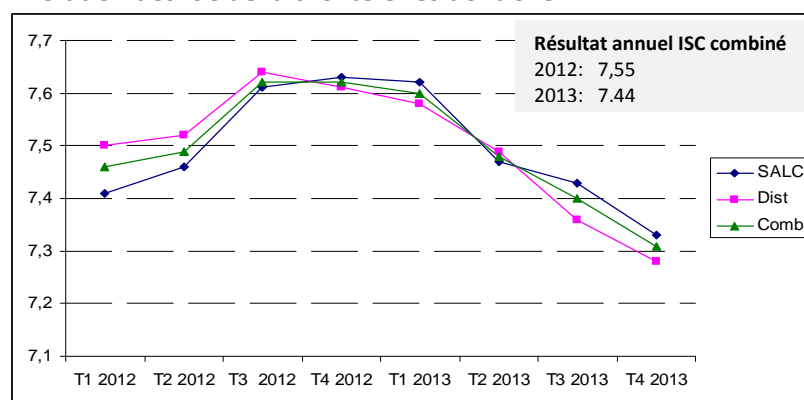


Évolution des ISC de la clientèle résidentielle

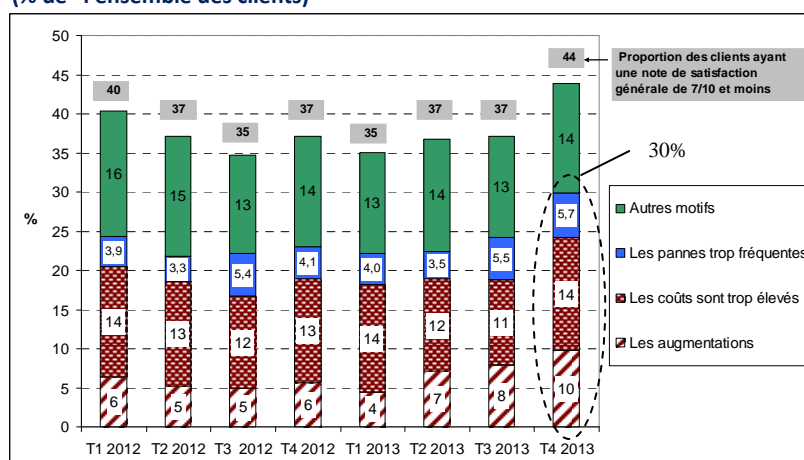


L'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) résidentielle combiné est la résultante de la satisfaction moyenne de l'ensemble des attentes des processus *Service à la clientèle* (SALC) et *Distribuer* (Dist).

La baisse de l'ISC combiné a débuté au 2^e trimestre.

L'effet cumulé de l'augmentation de la proportion des clients ayant subi une panne et de la couverture médiatique de la hausse de tarif annoncée pour 2014 expliquent cette diminution de la satisfaction.

Motifs de ne pas être totalement satisfait d'HQ (7/10 et moins) (% de l'ensemble des clients)



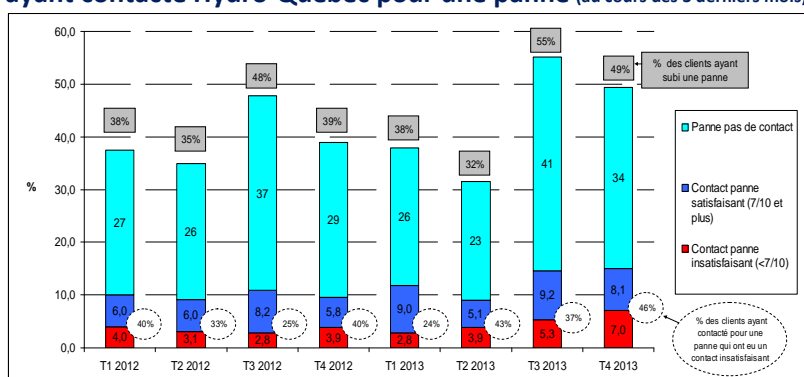
On note une augmentation de la proportion des clients mentionnant ne pas être totalement satisfaits à cause des augmentations de coûts et des pannes.

Au 4^e trimestre de 2013, cette proportion atteint près de 30% de l'ensemble des clients.

L'insatisfaction de ces derniers se reflète sur l'ensemble des attentes et non seulement sur les motifs d'insatisfaction cités plus haut.

L'augmentation de la proportion de ces clients a donc un impact négatif sur les ISC.

Évolution de la proportion des clients ayant subi une panne et ayant contacté Hydro-Québec pour une panne (au cours des 3 derniers mois)



Au second semestre de 2013 on constate :

- croissance de la proportion de clients ayant subi des pannes ;
- croissance des clients ayant appelé pour ces dernières.

Au 4^e trimestre :

- 49% de l'ensemble des clients sondés ont subi une panne au cours des 3 derniers mois ;
- 15,1% de l'ensemble des clients nous ont contactés au sujet d'une panne ;
- Près d'un contact sur deux (46%) a été jugé insatisfaisant.

Les données de l'année 2013 montrent des niveaux de satisfaction sur l'ensemble des attentes forts différents selon que les clients aient eu un contact satisfaisant (ISC combiné de 7,6/10) ou insatisfaisant (ISC combiné de 6,0/10) au sujet des pannes.

- ▶ Si les clients ne seront jamais satisfaits de subir une panne, la qualité de l'information fournie a un impact direct et important sur leur niveau de satisfaction. En 2014, nous allons examiner ce qui génère cette insatisfaction afin d'identifier les leviers permettant d'améliorer la situation.