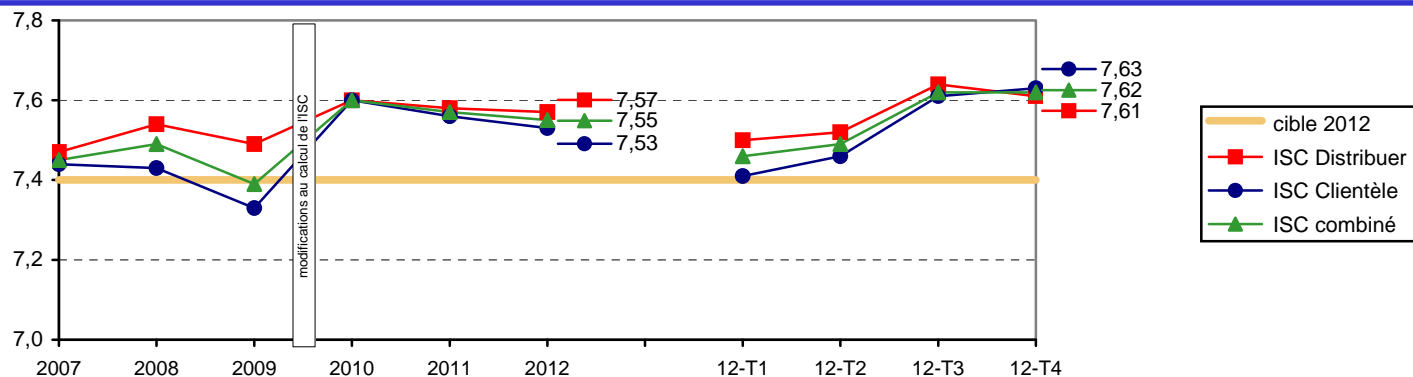


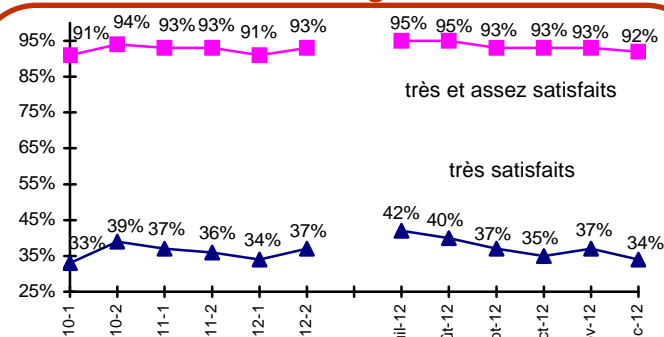
# Satisfaction - Résidentiel

## ISC : année 2012

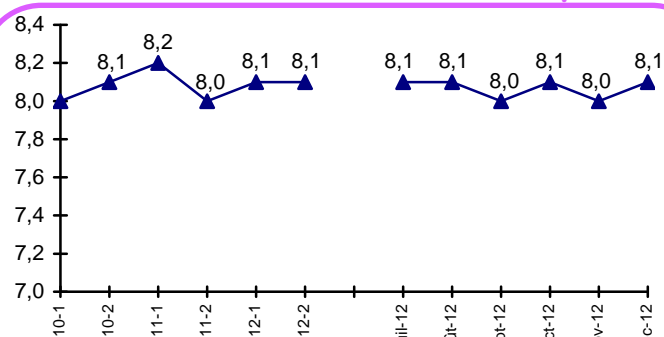


## Suivi mensuel - décembre 2012

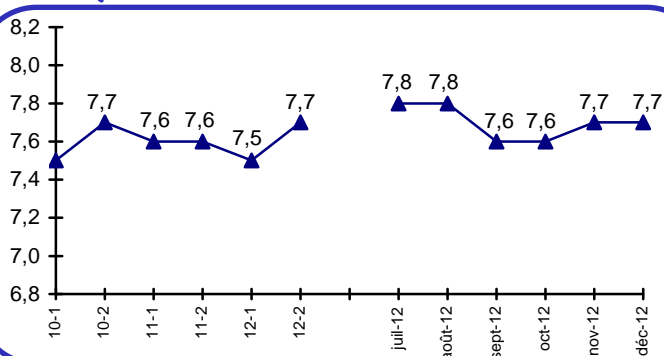
### Satisfaction générale



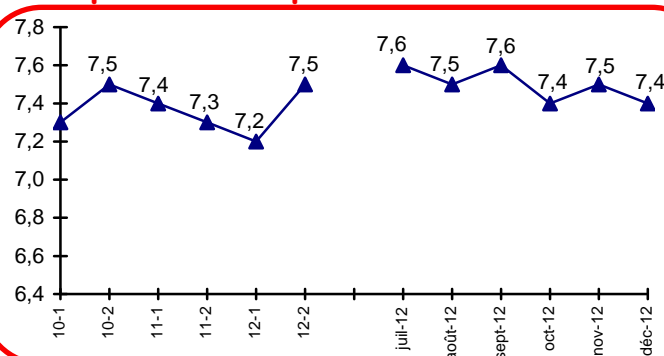
### Fiabilité du service électrique



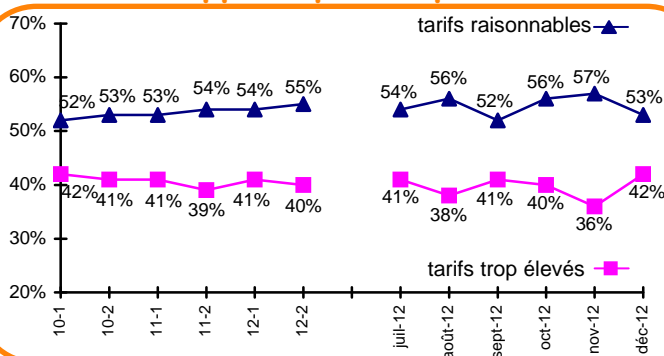
### Qualité du service à la clientèle



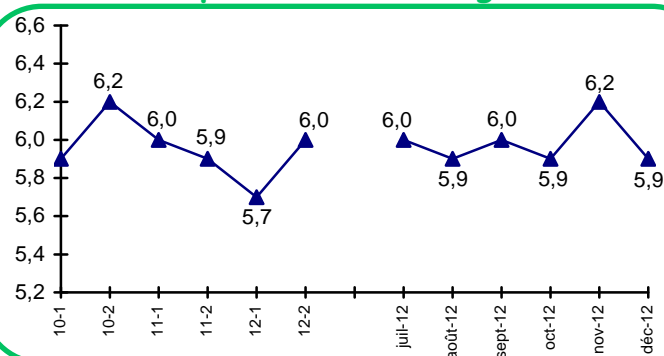
### Respect et compréhension des clients



### Rapport qualité/prix



### Transparence dans la gestion



# Faits saillants - année 2012

## Satisfaction - Résidentiel

Pour l'année 2012, la proportion de clients se déclarant très satisfaits d'Hydro-Québec est de 35%, soit deux points de moins que le niveau obtenu pour l'ensemble de l'année 2011.

Le rapport qualité-prix se situe quant à lui au même niveau qu'en 2011 avec 54% des clients jugeant les tarifs d'électricité raisonnables.

À 7,62 aux troisième et quatrième trimestres de 2012, l'ISC combiné des clients résidentiels a atteint son niveau le plus élevé depuis le premier trimestre de l'année 2011. Cette bonne performance à partir du troisième trimestre, après un début d'année où l'ISC n'a pas dépassé 7,50, porte le résultat de l'année 2012 à 7,55, un niveau similaire à celui de 2011. Le battage médiatique entourant les nouveaux compteurs, très présent en début d'année et qui s'est estompé par la suite, explique en partie la baisse du premier semestre puis la hausse généralisée de la satisfaction des attentes au deuxième semestre.

### Processus Clientèle

Le même phénomène s'est produit pour l'ISC clientèle : hausse notable de la satisfaction au deuxième semestre après une baisse au premier semestre portant le résultat annuel de 2012 (7,53) à un niveau similaire à celui de 2011. Au terme de l'année 2012, seule l'attente ayant trait à l'aide aux clients en difficulté de paiement se situe à un niveau significativement inférieur à celui de l'année 2011, les autres attentes du processus se situant à un niveau similaire.

