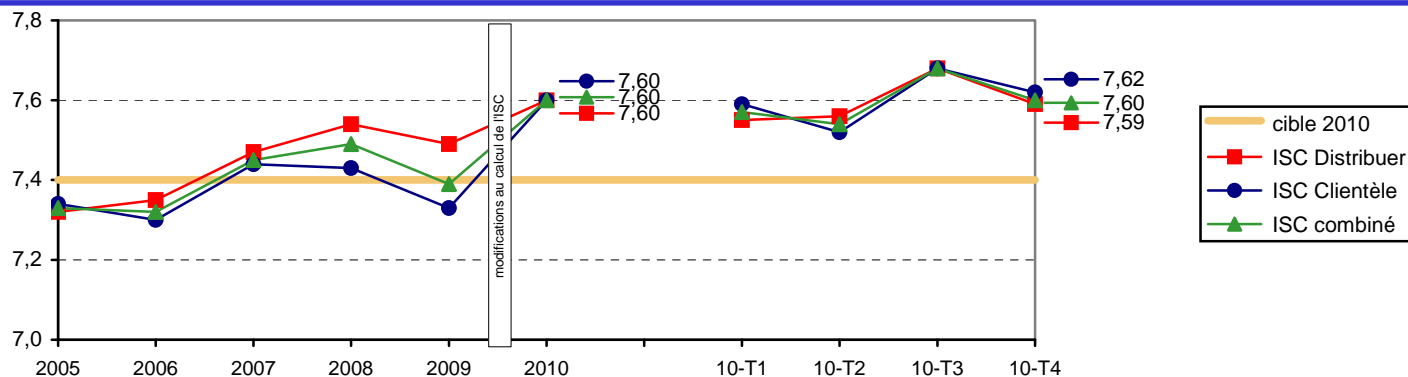


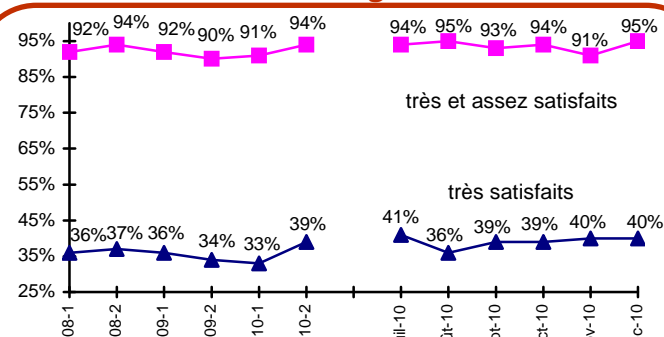
Satisfaction - Résidentiel

ISC : année 2010

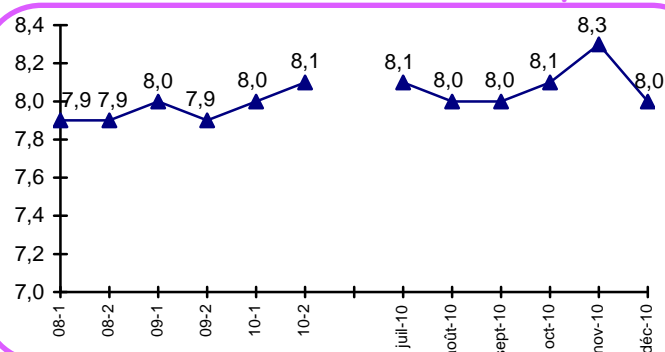


Suivi mensuel - décembre 2010

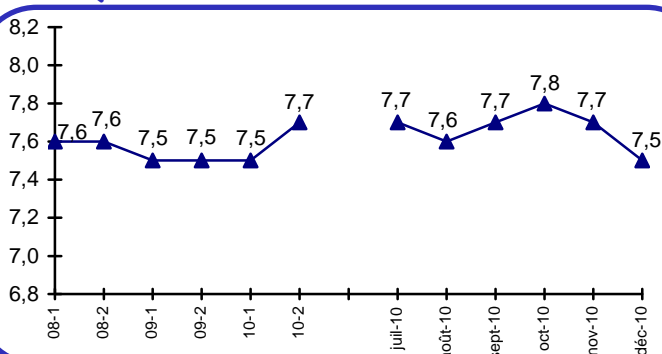
Satisfaction générale



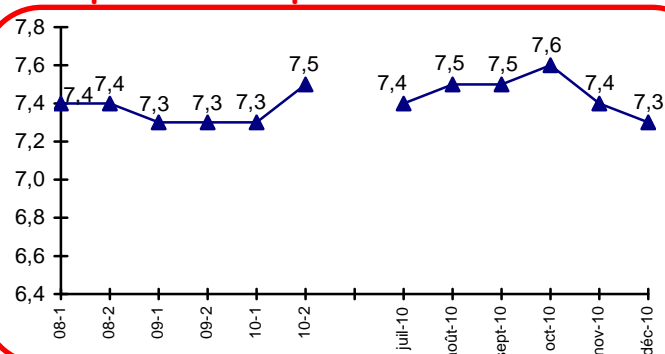
Fiabilité du service électrique



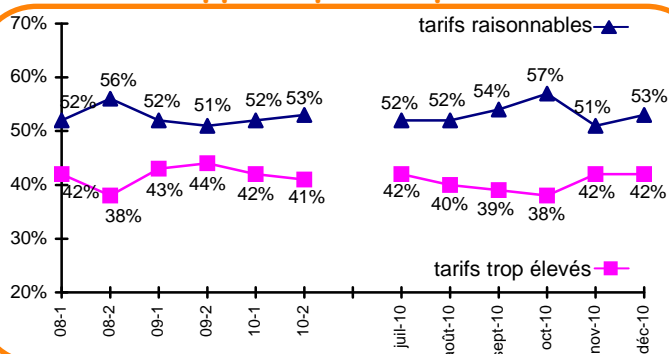
Qualité du service à la clientèle



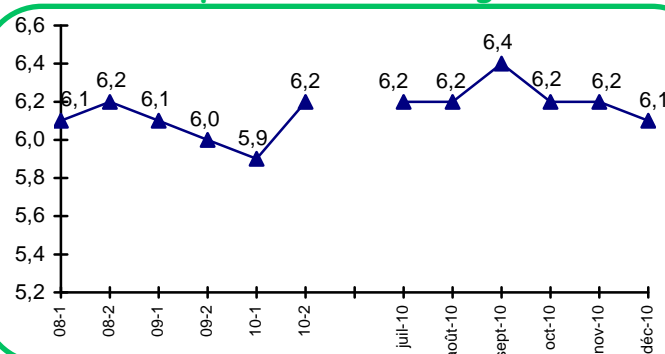
Respect et compréhension des clients



Rapport qualité/prix



Transparence dans la gestion



Faits saillants - année 2010

Satisfaction - Résidentiel

Hausse de la satisfaction de la clientèle résidentielle en 2010

Pour l'année 2010, la proportion de clients se déclarant très satisfaits d'Hydro-Québec est de 36 %, soit un point de plus que le niveau obtenu pour l'année 2009. Après la baisse au premier semestre de 2010 (33 %) la proportion de clients très satisfaits a connu une hausse notable au deuxième semestre (39 %) permettant ainsi de terminer l'année à un niveau supérieur à celui de 2009. Le rapport qualité-prix gagne deux points par rapport à l'année 2010 avec 53 % des clients jugeant les tarifs raisonnables. L'ISC combiné des clients résidentiels se situe à 7,60 au terme de l'année 2010. Ce niveau est supérieur de près de un dixième de point à celui de 2009.

Processus Clientèle

L'ISC Clientèle se situe à 7,60 au terme de l'année 2010 à un niveau supérieur à celui de 2009 (7,52).

Attentes prioritaires

	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
Traiter tous les clients de manière juste et équitable	3	9,31	7,3
Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	4	9,31	7,4
S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir	5	9,22	7,9 ↑ (0,1)
Répondre au téléphone rapidement, efficacement et avec courtoisie	9	9,02	7,4
Envoyer des factures exactes, basées sur la consommation réelle	16	8,87	7,7 ↑ (0,2)
Offrir des programmes et rabais pour l'économie d'énergie	20	8,75	7,4 ↑ (0,1)

↕ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2009 » et « année 2010 ».

