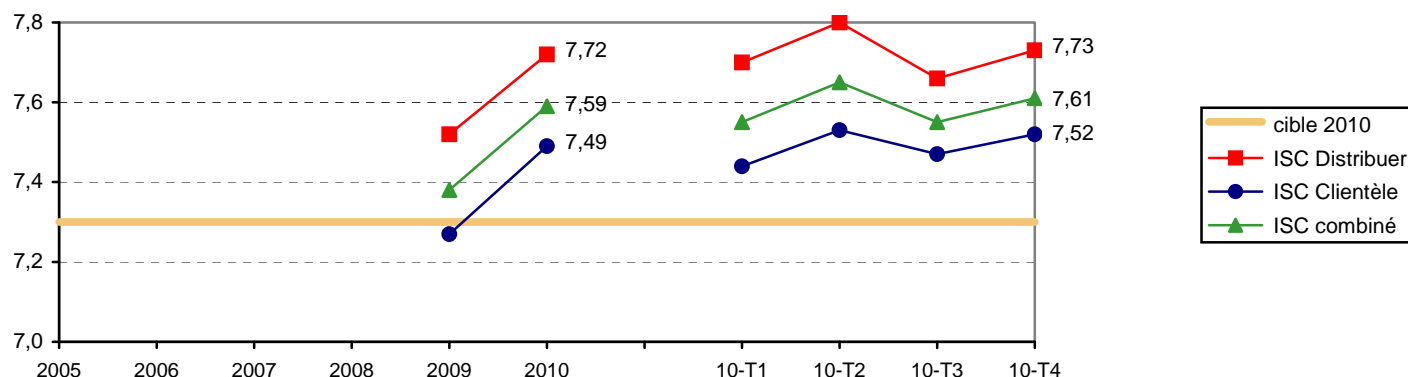


Satisfaction - Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole

ISC : année 2010



Faits saillants - année 2010

Satisfaction - Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole

Ce bulletin constitue la quatrième parution depuis le changement de segmentation en cours d'année 2009. Les explications des changements de la composition des ISC se trouvent à la rubrique **Évolution des Indices de Satisfaction de la Clientèle (ISC)** à l'adresse suivante : http://hqd.hydro.qc.ca/ecoute_clientele/414.htm.

L'ISC combiné des comptes **Affaires (sans Grands Comptes) / Commercial / Marché agricole** pour l'année 2010 se situe à 7,59 comparativement à 7,38 pour les trois derniers trimestres de 2009. Cet écart s'explique principalement par le fait que l'ISC combiné de cette clientèle est passé de 7,15 au second trimestre 2009 (hausse de tarif dans un contexte économique difficile, règlement d'un volume important de retards de facturation, hiver froid) à environ 7,5 au cours des troisième et quatrième trimestres 2009. En 2010, l'ISC s'est légèrement amélioré par rapport à la fin de 2009. Il est resté plus stable tout au long de l'année, avec des variations de plus ou moins un dixième de point d'un trimestre à l'autre. C'est le cas pour les deux processus.

Processus Clientèle

L'ISC Clientèle de l'année 2010 (7,49) s'améliore d'environ deux dixièmes de point par rapport aux trois derniers trimestres de l'année 2009 (7,27). Les deux semestres composant l'année 2010 sont restés au même niveau.

Attentes prioritaires	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
S'assurer que la facturation soit exacte (facture et relève)	1	9,37	7,8 ↑ (0,2)
Traiter tous les clients de façon juste et équitable	4	9,22	7,7 ↑ (0,4)
Traiter les clients avec respect et compréhension	5	9,16	7,6 ↑ (0,3)
Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	8	9,06	7,9 ↑ (0,2)
Obtenir une réponse rapide et efficace au téléphone	14	8,88	7,3 ↑ (0,3)
Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	15	8,82	7,7 ↑ (0,3)

Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2009 » et « année 2010 ».
La mesure de satisfaction est réalisée en continu par Saine Marketing / marge d'erreur des résultats annuels : ±0,08 19 fois sur 20.

En considérant l'ensemble du segment, la satisfaction de toutes les attentes du processus s'améliore par rapport à 2009, à l'exception de l'attente relative à la clarté et la cohérence des orientations d'Hydro-Québec.

Analyse par strate L'ISC de cette clientèle est fortement influencé par la strate Commerciale qui en constitue environ les deux tiers. La hausse de 2010 est attribuable uniquement à cette strate, très sensible au prix, dont l'ISC Clientèle passe de 7,17 à 7,52. Les ISC Clientèle des autres strates restent stables par rapport à 2009.

Considérant l'évolution en cours d'année 2010, il y a une légère dégradation de l'ISC Clientèle entre le premier et le second semestre pour la strate 2 (strate dont la somme des comptes totalise plus de 350 K\$ mais qui ne possède pas de Grands Comptes). La satisfaction de cette strate diminue particulièrement en ce qui a trait à l'attente liée à l'optimisation de la tarification et à l'offre de subventions en économie d'énergie. De plus, la proportion de clients visités au cours de la dernière année parmi ce segment est en baisse constante : de 36 % en 2009 à 33 % au premier semestre 2010, puis à 22 % au second semestre 2010.

Toutes les strates composant cette clientèle affichent un ISC Clientèle autour de 7,5, à l'exception de la strate 2 (7,2).

