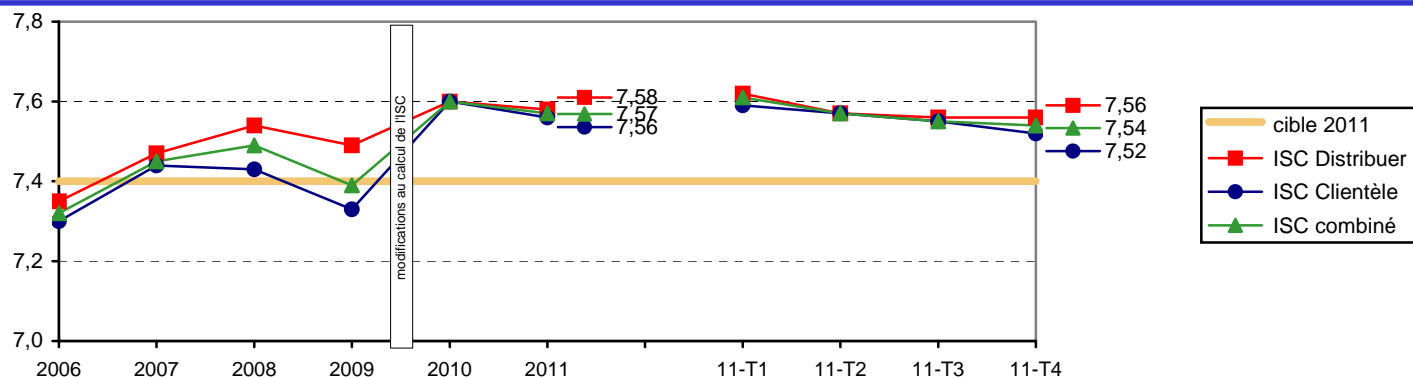


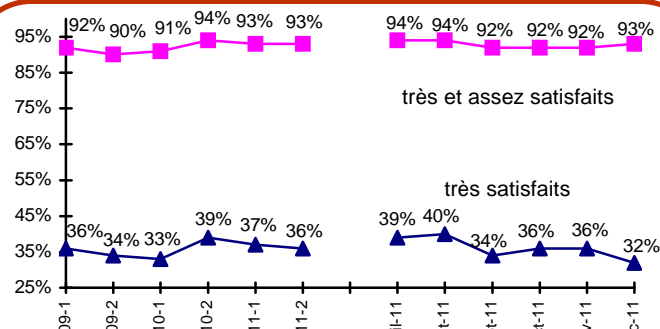
Satisfaction - Résidentiel

ISC : année 2011

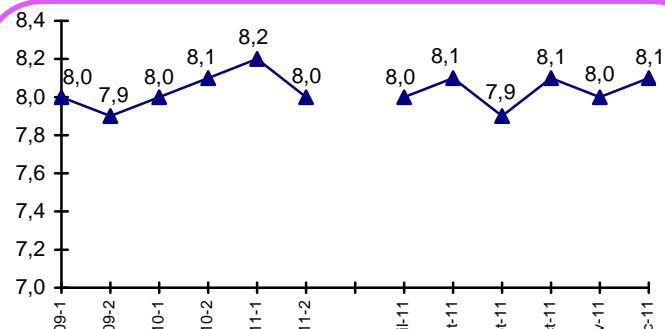


Suivi mensuel - décembre 2011

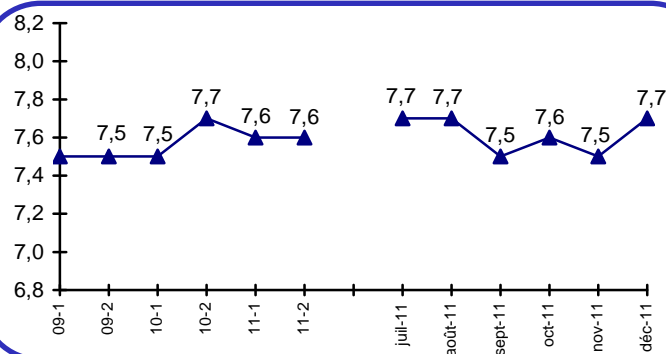
Satisfaction générale



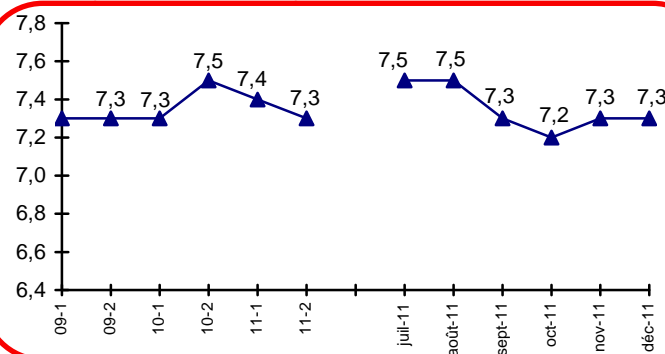
Fiabilité du service électrique



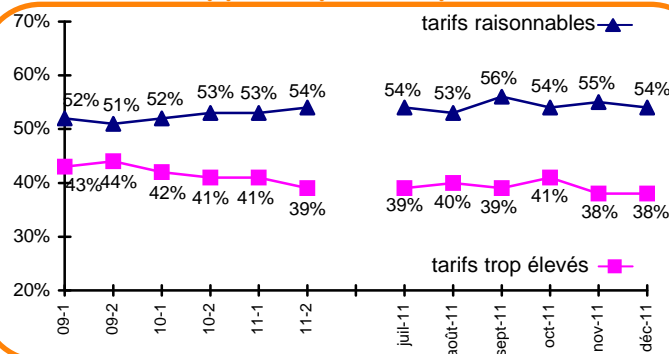
Qualité du service à la clientèle



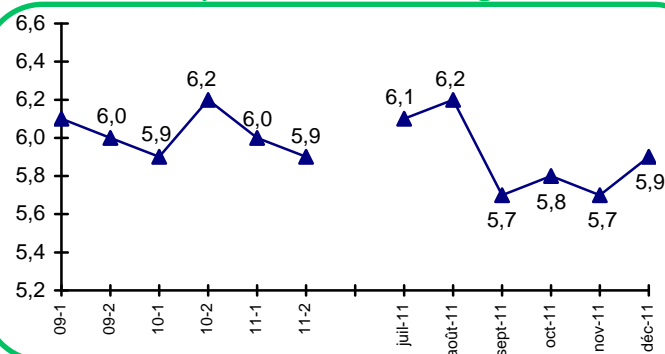
Respect et compréhension des clients



Rapport qualité/prix



Transparence dans la gestion



Faits saillants - année 2011

Satisfaction - Résidentiel

Pour l'année 2011, la proportion de clients se déclarant très satisfaits d'Hydro-Québec est de 37%, soit un point de plus que le niveau obtenu pour l'ensemble de l'année 2010.

Le rapport qualité-prix, quant à lui, termine l'année avec 54% des clients jugeant les tarifs raisonnables, niveau similaire à celui de 2010 (53%).

L'ISC combiné des clients résidentiels se situe à 7,57 soit sensiblement au même niveau que pour l'ensemble de l'année 2010 (7,60).

Processus Clientèle

L'ISC Clientèle se situe à 7,56 à la fin de l'année 2011, soit à un niveau similaire à celui de 2010 (7,60). Mise à part l'attente sur l'offre des programmes et rabais pour l'économie d'énergie (7,3; -0,1), la satisfaction de l'ensemble des attentes de ce processus demeure stable par rapport à l'année dernière.

rang 2011	Attentes - processus Clientèle	Import. 2011	Satisfaction	
			année 2010	année 2011
