



Attentes par processus - Grands Comptes

Tableaux - année 2013

rang		Attentes	Satisfaction					
12	13	Grands Comptes - processus Clientèle	Import. 2013	semestre 12-2	année 2012	semestre 13-1	semestre 13-2	année 2013
3	3	S'assurer que la facturation soit exacte	9,49	8,3	8,4	8,5	8,5	8,5
10	10	Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,14	7,5	7,5	8,0	7,8	7,9↑
11	11	Traiter tous les clients de façon juste et équitable	9,11	7,5	7,6	7,8	7,7	7,7
14	13	Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	8,99	7,8	8,0	7,9	7,5	7,7↓
15	14R	Que le délégué soumette un plan d'action et assure un suivi des demandes du client	8,95	7,3	7,4	8,1	8,0	8,1↑
16	16	Avoir une tarification simple basée sur la consommation réelle	8,89	7,7	7,7	7,8	7,8	7,8
17	17	Assurer une tarification optimale, compte tenu de la structure tarifaire existante	8,85	7,2	7,3	7,5	7,3	7,4
21	21	Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie	8,64	7,4	7,5	7,6	7,2	7,4
22	22	Savoir où s'adresser pour une demande ou une question	8,60	7,4	7,4	7,3	7,6	7,5
23	23	Offrir des relations d'affaires personnalisées et suivies	8,60	7,8	7,8	7,9	8,0	7,9
24	24R	Que le délégué soit proactif et se soucie des besoins spécifiques des clients	8,53	7,4	7,3	8,2	8,1	8,1↑
25	25	Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	8,52	7,8	7,8	8,0	8,1	8,1↑
26	26	Donner des conseils pour favoriser les économies d'énergie	8,48	7,4	7,6	7,5	7,6	7,6
27	27	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,48	7,2	7,3	7,2	7,0	7,1
30	30	Donner des conseils et des outils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation	8,23	7,9	7,9	8,2	8,1	8,1↑
35	35	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,93	8,1	8,1	8,1	8,0	8,0
38	38	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	6,84	7,8	7,9	8,0	8,1	8,0
13	É	Obtenir une réponse rapide et efficace au téléphone	---	7,4	7,4	---	---	---
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹				7,61	7,66	7,86	7,78	7,82

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.



rang		Attentes	Satisfaction					
12	13		Grands Comptes - processus Distribuer	Import. 2013	semestre 12-2	année 2012	semestre 13-1	semestre 13-2
1	1	Aviser à l'avance lors d'interruptions planifiées	9,68	7,4	7,6	8,0	8,0	8,0↑
2	2R	Agir rapidement et efficacement lors des pannes et des interruptions planifiées	9,52	7,6	7,6	7,8	7,8	7,8
3	3	S'assurer que la facturation soit exacte	9,49	8,3	8,4	8,5	8,5	8,5
4	4R	Respecter les dates, les plages horaires et les durées annoncées lors d'interruptions planifiées	9,47	7,7	7,8	8,1	8,1	8,1↑
5	5	Tenir compte des clients pour déterminer les moments où H-Q doit interrompre le courant	9,44	7,5	7,5	7,7	7,7	7,7
6	6	S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,43	8,0	8,0	8,2	8,1	8,1
7	7	Informar rapidement et correctement de la durée des pannes	9,42	7,4	7,2	7,4	7,4	7,4
8	8	Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	9,33	7,7	7,8	8,0	7,2	7,6
12	12	Réduire les fluctuations de tension	9,05	7,0	7,1	7,5	6,7	7,1
15	15R	Agir rapidement et coordonner efficacement les demandes de travaux des clients	8,95	7,3	7,4	7,4	7,3	7,3
18	18	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	8,71	7,8	7,7	7,8	7,9	7,8
31	31	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,19	7,0	6,8	6,9	6,9	6,9
34	34	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	7,94	7,4	7,5	7,9	7,6	7,7
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹				7,55	7,58	7,79	7,64	7,72

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.



rang		Attentes	Satisfaction					
12	13		Grands Comptes - autres processus	Import. 2013	semestre 12-2	année 2012	semestre 13-1	semestre 13-2
9	9	Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,28	7,7	7,6	7,6	7,5	7,5
14	13	Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	8,99	7,8	8,0	7,9	7,5	7,7↓
18	18	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	8,71	7,8	7,7	7,8	7,9	7,8
19	19	Offrir des tarifs ajustés aux particularités des clients	8,68	7,0	7,1	7,1	---	---
20	20	Aider au développement économique du Québec	8,66	7,8	7,9	8,0	---	---
27	27	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,48	7,2	7,3	7,2	7,0	7,1
28	28	Dédommager les clients suite aux pannes et aux fluctuations de courant	8,39	5,0	4,9	4,8	---	---
29	29	S'impliquer en recherche de nouvelles technologies	8,30	7,4	7,5	7,6	---	---
32	32	Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions	8,12	7,1	7,0	7,2	---	---
33	33	Améliorer l'organisation et la gestion	8,02	6,9	6,9	7,2	6,9	7,1
36	36	Avoir une politique de dépôt et de frais de branchement souple	7,38	6,6	6,6	6,7	---	---
37	37	Exporter de l'électricité et du savoir-faire	7,37	7,9	7,9	7,9	---	---
39	39	Enfouir les fils électriques	6,79	6,7	6,8	6,9	---	---
40	40	Améliorer l'image de l'entreprise	6,72	7,3	7,2	7,3	---	---

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