

## **EFFICIENCE ET PERFORMANCE**



**Table des matières**

<b>1</b>	<b>ÉVOLUTION DES INDICATEURS D'EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR.....</b>	<b>5</b>
1.1	INDICATEURS D'EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR .....	5
1.2	INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE .....	8
<b>2</b>	<b>PLAN INTÉGRÉ D'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE .....</b>	<b>11</b>
2.1	LES STRATÉGIES ENVISAGÉES .....	12
<b>3</b>	<b>BALISAGE EXTERNE.....</b>	<b>16</b>
3.1	RÉSULTATS DE L'EXERCICE DE BALISAGE 2008 – RÉSEAU DE DISTRIBUTION .....	17
3.1.1	<i>Modèle de balisage.....</i>	<i>17</i>
3.1.2	<i>Résultats globaux .....</i>	<i>17</i>
3.2	RÉSULTATS DE L'EXERCICE DE BALISAGE 2008 – SERVICES À LA CLIENTÈLE .....	19
3.2.1	<i>Modèle de balisage.....</i>	<i>19</i>
3.2.2	<i>La performance au niveau du service .....</i>	<i>20</i>
3.2.3	<i>La performance au niveau des coûts .....</i>	<i>21</i>
3.3	PROPOSITION DE PARTICIPATION AU BALISAGE POUR 2009 .....	22
	<b>ANNEXE A DESCRIPTION DES INTRANTS ET INDUCTEURS DE COÛT .....</b>	<b>23</b>
	<b>ANNEXE B COMPOSANTES DES INDICATEURS D'EFFICIENCE .....</b>	<b>27</b>
	<b>ANNEXE C INDICATEURS D'EFFICIENCE SPÉCIFIQUES.....</b>	<b>31</b>
	<b>ANNEXE D DÉFINITION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE .....</b>	<b>35</b>



## **1 ÉVOLUTION DES INDICATEURS D'EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR**

1 Le Distributeur présente le suivi des huit indicateurs d'efficacité privilégiés ainsi que les  
2 résultats des quatre indicateurs spécifiques. Ce dernier groupe d'indicateurs est  
3 présenté à l'annexe C.

4 Dans le présent dossier, le Distributeur propose le remplacement dès 2010 de la  
5 méthode d'amortissement des actifs à intérêts composés par la méthode  
6 d'amortissement linéaire qui est reflété dans l'établissement des coûts de distribution et  
7 services à la clientèle (voir HQD-7, document 1). Toutefois, afin de permettre la  
8 comparabilité des indicateurs d'efficacité et obtenir une mesure plus stable de  
9 l'efficacité de ses activités, le Distributeur suggère de maintenir la méthode  
10 d'amortissement des actifs à intérêts composés dans l'établissement de la composante  
11 des indicateurs « coût total », pour l'année 2010. Par conséquent, le calcul des  
12 indicateurs du coût total par abonnement, du coût total par kWh normalisé ainsi que du  
13 coût total par km de réseau exclut l'impact du changement de méthode d'amortissement  
14 des actifs.

### **1.1 Indicateurs d'efficacité du Distributeur**

15 Cette section présente les huit indicateurs d'efficacité qui, complétés par les indicateurs  
16 de qualité de service, constituent la base sur laquelle le Distributeur s'appuie pour  
17 rendre compte de sa performance à la Régie.

18 Le tableau 1 présente les huit indicateurs d'efficacité privilégiés par le Distributeur ainsi  
19 que les croissances annuelles moyennes.

1  
 2

**TABLEAU 1**  
**INDICATEURS D'EFFICIENCE PRIVILÉGIÉS PAR LE DISTRIBUTEUR<sup>1</sup>**

Description	Exercices terminés le 31 décembre				Croissance annuelle moyenne		Croissance annuelle
	Années historiques		D-2009-016	Année témoin	2001-2010	2006-2010	2009-2010
	2001	2006	2009	2010			
<b>Indicateurs globaux du Distributeur</b>							
1 - Coût total Distribution et SALC (\$) par abonnement	532	535	558	568	0,7%	1,5%	2,0%
2 - Coût total Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé	1,22	1,19	1,29	1,36	1,2%	3,4%	5,6%
3 - CEN Distribution et SALC (\$) par abonnement	264	265	288	302	1,5%	3,4%	5,1%
4 - IEN (\$) par abonnement	2 140	2 051	2 191	2 193	0,3%	1,7%	0,1%
<b>Indicateurs processus SALC</b>							
5 - Coût total SALC (\$) par abonnement	107	103	110	115	0,8%	2,8%	4,3%
6 - CEN SALC (\$) par abonnement	100	95	96	107	0,7%	3,0%	11,1%
<b>Indicateurs processus Distribution</b>							
7 - Coût total Distribution (\$) par abonnement	422	430	442	447	0,7%	1,0%	1,1%
8 - CEN Distribution (\$) par abonnement	163	168	188	191	1,8%	3,2%	1,8%

3

4 <sup>1</sup> Le Distributeur présente à l'annexe A la description des intrants et inducteurs de coût qui composent les  
 5 indicateurs d'efficacité alors que les composantes ayant servi au calcul des indicateurs sont présentées à  
 6 l'annexe B.

7 La performance du Distributeur est affectée directement par la situation économique  
 8 difficile que traverse présentement l'ensemble du Québec. Ainsi, deux éléments  
 9 importants reliés au contexte économique, sur lequel le Distributeur n'a pas de contrôle,  
 10 abaissent les performances des indicateurs. D'une part, l'augmentation prévue pour  
 11 2010 de la dépense de mauvaises créances en lien avec le contexte économique est  
 12 évaluée, à 28,3 M\$. D'autre part, la prévision de ventes 2010, en recul de 5 TWh par  
 13 rapport au niveau des ventes de 2006 (année de référence de la moyenne mobile), a un  
 14 impact négatif direct sur l'indicateur coût total par kWh normalisé (#2).<sup>1</sup>

15 Les indicateurs du coût total par abonnement pour l'ensemble du Distributeur et pour le  
 16 processus Distribution (#1 et #7) présentent des taux de croissance annuelle moyens,  
 17 respectivement de 1,5 % et 1,0 %, sous l'inflation (établi à 1,7 %) pour la période 2006 à  
 18 2010.

19 Plusieurs indicateurs sont affectés directement par l'accroissement de la dépense de  
 20 mauvaises créances dû à la situation économique :

<sup>1</sup> La pièce HQD-2, document 2 détaille la prévision économique sous-jacente à la prévision des ventes.

