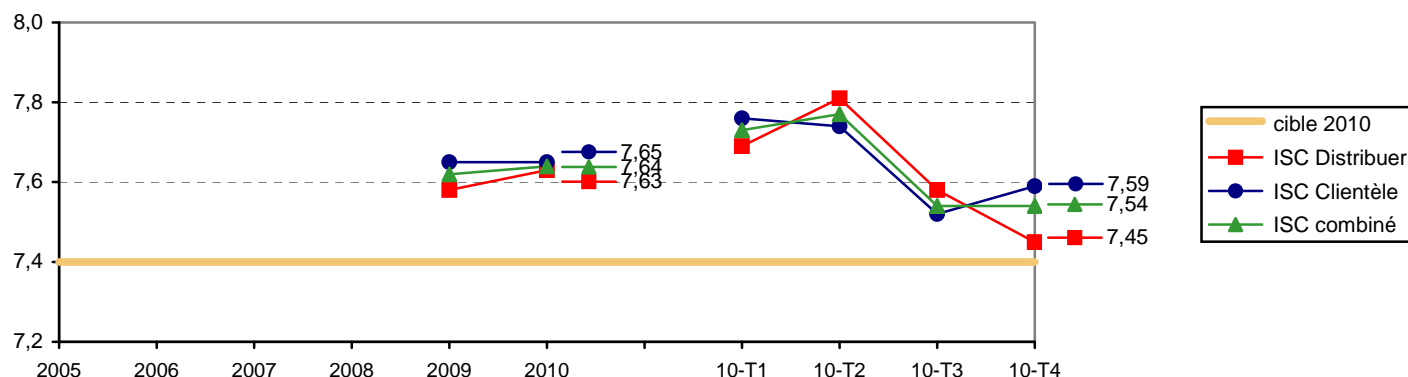


Satisfaction - Grands Comptes

ISC : année 2010



Faits saillants - année 2010

Satisfaction - Grands Comptes

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 Grands Comptes pour l'année 2010 se situe à 7,64, soit environ au même niveau que celui de l'année 2009. Ce résultat est l'effet combiné d'une amélioration au premier semestre (7,75) suivie d'une baisse au second semestre (7,54).

Processus Clientèle

L'ISC Clientèle 2010 (7,65) reste stable par rapport à 2009. Aucune attente ne varie significativement sur une base annuelle.

Attentes prioritaires	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
S'assurer que la facturation soit exacte (facture et relève)	2	9,49	8,3
Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9	9,12	7,9
Obtenir une réponse rapide et efficace au téléphone	11R	9,00	7,5
Traiter tous les clients de façon juste et équitable	13	8,94	7,6
Assurer une tarification optimale, compte tenu de la structure tarifaire existante	15R	8,93	7,4
Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients	18	8,59	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 Saine Marketing / marge d'erreur des résultats annuels : ±0,20 19 fois sur 20.

Après une amélioration au premier semestre (7,75), l'ISC Clientèle a fléchi au troisième trimestre (7,52) et ne s'est que peu amélioré au quatrième (7,59). Alors que la hausse du premier semestre résultait d'une légère tendance à l'amélioration sur plusieurs attentes, la diminution du second semestre touche plus particulièrement trois attentes :

- Assurer une tarification optimale aux clients, compte tenu de la structure tarifaire existante (de 7,6 au premier semestre à 7,2 au second);
- Avoir des orientations claires et cohérentes (de 7,5 à 7,1);
- Informers le client où s'adresser pour une demande ou une question (de 7,6 à 7,2).

La réforme tarifaire peut sans doute expliquer en partie la diminution de la satisfaction à l'égard des attentes sur la tarification et sur la cohérence des orientations.

Contacts En 2010, la proportion des clients Grands Comptes qui contactent HQ dans les trois mois précédant le sondage est de 32 % contre 42 % pour la consultation du site internet. La satisfaction se situe à un niveau très similaire pour les deux moyens de communication.

