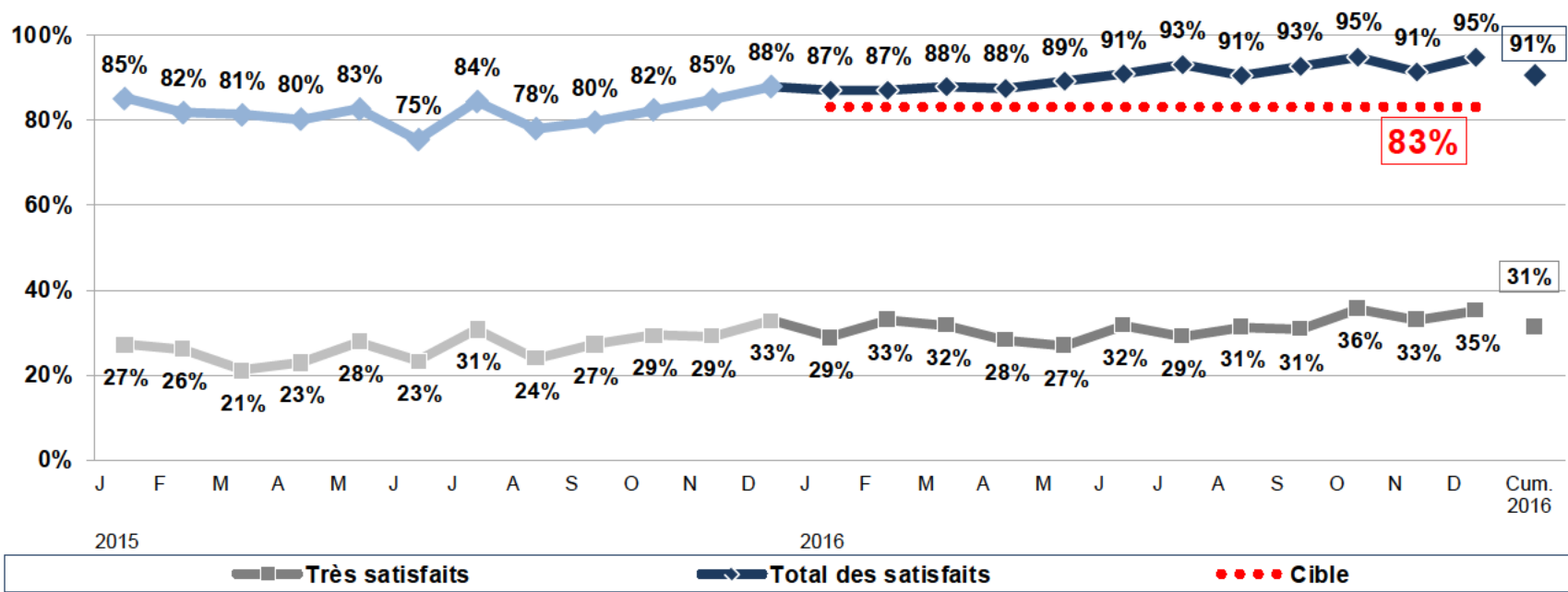


Satisfaction générale de la population

Satisfaction générale – population
(Source: Suivi de la satisfaction des clients résidentiels)



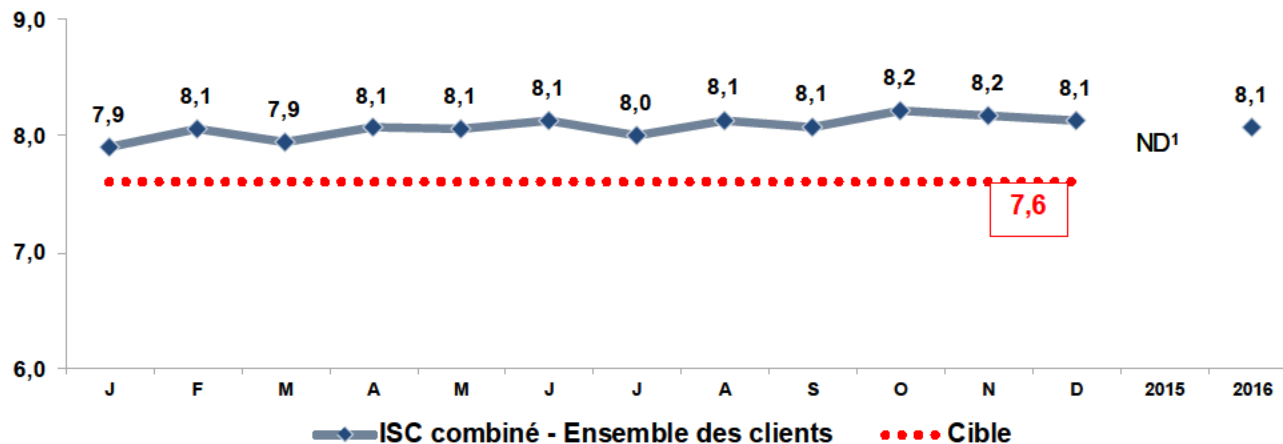
Pour les sept derniers mois de l'année 2016, plus de 90% de la population se déclare «très» ou «assez» satisfaite d'Hydro-Québec.