- 1       • Le coût total SALC par abonnement (#5) affiche un résultat de 2,8 % sur la  
2       période 2006-2010. Sans cet élément, la croissance annuelle moyenne serait  
3       ramenée à 1,1 %.
- 4       • L'indicateur du CEN Distribution et SALC par abonnement (#3) présente une  
5       croissance annuelle moyenne de 3,4 % sur la période 2006 à 2010. En excluant  
6       cet élément, la croissance annuelle moyenne s'élèverait à 2,8 %, une légère  
7       amélioration par rapport à celle de l'année dernière (2,9 % sur la période  
8       2005-2009).
- 9       • L'indicateur CEN SALC par abonnement (#6) montre une croissance annuelle  
10      moyenne de 3,0 %. La prévision de la dépense de mauvaises créances étant  
11      propre au processus SALC, l'impact se reflète plus spécifiquement sur cet  
12      indicateur. Ainsi, en excluant l'impact de l'augmentation anticipée des  
13      mauvaises créances, la croissance s'établirait à 1,2 %.

14    Pour sa part, le CEN Distribution par abonnement (#8) affiche une croissance de 3,2 %  
15    sur la période 2006-2010. Cette croissance s'explique par les dépenses spécifiques  
16    effectuées au cours des dernières années principalement pour éviter la détérioration de  
17    la qualité et de la fiabilité du service, suite au gel des charges d'exploitation pour les  
18    années 2003 à 2006.

19    Par ailleurs, dans une perspective de 10 ans qui couvrent l'ensemble des données  
20    historiques déposées à la Régie, tous les indicateurs croissent à un rythme plus lent que  
21    l'inflation.

22    Compte tenu d'éléments exogènes découlant du contexte économique difficile, la  
23    performance du Distributeur est satisfaisante. Les actions courantes et les projets  
24    d'efficacité structurants envisagés par le Distributeur au cours des prochaines années,  
25    tels que présentés à la section 2.1, permettront d'améliorer cette performance à moyen  
26    et à long terme dans la foulée de la reprise économique.

27    Le Distributeur rappelle qu'il vise à contenir la croissance annuelle moyenne de ses  
28    indicateurs sous l'inflation sur une période mobile de 5 ans, tout en conservant,  
29    globalement, le même niveau de qualité de service.

**1.2 Indicateurs de qualité de service**

1 Le Distributeur présente dans le tableau 2 les résultats des indicateurs de qualité de  
 2 service pour une période de cinq ans (2004 à 2008), ainsi que les résultats du premier  
 3 semestre 2009. La définition complète des indicateurs est présentée à l'annexe D.

4 **TABLEAU 2**  
 5 **INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE DU DISTRIBUTEUR**

INDICATEURS		UNITÉ DE MESURE	2004	2005	2006	2007	2008	2009
								juin
<b>SATISFACTION DES CLIENTS</b>								
Indices de satisfaction								
Clients résidentiels, commerciaux et affaires		indice sur 10	7,25	7,28	7,25	7,39	7,42	7,35
Clientèle Grandes entreprises - tarifs L		indice sur 10	8,96	9,08	9,10	9,15	9,20	9,27
<b>FIABILITÉ DU SERVICE</b>								
Indice de continuité - Distribution								
Indice de continuité brut		minutes	127	215	479	192	330	81
Indice de continuité normalisé *		minutes	118	138	123	127	131	58
<b>QUALITÉ DU SERVICE</b>								
Demandes d'alimentation								
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus		%	92	n.d.	75	82	86	90
Délai moyen de raccordement - Distributeur		jours	nd	nd	8,4	8,6	9,5	10,9
Relève de compteurs								
Taux de relève de compteurs		%	95	95	95	94	91	89
Coefficient de service téléphonique								
Clients résidentiels - 180 secondes		%	92	93	90	81	53	60
Clients commerciaux - 120 secondes		%	89	88	34	73	66	70
<b>SÉCURITÉ</b>								
Sécurité du public								
Décès provoqués par électrocution dans la population**		nbre	7	7	7	5	8	1
Sécurité des employés								
Taux de fréquence des accidents		nbre par 200 000 heures travaillées	4,3	4,2	4,6	3,9	4,0	3,9

6 \*2004 : IC redressé / de 2005 à 2009 : IC normalisé  
 \*\* Ajustement des données historiques suite à la réception de rapports en provenance du bureau du Coroner



1 **Analyse des résultats**

2 **Satisfaction des clients**

3 La satisfaction des clients résidentiels, commerciaux et d'affaires est en amélioration  
4 depuis 2004, année du dégel des tarifs. Pour les grandes entreprises, le niveau de  
5 satisfaction, élevé et en croissance constante depuis 2004, témoigne du service  
6 personnalisé qui leur est offert.

7 **Fiabilité du service**

8 Aucune tendance ne se dégage de l'évolution de l'indice de continuité normalisé.  
9 L'indice de continuité (IC) de 2008 se situe légèrement au-dessus de la moyenne des  
10 cinq dernières années de 127 minutes par client. Le meilleur IC des cinq dernières  
11 années est celui de 2004, et ce, tant pour le normalisé que le brut.

12 Les années 2006 et 2008 comptent parmi les années qui ont connu des conditions  
13 climatiques sévères<sup>2</sup>, ce qui explique les valeurs élevées de l'IC brut pour ces deux  
14 années.

15 L'année 2009 a connu 5 jours d'événements majeurs au cours des six premiers mois. Au  
16 30 juin, l'IC normalisé totalise 58 minutes par client. Cette performance correspond à la  
17 moyenne des cinq dernières années. L'IC brut totalise pour ces mois, 81 minutes par  
18 client.

19 **Qualité du service**

20 Concernant le taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais  
21 convenus, Hydro-Québec Distribution a mis en place des mesures correctives visant à  
22 stabiliser les résultats. Ainsi, la performance s'est redressée à 82 % en 2007, puis à  
23 86 % en 2008. Elle atteint 90 % en juin 2009, soit un niveau légèrement supérieur à la  
24 performance obtenue à la même période de l'année 2008.

25 En ce qui a trait aux demandes de raccordement, soit le « Délai moyen de raccordement  
26 – Distributeur », on note une hausse du délai de 8,4 en 2006, à 9,5 en 2008 et à 10,9 au

---

<sup>2</sup> 17 et 13 journées d'événement majeur en 2006 et 2008 respectivement (orages et vents violents)

1 premier semestre de 2009. Hydro-Québec examine les causes de cet écart. Compte  
2 tenu qu'il s'agit d'un indicateur complémentaire proposé en 2008 par le Distributeur, des  
3 actions seront définies pour s'assurer du bon service aux clients.

