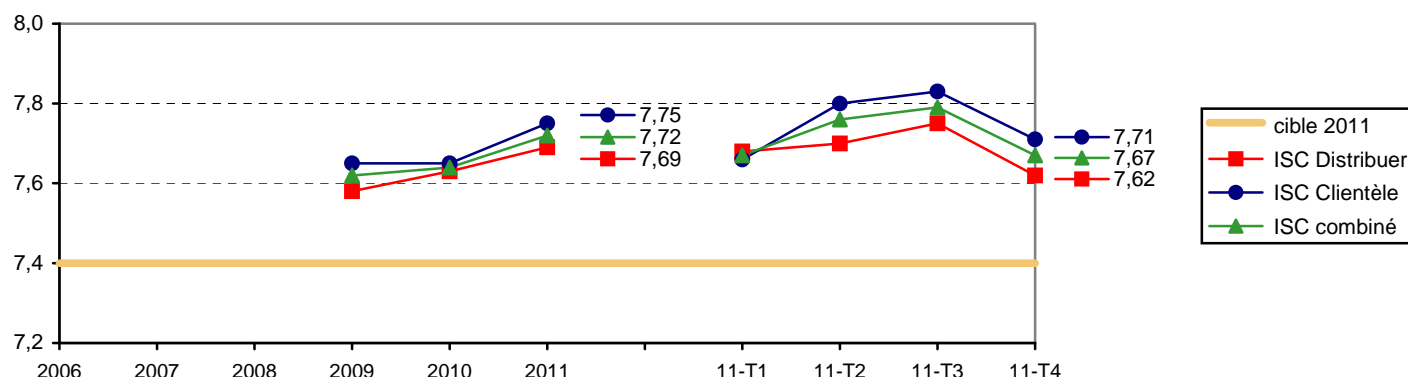


Satisfaction - Grands Comptes

ISC : année 2011



Faits saillants - année 2011

Satisfaction - Grands Comptes

L'ISC combiné des Grands Comptes de l'année 2011 se situe à 7,72, soit à près d'un dixième de point au-dessus de l'ISC 2010.

Processus Clientèle

L'ISC Clientèle 2011 (7,75) s'améliore par rapport à celui de l'année 2010 (7,65). Les attentes liées à la simplicité de la tarification et de la facturation enregistrent des hausses de satisfaction par rapport à 2010. Ces améliorations sont fort probablement attribuables à la réforme tarifaire, notamment au remplacement de la puissance souscrite par un mécanisme automatique de fixation de la puissance à facturer minimale.

L'attente concernant la personnalisation des relations d'affaires avec Hydro-Québec s'améliore également par rapport à 2010. Le taux de clients affirmant avoir été visités au cours des 12 derniers mois grimpe d'ailleurs à 82% en 2011 comparativement à 69% en 2010. La satisfaction des clients à l'égard de cette visite se situe à 8,8 sur 10.

rang 2011	Attentes - processus Clientèle	Import. 2011	Satisfaction	
			année 2010	année 2011
2	(p) S'assurer que la facturation soit exacte	9,54	8,3	8,4
9	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,30	7,9	8,0
10	(p) Traiter tous les clients de façon juste et équitable	9,28	7,6	7,7
11	(p) Obtenir une réponse rapide et efficace au téléphone	9,24	7,5	7,6
12R	Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,14	7,7	7,8
14	Avoir une tarification simple basée sur la consommation réelle	8,98	7,4	7,8↑
15	Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	8,97	7,5	7,5
17	(p) Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients	8,87	7,4	7,5
19	(p) Assurer une tarification optimale, compte tenu de la structure tarifaire existante	8,84	7,4	7,4
20	Savoir où s'adresser pour une demande ou une question	8,77	7,4	7,5
23	Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	8,54	7,7	7,9↑
24	Donner des conseils pour favoriser les économies d'énergie	8,53	7,6	7,7
27R	Offrir des relations d'affaires personnalisées et suivies	8,40	7,7	7,9↑
28	Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie	8,36	7,7	7,6
30R	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,24	7,3	7,4
34	Donner des conseils et des outils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation	7,95	7,8	8,0
35	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,87	8,1	8,0
40	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	6,55	7,9	7,9
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹			7,65	7,75

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
 ↑ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2010 » et « année 2011 ».
 (p) Attente prioritaire 2010.

