



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

Tableaux - année 2013

| rang | | Attentes | Satisfaction | | | | | |
|---|-----|--|---|--------------|---------------|------------|---------------|---------------|
| 12 | 13 | | Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole - processus Clientèle | Import. 2013 | semestre 12-2 | année 2012 | semestre 13-1 | semestre 13-2 |
| 1 | 1 | S'assurer que la facturation soit exacte | 9,48 | 7,7 | 7,8 | 7,9 | 7,9 | 7,9↑ |
| 3 | 3 | Traiter tous les clients de façon juste et équitable | 9,47 | 7,3 | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 7,5 |
| 6 | 6 | Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins | 9,34 | 7,2 | 7,3 | 7,3 | 7,5 | 7,4 |
| 9 | 9 | Obtenir une réponse rapide et efficace au téléphone | 9,25 | 7,1 | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 7,2 |
| 11 | 11 | Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois | 9,16 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,4 | 7,5↓ |
| 12 | 12R | Traiter les demandes d'information et de facturation rapidement et assurer un suivi | 9,15 | 7,0 | 7,1 | 7,3 | 7,4 | 7,3↑ |
| 15 | 16 | Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients | 9,03 | 7,6 | 7,6 | 7,6 | 7,8 | 7,7 |
| 17 | 18 | Avoir une tarification simple basée sur la consommation réelle | 9,02 | 7,4 | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 7,5 |
| 19 | 20 | Assurer une tarification optimale, compte tenu de la structure tarifaire existante | 8,85 | 6,8 | 6,9 | 6,8 | 6,6 | 6,7↓ |
| 20 | 21 | Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients | 8,82 | 6,9 | 7,0 | 6,9 | 6,9 | 6,9 |
| 22 | 23 | Savoir où s'adresser pour une demande ou une question | 8,70 | 6,8 | 6,9 | 6,8 | 6,9 | 6,9 |
| 23 | 24 | Donner des conseils pour favoriser les économies d'énergie | 8,59 | 7,2 | 7,2 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| 24 | 25 | Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents | 8,59 | 6,8 | 7,0 | 6,9 | 6,8 | 6,9 |
| 29 | 30 | Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie | 8,51 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 6,7 | 6,9↘ |
| 31 | 32 | Donner des conseils et des outils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation | 8,48 | 7,3 | 7,4 | 7,4 | 7,5 | 7,5 |
| 34 | 35 | Offrir des relations d'affaires personnalisées et suivies | 8,32 | 6,7 | 6,8 | 6,8 | 6,8 | 6,8 |
| 37 | 38 | Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité | 7,96 | 7,9 | 8,0 | 8,0 | 8,2 | 8,1 |
| 39 | 40 | Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services | 7,55 | 7,9 | 7,9 | 7,8 | 7,9 | 7,9 |
| Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹ | | | | 7,23 | 7,31 | 7,30 | 7,33 | 7,32 |

¹ 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 2012 » et « année 2013 ».

R : Attente reformulée.



