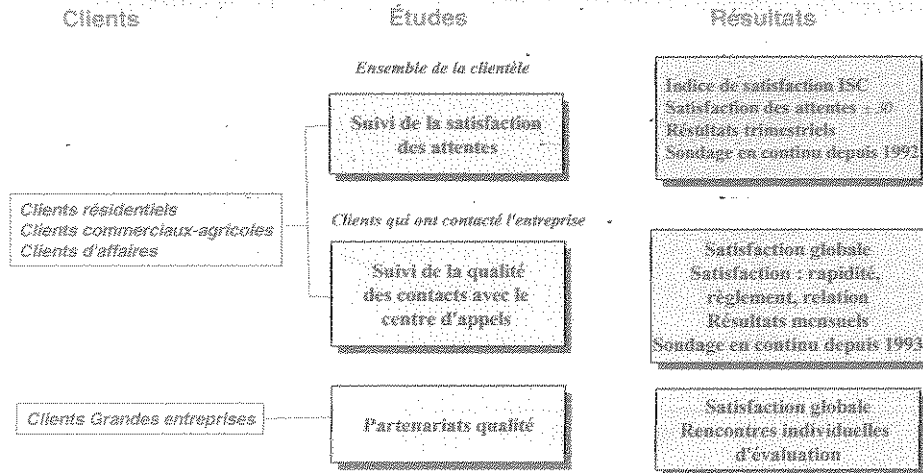


Méthodologie des études de satisfaction



R-3610-2006

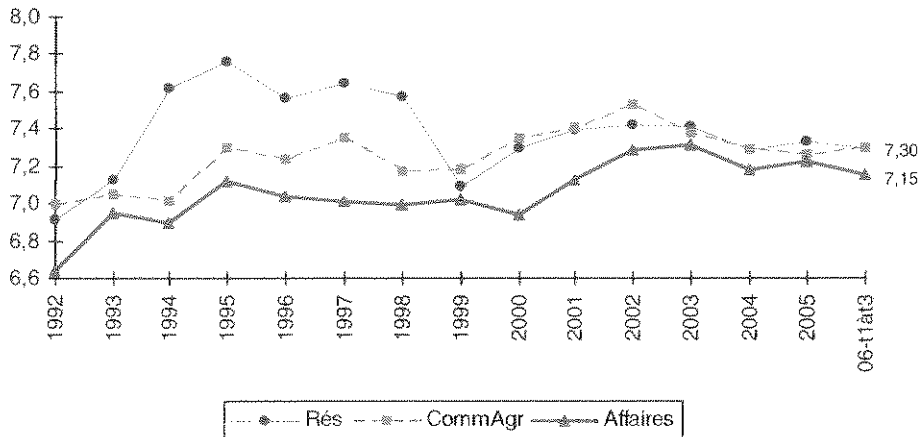
HQD-18, document 2.1



1 décembre 2006

Page 1

Évolution de l'Indice de satisfaction de la clientèle



Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3610-2006
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 1^{er} Déc 2006
Pièces n°: B-42



R-3610-2006

HQD-18, document 2.1

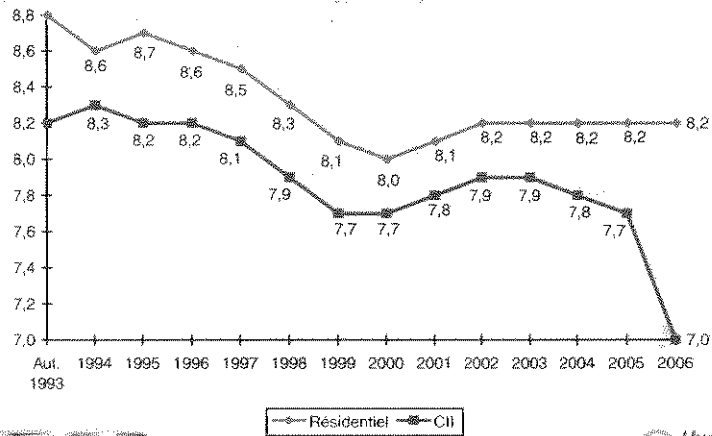


1 décembre 2006

Page 2

Qualité des contacts

Évolution de la satisfaction globale
à l'égard des contacts avec les services à la clientèle



R-3610-2006

HQD-18, document 2.1

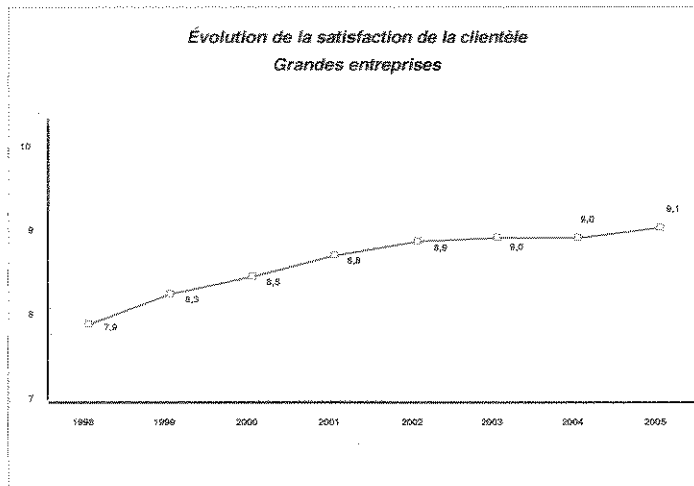
Hydro Québec
Distribution

1 décembre 2006

Page 3

Partenariats de qualité – Grandes entreprises

Évolution de la satisfaction de la clientèle
Grandes entreprises



R-3610-2006

HQD-18, document 2.1

Hydro Québec
Distribution

1 décembre 2006

Page 4

Attentes prioritaires – rang d'importance

Attentes prioritaires 2006		Résidentiel	Commercial	Affaires
Service à la clientèle	Respect	2	2	6
	Équité	3	3	8
	Fiabilité mesurage, exactitude de la facture	8	7	3
	Facturation simple	-	15	19
	Tarifs bas	11	22	10
	Tarifification optimale	-	-	14
	Réponse téléphonique	9	9	11
	Pro activité quant aux besoins spécifiques	-	-	18
	Programmes et rabais pour économies d'énergie	18	-	-
Distribuer	Sécurité des installations	1	1	2
	Fiabilité de l'alimentation	12	11	9
	Information lors des interruptions planifiées	16	6	4
	Information sur les pannes	14	18	5
	Réparation rapide des pannes	4	5	1
	Traitement des demandes rapide et suivi	-	-	13
Respect de la propriété des clients lors de travaux	7	-	-	
Appro	S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir	5	4	12

*n'est pas une attente ou n'est pas une attente prioritaire pour cette clientèle



R-3610-2006

HQD-18, document 2.1

Hydro
Québec
Distribution

1 décembre 2005

Page 5