rang 2012	Attentes - processus Clientèle	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
2	(p) Traiter tous les clients de manière juste et équitable	9,41	7,3	7,3
4	(p) Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,35	7,4	7,4
5	(p) S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir <sup>(i)</sup>	9,29	7,9	7,9
7	(p) Répondre au téléphone rapidement, efficacement et avec courtoisie	9,16	7,4	7,4
11	Offrir des services dans la langue du client	9,06	8,3	8,3
13	Régler les demandes rapidement et assurer le suivi	8,99	7,3	7,3
21	(p) Offrir des programmes et rabais pour l'économie d'énergie	8,80	7,3	7,2
23	(p) Envoyer des factures exactes, basées sur la consommation réelle	8,77	7,6	7,5
25	Offrir des conseils et des informations pour favoriser les économies d'énergie	8,59	7,7	7,7
28	Aider à comprendre la facture	8,44	7,6	7,6
34	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	8,24	8,1	8,1
35	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	8,23	8,1	8,0
36	Aider à comprendre la consommation d'électricité	8,18	7,2	7,2
37	Être plus humain et flexible avec les clients en difficulté de paiement	8,15	7,0	6,8↓
38	Offrir un service de vérification des installations électriques du client	8,04	non mesurée	
40	Recommander des produits efficaces et des fournisseurs de services	7,97	7,3	7,2
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) <sup>1</sup>			7,56	7,53

<sup>(i)</sup> Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

<sup>1</sup> 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 2011 » et « année 2012 ».

(p) Attente prioritaire 2010.