À l'écoute de notre clientèle

Attentes - Affaires (sans GC) / Commercial / Agricole

| rang | | Attentes | Satisfaction | | | | | |
|---|-----|--|--|--------------|---------------|------------|---------------|---------------|
| 12 | 13 | | Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole - processus Distribuer | Import. 2013 | semestre 12-2 | année 2012 | semestre 13-1 | semestre 13-2 |
| 1 | 1 | S'assurer que la facturation soit exacte | 9,48 | 7,7 | 7,8 | 7,9 | 7,9 | 7,9↑ |
| 2 | 2R | Agir rapidement et efficacement lors des pannes et des interruptions planifiées | 9,48 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,8 | 7,8 |
| 4 | 4 | Aviser à l'avance lors d'interruptions planifiées | 9,41 | 7,6 | 7,8 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| 5 | 5 | S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires | 9,36 | 8,0 | 8,1 | 8,2 | 8,1 | 8,1 |
| 8 | 8 | Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau | 9,27 | 8,0 | 8,0 | 7,9 | 8,0 | 8,0 |
| 10 | 10 | Informar rapidement et correctement de la durée des pannes | 9,20 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,6 | 7,6 |
| 12 | 13R | Agir rapidement et coordonner efficacement les demandes de travaux des clients | 9,15 | 7,0 | 7,1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| 13 | 14R | Respecter les dates, les plages horaires et les durées annoncées lors d'interruptions planifiées | 9,13 | 7,7 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 8,0 |
| 14 | 15 | Tenir compte des clients pour déterminer les moments où H-Q doit interrompre le courant | 9,11 | 7,6 | 7,6 | 7,5 | 7,8 | 7,6 |
| 16 | 17 | Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités | 9,03 | 7,4 | 7,5 | 7,4 | 7,6 | 7,5 |
| 26 | 27 | Réduire les fluctuations de tension | 8,54 | 7,9 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 7,9 |
| 28 | 29 | Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées | 8,52 | 6,8 | 6,8 | 6,4 | 6,9 | 6,7 |
| 30 | 31 | Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité | 8,48 | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 7,6 | 7,7 |
| 35 | 36 | Utiliser des compteurs faciles à comprendre | 8,29 | 6,9 | 6,9 | 7,0 | 6,4 | 6,7↓ |
| Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹ | | | | 7,54 | 7,60 | 7,60 | 7,64 | 7,62 |

¹ 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 2012 » et « année 2013 ».

R : Attente reformulée.



À l'écoute de notre clientèle

Attentes - Affaires (sans GC) / Commercial / Agricole

| rang | | Attentes | Satisfaction | | | | | |
|------|----|--|--------------|---------------|------------|---------------|---------------|------------|
| 12 | 13 | | Import. 2013 | semestre 12-2 | année 2012 | semestre 13-1 | semestre 13-2 | année 2013 |
| 7 | 7 | Offrir des tarifs bas et concurrentiels | 9,30 | 6,9 | 7,0 | 7,0 | 6,7 | 6,9↓ |
| 11 | 11 | Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois | 9,16 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,4 | 7,5↓ |
| 16 | 17 | Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités | 9,03 | 7,4 | 7,5 | 7,4 | 7,6 | 7,5 |
| 18 | 19 | Aider au développement économique du Québec | 8,94 | 7,6 | 7,7 | 7,7 | --- | --- |
| 21 | 22 | Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions | 8,72 | 6,7 | 6,8 | 6,8 | --- | --- |
| 24 | 25 | Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents | 8,59 | 6,8 | 7,0 | 6,9 | 6,8 | 6,9 |
| 25 | 26 | S'impliquer en recherche de nouvelles technologies | 8,57 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | --- | --- |
| 27 | 28 | Offrir des tarifs ajustés aux particularités des clients | 8,54 | 6,5 | 6,6 | 6,6 | --- | --- |
| 32 | 33 | Dédommager les clients suite aux pannes et aux fluctuations de courant | 8,45 | 5,5 | 5,7 | 5,2 | --- | --- |
| 33 | 34 | Améliorer l'organisation et la gestion | 8,37 | 6,7 | 6,8 | 6,8 | 6,7 | 6,7 |
| 36 | 37 | Avoir une politique de dépôt et de frais de branchement souple | 8,15 | 6,6 | 6,7 | 6,5 | --- | --- |
| 38 | 39 | Offrir la possibilité aux clients de produire de l'électricité pour leurs besoins (autoproduction) | 7,61 | 6,6 | 6,7 | 6,7 | --- | --- |
| 40 | 41 | Exporter de l'électricité et du savoir-faire | 7,51 | 7,5 | 7,6 | 7,5 | --- | --- |
| 41 | 42 | Enfouir les fils électriques | 7,45 | 6,6 | 6,8 | 6,9 | --- | --- |
| 42 | 43 | Améliorer l'image de l'entreprise | 7,17 | 7,0 | 7,1 | 7,0 | --- | --- |

↑↓ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2012 » et « année 2013 ».