Faits saillants - année 2011

Satisfaction - Grands Comptes

En 2011, la proportion de clients Grands Comptes qui contactent HQ par téléphone dans les trois mois précédant le sondage, pour une raison autre qu'une panne ou une interruption planifiée, est un peu plus faible (27%) qu'en 2010 (32%). La diminution s'observe plus particulièrement pour les appels relatifs à l'efficacité énergétique. En 2011, la satisfaction à l'égard de ces contacts téléphoniques se situe à 7,8 sur 10.

La consultation du site internet d'Hydro-Québec a légèrement fléchi (38% dans les trois mois précédant le sondage en 2011 vs 42% en 2010). Les motifs de consultation sont similaires pour 2010 et 2011 : environ le tiers consultent pour de la gestion de compte (facture, puissance, tarification), environ un cinquième pour l'efficacité énergétique et environ un sixième relativement au service Visilec. En 2011, la satisfaction à l'égard de la consultation du site internet se situe à 8,1 sur 10.

Processus Distribuer

L'ISC Distribuer de l'année 2011 (7,69) se situe sensiblement au même niveau que celui de l'ensemble de l'année 2010 (7,63) et ce, malgré le fait que plus de clients affirment avoir vécu une panne qu'en 2010.

La satisfaction à l'égard des avis lors d'interruptions planifiées ainsi que celle relative à la sécurité des installations s'améliorent en 2011.

rang 2011	Attentes - processus Distribuer	Import. 2011	Satisfaction	
			année 2010	année 2011
1R	(p) Aviser à l'avance lors d'interruptions planifiées	9,59	7,4	7,8↑
2	(p) S'assurer que la facturation soit exacte	9,54	8,3	8,4
3	(p) Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau	9,47	7,6	7,7
4N	Tenir compte des clients pour déterminer les moments où H-Q doit interrompre le courant	9,46	---	7,6
5	(p) Informer rapidement et correctement de la durée des pannes	9,43	7,3	7,3
6	(p) S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,42	7,9	8,2↑
7	(p) Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	9,39	7,8	7,8
8	(p) Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	9,30	7,9	7,8
15	(p) Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	8,97	7,5	7,5
16	Réduire les fluctuations de tension	8,96	7,5	7,4
18	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	8,85	7,8	7,7
26	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,40	6,9	6,8
33	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	7,96	7,6	7,5
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹			7,63	7,69

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
 ↑ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2010 » et « année 2011 ».
 (p) Attente prioritaire 2010.

Pannes et interruptions planifiées

En 2011, 51% des clients affirment avoir subi une panne dans les trois mois précédant le sondage, comparativement à 44% en 2010. Ce pourcentage grimpe même à 60% au cours du second semestre 2011. 43% des clients ayant subi une panne, soit 22% du total, ont contacté Hydro-Québec au sujet de la panne. La satisfaction à l'égard de ce contact se situe à seulement 7,1 sur 10.

Pour 2011, une proportion de 12% des Grands Comptes déclarent avoir subi, au cours des trois mois précédant le sondage, une interruption de courant pour laquelle ils avaient été avisés, comparativement à 13% en 2010.

(... au cours des 3 mois précédant le sondage)	2010	2011
Ont subi une panne	44 %	51 %
Ont subi une interruption planifiée	13 %	12 %

Faits saillants - année 2011

Satisfaction - Grands Comptes

Gestion et autres processus

Une seule variation est significative en 2011 par rapport à l'ensemble de l'année 2010, soit celle de la satisfaction à l'égard de l'amélioration de la gestion d'Hydro-Québec.

rang 2011	Attentes - autres processus	Import. 2011	Satisfaction	
			année 2010	année 2011
9	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,30	7,9	8,0
13	(p) Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,04	7,9	7,7
18	(p) Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	8,85	7,8	7,7
21	Aider au développement économique du Québec	8,60	8,0	8,1
22	Offrir des tarifs ajustés aux particularités des clients	8,56	7,1	7,2
25	S'impliquer en recherche de nouvelles technologies	8,42	7,6	7,5
29	Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions	8,33	7,0	7,2
30R	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,24	7,3	7,4
31	Dédommager les clients suite aux pannes et aux fluctuations de courant	8,18	5,0	5,0
32	Améliorer l'organisation et la gestion	8,01	6,7	7,0↑
36	Exporter de l'électricité et du savoir-faire	7,28	8,1	8,1
37	Avoir une politique de dépôt et de frais de branchement souple	7,15	6,9	7,0
38	Enfouir les fils électriques	6,81	6,9	6,8
39	Améliorer l'image de l'entreprise	6,69	7,3	7,4

↑↓ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2010 » et « année 2011 ».
(p) Attente prioritaire 2010.

Cliquez sur le lien pour consulter les [résultats de satisfaction des semestres de 2011](#)