Résultats pour l'année 2010 (... au cours des 3 mois précédant le sondage)	1er semestre	2e semestre	Année 2010
Ont appelé HQ⁽¹⁾			
- Pourcentage	34 %	30 %	32 %
- Satisfaction	8,2	7,9	8,1
Ont consulté le site Internet d'HQ			
- Pourcentage	41 %	43 %	42 %
- Satisfaction	8,5	8,0	8,2

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

Faits saillants - année 2010

Satisfaction - Grands Comptes

Processus Distribuer

À 7,63, l'ISC Distribuer s'améliore très légèrement pour l'année 2010 par rapport à l'année 2009 (7,58).

Attentes prioritaires

	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
Aviser à l'avance et consulter le client lors des interruptions planifiées	1	9,60	7,4
S'assurer que la facturation soit exacte (facture et relève)	2	9,49	8,3
Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau	3	9,48	7,6
S'assurer que les installations d'Hydro-Québec et celles du client soient sécuritaires	4	9,31	7,9
Informar rapidement et correctement de la durée des pannes	5	9,27	7,3
Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	6	9,26	7,9
Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	7	9,25	7,8
Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	12	9,00	7,5

↑↓ 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 : ±0,20 19 fois sur 20.

Une seule attente enregistre une hausse significative en 2010 par rapport à 2009 :

- Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité (7,6; ↑0,2).

Comme pour le processus Clientèle, la satisfaction du premier semestre (7,75) se situait à un niveau supérieur à celui du second semestre (7,51). La baisse la plus marquée entre les deux semestres concerne l'attente relative aux variations de tension qui perd six dixièmes de point (de 7,8 au premier semestre à 7,2 au second).

Pannes et interruptions planifiées

Pour l'année 2010, 44 % des clients affirment avoir subi une panne dans les trois mois précédant le sondage, soit à peu près au même niveau qu'en 2009 (45 %). 57 % d'entre eux (soit le quart du total du segment) ont contacté l'entreprise à ce sujet et évaluent leur satisfaction à l'égard du contact à 7,3. Par ailleurs, 13 % des Grands Comptes déclarent avoir subi une interruption de courant pour laquelle ils avaient été avisés au cours des trois mois précédant le sondage. Cette proportion a été un peu plus élevée au quatrième trimestre (19 %) qu'au cours des autres trimestres (11 %).

Gestion et autres processus

La satisfaction à l'égard de toutes les attentes relatives à la gestion reste stable en 2010 par rapport à 2009. De façon générale et comme pour les processus Clientèle et Distribuer, les niveaux de satisfaction sont un peu plus élevés au premier semestre qu'au second.

Attentes prioritaires

	Rang	Imp.2010	Satisf. 2010
Offrir des tarifs bas et concurrentiels	8	9,21	7,9
Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9	9,12	7,9
Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	17	8,60	7,8

↑↓ 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 : ±0,20 19 fois sur 20.

