



## Attentes par processus - Grands Comptes

### Tableaux - année 2014

rang		Attentes  Grands Comptes - processus Clientèle	Satisfaction				
13	14		Import. 2014	année 2013	semestre 14-1	semestre 14-2	année 2014
3	3	S'assurer que la facturation soit exacte	9,49	8,5	8,5	8,5	8,5
10	10	Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,14	7,9	8,0	7,9	7,9
11	11	Traiter tous les clients de façon juste et équitable	9,11	7,7	7,9	7,8	7,9
13	13	Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	8,99	7,7	7,7	7,7	7,7
14R	14	Que le délégué soumette un plan d'action et assure un suivi des demandes du client	8,95	8,1	8,4	8,2	8,3
16	16	Avoir une tarification simple basée sur la consommation réelle	8,89	7,8	7,8	7,7	7,7
17	17	Assurer une tarification optimale, compte tenu de la structure tarifaire existante	8,85	7,4	7,4	7,4	7,4
21	21	Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie	8,64	7,4	7,5	7,1	7,3
22	22	Savoir où s'adresser pour une demande ou une question	8,60	7,5	7,7	7,8	7,8 ↑
23	23	Offrir des relations d'affaires personnalisées et suivies	8,60	7,9	8,3	8,3	8,3 ↑
24R	24	Que le délégué soit proactif et se soucie des besoins spécifiques des clients	8,53	8,1	8,5	8,5	8,5 ↑
25	25	Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	8,52	8,1	8,2	7,9	8,0
26	26	Donner des conseils pour favoriser les économies d'énergie	8,48	7,6	7,6	7,7	7,6
27	27	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,48	7,1	7,3	7,1	7,2
30	30	Donner des conseils et des outils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation	8,23	8,1	8,2	8,1	8,1
35	35	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,93	8,0	8,1	7,8	8,0
38	38	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	6,84	8,0	8,4	8,1	8,2
<b>Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)<sup>1</sup></b>				<b>7,82</b>	<b>7,95</b>	<b>7,85</b>	<b>7,90</b>

<sup>1</sup> 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 2013 » et « année 2014 ».  
 R : Attente reformulée.



rang		Attentes	Satisfaction				
13	14	Grands Comptes - processus Distribuer	Import. 2014	année 2013	semestre 14-1	semestre 14-2	année 2014
1	1	Aviser à l'avance lors d'interruptions planifiées	9,68	8,0	8,0	8,0	8,0
2R	2	Agir rapidement et efficacement lors des pannes et des interruptions planifiées	9,52	7,8	7,8	7,7	7,7
3	3	S'assurer que la facturation soit exacte	9,49	8,5	8,5	8,5	8,5
4R	4	Respecter les dates, les plages horaires et les durées annoncées lors d'interruptions planifiées	9,47	8,1	8,1	7,9	8,0
5	5	Tenir compte des clients pour déterminer les moments où H-Q doit interrompre le courant	9,44	7,7	7,7	7,7	7,7
6	6	S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,43	8,1	8,2	8,0	8,1
7	7	Informar rapidement et correctement de la durée des pannes	9,42	7,4	7,3	7,3	7,3
8	8	Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	9,33	7,6	7,7	7,7	7,7
12	12	Réduire les fluctuations de tension	9,05	7,1	7,3	7,3	7,3
15R	15	Agir rapidement et coordonner efficacement les demandes de travaux des clients	8,95	7,3	7,5	7,3	7,4
18	18	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	8,71	7,8	7,8	7,9	7,8
31	31	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,19	6,9	7,4	7,1	7,2
34	34	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	7,94	7,7	7,5	7,6	7,5
<b>Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)<sup>1</sup></b>			<b>7,72</b>	<b>7,77</b>	<b>7,70</b>	<b>7,73</b>	

<sup>1</sup> 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 2013 » et « année 2014 ».  
 R : Attente reformulée.