

Le 20 novembre 2015

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE



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

N/Référence : C-4948

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 2013.

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 détaillées des firmes de sondage. Nous invoquons à cet égard, les articles 23 et 24 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 Leney

p. j.

SONDAGES CLIENTÈLE 2013

C - 4948 Demande d'accès

- Sondage sur le processus Alimenter
- 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 2013
- Programme de remplacement de réfrigérateurs pour ménages à faible revenu - juillet à septembre 2013
- Sondage « Comparez-vous » Rapport janvier 2014
- Évaluation de la campagne « Éclairage » et habitudes d'achat d'ampoules à DEL – printemps 2013
- Notoriété de la campagne publicitaire « L'heure de pointe, ce n'est pas seulement sur la route » d'Hydro-Québec – janvier 2014
- Post-Test Campagne – Emménagement / Déménagement 2014
- Réponse de la population à l'appel d'Hydro-Québec – 23 et 24 janvier 2013
- RECYC – FRIGO – indicateurs mensuels de performance – demandes de déboursé d'incitatifs reçues du 31 décembre 2012 au 27 janvier 2013
- Sondage annuel – satisfaction de la clientèle Grande Puissance
- Suivi de la satisfaction à l'égard du programme de remplacement de thermostats dans le multilogement
- Évolution de la satisfaction générale de la population à l'égard d'Hydro-Québec