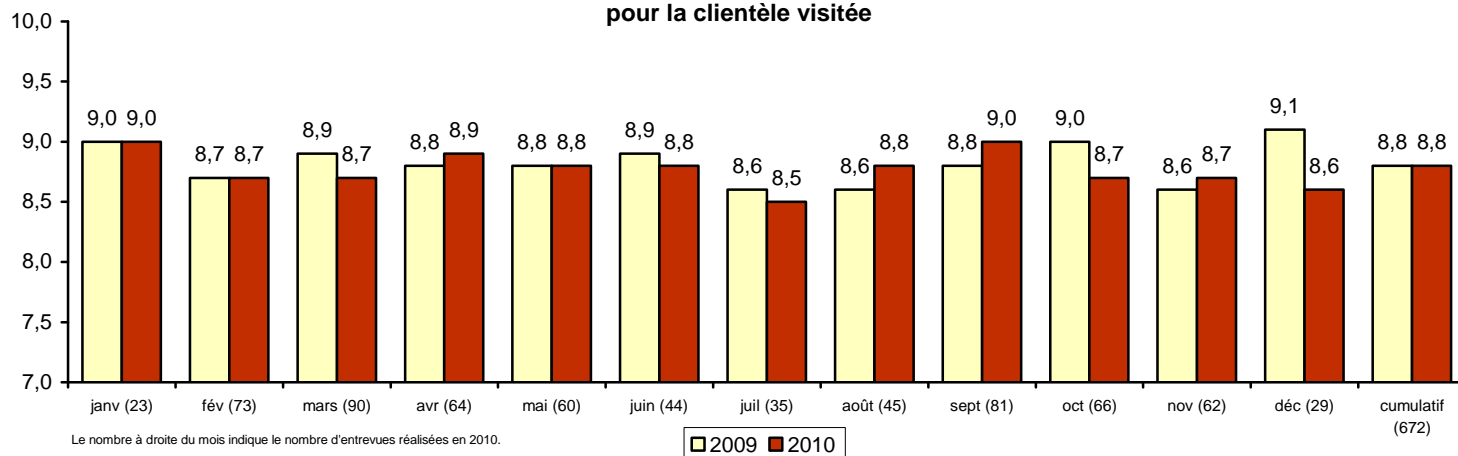
Cliquez sur le lien pour consulter les [résultats de satisfaction de toutes les attentes](#)

Clientèle d'affaires visitée par un délégué

Satisfaction relation d'affaires - janvier à décembre 2010

Depuis 2008, un sondage téléphonique est réalisé auprès **des clients visités par les délégués commerciaux**. L'objectif du sondage est de connaître le niveau de satisfaction des clients visités à l'égard de leur relation d'affaires avec leur délégué commercial et des principales dimensions de cette relation. Ce sondage est effectué en continu et constitue un recensement de l'ensemble des clients visités à chaque mois. Les résultats présentés dans ce bulletin couvrent les visites réalisées au cours des mois de janvier à décembre 2010.

**Satisfaction à l'égard de la relation d'affaires avec le délégué
pour la clientèle visitée**



La satisfaction des clients visités à l'égard de la relation d'affaires avec leur délégué se situe à 8,8 pour l'ensemble de l'année 2010, soit au même niveau qu'en 2009. La satisfaction a varié quelque peu tout au long de l'année, sans s'écarter de plus de trois dixièmes de point de la moyenne. La comparaison des résultats annuels par dimension montre que les niveaux de satisfaction sont très stables entre 2009 et 2010, les écarts entre deux résultats s'élevant au maximum à plus ou moins cinq centièmes de point.

	Janv-Mars	Avril-Juin	Juil-Sept	Oct-Déc	Cumul 2010	2009
EFFICACITÉ	8,8	9,0	8,9	9,0	8,9	8,9
Clarté des explications sur produits et services	8,8	9,0	8,9	8,9	8,9	8,9
Capacité de répondre aux questions	8,6	8,8	8,9	8,8	8,8	8,7
Respect des engagements	9,0	9,1	9,1	9,2	9,1	9,1
Disponibilité	8,7	9,0	8,9	9,0	8,9	8,9
CONSIDÉRATION	8,8	9,0	9,0	8,9	8,9	9,0
Respect et écoute	9,0	9,3	9,1	9,1	9,1	9,2
Flexibilité	8,6	8,8	8,9	8,7	8,7	8,7
PROACTIVITÉ	8,6	8,8	8,8	8,7	8,7	8,7
Préparation pour rencontre	8,9	9,1	9,0	9,0	9,0	9,0
Connaissance du domaine d'activités	8,4	8,5	8,6	8,4	8,5	8,4
Support dans les autres démarches	8,6	8,8	8,7	8,9	8,8	8,7
FIABILITÉ	9,0	9,2	9,2	9,1	9,1	9,1
Ponctualité	9,4	9,6	9,4	9,5	9,5	9,5
Compétences techniques	8,6	8,8	8,9	8,8	8,8	8,7