

Le 20 novembre 2015

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE



Stella Loney
Directrice principale – Environnement
et affaires corporatives
20^e étage
75, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4

N/Référence : C-4940

Objet : Demande en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) (ci-après *Loi sur l'accès*)

Madame,

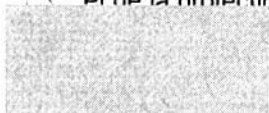
Nous donnons suite à votre courrier électronique du 13 octobre 2015, dans lequel vous nous demandez tous les sondages qu'Hydro-Québec a menés auprès de sa clientèle, incluant leurs résultats, pour l'année 2014.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons copie des documents demandés pour lesquels nous avons inclus une liste. Toutefois nous vous informons que nous avons retiré ou caviardé, le cas échéant, la méthodologie détaillée ainsi que le nom et les coordonnées des employés des firmes de sondage. De plus, un sondage ne peut vous être remis puisqu'il contient des renseignements de nature commerciale. Au soutien de ces restrictions, nous invoquons les motifs prévus aux articles 21, 22, 23, 24, 53, 54 et 56 de la Loi sur l'accès. Nous joignons en annexe copie des articles invoqués.

Si vous croyez ne pas avoir obtenu satisfaction ou si le délai prescrit n'est pas respecté, vous aurez droit de recours devant la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 135 de la Loi sur l'accès. Vous trouverez en annexe une note explicative sur l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,



Stella Loney

p. j.

SONDAGES CLIENTÈLE 2014

C - 4940 Demande d'accès

- Étude de satisfaction auprès des clients qui ont fait une demande de travaux à Hydro-Québec
- Suivi de la qualité des contacts – clientèle -> résidentielle – commerciale
- À l'écoute de notre clientèle – attentes par processus – Affaires / Commercial / Marché agricole
- À l'écoute de notre clientèle – attentes par processus – Grands comptes
- Indice de la satisfaction de la clientèle résidentielle – Faits saillants 2014
- Programme de remplacement de réfrigérateurs pour ménages à faible revenu - juin à septembre 2014
- Programme de remplacement de réfrigérateurs pour ménages à faible revenu – janvier à mars 2014
- RECYC – FRIGO – indicateurs mensuels de performance – demandes de déboursé d'incitatifs reçues du 1^{er} au 28 septembre 2014.
- Rapport – Suivi de l'image et du bruit médiatique – Total 2014
- Post – test de la campagne « Fenêtres et portes-fenêtres » - novembre 2014
- Mesure de satisfaction du programme Produits économiseurs d'eau et d'énergie (PÉEEÉ) – Rapport 2014
- Évaluation de la campagne de sensibilisation à la pointe hivernale auprès des clients des réseaux autonomes
- Notoriété de la campagne publicitaire « L'heure de pointe, ce n'est pas seulement sur la route » d'Hydro-Québec – janvier 2015
- Post-Test – Emménagement / Déménagement 2014
- Étude auprès des ménages ayant demandé le retrait du tarif DT
- Réponse de la population à l'appel au public d'Hydro-Québec – 2 et 3 janvier 2014
- Évolution de la satisfaction générale de la population à l'égard d'Hydro-Québec