



## Attentes par processus - Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole

### Tableaux - année 2014

rang		Attentes	Satisfaction				
13	14		Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole - processus Clientèle	Import. 2014	année 2013	semestre 14-1	semestre 14-2
1	1	S'assurer que la facturation soit exacte	9,48	7,9	8,1	7,9	8,0 ↑
3	3	Traiter tous les clients de façon juste et équitable	9,47	7,5	7,5	7,4	7,4
6	6	Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,34	7,4	7,5	7,5	7,5
9	9	Obtenir une réponse rapide et efficace au téléphone	9,25	7,2	7,3	7,3	7,3
11	11	Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,16	7,5	7,4	7,4	7,4 ↓
12R	12	Traiter les demandes d'information et de facturation rapidement et assurer un suivi	9,15	7,3	7,4	7,3	7,4
16	16	Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	9,03	7,7	7,9	7,8	7,8 ↑
18	18	Avoir une tarification simple basée sur la consommation réelle	9,02	7,5	7,6	7,5	7,6
20	20	Assurer une tarification optimale, compte tenu de la structure tarifaire existante	8,85	6,7	6,5	6,4	6,4 ↓
21	21	Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients	8,82	6,9	7,0	7,1	7,0
23	23	Savoir où s'adresser pour une demande ou une question	8,70	6,9	7,0	7,2	7,1 ↑
24	24	Donner des conseils pour favoriser les économies d'énergie	8,59	7,1	7,1	6,9	7,0
25	25	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,59	6,9	6,8	6,8	6,8
30	30	Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie	8,51	6,9	6,4	6,6	6,5 ↓
32	32	Donner des conseils et des outils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation	8,48	7,5	7,4	7,4	7,4
35	35	Offrir des relations d'affaires personnalisées et suivies	8,32	6,8	6,7	6,7	6,7
38	38	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	7,96	8,1	8,3	8,2	8,3 ↑
40	40	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,55	7,9	7,8	8,0	7,9
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) <sup>1</sup>				7,32	7,32	7,31	7,32

<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		Import. 2014	année 2013	semestre 14-1	semestre 14-2	année 2014
1	1	S'assurer que la facturation soit exacte	9,48	7,9	8,1	7,9	8,0 ↑
2R	2	Agir rapidement et efficacement lors des pannes et des interruptions planifiées	9,48	7,8	8,0	7,9	7,9
4	4	Aviser à l'avance lors d'interruptions planifiées	9,41	7,9	7,9	8,0	8,0
5	5	S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,36	8,1	8,1	8,2	8,2
8	8	Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	9,27	8,0	8,2	8,2	8,2 ↑
10	10	Informar rapidement et correctement de la durée des pannes	9,20	7,6	7,7	7,6	7,7
13R	13	Agir rapidement et coordonner efficacement les demandes de travaux des clients	9,15	7,1	7,3	7,2	7,3 ↑
14R	14	Respecter les dates, les plages horaires et les durées annoncées lors d'interruptions planifiées	9,13	8,0	8,2	8,2	8,2 ↑
15	15	Tenir compte des clients pour déterminer les moments où H-Q doit interrompre le courant	9,11	7,6	7,8	7,9	7,8 ↑
17	17	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	9,03	7,5	7,4	7,5	7,4
27	27	Réduire les fluctuations de tension	8,54	7,9	8,2	8,2	8,2 ↑
29	29	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,52	6,7	6,9	7,1	7,0 ↑
31	31	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	8,48	7,7	7,7	7,6	7,6
36	36	Utiliser des compteurs faciles à comprendre	8,29	6,7	6,6	6,3	6,5 ↓
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) <sup>1</sup>			7,62	7,73	7,71	7,72	

<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.