

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC  
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 2**

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3541-2004
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 10 décembre 2004
Pièces n°: HQD-15 doc. 5.2

**Engagement 2 :**

**Déposer les chiffres quant à l'indice de satisfaction de la clientèle pour les années 2003 et 2004. (demandé par l'ACEF)**

**Réponse à l'engagement 2 :**

**Le tableau suivant présente les résultats semestriels et annuels pour les années 2002 et 2003 ainsi que les résultats des trois premiers trimestres et du premier semestre de l'année 2004.**

**Indice de Satisfaction de la clientèle (ISC)**

	2002			2003			2004			
	sem.	sem.	annuel	sem.	sem.	annuel	trim.	trim.	trim.	sem.
Clients	02-1	02-2	2002	03-1	03-2	2003	04-1	04-2	04-3	04-01
Résidentiels	7,41	7,44	7,42	7,42	7,41	7,41	7,27	7,29	7,34	7,28
Commerciaux et agricoles	7,51	7,56	7,54	7,43	7,34	7,38	7,24	7,26	7,29	7,25
Affaires	7,23	7,36	7,29	7,36	7,26	7,31	7,18	7,13	7,22	7,16
Global	7,36	7,43	7,39	7,40	7,35	7,37	7,24	7,23	7,29	7,23

**On constate une baisse au début de l'année 2004, suivie d'une hausse au troisième trimestre de 2004.**