

Direction Grands Clients

Sondage annuel - satisfaction de la clientèle Grande Puissance

Période: Résultats cumulatifs 2013*



* Période de collecte des données:

Vague 1: 61 répondants, du 3 au 23 avril 2013

Vague 2: 60 répondants, du 3 au 21 juin 2013

Vague 3: 64 répondants, du 24 sept. au 9 octobre 2013

Questions 2012		Questions 2013		Période (n, %)	Niveau d'importance (évaluation 2012 - moyenne/10)		Niveau de satisfaction (moyenne/10)		% des notes ≥ 8/10 (excluant les NSP)	État de santé	Résumé des commentaires - 2013	
Q1 Veuillez indiquer votre degré de satisfaction globale à l'égard d'Hydro-Québec en donnant une note entre 1 et 10, où 10 signifie que vous êtes «extrêmement satisfait» et 1 signifie «pas du tout satisfait»?		N/A		2012 (n:175, 100%) 2013 (n:185, 100%)	0 2 4 6 8 10		0 2 4 6 8 10		0 20 40 60 80 100	Sat > 8,5 et % > 85% Sat < 8,0 et % < 75%	Question posée si la satisfaction est inférieure à 8/10: <i>"Pourquoi n'êtes vous pas totalement satisfait de cet aspect?"</i>	
					↑ = Hausse ≥ 0,1 ↓ = Baisse ≥ 0,1 par rapport au résultat de l'année précédente						Piste d'amélioration potentielle	
											- Détérioration du partenariat avec HQ (changement de délégué, manque de proximité, manque de communication et de suivi des demandes, délais trop longs) - Sensibilité aux pannes et variations de tension - Hausse des tarifs	
Q2 Exactitude et clarté des factures				2012 (n:166, 95%) 2013 (n:177, 96%)							- Les commentaires font référence à des cas spécifiques	
Q3 Compétitivité des tarifs				2013 (n:148, 80%)							- Insatisfaction face aux augmentations de tarifs - Prix non compétitif - Prix du gaz naturel plus bas actuellement - Manque de concurrence dans le domaine de l'électricité	
Q4 Optimisation de la puissance souscrite				2013 (n:170, 92%)							- Manque de flexibilité dans l'application des règles, particulièrement pour ajuster la puissance souscrite - Manque d'information/explication pour mieux optimiser la puissance souscrite	
Q5 Options tarifaires offertes comme par exemple: électricité additionnelle, électricité interruptible, tarif de rodage, essais d'équipements, etc.				2013 (n:111, 60%)							- Manque de communication/information à ce sujet - Tarification mal adaptée aux besoins, manque d'options - Trop cher, trop complexe <i>40% des répondants ont répondu "je ne sais pas" à l'évaluation de ce critère</i>	
Q6 Informations transmises sur les changements tarifaires et la réglementation (Rapidité, Clarté)				2012 (n:165, 94%) 2013 (n:179, 97%)							- Informations manquantes ou transmises à la dernière minute - La documentation fournie est complexe - Informations reçues des associations plutôt que d'HQ	
Q7 Communications avec le CED (Centre d'exploitation de distribution) et le CT (Centre de téléconduite)				2012 (n:161, 92%) 2013 (n:162, 88%)							- Difficile de savoir où s'adresser - Manque de communication entre les divers département - Qualité et délais des réponses	
Q8 Communications à travers le portail				2013 (n:157, 85%)							- Manque de convivialité	
Q9 Écoute et la compréhension de vos besoins et de la proactivité de la part des intervenants de la Direction Grands clients				2013 (n:182, 98%)							- Manque de proactivité pour trouver des solutions. Bonne écoute - Détérioration de la proximité avec les divers intervenants d'HQ - Difficile de savoir où s'adresser, procédures complexes - Beaucoup de changements de délégués	
Q10 Rapidité des intervenants de la Direction Grands clients à traiter vos demandes				2013 (n:176, 95%)							- Le suivi des demandes est complexe et les délais de réponse trop longs - Certaines demandes particulières sont toujours en attente de règlement	
Q11 Conseils et des programmes en efficacité énergétique tels que les programmes bâtiments et industriels				2012 (n:158, 90%) 2013 (n:158, 85%)							- Complexité des programmes et de leur application (paperasse, délais) - Aide financière/rentabilité non attrayantes vs l'investissement de temps et d'argent - Manque de proactivité de la part d'HQ dans ce domaine - En attente de réponses/explications	
Q12 Modifications de réseau suite à votre demande, c'est-à-dire le processus, les coûts et les délais				2013 (n:112, 61%)							- Délais de réponse et de réalisation trop longs - Processus/procédures complexes - Coûts élevés et devant être déboursés avant les travaux <i>39% des répondants ont répondu "je ne sais pas" à l'évaluation de ce critère</i>	
Q13 Conseils et de l'assistance des spécialistes techniques , c'est-à-dire les explications techniques reliées aux perturbations de l'alimentation, les services techniques de la Direction Grands clients excluant l'efficacité énergétique et le support technique des unités autres que la Direction Grands clients				2012 (n:157, 90%) 2013 (n:166, 90%)							- Cas spécifiques	
Q14 Continuité du service , c'est-à-dire le nombre et durées des pannes de même que les statistiques (rapports d'événements)				2012 (n:174, 99%) 2013 (n:185, 100%)							- Pannes trop nombreuses (commentaire fréquent) - Manque d'information sur les causes	
Q15 Qualité de la fourniture d'électricité telle que les variations de tension et de fréquence et les statistiques (rapports d'événements)				2012 (n:172, 98%) 2013 (n:183, 99%)							- Variations de tension fréquentes	
Q16 Rapidité d'action , de la coordination et des communications lors d'interventions sur le réseau , c'est-à-dire les pannes, interruptions planifiées, travaux, le temps de rétablissement, la coordination lors de pannes ou urgences et l'identification et résolution de problèmes				2012 (n:165, 94%) 2013 (n:174, 94%)							- Manque de communication/information lors d'interruptions planifiées - Délais de rétablissement trop longs - Manque de coordination et de planification	