2	(p) Traiter tous les clients de manière juste et équitable	9,35	7,3	7,3
4	(p) Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,28	7,4	7,4
5	(p) S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir ⁽ⁱ⁾	9,28	7,9	7,9
8	(p) Répondre au téléphone rapidement, efficacement et avec courtoisie	9,02	7,4	7,4
9	Offrir des services dans la langue du client	9,00	8,3	8,3
15	Régler les demandes rapidement et assurer le suivi	8,91	7,3	7,3
20	(p) Offrir des programmes et rabais pour l'économie d'énergie	8,74	7,4	7,3↓
23	(p) Envoyer des factures exactes, basées sur la consommation réelle	8,59	7,7	7,6
26	Offrir des conseils et des informations pour favoriser les économies d'énergie	8,49	7,8	7,7
30	Aider à comprendre la facture	8,32	7,6	7,6
33	Aider à comprendre la consommation d'électricité	8,14	7,3	7,2
35	Offrir un service de vérification des installations électriques du client	8,12	non mesurée	
36R	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	8,11	8,2	8,1
37	Être plus humain et flexible avec les clients en difficulté de paiement	8,10	7,0	7,0
38R	Recommander des produits efficaces et des fournisseurs de services	8,07	7,4	7,3
40	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,94	8,1	8,1
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹			7,60	7,56

⁽ⁱ⁾ Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

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 - Résidentiel

Processus Distribuer

L'ISC Distribuer se situe à 7,58 à la fin de l'année 2011 soit à un niveau similaire à celui de 2010 (7,60).

