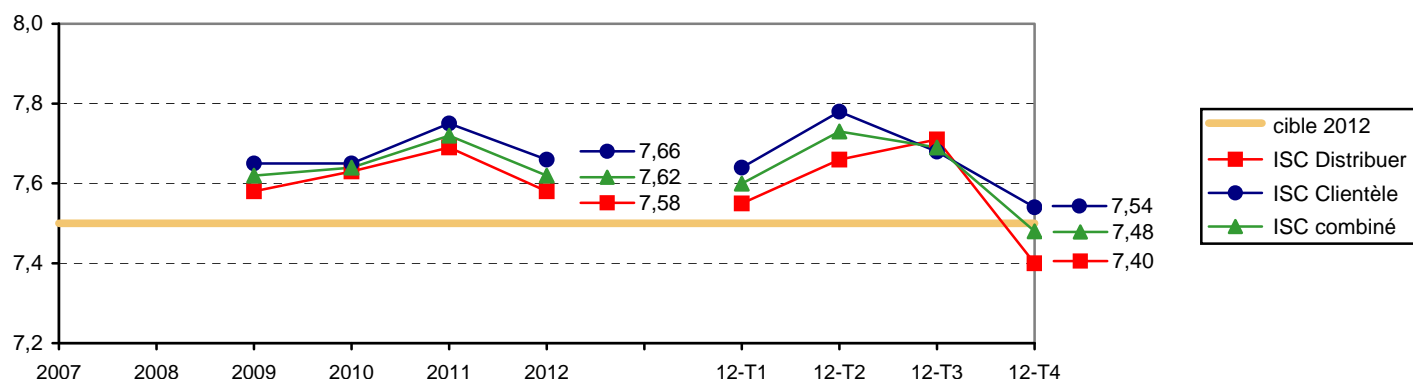


Satisfaction - Grands Comptes

ISC : année 2012



Faits saillants - année 2012

Satisfaction - Grands Comptes

L'ISC combiné des Grands Comptes pour l'année 2012 (7,62) se situe à un dixième de point sous le niveau annuel 2011 (7,72). La satisfaction globale des clients reste toutefois constante, de même que la satisfaction à l'égard de la qualité du service à la clientèle dans l'ensemble.

Processus Clientèle

L'ISC Clientèle de l'année 2012 (7,66) perd un peu moins d'un dixième de point par rapport à l'année 2011 (7,75). Aucune attente ne varie significativement par rapport à 2011. La diminution résulte de petites baisses sur la presque totalité des attentes du processus.

rang 2012	Attentes - processus Clientèle	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
3	(p) S'assurer que la facturation soit exacte	9,49	8,4	8,4
10	Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,14	7,8	7,5
11	(p) Traiter tous les clients de façon juste et équitable	9,11	7,7	7,6
13	(p) Obtenir une réponse rapide et efficace au téléphone	9,03	7,6	7,4
14	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	8,99	8,0	8,0
15	Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	8,95	7,5	7,4
16	Avoir une tarification simple basée sur la consommation réelle	8,89	7,8	7,7
17	(p) Assurer une tarification optimale, compte tenu de la structure tarifaire existante	8,85	7,4	7,3
21	Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie	8,64	7,6	7,5
22	Savoir où s'adresser pour une demande ou une question	8,60	7,5	7,4
23	Offrir des relations d'affaires personnalisées et suivies	8,60	7,9	7,8
24	(p) Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients	8,53	7,5	7,3
25	Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	8,52	7,9	7,8
26	Donner des conseils pour favoriser les économies d'énergie	8,48	7,7	7,6
27	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,48	7,4	7,3
30	Donner des conseils et des outils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation	8,23	8,0	7,9
35	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,93	8,0	8,1
38	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	6,84	7,9	7,9
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹			7,75	7,66

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 2011 » et « année 2012 ».
 (p) Attente prioritaire 2010.

Faits saillants - année 2012

Satisfaction - Grands Comptes

La diminution est probablement attribuable à la réduction du nombre de délégués en fin d'année 2011. En effet, le nombre de comptes attribué à chaque délégué est passé de 55 à 85 et la priorité pour les visites a été donnée aux nouveaux comptes. Ainsi, la proportion de répondants affirmant avoir été visités au cours des douze derniers mois est passée de 82% en 2011 à 77% en 2012.

En 2012, la proportion de clients Grands Comptes qui contactent HQ par téléphone (dans les trois mois précédant le sondage pour une raison autre qu'une panne ou une interruption planifiée) est légèrement plus élevée qu'en 2011 (31% vs 27%), particulièrement pour le quatrième trimestre (36%). La proportion d'appels au quatrième trimestre 2012 pour des questions de fluctuations de tension est particulièrement élevée (15%), alors qu'elle se situait à 3% en 2011 et à 4% pour les trois premiers trimestres de 2012. La satisfaction à l'égard des contacts téléphoniques pour l'ensemble des sujets est à 7,5 en 2012, comparativement à 7,8 pour l'ensemble de l'année 2011.