Observations

1- Le taux de répondants ayant un **niveau de satisfaction faible** est passé de **11% en 2012 à 17% pour le cumul 2013** (voir matrice plus bas). La **moyenne de satisfaction globale** de ces clients se situe à **5,74/10**.

Sur les 31 clients ayant un niveau de satisfaction faible en 2013, 19 avaient été interrogés en 2012. De ce nombre, 6 avaient un niveau de satisfaction faible en 2012, 5 un niveau de satisfaction moyen et 8 un niveau de satisfaction élevé.

Les principaux commentaires de ces clients ont traits:

- à la diminution de la qualité des relations et communications avec HQ
- à la diminution du niveau de service, délais et manque de flexibilité
- au nombre de pannes et de variations de tension et aux délais d'intervention lors de ces événements

2- Les municipalités notent une dégradation dans le partenariat d'affaires notamment dans la flexibilité tarifaire, le choix de la date de la facture, la rencontre annuelle et dans les communications en général.

3- Plusieurs commentaires négatifs concernant la nature de la relation avec les intervenants d'Hydro-Québec, principalement les délégués :

- proximité et disponibilité
- recherche d'interlocuteur approprié
- présence du délégué et/ou fréquence des rencontres
- manque de communication et de proactivité

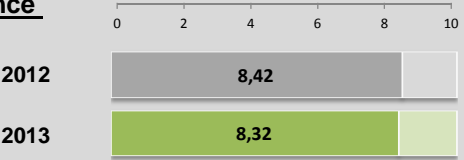
Actions

Direction Grands Clients
Tableau de bord - Sondage Grande puissance

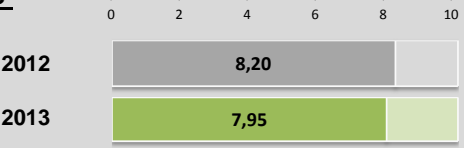
Population: ≈ 250 clients
Vague 1 2013: 61 répondants du 3 au 23 avril
Vague 2 2013: 60 répondants du 3 au 21 juin 2013
Vague 3 2013: 64 répondants du 24 septembre au 9 octobre 2013

Résultats cumulatifs - 2013

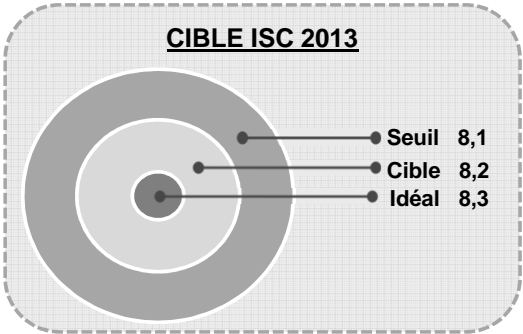
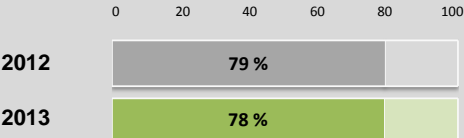
ISC Grande puissance



Satisfaction globale



Taux de réponse



Répartition des répondants selon le niveau de satisfaction

Cumul 2013 (185 répondants)

Moyenne des critères	< 8/10	Entre 8 et 9	≥ 9/10
Satisfaction globale			
Pas du tout satisfait 1	-	-	-
2	1	-	-
3	1	-	-
4	5	-	-
5	4	-	-
6	7	-	-
7	13	19	1
8	23	40	6
9	4	34	11
Extrêmement satisfait 10	-	2	14
TOTAL:	17%	25%	58%

Cumul 2012 (175 répondants)

Moyenne des critères	< 8/10	Entre 8 et 9	≥ 9/10
Satisfaction globale			
Pas du tout satisfait 1	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	5	-	-
6	2	4	-
7	9	14	1
8	16	42	7
9	4	43	17
Extrêmement satisfait 10	-	3	8
TOTAL:	11%	20%	69%

Résumé

Au cumulatif 2013, la **satisfaction globale** se situe à 7,95 /10 avec 72% des répondants déclarant un niveau de satisfaction supérieur ou égal à 8/10.

Trois critères présentent des niveaux de satisfaction moyens inférieurs à 8/10, soit:

- la compétitivité des tarifs (7,82/10)
- les conseils et programmes en EÉ (7,86/10)
- les modifications de réseau (7,67/10)

Notons toutefois que plus du tiers des répondants ont répondu "je ne sais pas" à l'évaluation des modifications de réseau (39%).

Sources d'insatisfaction

Voici les **principales sources d'insatisfaction**:

Satisfaction globale:

- Relation d'affaires
- Sensibilité aux pannes et variations de tension

Compétitivité des tarifs:

- Prix du gaz naturel plus bas actuellement
- Manque de concurrence dans le domaine de l'électricité
- Hausses de tarifs

Conseils et programmes en EÉ:

- Complexité des programmes
- Programmes en mutation

Modifications de réseau:

- Problématique de délais