Ces résultats permettent de terminer l'année 2016 avec une proportion de 91% de la population se déclarant «très» ou «assez» satisfaite d'Hydro-Québec, dépassant la cible fixée à 83%.

Indice de satisfaction de la clientèle (ISC)

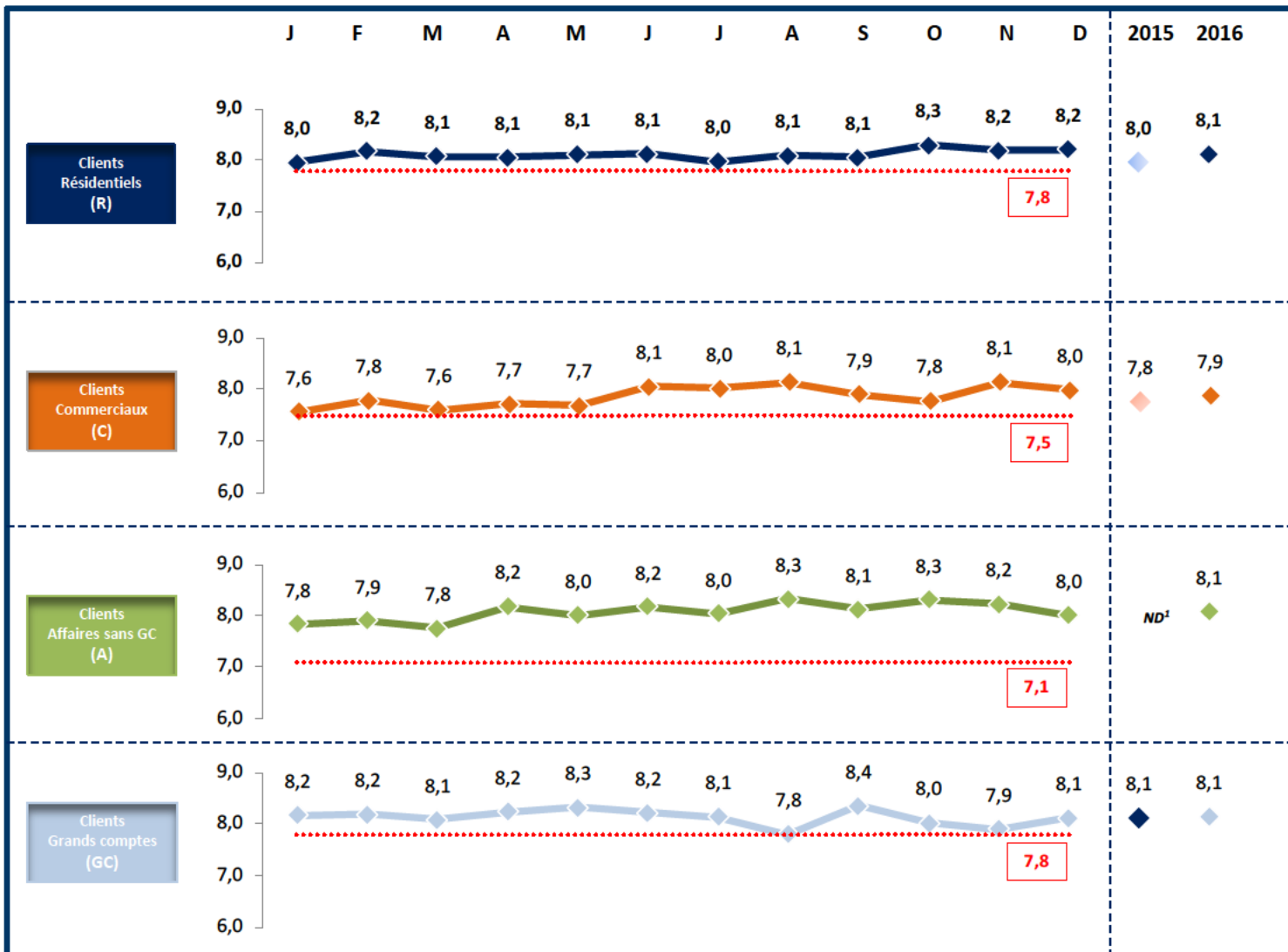
ISC combiné – Ensemble des clients (R-C-A-GC)