Contacts Pour l'année 2010, 26 % des clients disent avoir contacté Hydro-Québec pour des motifs autres que pour une panne ou une interruption planifiée dans les trois mois précédant le sondage. La satisfaction à l'égard de ces contacts se situe à 7,3 sur 10. La proportion de clients qui contactent Hydro-Québec ou qui consultent le site internet, de même que le niveau de satisfaction, varient beaucoup d'une strate à l'autre.

Faits saillants - année 2010

Satisfaction - Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole

Résultats pour l'année 2010 (... au cours des 3 mois précédant le sondage)	Comptes associés Strate 1	Strate 2	Strate 3	Commercial	Marché agricole	TOTAL
Ont appelé HQ⁽¹⁾						
- Pourcentage	51 %	50 %	29 %	20 %	12 %	26 %
- Satisfaction	8,4	7,1	7,3	7,0	6,2	7,3
Ont consulté le site Internet d'HQ						
- Pourcentage	48 %	46 %	27 %	13 %	7 %	20 %
- Satisfaction	8,4	7,2	7,6	7,6	7,5	7,7

¹⁾ Pour une raison autre qu'une panne ou une interruption planifiée, plusieurs mentions possibles

Processus Distribuer

L'ISC Distribuer de l'année 2010 (7,72) est aussi en hausse de deux dixièmes de point par rapport à 2009 (7,52). Toutes les attentes prioritaires enregistrent des hausses de satisfaction au niveau annuel. Comme pour l'ISC combiné, le niveau 2009 est toutefois influencé par le faible résultat du second trimestre (7,28). Si on compare l'année 2010 au dernier semestre de 2009 (7,65), le résultat est plus similaire.

Attentes prioritaires	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
S'assurer que la facturation soit exacte (facture et relève)	1	9,37	7,8 ↑ (0,2)
Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau	2	9,31	7,9 ↑ (0,3)
S'assurer que les installations d'Hydro-Québec et celles du client soient sécuritaires	3	9,28	8,1 ↑ (0,2)
Aviser à l'avance et consulter le client lors d'interruptions planifiées	6	9,13	7,7 ↑ (0,3)
Informers rapidement et correctement de la durée des pannes	7	9,07	7,7 ↑ (0,3)
Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	10	9,03	8,2 ↑ (0,2)
Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	12	8,98	7,3 ↑ (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 Saine Marketing / marge d'erreur des résultats annuels : ±0,08 19 fois sur 20.

Seules deux attentes restent stables par rapport à l'année 2009, soit celles relatives à l'aide lors de panne prolongée et à l'environnement.

Pannes et interruptions planifiées En 2010, 34 % des clients affirment avoir subi une panne dans les trois mois précédant le sondage, proportion similaire à celle obtenue au cours de l'année 2009 (32 %). 41 % d'entre eux (soit environ 14 % du total du segment) ont contacté l'entreprise à ce sujet. Ils évaluent leur satisfaction à l'égard de ce contact à 6,7 sur 10. Toujours au cours des trois mois précédant le sondage, 19 % des répondants déclarent avoir subi une interruption de courant pour laquelle ils avaient été avisés. La satisfaction à l'égard du moment choisi pour réaliser cette interruption est de 7,4 sur 10. Comme l'illustre le tableau suivant, la fréquence des pannes et des interruptions planifiées varie beaucoup selon la strate. Le nombre de comptes dont le répondant est responsable peut expliquer en partie ces variations.

Résultats pour l'année 2010 (... au cours des 3 mois précédant le sondage)	Comptes associés Strate 1	Strate 2	Strate 3	Commercial	Marché agricole	TOTAL
Ont subi une panne	32 %	54 %	42 %	29 %	41 %	34 %
Ont subi une interruption planifiée	43 %	42 %	21 %	13 %	13 %	19 %

Analyse par strate L'analyse par strate au cours de l'année 2010 montre que l'ISC Distribuer est resté stable pour l'ensemble des strates, sauf pour les comptes associés de la Strate 1, dont l'ISC Distribuer a augmenté au second semestre, et pour la strate 2, dont l'ISC a subi la tendance inverse. Les comptes associés de la strate 1 affirment avoir eu moins de pannes au second semestre (27 %) qu'au premier (37 %), alors que les interruptions planifiées ont touché davantage de répondants de la strate 2 au second semestre (52 %) qu'au premier (33 %).

Gestion et autres processus

Attentes prioritaires	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	8	9,06	7,9 ↑ (0,2)
Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9	9,03	7,5 ↑ (0,2)
Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	17	8,72	7,6

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

La mesure de satisfaction est réalisée en continu par Saine Marketing / marge d'erreur des résultats annuels : ±0,08 19 fois sur 20.

Faits saillants - année 2010

Satisfaction - Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole

En plus de l'attente prioritaire relative au niveau concurrentiel des tarifs, deux autres attentes liées aux tarifs s'améliorent en 2010, probablement grâce à l'annonce du maintien des tarifs :

- Offrir des tarifs ajustés aux particularités des clients (6,9; ↑0,2);
- Avoir une politique de dépôt et de frais de branchement souple (6,9; ↑0,1).

L'attente prioritaire concernant l'approvisionnement énergétique, de même que deux autres attentes relatives à la gestion et l'image enregistrent également des gains en 2010 :

- Offrir la possibilité aux clients de produire de l'électricité (autoproduction) (7,1; ↑0,3);
- Améliorer l'image (7,3; ↑0,2).

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