4 La performance de l'activité relève de compteurs est constante depuis 2003 avec une  
5 baisse à 91 % en 2008 qui s'explique par l'impact de SIC et des conditions  
6 d'enneigement exceptionnelles. La performance pour le premier semestre,  
7 généralement plus faible compte tenu de l'hiver, est de 89 % au 30 juin 2009, soit  
8 sensiblement le même résultat qu'en 2008 à la même période. On anticipe une  
9 performance stable par rapport à 2008 compte tenu des efforts additionnels pour  
10 prévenir les accidents.

11 Le coefficient de service téléphonique (CST) de la clientèle résidentielle et de la clientèle  
12 commerciale, présente une détérioration qui était anticipée suite à la mise en place de  
13 SIC. La performance est maintenant stabilisée et des actions sont entreprises, afin de  
14 rehausser la performance, pour atteindre le niveau des années antérieures.

#### 15 **Sécurité**

16 Hydro-Québec poursuit sa campagne d'information et de sensibilisation auprès de la  
17 population afin d'éviter tout accident relatif à ses installations ou résultant de l'usage de  
18 l'électricité en général.

19 Quant à la sécurité des employés, le taux de fréquence des accidents s'est amélioré en  
20 2008, affichant 4,0. Pour le premier semestre de 2009, le résultat de juin de 3,9,  
21 constitue une amélioration par rapport à la même période l'an passé.

#### 22 **Cibles de qualité du service**

23 Dans sa décision D-2009-016, la Régie demande au Distributeur de présenter les cibles  
24 qu'il se fixe à l'interne pour ses indicateurs de qualité de service, afin que leur suivi en  
25 soit facilité.

26 Le tableau 3 fait état des cibles de qualité de service issues des objectifs corporatifs  
27 pour l'année 2009 qui recourent les indicateurs de qualité de service présentés au  
28 tableau 2. Les objectifs corporatifs pour l'année 2009 ont été approuvés par le conseil

1 d'administration en décembre 2008. Ceux de 2010 seront fixés au cours de l'automne  
2 2009 et seront approuvés à la fin de l'année.

3 **TABLEAU 3**  
4 **CIBLES DE QUALITÉ DE SERVICE DU DISTRIBUTEUR POUR 2009**

	Cible
Satisfaction de la clientèle (résidentiels, commerciaux, affaires et Grandes entreprises) <sup>1</sup>	7,6
Indice de continuité de service normalisé (minutes/client)	129
Taux de fréquence des accidents avec perte de temps et assistance médicale (par 200 000 heures travaillées)	4,10

5

6 <sup>1</sup> La cible de 7,6 fixée pour la satisfaction de la clientèle concerne l'ensemble de la clientèle, incluant la  
7 clientèle Grande entreprise. C'est la moyenne, des deux indicateurs de satisfaction présentés au tableau 2,  
8 pondérée par le produit des ventes de chaque clientèle pour former un seul indicateur composite.

## 2 PLAN INTÉGRÉ D'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE

9 Dans le cadre des travaux du Comité efficience, le Distributeur a complété, en 2008 et  
10 2009, l'analyse de ses sous-processus opérationnels, ainsi que de ses sous-processus  
11 supports les plus significatifs. Ces analyses, réalisées selon l'approche décrite en détail  
12 dans le dossier tarifaire R-3644-2007<sup>3</sup>, se déclinent en trois étapes : le diagnostic,  
13 l'évolution attendue et la formulation de cibles.

14 En ce qui a trait à la formulation de cibles de coûts, l'analyse n'a pu être complétée dans  
15 sa totalité en raison de la structure de l'information comptable qui ne permet pas de  
16 déployer la totalité des coûts (CEN et coûts totaux) jusqu'au niveau des sous-processus.  
17 Actuellement, le déploiement des coûts se limite aux indicateurs des processus SALC et  
18 Distribution, tel que présenté au tableau 1.

<sup>3</sup> Voir la pièce HQD-03, document 1, page 13.

1 D'autres analyses sont aussi réalisées en parallèle à l'analyse des sous-processus.  
2 Elles concernent des sous-processus dits « transverses », soit des sous-processus dont  
3 le flux des tâches à compléter touche plusieurs unités d'affaires au sein de la division. À  
4 titre d'exemple, mentionnons le sous-processus transverse « Traiter les demandes  
5 d'alimentation des clients », dont la performance au niveau des délais fait partie des  
6 indicateurs de qualité de service présentés dans le tableau 2. Par ce type d'analyse, le  
7 Distributeur compte obtenir un portrait plus complet de sa performance service et, le cas  
8 échéant, mieux comprendre l'origine des écarts observés. Par exemple, des pertes de  
9 productivité, découlant notamment de déplacements et travaux inutiles, ont été  
10 identifiées. Les mesures correctives mises en place dans la gestion quotidienne de ce  
11 sous-processus contribuent à la réduction des charges d'exploitation de façon récurrente  
12 et à la performance du traitement des demandes d'alimentation<sup>4</sup>.

## **2.1 Les stratégies envisagées**

13 Les actions d'efficacité sont essentiellement de deux natures : les actions de gestion  
14 courante et les actions structurantes.

15 Les actions de gestion courante se présentent comme des changements ou ajustements  
16 mineurs aux façons de faire actuelles. L'objectif global fixé pour 2010 est supérieur à  
17 celui de 2009, soit un gain récurrent de 1,25 % des charges d'exploitation  
18 comparativement à 1 % pour les années antérieures.

19 Ce gain récurrent pour 2010 équivaut à une réduction des charges d'exploitation de  
20 l'ordre de 13,5 M\$. Ainsi, depuis 2007<sup>5</sup>, le Distributeur cumule des gains récurrents dans  
21 la gestion courante de ses activités qui totaliseront 64 M\$ en 2010, soit un gain cumulatif  
22 de plus de 15 \$ par abonnement.

23 À titre d'exemple, le Distributeur implante progressivement un outil permettant une  
24 meilleure gestion de la qualité des contacts. Cet outil, l'enregistrement des appels, est  
25 actuellement présent au sein de toutes les entreprises de comparaison et se présente

---

<sup>4</sup> À cet égard, deux indicateurs, présentés au tableau 2, permettent de suivre la performance au niveau du traitement des demandes d'alimentation.

<sup>5</sup> L'année 2007 constitue la première année du Plan intégré d'amélioration de l'efficacité du Distributeur.

