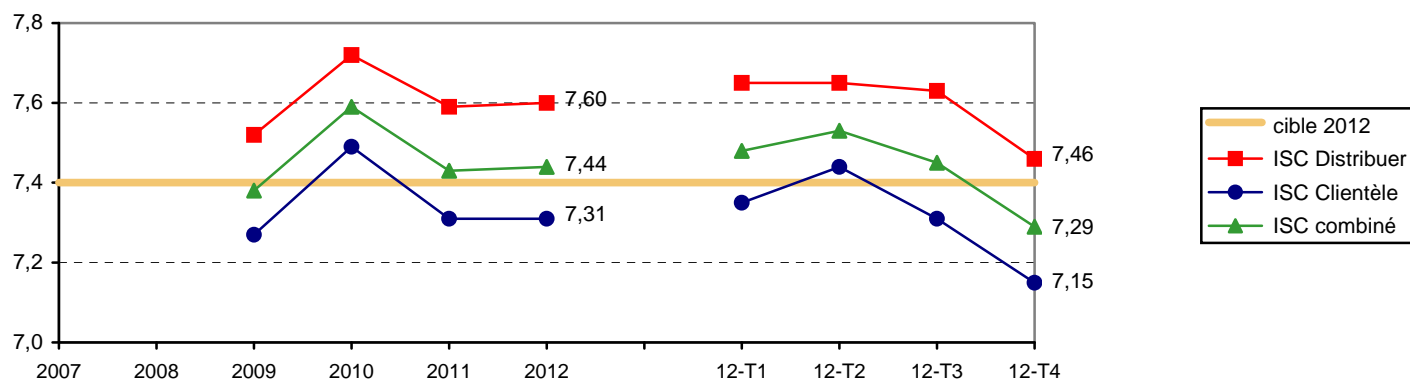


Satisfaction - Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole

ISC : année 2012



Faits saillants - année 2012

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

L'ISC combiné 2012 des comptes Affaires (sans Grands Comptes) / Commercial / Marché agricole (7,44) reste stable par rapport à 2011 (7,43). Après être resté relativement stable au cours des trois premiers trimestres ($\pm 7,50$) l'ISC a enregistré une baisse au dernier trimestre (7,29), à cause d'une diminution importante de l'ISC des comptes associés à la strate 1. Leurs principaux motifs d'insatisfaction sont relatifs au fait qu'il y a trop d'intervenants, qu'HQ ne répond pas à leurs besoins et qu'ils obtiennent difficilement de l'information.

Voir la description des segments dans le tableau synthèse accessible à l'adresse suivante : http://hqd.hydro.qc.ca/ecoute_clientele/248.htm

Processus Clientèle

L'ISC Clientèle 2012 (7,31) est au même niveau qu'en 2011. L'attente relative à la clarté des orientations enregistre toutefois une baisse significative de satisfaction.

rang 2012	Attentes - processus Clientèle	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
1	(p) S'assurer que la facturation soit exacte	9,48	7,8	7,8
3	(p) Traiter tous les clients de façon juste et équitable	9,47	7,5	7,4
6	(p) Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,34	7,3	7,3
9	(p) Obtenir une réponse rapide et efficace au téléphone	9,25	7,2	7,2
11	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,16	7,8	7,8
12	Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	9,15	7,1	7,1
15	(p) Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	9,03	7,6	7,6
17	Avoir une tarification simple basée sur la consommation réelle	9,02	7,4	7,4
19	Assurer une tarification optimale, compte tenu de la structure tarifaire existante	8,85	6,8	6,9
20	Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients	8,82	7,1	7,0
22	Savoir où s'adresser pour une demande ou une question	8,70	6,8	6,9
23	Donner des conseils pour favoriser les économies d'énergie	8,59	7,1	7,2
24	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,59	7,1	7,0↓
29	Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie	8,51	6,9	7,0
31	Donner des conseils et des outils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation	8,48	7,3	7,4
34	Offrir des relations d'affaires personnalisées et suivies	8,32	6,8	6,8
37	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	7,96	8,0	8,0
39	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,55	7,9	7,9
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹			7,31	7,31

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 - Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole

Analyse par strate L'analyse par strate montre que la stabilité apparente de l'ISC est plutôt le résultat d'une diminution de satisfaction de la strate des comptes associés et d'augmentations de satisfaction pour la strate 2 et le marché agricole. La diminution des comptes associés à la strate 1 s'est produite au dernier trimestre et touche la presque totalité des attentes. Les principales améliorations observées auprès de la strate 2 ont trait au fait de savoir où s'adresser pour une demande ou une question et aux subventions en efficacité énergétique. Pour la strate agricole, les niveaux de satisfaction à l'égard de plusieurs attentes s'améliorent, particulièrement celles relatives à la facturation (exactitude des factures, conseils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation, modalités de paiement) et aux subventions en efficacité énergétique.

