

**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE,
FIABILITÉ ET QUALITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE
ET SÉCURITÉ DU PUBLIC**

1 Ont été regroupés dans ce document, l'ensemble des renseignements pour
2 l'année 2002 relatifs à :

3

4 • L'indice de satisfaction de la clientèle : pour la clientèle des tarifs D, G et M,
5 un indice regroupé est fourni tandis que pour la clientèle au tarif L, un indice
6 de satisfaction spécifique est mentionné;

7 • La fiabilité du service mesurée selon l'indice de continuité du service;

8 • La qualité du service : en cette matière, trois indicateurs sont identifiés :

9 1. Le taux de raccordement réalisé dans les délais;

10 2. Le taux de relève des compteurs;

11 3. Le coefficient de service téléphonique pour les clients résidentiels et
12 commerciaux.

13 • La sécurité du public.