1 comme un outil indispensable à la bonne gestion d'un centre de contacts. Cette nouvelle  
2 pratique de gestion pour Hydro-Québec Distribution est actuellement en mode pilote au  
3 sein d'un des sites téléphoniques du centre de contacts. Les bénéfices premiers de  
4 l'implantation de l'enregistrement des appels se feront sentir sur la qualité des contacts,  
5 la durée de traitement des appels.

6 D'autres améliorations, plus substantielles, résultent d'actions structurantes. À cet égard,  
7 la Régie demande, dans sa décision D-2009-016, de présenter une mise à jour du plan  
8 intégré d'amélioration de l'efficacité identifiant notamment les gains, les coûts,  
9 l'échéancier de réalisation et les risques associés aux actions structurantes qui étaient à  
10 l'étude ou en déploiement au moment du dépôt du dossier tarifaire R-3677-2008.

11 Le projet SIC dont la livraison 3 a été mise en service en janvier 2008, constitue la  
12 principale action structurante réalisée par le Distributeur au cours des dernières années.  
13 Des gains d'efficacité importants, en lien avec l'implantation du projet, sont déployés  
14 dans les sous-processus. En 2009, des gains cumulés de 18,7 M\$ sont comptabilisés à  
15 ce titre, dont 3,9 M\$ sont directement attribuables aux charges d'exploitation nettes.

16 Le Distributeur compte obtenir la totalité des gains associés au projet à partir de 2011.  
17 En 2010, des gains de 2,7 M\$ s'ajoutent pour atteindre des gains récurrents de plus de  
18 21 M\$ pour l'ensemble du projet SIC. Les gains anticipés sont évalués à 22,8 M\$ à partir  
19 de 2011.

20 Le tableau 4 résume les gains prévus du projet SIC pour 2009 et 2010.

1  
2

**TABLEAU 4**  
**SOMMAIRE DES GAINS DU PROJET SIC POUR 2009 ET 2010**

<b>EN M\$</b>	<b>2009<sup>1</sup> Année de base</b>	<b>2010 Année témoin</b>
Augmentation des revenus autres que vente d'électricité	11,2	11,2
Réduction des charges d'exploitation	3,9	6,6
Réduction des frais financiers	2,6	2,6
Réduction des investissements	1,0	1,0
<b>Gains totaux</b>	<b>18,7</b>	<b>21,4</b>

3

4 <sup>1</sup> Les gains prévus pour 2009 correspondent à ceux pris en compte dans la décision D-2009-016.

5 Les autres actions structurantes actuellement à l'étude ont connu des changements  
6 depuis le dossier précédent. Le Distributeur désire faire le point sur ces actions :

7 • *Usage de la lecture à distance pour effectuer la relève de compteurs* : Le  
8 Distributeur a choisi d'approfondir ses études visant à exploiter davantage le  
9 potentiel technique des solutions offertes sur le marché. Un projet découlant de  
10 ces études sera élaboré au cours des prochains mois.

11 • *Libres services (RVI / Web)* : Ces libres services qui offrent aux clients la  
12 possibilité d'obtenir des informations et de conclure de multiples transactions  
13 sans l'intervention d'un représentant des services à la clientèle font maintenant  
14 partie des outils standards d'un centre de contacts. À ce titre, l'implantation de  
15 nouvelles fonctionnalités, de même que les modifications aux fonctionnalités  
16 existantes seront dorénavant traitées comme des actions de gestion courante  
17 d'un centre de contacts. Malgré leur retrait de la liste des actions structurantes,  
18 le Distributeur entend poursuivre le développement des libres services. À titre  
19 d'exemple, on peut mentionner, pour 2009, l'amélioration du module  
20 emménagements / déménagements qui permettra de réduire le nombre  
21 d'utilisations et le nombre de rejets des transactions effectuées. De même, le  
22 traitement des pannes pourra s'effectuer par le biais d'une fonctionnalité RVI

1 améliorée. En offrant une information plus complète, le Distributeur s'attend à  
2 une réduction du nombre d'appels transférés aux représentants. Une révision  
3 des priorités dans la foulée de la mise à niveau de SAP est en cours.  
4 L'implantation de fonctionnalités RVI/Web est à l'origine de gains d'efficience  
5 récurrents de l'ordre de 300 K\$ en 2009.

- 6 • Implantation du système REAAO (Répartition des Équipes et Activités Assistées  
7 par Ordinateur) : Ce système visait à fournir une information en temps réel sur la  
8 localisation des équipes sur le terrain en vue d'une répartition optimale des  
9 employés selon les travaux à réaliser et les distances à parcourir. Après  
10 analyse, le Distributeur a conclu que les bénéfices potentiels d'une telle  
11 implantation ne sont pas suffisants pour compenser les coûts et les risques  
12 afférents. Le projet dans sa forme actuelle est par conséquent suspendu.  
13 D'autres mesures visant à améliorer le suivi et la gestion des équipes terrain  
14 sont maintenant à l'étude.

15 Le Distributeur annonce l'ajout de deux nouvelles actions structurantes, soit l'inspection  
16 et le retraitement des poteaux et la révision du niveau de service offert aux différents  
17 segments de la clientèle affaires

18 L'inspection et le retraitement des poteaux découlent de la demande formulée à cet  
19 égard dans le dossier R-3677-2008<sup>6</sup>. À long terme, les gains attendus résident dans la  
20 réduction des investissements pour assurer la pérennité du réseau.

21 Sur la base des observations tirées du balisage et des diagnostics commerciaux, le  
22 Distributeur a procédé à un ajustement du niveau de service offert aux différents  
23 segments de la clientèle affaires. La nouvelle approche vise à bonifier les services  
24 offerts aux quelque 1 141 clients des comptes majeurs, notamment en ce qui a trait à  
25 l'information relative aux pannes et aux interruptions de service, tout en générant des  
26 gains d'efficience liés à la force commerciale, de plus de 2 M\$ en 2009 et de 3 M\$  
27 récurrents à partir de 2010.

---

<sup>6</sup> Voir la pièce HQD-7, document 3, Annexe A

### **3 BALISAGE EXTERNE**

1 Dans sa décision D-2008-024, la Régie a demandé au Distributeur de poursuivre ses  
2 efforts d'implantation des meilleures pratiques d'affaires pour réduire l'écart qui persiste  
3 entre lui et les entreprises plus performantes. Souscrivant à cette recommandation, le  
4 Distributeur a retenu en 2008 les services de la firme First Quartile Consulting (1QC)  
5 dont l'approche est davantage axée sur l'identification des meilleures pratiques  
6 d'affaires.