	Comptes associés Strate 1	Strate 2	Strate 3	Commercial	Marché agricole	TOTAL
ISC Clientèle 2010	7,53	7,19	7,45	7,52	7,61	7,49
ISC Clientèle 2011	7,49	7,09	7,16	7,34	7,41	7,31
ISC Clientèle 2012	7,03	7,34	7,20	7,35	7,61	7,31

Contacts En 2012, 24% des clients disent avoir contacté Hydro-Québec par téléphone pour des motifs autres que pour une panne ou une interruption planifiée dans les trois mois précédant le sondage, proportion un peu plus faible qu'en 2011 (27%). Durant la même période, 17% des clients ont consulté le site internet d'Hydro-Québec, comparativement à 19% en 2011. Les taux d'appels et de consultation du site varient grandement d'une strate à l'autre.

Résultats pour l'année 2012 (... au cours des 3 mois précédant le sondage)	Comptes associés Strate 1	Strate 2	Strate 3	Commercial	Marché agricole	TOTAL
Ont appelé HQ ⁽¹⁾	66%	45%	27%	15%	7%	24%
Ont consulté le site Internet d'HQ	38%	39%	20%	12%	9%	17%

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

La satisfaction est plus élevée pour la consultation du site internet (8,2 sur 10) que pour les contacts téléphoniques (7,1).

Processus Distribuer

L'ISC Distribuer reste stable à 7,60 en 2012, par rapport à 2011 (7,59). Une attente enregistre une diminution de satisfaction, soit celle relative à la fiabilité du réseau.

rang 2012	Attentes - processus Distribuer	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
1	(p) S'assurer que la facturation soit exacte	9,48	7,8	7,8
2	(p) Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau	9,48	7,8	7,8
4	(p) Aviser à l'avance lors d'interruptions planifiées	9,41	7,8	7,8
5	(p) S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,36	8,0	8,1
8	(p) Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	9,27	8,1	8,0↓
10	(p) Informer rapidement et correctement de la durée des pannes	9,20	7,5	7,5
12	(p) Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	9,15	7,1	7,1
13	Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	9,13	7,9	7,9
14	Tenir compte des clients pour déterminer les moments où H-Q doit interrompre le courant	9,11	7,6	7,6
16	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	9,03	7,5	7,5
26	Réduire les fluctuations de tension	8,54	7,9	7,9
28	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,52	6,7	6,8
30	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	8,48	7,6	7,7
35	Utiliser des compteurs faciles à comprendre	8,29	6,8	6,9
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) ¹			7,59	7,60

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 - Affaires (sans GC) / Commercial / Marché agricole

Analyse par strate C'est principalement l'ISC de la strate agricole qui s'améliore par rapport à 2011, gagnant plus de deux dixièmes de point. Les attentes qui enregistrent des améliorations significatives chez les agriculteurs sont notamment l'information lors de pannes, la réparation rapide et efficace des pannes et l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité. Paradoxalement, la satisfaction des comptes associés à la strate 1 se détériore et ce, principalement concernant les attentes relatives aux pannes, aux interruptions planifiées et au traitement des demandes.

	Comptes associés Strate 1	Strate 2	Strate 3	Commercial	Marché agricole	TOTAL
ISC Distribuer 2010	7,75	7,57	7,69	7,74	7,76	7,72
ISC Distribuer 2011	7,83	7,45	7,42	7,62	7,57	7,59
ISC Distribuer 2012	7,55	7,58	7,46	7,62	7,80	7,60

Pannes et interruptions planifiées En 2012, 35% des clients affirment avoir subi une panne dans les trois mois précédant le sondage, proportion un peu plus faible que pour l'année 2011 (38%). Un peu plus du tiers (36%) d'entre eux ont contacté HQ concernant cette panne et la satisfaction à l'égard de ce contact se situe à 6,8, niveau équivalent à celui de l'année 2011. Toujours au cours des trois mois précédant le sondage, 23% des répondants déclarent avoir subi une interruption de courant pour laquelle ils avaient été avisés, proportion un peu plus élevée que celle observée en 2011 (19%).

Gestion et autres processus

Une seule attente liée à la gestion et aux autres processus d'Hydro-Québec, qui avait enregistré une diminution en 2011, s'améliore significativement en 2012, soit celle relative au dédommagement offert suite aux pannes et variations de tension.

rang 2012	Attentes - autres processus	Import. 2012	Satisfaction	
			année 2011	année 2012
7	(p) Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,30	7,0	7,0
11	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,16	7,8	7,8
16	(p) Se préoccuper de l'environnement dans les projets et les activités	9,03	7,5	7,5
18	Aider au développement économique du Québec	8,94	7,6	7,7
21	Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions	8,72	6,8	6,8
24	Avoir des orientations, des objectifs, des projets et des programmes clairs et cohérents	8,59	7,1	7,0↓
25	S'impliquer en recherche de nouvelles technologies	8,57	7,5	7,5
27	Offrir des tarifs ajustés aux particularités des clients	8,54	6,6	6,6
32	Dédommager les clients suite aux pannes et aux fluctuations de courant	8,45	5,4	5,7↑
33	Améliorer l'organisation et la gestion	8,37	6,8	6,8
36	Avoir une politique de dépôt et de frais de branchement souple	8,15	6,7	6,7
38	Offrir la possibilité aux clients de produire de l'électricité pour leurs besoins (autoproduction)	7,61	6,7	6,7
40	Exporter de l'électricité et du savoir-faire	7,51	7,6	7,6
41	Enfouir les fils électriques	7,45	6,9	6,8
42	Améliorer l'image de l'entreprise	7,17	7,1	7,1

↑↓ 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](#)