# Faits saillants - année 2012

## Satisfaction - Résidentiel

### Processus Distribuer

Pour l'année 2012, l'ISC Distribuer (7,57) se situe pratiquement au même niveau que celui de l'année 2011. Toutes les attentes du processus se situent à des niveaux similaires à ceux de l'année 2011. Là encore, la hausse du deuxième semestre a permis de rattraper la diminution du premier semestre.

rang 2012	Attentes - processus Distribuer	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
1	(p) S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	9,43	7,7	7,7
3	(p) Réparer les pannes rapidement	9,37	7,9	7,9
6	(p) Respecter la propriété des clients lors des travaux	9,23	7,7	7,7
8	(p) Aviser à l'avance des interruptions planifiées	9,14	7,4	7,4
10	(p) Informer rapidement et correctement en cas de pannes	9,10	7,5	7,5
12	(p) S'assurer qu'il n'y ait pas de panne	9,06	8,1	8,1
15	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités <sup>(i)</sup>	8,95	7,1	7,1
16	(p) Utiliser des moyens fiables pour mesurer la consommation d'électricité chez les clients	8,94	7,6	7,5
18	Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	8,88	7,6	7,7
19	Avoir un plan d'urgence et informer le public sur les façons de se préparer	8,87	7,0	7,1
23	Envoyer des factures exactes, basées sur la consommation réelle	8,77	7,6	7,5
24	Faire de la prévention/sensibilisation sur la sécurité et les dangers de l'électricité	8,60	7,8	7,8
27	Fournir de l'aide, des conseils et des modes alternatifs d'alimentation lors de pannes prolongées	8,53	7,2	7,1
30	Informar sur la prévention des dommages aux appareils élect. causés par les pannes et variations de tension	8,38	7,2	7,2
33	Améliorer les pratiques d'émondage (élagage)	8,27	7,7	7,7
39	Réduire les variations de courant	8,03	8,2	8,2
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) <sup>1</sup>			7,58	7,57

<sup>(i)</sup> Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

<sup>1</sup> 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 2011 » et « année 2012 ».

(p) Attente prioritaire 2010.

# Faits saillants - année 2012

## Satisfaction - Résidentiel

### Gestion et autres processus

Tout comme les deux autres processus, après une forte diminution au premier semestre, la satisfaction des attentes liées à la gestion est en hausse au second semestre. Au terme de l'année 2012, cinq attentes demeurent à des niveaux inférieurs à ceux de 2011. La satisfaction de presque toutes ces attentes est plus susceptible d'avoir été affectée directement par le débat entourant les compteurs au premier semestre. La hausse de la satisfaction de ces dernières au second semestre n'a donc pas été suffisante pour remonter au niveau de 2011.

rang 2012	Attentes - autres processus	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
1	(p) S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	9,43	7,7	7,7
5	(p) S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir <sup>(i)</sup>	9,29	7,9	7,9
9	(p) Offrir des tarifs bas	9,11	6,3	6,3
14	Avoir plus de transparence dans la gestion <sup>(i)</sup>	8,98	5,9	5,8
15	(p) Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités <sup>(i)</sup>	8,95	7,1	7,1
17	Se préoccuper des effets des champs électriques et magnétiques sur la santé	8,94	6,5	6,3↓
20	Ne pas imposer de frais pour ouvert./modif. de dossier ou demande d'alimentation	8,83	6,5	6,4
22	Aider au développement économique du Québec <sup>(i)</sup>	8,80	7,8	7,8
26	Faire de la recherche pour développer et utiliser de nouvelles sources d'énergie (éolienne) <sup>(i)</sup>	8,54	6,7	6,7
29	Aider au développement économique des régions <sup>(i)</sup>	8,41	7,3	7,3
31	Améliorer l'organisation et la gestion <sup>(i)</sup>	8,32	6,9	6,8↓
32	Informar la population sur l'utilisation qui est faite des sommes perçues	8,28	6,2	6,0↓
41	Participer à la recherche et développement d'accessoires ou produits électriques	7,87	7,4	7,3
42	Offrir des tarifs variables selon les heures et les volumes de consommation	7,62	7,2	7,0↓
43	Enfouir les fils électriques	7,58	7,2	7,2
44	Offrir la possibilité aux clients de produire de l'électricité pour leurs besoins (autoproduction)	7,53	6,3	6,3
45	Améliorer l'image (opinion à l'égard d'Hydro-Québec)	7,29	7,7	7,6
46	Contribuer à la vie sociale et communautaire (commandites, dons) <sup>(i)</sup>	7,25	7,1	7,0↓
47	Exporter de l'électricité <sup>1</sup>	6,73	72%	71%

<sup>(i)</sup> Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

<sup>1</sup> La note de satisfaction de cette attente correspond au pourcentage de la population en accord avec l'exportation d'électricité.

Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « année 2011 » et « année 2012 ».

↑↓

(p)

Attente prioritaire 2010.

Cliquez sur le lien pour consulter les [résultats de satisfaction des semestres de 2012](#)