7 Dans le but de mieux comprendre les façons de faire des entreprises participantes, 1QC  
8 propose une approche plus ciblée et axée sur les sujets d'intérêt des participants. À  
9 cette fin, le consultant préconise une approche en deux volets :

10 1) analyse des grandes tendances sur la base d'indicateurs de performance  
11 standards ;

12 2) analyse de trois sujets d'intérêt choisis par l'ensemble des participants.

13 Le Distributeur rend compte de sa participation pour la première année aux programmes  
14 de balisage dirigés par la firme 1QC qui portent d'une part sur les activités de services à  
15 la clientèle et, d'autre part, sur les activités de réseau de distribution.

16 Ces programmes visent une meilleure compréhension du mode de fonctionnement des  
17 organisations. Ils sont complétés par une étude approfondie des initiatives les plus  
18 porteuses d'amélioration. L'approche méthodologique diffère de celle utilisée par le  
19 passé. Elle comporte davantage d'échange de données qualitatives et descriptives  
20 sommaires par opposition à l'échange de grandes quantités de données opérationnelles  
21 détaillées.

22 Les exercices propres à chacun des deux programmes sont menés de façon distincte,  
23 chaque processus ayant son propre modèle de balisage et son bassin d'entreprises  
24 participantes. Comme il fallait s'y attendre, en raison d'une première année d'existence,  
25 le niveau de participation aux programmes offerts par 1QC est nettement moins élevé  
26 qu'à ceux offerts par PA Consulting en 2006.

27 En effet, on ne comptait que 14 participants en 2008 au programme « Transmission &  
28 Distribution » de 1QC alors que, pour celui de PA Consulting en 2006, il y avait 19



1 participants. Du côté des activités clientèle, le programme « Customer service » de 1QC  
2 comptait 10 participants, contre 27 pour celui de PA Consulting en 2006.

### **3.1 Résultats de l'exercice de balisage 2008 – Réseau de distribution**

#### **3.1.1 Modèle de balisage**

3 1QC, tout comme PA Consulting, découpe les activités de transport et de distribution en  
4 fonction des actifs suivants : les lignes de transport, les postes de transport, les postes  
5 de distribution et les lignes de distribution. Hydro-Québec Distribution n'a participé qu'à  
6 la portion du balisage qui la concerne, soit celle qui traite des lignes de distribution.

##### **3.1.1.1 Méthode de rangement**

7 Bien que le balisage soit d'abord orienté vers l'échange des meilleures pratiques, une  
8 portion évaluation, sous forme d'indicateurs, est maintenue dans le modèle proposé par  
9 1QC. Celle-ci comporte cependant moins d'indicateurs que le modèle de PA Consulting.  
10 En 2008, 1QC a utilisé douze indicateurs pour l'établissement du bulletin (*scorecard*) qui  
11 représente la performance globale des distributeurs, soit quatre indicateurs de coûts et  
12 huit indicateurs de continuité de service.

13 Les indicateurs de coûts présentés par 1QC traitent exclusivement des charges  
14 d'exploitation et d'entretien, alors que la firme PA consulting établissait aussi des  
15 indicateurs portant sur les investissements. Par ailleurs, il y a une très grande similarité  
16 dans les indicateurs de continuité de service. Toutefois, contrairement au modèle de PA  
17 Consulting, la sécurité au travail ne fait pas partie des aspects mesurés.

18 Pour les indicateurs retenus, les résultats obtenus dans le cadre de 1QC sont  
19 néanmoins comparables à ceux obtenus avec PA Consulting.

#### **3.1.2 Résultats globaux**

20 Hydro-Québec Distribution a globalement amélioré son classement en 2007  
21 comparativement à 2006, soit un positionnement qui se situe dans le 3<sup>e</sup> quartile en 2007  
22 versus le début du 4<sup>e</sup> quartile en 2006.

1  
 2

**TABLEAU 5**  
**CLASSEMENT D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION DE 2004 À 2007**

	<b>PA CONSULTING</b>						<b>1QC</b>	
	<b>2004</b>		<b>2005</b>		<b>2006</b>		<b>2007</b>	
	Rang sur 27	Quartile	Rang sur 19	Quartile	Rang sur 18	Quartile	Rang sur 14	Quartile
<b>Classement global</b> 17 indicateurs (2004-2006) 12 indicateurs (2007)	17	Q3+	17	Q4+	16	Q4+	9	Q3
<b>Coûts (\$U.S)</b> 6 indicateurs (2004-2006) 4 indicateurs (2007)	13-15	Frontière (Q2/Q3)	11-13	Q3+	6-10	Frontière (Q2/Q3)	9	Q3
<b>Continuité</b> 7 indicateurs (2004-2006) 8 indicateurs (2007)	13-14	Frontière (Q2/Q3)	12-14	Q3-	12	Q3-	9	Q3
<b>Sécurité</b> 4 indicateurs (2004-2006) Aucun (2007)	22-23	Q4+	18	Q4-	17	Q4-	n/a	n/a

3

4 N.B. Un + après le quartile indique un rangement entre le milieu de ce quartile et la frontière de  
 5 celui qui le précède. À l'inverse, un signe – indique un rangement entre le milieu de ce quartile et  
 6 celui qui le suit. Ainsi, une note Q2+ est meilleure que Q2-.

7 Cette amélioration s'explique principalement par le retrait dans le modèle de 1QC des  
 8 indicateurs portant sur la sécurité, pour lesquels Hydro-Québec Distribution se classait  
 9 dans le 4<sup>e</sup> quartile de 2004 à 2006 et, dans une moindre mesure, par l'amélioration du  
 10 classement du Distributeur pour le volet continuité de service. Par contre, le retrait  
 11 d'indicateurs portant sur la valeur des immobilisations nettes mises en exploitation, qui  
 12 présentaient des résultats favorables à Hydro-Québec Distribution a eu un impact  
 13 négatif sur le classement d'Hydro-Québec Distribution en regard des coûts. De la même  
 14 manière, l'amélioration du taux de change de 2004 à 2007 a influé de façon négative sur  
 15 ce classement. Le Distributeur a néanmoins maintenu son positionnement dans le 3<sup>e</sup>  
 16 quartile pour ce volet

17 Les indicateurs de continuité du service utilisés par 1QC s'appuient sur des définitions et  
 18 des modes de calcul reconnus, tant au Canada qu'aux États-Unis. Il existe toutefois des  
 19 différences au niveau de la qualité des données et des méthodes de normalisation  
 20 utilisées par les participants. Malgré ces différences, la note globale permet de  
 21 comparer, de façon raisonnable, la performance d'Hydro-Québec Distribution avec celle  
 22 d'autres entreprises de l'industrie. Le tableau 6 présente les résultats de l'indice de  
 23 continuité (SAIDI) qui résumant bien la performance relative d'Hydro-Québec  
 24 Distribution.

