	9,24	2013 (n:111, 60%)	8,02	80		- Manque de communication/information à ce sujet - Tarification mal adaptée aux besoins, manque d'options - Trop cher, trop complexe <i>40% des répondants ont répondu "je ne sais pas" à l'évaluation de ce critère</i>
Q6 <b>Informations</b> transmises sur les <b>changements tarifaires et la réglementation</b> (Rapidité, Clarté)		8,45	2012 (n:165, 94%) 2013 (n:179, 97%)	8,50 8,44	90 85		- Informations manquantes ou transmises à la dernière minute - La documentation fournie est complexe - Informations reçues des associations plutôt que d'HQ
Q7 <b>Communications avec le CED</b> (Centre d'exploitation de distribution) <b>et le CT</b> (Centre de téléconduite)		8,96	2012 (n:161, 92%) 2013 (n:162, 88%)	8,67 8,59	91 91	😊	- Difficile de savoir où s'adresser - Manque de communication entre les divers département - Qualité et délais des réponses
<b>Qualité des communications</b> avec les <b>employés de la Direction Grands clients</b> - directeur, chef d'unité, délégués, chargés de compte - écoute des besoins - proactivité / rapidité d'action - clarté - personnalisation - communications à travers le Portail	Q8 <b>Communications à travers le portail</b>	8,67	2013 (n:157, 85%)	8,76	92	😊	- Manque de convivialité
Importance: 8,67 Satisfaction: 8,51	Q9 <b>Écoute</b> et la <b>compréhension de vos besoins</b> et de la <b>proactivité</b> de la part des intervenants de la Direction Grands clients	8,67	2013 (n:182, 98%)	8,30	81		- Manque de proactivité pour trouver des solutions. Bonne écoute - Détérioration de la proximité avec les divers intervenants d'HQ - Difficile de savoir où s'adresser, procédures complexes - Beaucoup de changements de délégués
	Q10 <b>Rapidité</b> des intervenants de la Direction Grands clients à <b>traiter vos demandes</b>	8,67	2013 (n:176, 95%)	8,46	89		- Le suivi des demandes est complexe et les délais de réponse trop longs - Certaines demandes particulières sont toujours en attente de règlement
Q11 <b>Conseils</b> et des <b>programmes en efficacité énergétique</b> tels que les programmes bâtiments et industriels		8,22	2012 (n:158, 90%) 2013 (n:158, 85%)	7,56 7,86	63 72	☹️	- Complexité des programmes et de leur application (paperasse, délais) - Aide financière/rentabilité non attrayantes vs l'investissement de temps et d'argent - Manque de proactivité de la part d'HQ dans ce domaine - En attente de réponses/explications
<b>Produits et des services facturables</b> - VigieLigne, Service signature. Modification de réseau	Q12 <b>Modifications de réseau</b> suite à votre demande, c'est-à-dire le processus, les coûts et les délais	7,37	2013 (n:112, 61%)	7,67	69	☹️	- Délais de réponse et de réalisation trop longs - Processus/procédures complexes - Coûts élevés et devant être déboursés avant les travaux <i>39% des répondants ont répondu "je ne sais pas" à l'évaluation de ce critère</i>
Importance: 7,37 Satisfaction: 8,37	Q13 <b>Conseils et de l'assistance des spécialistes techniques</b> , c'est-à-dire les explications techniques reliées aux perturbations de l'alimentation, les services techniques de la Direction Grands clients excluant l'efficacité énergétique et le support technique des unités autres que la Direction Grands clients	8,34	2012 (n:157, 90%) 2013 (n:166, 90%)	8,54 8,60	92 92	😊	- Cas spécifiques
Q14 <b>Continuité du service</b> , c'est-à-dire le nombre et durées des pannes de même que les statistiques (rapports d'événements)		9,55	2012 (n:174, 99%) 2013 (n:185, 100%)	8,36 8,24	82 77	☹️	- Pannes trop nombreuses (commentaire fréquent) - Manque d'information sur les causes
Q15 <b>Qualité de la fourniture d'électricité</b> telle que les variations de tension et de fréquence et les statistiques (rapports d'événements)		9,30	2012 (n:172, 98%) 2013 (n:183, 99%)	8,56 8,32	90 80	☹️	- Variations de tension fréquentes
Q16 <b>Rapidité d'action</b> , de la <b>coordination</b> et des <b>communications lors d'interventions sur le réseau</b> , c'est-à-dire les pannes, interruptions planifiées, travaux, le temps de rétablissement, la coordination lors de pannes ou urgences et l'identification et résolution de problèmes		9,47	2012 (n:165, 94%) 2013 (n:174, 94%)	8,39 8,21	84 83	☹️	- Manque de communication/information lors d'interruptions planifiées - Délais de rétablissement trop longs - Manque de coordination et de planification

## Faits saillants - 2013

### Observations

1- Le taux de répondants ayant un **niveau de satisfaction faible** est passé de **11% en 2012 à 17% pour le cumul 2013** (voir matrice plus bas). La **moyenne de satisfaction globale** de ces clients se situe à **5,74/10**.