Le taux de consultation du site internet d'Hydro-Québec reste stable (36%) par rapport à 2011 (38%). Près de la moitié des consultations concernent l'efficacité énergétique, environ le quart la gestion de compte et environ le septième le service Visilec. La satisfaction à l'égard de la consultation du site internet est stable à 8,0 (vs 8,1 sur 10 en 2011).

Processus Distribuer

L'ISC Distribuer de l'année 2012 (7,58) perd un peu plus d'un dixième de point par rapport à 2011 (7,69), principalement à cause d'une diminution au quatrième trimestre (7,40). En plus de générer un volume inhabituel d'appels, les problèmes de fluctuations de tension ont eu un impact sur la satisfaction des clients. Au niveau annuel, deux attentes enregistrent des baisses de satisfaction, celles relatives aux variations de tension et à la sécurité des installations. Au quatrième trimestre, 20% des clients ont donné une note de satisfaction de 5 ou moins concernant les variations de tension. Les deux-tiers d'entre eux font partie des territoires Montmorency et Laurentides.

rang 2012	Attentes - processus Distribuer	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
1	(p) Aviser à l'avance lors d'interruptions planifiées	9,68	7,8	7,6
2	(p) Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau	9,52	7,7	7,6
3	(p) S'assurer que la facturation soit exacte	9,49	8,4	8,4
4	(p) Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	9,47	7,8	7,8
5	Tenir compte des clients pour déterminer les moments où H-Q doit interrompre le courant	9,44	7,6	7,5
6	(p) S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,43	8,2	8,0↓
7	(p) Informer rapidement et correctement de la durée des pannes	9,42	7,3	7,2
8	(p) Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	9,33	7,8	7,8
12	Réduire les fluctuations de tension	9,05	7,4	7,1↓
15	(p) Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	8,95	7,5	7,4
18	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	8,71	7,7	7,7
31	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,19	6,8	6,8
34	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	7,94	7,5	7,5
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹			7,69	7,58

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 2011 » et « année 2012 ».

(p) Attente prioritaire 2010.

Pannes et interruptions planifiées

Au cours de l'année 2012, le taux de clients ayant subi une panne dans les trois mois précédant le sondage se situe à 44%, comparativement à 51% en 2011. Comme l'an dernier, ce taux est beaucoup plus élevé au cours du second semestre (54%) qu'au cours du premier (35%). La moitié des clients ayant subi une panne ont contacté Hydro-Québec à ce sujet. La satisfaction à l'égard de ce contact se situe à 7,6 sur 10, résultat supérieur à celui obtenu en 2011 (7,1).

Les différentes dimensions du contact sont évaluées de la façon suivante :

- Rapidité pour obtenir l'information : 7,5 ;
- Exactitude de l'information : 7,4 ;
- Courtoisie du représentant : 8,6.

Au cours de l'année 2012, 14% des Grands Comptes déclarent avoir subi, au cours des trois mois précédant le sondage, une interruption de courant pour laquelle ils avaient été avisés. Cette proportion est la même que pour l'année 2011.

(... au cours des 3 mois précédant le sondage)	2011-T1	2011-T2	2011-T3	2011-T4	2012-T1	2012-T2	2012-T3	2012-T4
Ont subi une panne	34 %	48 %	60 %	61 %	31 %	38 %	57%	51%
Ont subi une interruption planifiée	9 %	11 %	7 %	20 %	15 %	10 %	17%	16%

Faits saillants - année 2012

Satisfaction - Grands Comptes

Gestion et autres processus

Pour l'année 2012, la tendance est à la baisse pour plusieurs attentes liées à la gestion. Deux attentes, soit celle relative à l'image de l'entreprise et celle liée aux exportations d'électricité, enregistrent des baisses significatives de satisfaction.

rang 2012	Attentes - autres processus	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
9	(p) Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,28	7,7	7,6
14	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	8,99	8,0	8,0
18	(p) Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	8,71	7,7	7,7
19	Offrir des tarifs ajustés aux particularités des clients	8,68	7,2	7,1
20	Aider au développement économique du Québec	8,66	8,1	7,9
27	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,48	7,4	7,3
28	Dédommager les clients suite aux pannes et aux fluctuations de courant	8,39	5,0	4,9
29	S'impliquer en recherche de nouvelles technologies	8,30	7,5	7,5
32	Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions	8,12	7,2	7,0
33	Améliorer l'organisation et la gestion	8,02	7,0	6,9
36	Avoir une politique de dépôt et de frais de branchement souple	7,38	7,0	6,6
37	Exporter de l'électricité et du savoir-faire	7,37	8,1	7,9↓
39	Enfouir les fils électriques	6,79	6,8	6,8
40	Améliorer l'image de l'entreprise	6,72	7,4	7,2↓

↑↓ 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](#)