1  
2

**TABLEAU 6  
PERFORMANCE CONTINUITÉ DE SERVICE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION<sup>7</sup>**

	PA Consulting								1QC			
	2005				2006				2007			
	Moy	Q1	HQD	Rang HQD	Moy	Q1	HQD	Rang HQD	Moy	Q1	HQD	Rang HQD
Continuité de services (minutes)												
avec événements majeurs et interruptions planifiées	259,5	94,3	278,6	Q3	214,6	95,4	525,1	Q4	275	126	231	Q2
sans événements majeurs et interruptions planifiées	111,7	64,1	179,4	Q4	121,7	73,6	132,5	Q3	135	86	135	Q3

3

4 Hydro-Québec Distribution a amélioré sa performance relative en 2007 par rapport à  
5 celles enregistrées en 2005 et 2006, particulièrement en ce qui a trait à la continuité du  
6 service intégrant les événements majeurs et les interruptions planifiées. Le Distributeur  
7 se range maintenant dans le deuxième quartile. Ce résultat découle d'une amélioration  
8 marquée de la performance du Distributeur et dans une moindre mesure, d'une  
9 détérioration de la performance des entreprises de comparaison. Lorsque les  
10 événements majeurs et les interruptions planifiées sont exclus, la performance se  
11 maintient dans le troisième quartile.

12 La participation au balisage comporte un volet important visant l'échange des meilleures  
13 pratiques. Le réseau intelligent, la productivité des équipes œuvrant sur le terrain de  
14 même que la qualité des infrastructures sont les sujets qui ont retenu le plus d'attention.

**3.2 Résultats de l'exercice de balisage 2008 – Services à la clientèle**

**3.2.1 Modèle de balisage**

15 La firme 1QC a proposé, à l'instar de PA Consulting, une grille qui décrit explicitement  
16 les éléments de coûts qui doivent être présentés, ce qui permet de faire des  
17 comparaisons sur des bases communes. Cette grille est passablement différente de  
18 celle utilisée par la firme PA Consulting dans le but de faciliter son utilisation et limiter  
19 les problèmes potentiels d'interprétation. Les bases de calcul ne sont donc pas les  
20 mêmes en 2007 que celles des années précédentes. L'évolution du coût moyen par

<sup>7</sup>Les données présentées dans ce tableau pour Hydro-Québec Distribution diffèrent de celles présentées dans le tableau 2 de la section 1.2 puisque les deux statistiques sont calculées selon des méthodologies différentes.

1 client d'une année à l'autre ne peut ainsi pas servir de base au calcul d'une tendance.  
 2 Seul le classement des entreprises dans les quartiles peut être utilisé pour apprécier  
 3 l'évolution de la performance du Distributeur d'une année à l'autre.

### 3.2.2 La performance au niveau du service

4 Le tableau 7 présente un sommaire de la performance service.

5 **TABLEAU 7**  
 6 **PERFORMANCE SERVICE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

	2005				2007			
	Moy	Q1	HQD	Rang HQD	Moy	Q1	HQD	Rang HQD
<b>Réponse téléphonique</b>								
Délai moyen de réponse (sec)	54	32	<b>43</b>	Q2	73,07	51,8	<b>118</b>	Q4
Coefficient Service Téléphonique (30 sec.)	69%	78%	<b>68%</b>	Q3	66%	73%	<b>54%</b>	Q4
Taux d'abandon	5,9%	3,0%	<b>5,0%</b>	Q3	6,6%	4,3%	<b>11,1%</b>	Q4
<b>Facturation</b>								
% des factures estimées	6,1%	1,1%	<b>3,1%</b>	Q3	6,4%	1,1%	<b>3,5%</b>	Q3
% des factures ajustées après envoi au client	0,7%	0,2%	<b>0,7%</b>	Q3	1,0%	0,3%	<b>1,4%</b>	Q3
<b>Recouvrement</b>								
% des clients interrompus (rés.)	5,1%	2,5%	<b>0,5%</b>	Q1				
entente de paiement par client					0,22	0,07	<b>0,14</b>	Q3

7  
 8 La performance du service téléphonique d'Hydro-Québec Distribution a subi un recul en  
 9 2007, principalement en raison de la préparation en vue de l'implantation de L3 de SIC.  
 10 En effet, un important effort de formation sur le système SIC a été déployé auprès des  
 11 représentants, qui ont dû être remplacés par du personnel temporaire moins  
 12 expérimenté. Cette situation est vécue par toute entreprise qui implante un système  
 13 d'information de cette envergure. Un phénomène similaire a été constaté au niveau de  
 14 la performance du sous-processus « Facturer » qui emploie également des  
 15 représentants clientèles.

16 Le pourcentage des clients interrompus ne fait pas partie des indicateurs utilisés par la  
 17 firme 1QC pour mesurer la performance service du sous-processus « Recouvrer ». En  
 18 remplacement de cet indicateur, la firme propose le nombre d'ententes de paiement par  
 19 client pour lequel Hydro-Québec Distribution affiche une performance qui se situe dans  
 20 le troisième quartile. L'indicateur ne tient cependant pas compte qu'une plus grande part  
 21 des clients d'Hydro-Québec Distribution (88 %) paient leurs factures avant échéance, et  
 22 ainsi évitent de se retrouver dans le processus de recouvrement. Au sein des autres

1 entreprises, c'est seulement 80 % des clients en moyenne qui paient leur facture à la  
2 date d'échéance ou avant. Il est normal dans ce contexte que les autres entreprises  
3 concluent davantage d'ententes de paiement avec leurs clients.

4 L'adoption de la facture électronique, l'usage de la réponse vocale interactive pour le  
5 traitement des appels de recouvrement et la prise d'entente ainsi que l'usage des libres  
6 services en général ont été les pratiques d'affaires les plus discutées. On note  
7 également une préoccupation grandissante à l'égard des clients en difficulté de  
8 paiement et son impact sur les mauvaises créances.

### ***3.2.3 La performance au niveau des coûts***

9 La performance au niveau des coûts d'Hydro-Québec Distribution est demeurée  
10 relativement stable de 2005 à 2007. En effet, le classement dans les quartiles change  
11 peu. Les écarts observés s'expliquent par deux phénomènes, soit les coûts associés à  
12 la mise en service de la livraison 3 du projet SIC et le taux de change. À lui seul, le taux  
13 de change représente une augmentation des coûts exprimés en \$US de plus de 11 %  
14 en 2007 par rapport à 2005.