Niveau de satisfaction (moyenne sur 10)



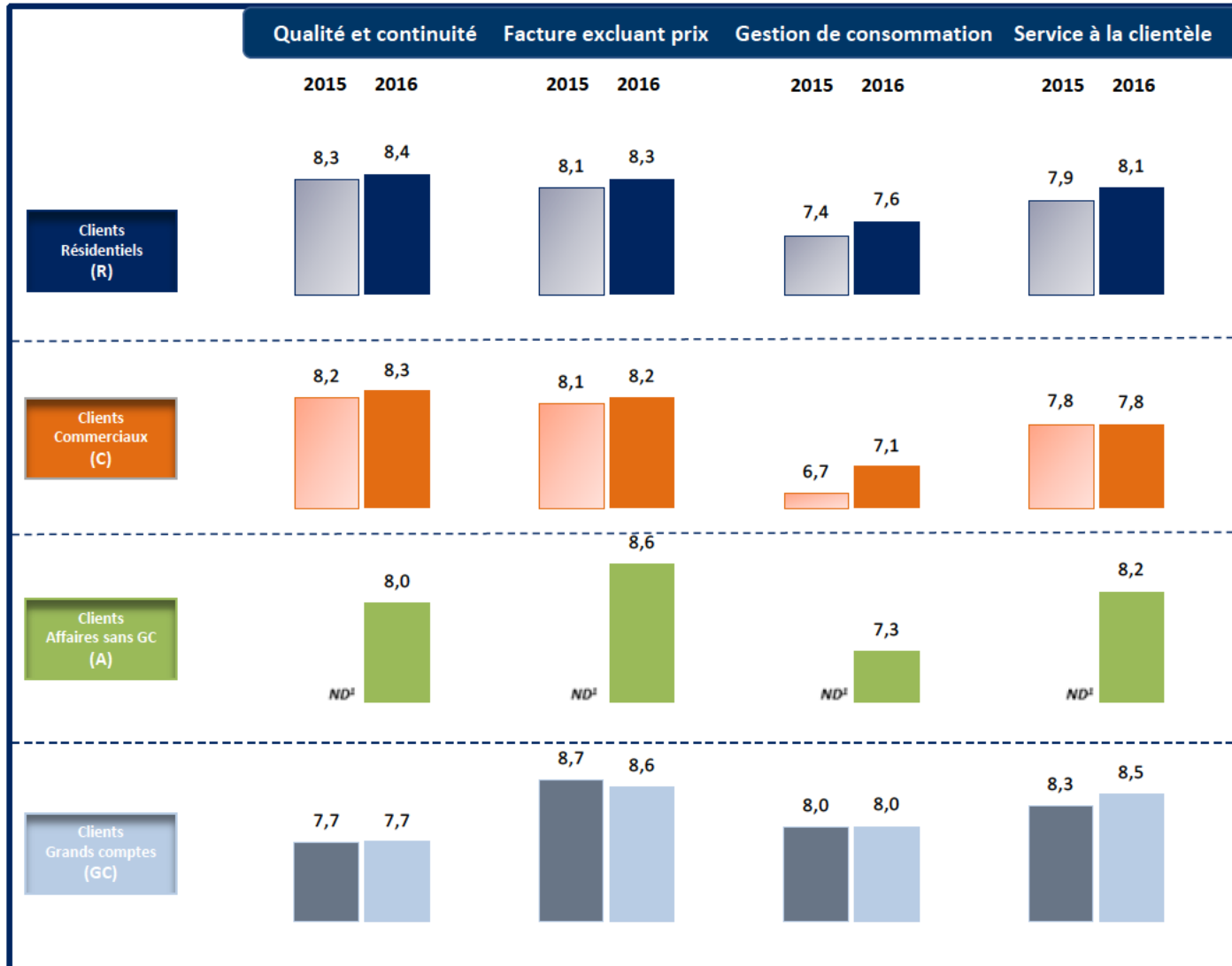
À la fin de l'année 2016, l'ISC combiné de l'ensemble des clients se situe à (8,1). Les ISC combinés des segments Résidentiels, Affaires et Grands comptes se situent tous à ce niveau alors que celui des clients Commerciaux affiche un ISC un peu moins élevé (7,9). C'est à l'égard de la dimension gestion de la consommation que les niveaux de satisfaction de tous les segments, sauf Grands comptes, sont les plus bas. La qualité et continuité du service électrique est la dimension dont la satisfaction est la moins élevée pour le segment Grands comptes.

ISC combiné - par clientèle



¹ Non disponible pour 2015

ISC combiné – par dimension



¹ Non disponible pour 2015