La satisfaction d'une attente du processus gagne un dixième de point par rapport à l'année 2010 en raison d'un score plus élevé au premier semestre 2011 :

- Réduire les variations de courant (8,2; +0,1).

En contrepartie, la satisfaction de l'attente sur la sécurité des installations (7,7; -0,1) termine l'année avec une légère baisse par rapport à l'année 2010. Après avoir connu une diminution progressive depuis le deuxième trimestre de 2010, on constate un léger redressement au cours du deuxième semestre de 2011.

rang 2011	Attentes - processus Distribuer	Import. 2011	Satisfaction	
			année 2010	année 2011
1	(p) S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	9,41	7,8	7,7↓
3	(p) Réparer les pannes rapidement	9,34	7,9	7,9
6	(p) Respecter la propriété des clients lors des travaux	9,12	7,7	7,7
7	(p) Utiliser des moyens fiables pour mesurer la consommation d'électricité chez les clients	9,09	7,7	7,6
10	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités ⁽¹⁾	9,00	7,1	7,1
12	(p) Aviser à l'avance des interruptions planifiées	9,00	7,4	7,4
13	(p) S'assurer qu'il n'y ait pas de panne	8,99	8,0	8,1
14	(p) Informer rapidement et correctement en cas de pannes	8,96	7,4	7,5
18	Avoir un plan d'urgence et informer le public sur les façons de se préparer	8,88	7,2	7,0
19	Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	8,82	7,6	7,6
23	Envoyer des factures exactes, basées sur la consommation réelle	8,59	7,7	7,6
24	Fournir de l'aide, des conseils et des modes alternatifs d'alimentation lors de pannes prolongées	8,56	7,2	7,2
25	Faire de la prévention/sensibilisation sur la sécurité et les dangers de l'électricité	8,51	7,9	7,8
29	Informar sur la prévention des dommages aux appareils électr. causés par les pannes et var. de tension	8,37	7,1	7,2
32	Améliorer les pratiques d'émondage (élagage)	8,18	7,7	7,7
39R	Réduire les variations de courant	7,99	8,1	8,2↑
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹			7,60	7,58

⁽¹⁾ Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

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 - Résidentiel

Gestion et autres processus

En plus de l'attente liée à la sécurité des installations mentionnée précédemment, la satisfaction des attentes concernant l'aide au développement économique du Québec (7,8; -0,1), la recherche et le développement de l'énergie éolienne (6,7; -0,2), l'autoproduction d'énergie (6,3; -0,3) et la transparence dans la gestion (5,9 ; -0,2), est à la baisse en 2011 comparativement à l'année 2010.

rang 2011	Attentes - autres processus	Import. 2011	Satisfaction	
			année 2010	année 2011
1	(p) S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	9,41	7,8	7,7↓
5	(p) S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir ⁽ⁱ⁾	9,28	7,9	7,9
10	(p) Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités ⁽ⁱ⁾	9,00	7,1	7,1
11	(p) Offrir des tarifs bas	9,00	6,3	6,3
16	Se préoccuper des effets des champs électriques et magnétiques sur la santé	8,91	6,6	6,5
17	Avoir plus de transparence dans la gestion ⁽ⁱ⁾	8,90	6,1	5,9↓
21	Aider au développement économique du Québec ⁽ⁱ⁾	8,72	7,9	7,8↓
22	Ne pas imposer de frais pour ouvert./modif. de dossier ou demande d'alimentation	8,72	6,5	6,5
27	Faire de la recherche pour développer et utiliser de nouvelles sources d'énergie (éolienne) ⁽ⁱ⁾	8,43	6,9	6,7↓
28	Aider au développement économique des régions ⁽ⁱ⁾	8,37	7,4	7,3
31	Informar la population sur l'utilisation qui est faite des sommes perçues	8,20	6,2	6,2
34	Améliorer l'organisation et la gestion ⁽ⁱ⁾	8,13	6,9	6,9
41	Participer à la recherche et développement d'accessoires ou produits électriques	7,90	7,5	7,4
42R	Offrir des tarifs variables selon les heures et les volumes de consommation	7,87	7,3	7,2
43	Enfouir les fils électriques	7,66	7,2	7,2
44	Offrir la possibilité aux clients de produire de l'électricité pour leurs besoins (autoproduction)	7,49	6,6	6,3↓
45	Contribuer à la vie sociale et communautaire (commandites, dons) ⁽ⁱ⁾	7,21	7,1	7,1
46	Améliorer l'image (opinion à l'égard d'Hydro-Québec)	7,00	7,7	7,7
47	Exporter de l'électricité ¹	6,91	74%	72%

⁽ⁱ⁾ Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

¹ La note de satisfaction de cette attente correspond au pourcentage de la population en accord avec l'exportation d'électricité.

↑↓ 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](#)