1  
2

**TABLEAU 8**  
**PERFORMANCE COÛTS D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

Coût par abonnement (en \$ US)	2005				2007			
	82,55 ¢ US pour 1 \$ CAN				91 ¢ US pour 1 \$ CAN			
	Moy	Q1	HQD	Rang HQD	Moy	Q1	HQD	Rang HQD
Centre de contacts clients	9,62	7,31	<b>14,13</b>	Q4	10,0267	7,45674	<b>12,157</b>	Q3/Q4
Facturation	6,94	5,69	<b>8,11</b>	Q4	6,88	5,74	<b>8,14</b>	Q4
Encaissement	1,70	1,11	<b>1,04</b>	Q1	1,24	0,98	<b>1,03</b>	Q2
Relève	9,16	7,28	<b>9,51</b>	Q3	8,03	6,56	<b>8,84</b>	Q3
Activités Terrain	6,50	2,53	<b>3,13</b>	Q2	5,75	2,25	<b>1,49</b>	Q1
Recouvrement	16,69	8,82	<b>15,92</b>	Q3	12,50	5,73	<b>16,66</b>	Q4
Subtilisation	0,70	0,36	<b>0,62</b>	Q3	0,54	0,43	<b>0,95</b>	Q4
Support	6,61	3,74	<b>7,15</b>	Q3	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Total</b>	56,78	45,62	<b>59,61</b>	Q3	43,61	34,57	<b>49,26</b>	Q4

3

### 3.3 Proposition de participation au balisage pour 2009

4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

Dans sa décision D-2008-024, la Régie a demandé au Distributeur de poursuivre ses efforts d'implantation des meilleures pratiques d'affaires pour réduire l'écart qui persiste entre lui et les entreprises plus performantes. Le Distributeur souscrit entièrement à cette recommandation et fait du balisage un intrant important de l'amélioration continue de ses processus. Le balisage s'avère également une source d'informations privilégiée pour suivre l'évolution des tendances au niveau des pratiques d'affaires de l'industrie des services quant aux changements technologiques.

11  
12  
13  
14  
15

Le Distributeur compte participer annuellement à des exercices structurés de balisage. Toutefois, comme il le fait actuellement pour ses activités clientèle, le Distributeur propose de produire un rendre compte des résultats à la Régie, aux deux ans, dans le cadre du dossier tarifaire pour ses activités de réseau de distribution. En effet, les résultats obtenus démontrent une variation peu importante d'une année à l'autre.

16  
17

Le Distributeur sera particulièrement sensible au nombre de participants anticipé aux programmes offerts.

**ANNEXE A**  
**DESCRIPTION DES INTRANTS**  
**ET INDUCTEURS DE COÛT**





**Intrants**

Les tableaux suivants présentent les éléments qui constituent le coût total, les charges d'exploitation nettes (CEN) ainsi que les immobilisations en exploitation nettes (IEN).

	Coût total	CEN
✓ = élément inclus		
<b>Charges brutes directes</b>		
Masse salariale	✓	✓
dont Charge de retraite	✓	
Autres charges directes	✓	✓
Récupération de coûts	✓	✓
Projet TDT		
<b>Charges de services partagés</b>	✓	✓
dont Rendement des fournisseurs	✓	✓
<b>Coûts capitalisés</b>	✓	✓
<b>Frais corporatifs</b>	✓	
<b>Autres charges</b>		
Achats de combustible		
Amortissement et déclassement, à l'exception de :	✓	
PGEÉ et AEE		
Frais reportés du Tarif BT		
Impact des coûts liés aux retraits d'actifs (fonction 54)		
Impact - modification méthode d'amortissement des actifs		
Taxes	✓	
<b>Achats d'électricité et service de transport</b>		
<b>Coût des capitaux empruntés, à l'exception de :</b>	✓	
PGEÉ et AEE		
Frais reportés : Tarif BT, transport et compte de nivellement		
Impact des coûts liés aux retraits d'actifs (fonction 54)		
Impact - modification méthode d'amortissement des actifs		
<b>Coût des capitaux propres</b>		
<b>Revenus de facturation externe émise</b>	✓	
<b>Revenus de facturation interne émise</b>	✓	
<b>Crédit d'intérêts relié au remboursement gouvernemental</b>	✓	

✓ = élément inclus	IEN
Valeur nette des immobilisations en exploitation au 31 décembre	✓
Valeur nette des contrats de location-acquisition au 31 décembre	✓
Valeur nette des actifs incorporels au 31 décembre.	✓

**Inducteurs de coût**

***Abonnements***

Aux fins de la mesure de l'efficacité, les abonnements comprennent ceux relatifs à la clientèle québécoise au 31 décembre de chaque exercice financier, tel que publié au rapport annuel de l'entreprise.

Le dénombrement comprend les abonnements actifs et vacants, et reflète l'effet multiplicateur des tarifs DM (logements multiples).

***Ventes en GWh normalisées (impact des conditions climatiques)***

Elles représentent les ventes totales publiées relatives à la clientèle du Distributeur, redressées afin d'exclure l'impact des écarts de température par rapport aux conditions climatiques moyennes.

***Ventes en GWh normalisées transitant par le réseau de distribution***

Elles représentent les ventes totales normalisées transitant par le réseau de distribution. Elles excluent donc toutes les ventes du Distributeur qui ne transitent que par le réseau de TransÉnergie, telles que les ventes aux alumineries.

***Kilomètres de lignes (moyenne tension)***

Le nombre de kilomètres de lignes représente la longueur totale du réseau moyenne tension appartenant au Distributeur, tel que publié au Rapport annuel de l'entreprise.

