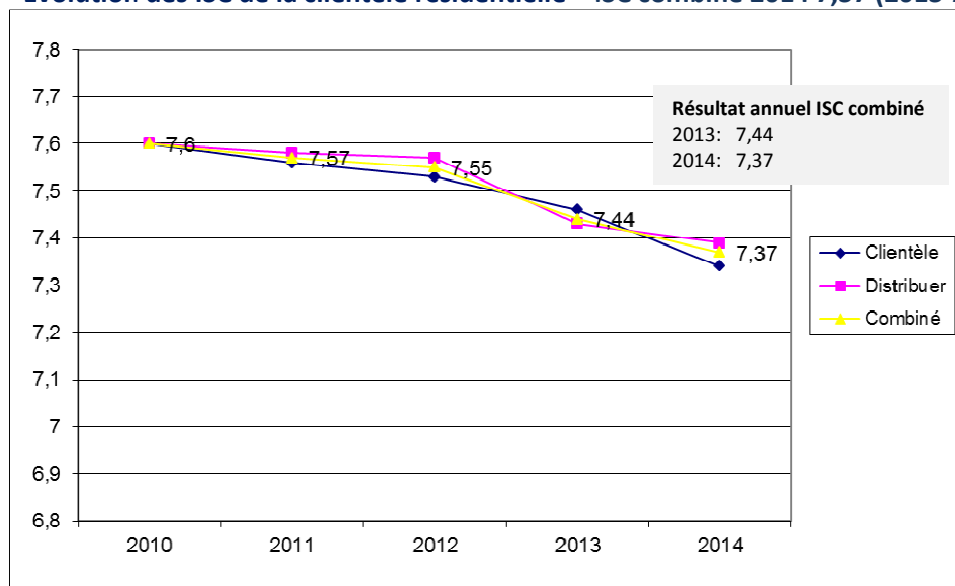


Évolution des ISC de la clientèle résidentielle – ISC combiné 2014 7,37 (2013 7,44)



Baisse ISC combiné à partir de T2 2013 :

- augmentation % des clients **ayant subi une panne**
- **hausse de tarif annoncée pour 2014.**

Poursuite en 2014 en raison des **hausse de tarifs.**

Offrir des tarifs bas : attente qui connaît la diminution la plus importante (-0,4)

Processus Clientèle – ISC 7,34 (2013 : 7,46)

Être plus humain et flexible avec les clients en difficulté de paiement (6,62 ; -0,3)

- baisse particulièrement marquée au quatrième trimestre.
- Importante couverture du nombre record de débranchements pour 2014
- satisfaction des attentes traitant d'équité et de respect des clients va dans le même sens (-0,2)

Efficacité énergétique

Les hausses de tarifs ont ravivé l'intérêt pour les économies d'énergie et la compréhension de la consommation. Les clients en veulent davantage.

- offrir des conseils et des informations pour favoriser les économies d'énergie (-0,2)
- offrir des programmes et rabais pour l'économie d'énergie (-0,2)

et compréhension de la consommation :

- envoyer des factures exactes basées sur la consommation réelle (-0,1)
- aider à comprendre la consommation d'électricité (-0,1)

Processus Distribuer – ISC 7,39 (2013 : 7,43)

Nouveaux compteurs

En plus de l'attente sur la **facturation exacte** mentionnée précédemment, plusieurs attentes dont la satisfaction diminue pourraient être liées à l'arrivée des nouveaux compteurs :

- se préoccuper de l'environnement dans ses projets et activités (-0,2)
- utiliser des moyens fiables pour mesurer la consommation d'électricité chez les clients (-0,2)
- faire de la prévention / sensibilisation sur la sécurité et les dangers de l'électricité (-0,1)

Les clients qui ont déclaré ne pas être totalement satisfaits d'Hydro-Québec en raison des compteurs (2%) sont moins satisfaits sur ces quatre attentes que les clients qui se sont déclarés insatisfaits pour un autre motif.

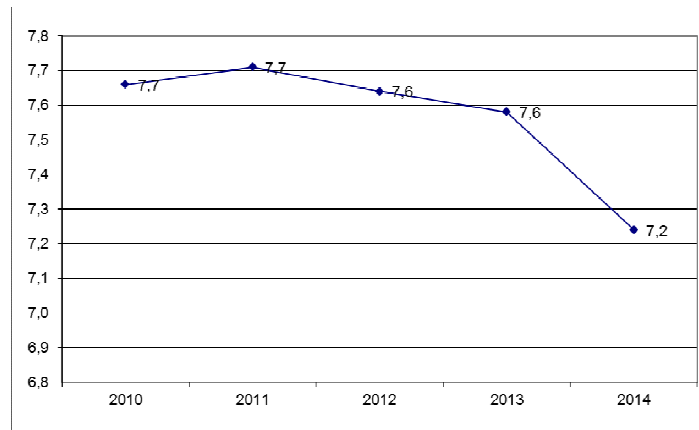
La satisfaction des attentes à l'égard des **interruptions planifiées est en hausse.**

Autres processus – diminution généralisée

L'attente sur l'**effet des champs électriques et magnétiques sur la santé** (-0,2) vient s'ajouter aux attentes liées aux **nouveaux compteurs** mentionnées précédemment.

L'attente sur la **R&D pour le développement et l'utilisation de nouvelles sources d'énergie** perd trois dixièmes de point probablement en raison de l'obligation qu'a Hydro-Québec d'acheter de l'énergie éolienne à un prix plus élevé que l'hydro-électricité.

Satisfaction générale 7,2



- **Proportion des clients insatisfaits d'Hydro-Québec (note de 7/10 et moins) : 47%**, 8 points de plus qu'en 2013. ISC combiné des insatisfaits est plus bas que la moyenne. L'augmentation de la proportion de ces clients a un impact négatif sur les ISC.
- **Évolution des motifs d'insatisfaction : augmentation du prix.** En 2014, 27%, 7 points de plus qu'en 2013. L'attente sur les **tarifs bas** (pas dans le calcul de l'ISC), **plus importante baisse entre 2013 et 2014** (5,6 ; -0,4). **Dégradation du rapport qualité-prix**, proportion de clients tarifs trop élevés 45% en 2013 vs 54% en 2014.
- L'installation des **nouveaux compteurs** : motif principal d'insatisfaction pour plus de 2% des clients.

Motifs de ne pas être totalement satisfait d'HQ - 2014 46,6%

Note de 7/10 et moins - % de l'ensemble des clients