La mesure de satisfaction est réalisée en continu par SOM Recherches et sondages / marge d'erreur maximale des résultats annuels : ±0,11 19 fois sur 20.

En plus des attentes prioritaires ayant trait à l'exactitude des factures, l'offre de programmes et rabais pour les économies d'énergie et l'approvisionnement futur, les attentes suivantes connaissent également une hausse de la satisfaction comparativement à 2009 :

- Aider à comprendre la facture (7,6; ↑0,2);
- Régler les demandes rapidement et assurer le suivi (7,3; ↑0,1);
- Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services (8,1; ↑0,1);
- Offrir des services dans la langue du client (8,3; ↑0,1).

Processus Distribuer

L'ISC Distribuer se situe aussi à 7,60 au terme de l'année 2010. Il dépasse son niveau de 2009 de près d'un dixième de point. La satisfaction de plusieurs attentes du processus est en hausse par rapport à l'année 2009 et aucune attente n'a connu de baisse.

Attentes prioritaires

	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	1	9,39	7,8
Réparer les pannes rapidement	2	9,35	7,9
Respecter la propriété des clients lors des travaux	6	9,13	7,7 ↑ (0,1)
Utiliser des moyens fiables pour mesurer la consommation d'électricité chez les clients	7	9,10	7,7 ↑ (0,2)
Aviser à l'avance des interruptions planifiées	12	8,96	7,4
S'assurer qu'il n'y ait pas de panne	13	8,93	8,0 ↑ (0,1)
Informar rapidement et correctement en cas de panne	17	8,84	7,4

↕ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2009 » et « année 2010 ».

La mesure de satisfaction est réalisée en continu par SOM Recherches et sondages / marge d'erreur maximale des résultats annuels : ±0,11 19 fois sur 20.

En plus des attentes prioritaires sur le nombre de pannes, le respect de la propriété des clients et la fiabilité des moyens utilisés pour mesurer la consommation, le niveau de satisfaction à l'égard des attentes suivantes augmente :

- Envoyer des factures exactes, basées sur la consommation réelle (7,7; ↑0,2);
- Améliorer les pratiques d'émondage (7,7; ↑0,1);
- Se préoccuper de l'environnement dans ses projets et activités (7,1; ↑0,07).

Gestion et autres processus

Les attentes relatives à la gestion et aux autres processus gagnent en moyenne un dixième de point sur l'année 2009 au terme de l'année 2010. Les attentes liées aux tarifs et aux frais pour l'ouverture et la modification de dossier connaissent une hausse significative de la satisfaction comparativement à 2009. Celles portant sur l'enfouissement des fils et l'approvisionnement futur terminent également l'année à un niveau significativement plus élevé que celui de 2009.

Attentes prioritaires

	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	1	9,39	7,8
S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir	5	9,22	7,9 ↑ (0,1)
Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	10	8,99	7,1 ↑ (0,07)
Offrir des tarifs bas	11	8,99	6,3 ↑ (0,2)

↕ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2009 » et « année 2010 ».

La mesure de satisfaction est réalisée en continu par SOM Recherches et sondages / marge d'erreur maximale des résultats annuels : ±0,11 19 fois sur 20.

Faits saillants - année 2010

Satisfaction - Résidentiel

Finalement, les attentes relatives à la contribution d'Hydro-Québec au développement économique des régions, à l'image, aux informations fournies sur l'utilisation des sommes perçues, au respect de l'environnement ont toutes connu une hausse significative de la satisfaction en 2010. L'annonce du maintien des tarifs, la révision des MVE en baisse et la signature d'un nouveau contrat d'approvisionnement électrique entre le Québec et le Vermont, couverts dans l'actualité cette année, ont pu contribuer à ces hausses.

Cliquez sur le lien pour consulter les [résultats de satisfaction de toutes les attentes](#)