Sur les 31 clients ayant un niveau de satisfaction faible en 2013, 19 avaient été interrogés en 2012. De ce nombre, 6 avaient un niveau de satisfaction faible en 2012, 5 un niveau de satisfaction moyen et 8 un niveau de satisfaction élevé.

Les principaux commentaires de ces clients ont traités:

- à la diminution de la qualité des relations et communications avec HQ
- à la diminution du niveau de service, délais et manque de flexibilité
- au nombre de pannes et de variations de tension et aux délais d'intervention lors de ces événements

2- Les municipalités notent une dégradation dans le partenariat d'affaires notamment dans la flexibilité tarifaire, le choix de la date de la facture, la rencontre annuelle et dans les communications en général.

3- Plusieurs commentaires négatifs concernant la nature de la relation avec les intervenants d'Hydro-Québec, principalement les délégués :

- proximité et disponibilité
- recherche d'interlocuteur approprié
- présence du délégué et/ou fréquence des rencontres
- manque de communication et de proactivité

### Actions

## Direction Grands Clients

## Tableau de bord - Sondage Grande puissance

**Population:** ≈ 250 clients

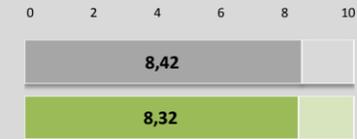
**Vague 1 2013:** 61 répondants du 3 au 23 avril

**Vague 2 2013:** 60 répondants du 3 au 21 juin 2013

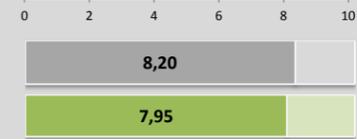
**Vague 3 2013:** 64 répondants du 24 septembre au 9 octobre 2013

### Résultats cumulatifs - 2013

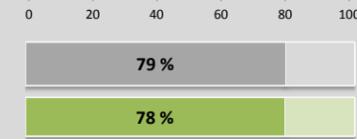
#### ISC Grande puissance



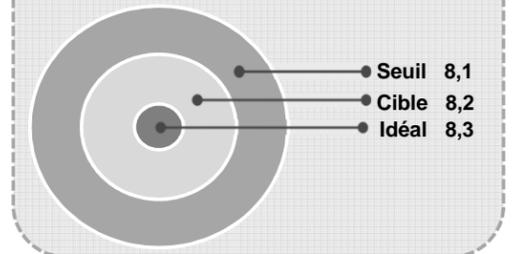
#### Satisfaction globale



#### Taux de réponse



#### CIBLE ISC 2013



### Répartition des répondants selon le niveau de satisfaction

#### Cumul 2013 (185 répondants)

Moyenne des critères	Satisfaction globale		
	< 8/10	Entre 8 et 9	≥ 9/10
Pas du tout satisfait 1	-	-	-
2	1	-	-
3	1	-	-
4	5	-	-
5	4	-	-
6	7	-	-
7	13	19	1
8	23	40	6
9	4	34	11
Extrêmement satisfait 10	-	2	14
<b>TOTAL:</b>	<b>17%</b>	<b>25%</b>	<b>58%</b>

#### Cumul 2012 (175 répondants)

Moyenne des critères	Satisfaction globale		
	< 8/10	Entre 8 et 9	≥ 9/10
Pas du tout satisfait 1	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	5	-	-
6	2	4	-
7	9	14	1
8	16	42	7
9	4	43	17
Extrêmement satisfait 10	-	3	8
<b>TOTAL:</b>	<b>11%</b>	<b>20%</b>	<b>69%</b>

### Résumé

Au cumulatif 2013, la **satisfaction globale** se situe à 7,95 /10 avec 72% des répondants déclarant un niveau de satisfaction supérieur ou égal à 8/10.

**Trois critères** présentent des niveaux de satisfaction moyens inférieurs à 8/10, soit:

- la compétitivité des tarifs (7,82/10)
- les conseils et programmes en EÉ (7,86/10)
- les modifications de réseau (7,67/10)

Notons toutefois que plus du tiers des répondants ont répondu "je ne sais pas" à l'évaluation des modifications de réseau (39%).

### Sources d'insatisfaction

Voici les **principales sources d'insatisfaction**:

#### Satisfaction globale:

- Relation d'affaires
- Sensibilité aux pannes et variations de tension

#### Compétitivité des tarifs:

- Prix du gaz naturel plus bas actuellement
- Manque de concurrence dans le domaine de l'électricité
- Hausses de tarifs

#### Conseils et programmes en EÉ:

- Complexité des programmes
- Programmes en mutation

#### Modifications de réseau:

- Problématique de délais