**ANNEXE B**  
**COMPOSANTES DES INDICATEURS D'EFFICIENCE**



**Composantes des indicateurs d'efficience**

Composantes	Exercices terminés le 31 décembre				Croissance annuelle moyenne		Croissance annuelle
	Années historiques		D-2009-016	Année témoin	2001-2010	2006-2010	2009-2010
	2001	2006	2009	2010			
<b>Intrants</b>							
Coût total des processus Distribution et SALC (M\$)	1 891	2 043	2 207	2 269	2,0%	2,7%	2,8%
Coût total du processus SALC (M\$)	382	394	437	460	2,1%	3,9%	5,2%
Coût total du processus Distribution (M\$)	1 501	1 641	1 751	1 785	1,9%	2,1%	2,0%
CEN des processus Distribution et SALC (M\$)	939	1 010	1 139	1 207	2,8%	4,6%	6,0%
CEN du processus SALC (M\$)	355	362	380	426	2,0%	4,2%	12,0%
CEN du processus Distribution (M\$)	580	642	744	763	3,1%	4,4%	2,6%
IEN Distribution et SALC (M\$)	7 614	7 826	8 672	8 753	1,6%	2,8%	0,9%
<b>Inducteurs de coûts</b>							
Nombre d'abonnement au Québec	3 557 290	3 815 126	3 957 815	3 991 744	1,3%	1,1%	0,9%
Kilomètres de réseau (moyenne tension)	105 352	108 883	111 088	111 145	0,6%	0,5%	0,1%
Ventes normalisées en GWh	154 598	171 211	170 714	166 253	0,8%	-0,7%	-2,6%
Ventes normalisées qui transitent par le réseau de distribution en GWh	99 752	110 080	112 092	112 241	1,3%	0,5%	0,1%
Inflation (%)	2,6	2,0	0,2	2,0	2,0%	1,7%	2,0%



**ANNEXE C**  
**INDICATEURS D'EFFICIENCE SPÉCIFIQUES**





**Indicateurs d'efficience spécifiques**

Description	Exercices terminés le 31 décembre				Croissance annuelle moyenne		Croissance annuelle
	Années historiques		D-2009-016	Année témoin	2001-2010	2006-2010	2009-2010
	2001	2006	2009	2010			
<b>Indicateurs globaux du Distributeur</b>							
1 - CEN Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé	0,61	0,59	0,67	0,73	2,0%	5,3%	8,8%
2 - IEN (k\$) par km de réseau	72,3	71,9	78,1	78,8	1,0%	2,3%	0,9%
<b>Indicateurs processus Distribution</b>							
3 - Coût total Distribution (k\$) par km de réseau	14,2	15,1	15,8	16,1	1,3%	1,6%	1,9%
4 - CEN Distribution (¢) par kWh normalisé transité par le réseau	0,58	0,58	0,66	0,68	1,8%	3,9%	2,5%



**ANNEXE D**  
**DÉFINITION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DU**  
**SERVICE**



### **Indice de satisfaction de la clientèle – résidentielle, commerciale et affaires**

- Définition:** mesure la satisfaction des clients vis-à-vis leurs attentes relativement au service à la clientèle (processus Commercialiser), à la distribution (processus Distribuer) et à l'approvisionnement (processus Approvisionner).
- Méthode de calcul** L'ISC est une mesure de la satisfaction des clients à l'égard de leurs attentes qui est mise à jour régulièrement. L'ISC est un indice composite qui prend en compte les attentes, leur degré d'importance et leur degré de satisfaction. L'ISC de chaque segment de la clientèle est pondéré par les revenus qu'il génère.

### **Indice de satisfaction de la clientèle Grandes entreprises - tarif L**

- Définition:** mesure la satisfaction des clients *Grandes entreprises* sur l'impact des stratégies et actions commerciales et sur la qualité de l'électricité livrée au client. L'indicateur est calculé à partir de données cumulatives.
- Méthode de calcul** Les entreprises évaluent leur satisfaction sur un ensemble de critères de performance liés:
- à la fiabilité du service électrique,
  - aux enjeux techniques,
  - à la tarification, au service à la clientèle et à la facturation,
  - à la commercialisation des produits/services énergétiques,
  - à la relation commerciale entre le client et Hydro-Québec Distribution.
- Ces évaluations sont obtenues dans le cadre de sessions de partenariat de qualité tenues périodiquement chez les clients avec les représentants des grandes entreprises, ceux d'Hydro-Québec TransÉnergie et d'Hydro-Québec Distribution.

1

### **Indices de continuité - Distribution ( IC brut et normalisé )**

- Définition:** mesure le nombre moyen d'heures d'interruption de service par client alimenté en moyenne tension (pannes et interruptions programmées).
- Méthode de calcul** 
$$\frac{\text{Somme des clients} \times \text{heures interrompues (pannes et interruptions programmées) en moyenne tension}}{\text{Somme des clients alimentés en moyenne tension}}$$

**Calcul de l'indice normalisé:**

L'indice de continuité normalisé est basé sur la méthode reconnue IEEE STD 1366tm-2003. Cette dernière a été adaptée au contexte d'Hydro-Québec par la méthode C.23-01. À partir d'un algorithme basé sur les probabilités statistiques, la méthode permet d'identifier les journées à normaliser. Pour ce faire, l'IC de chaque journée est comparé à un seuil de référence. Lorsque l'IC provincial d'une journée dépasse ce seuil de référence, la journée est appelée "événement majeur" et est retirée du calcul de l'indice de continuité normalisé pour l'ensemble du Québec. Le redressement de l'IC se fait de façon automatique en utilisant cette méthode.

2

### Réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus

**Définition:** mesure le pourcentage des demandes d'alimentation des clients réalisées aux dates convenues avec le client ou à l'intérieur des délais normalisés par l'entreprise .  
Les types de demandes d'alimentation mesurés par l'indicateur sont les nouveaux raccordements de clients au réseau électrique, les prolongements de réseau (incluant les demandes des promoteurs) et les modifications aux installations existantes.

**Méthode de calcul** 
$$\frac{\text{Nombre de demandes complétées et réalisées dans les délais convenus}}{\text{Nombre de demandes complétées totales}}$$

1

### Délai moyen de raccordement - Distributeur

**Définition:** Représente le nombre de jours moyens entre la date de réception d'une demande de raccordement et la mise sous tension. Est cumulé le nombre de jours associés aux activités sous la responsabilité du Distributeur. Sont exclus du calcul les délais attribuables aux clients

**Méthode de calcul** 
$$\frac{\text{Nombre total de jours pour le traitement des demandes de raccordements} - \text{moins le nombre total de jours des activités sous la responsabilité du client}}{\text{Nombre de demandes de raccordement}}$$

2

### Relève de compteurs

**Définition:** mesure le pourcentage des compteurs lus selon la fréquence de lecture inscrite au contrat d'abonnement du client .

**Méthode de calcul** 
$$\frac{\text{Relevés lus par HQD + cartes auto relève}}{\text{Nombre de relevés à obtenir}}$$

3

### Coefficient de service téléphonique (CST)

**Définition:** mesure le pourcentage d'appels reçus au Centre d'appels qui sont traités à l'intérieur d'un délai prescrit (120 ou 180 secondes selon la clientèle ).

**Méthode de calcul** 
$$\frac{\text{Nombre d'appels traités à l'intérieur du délai prescrit}}{\text{Nombre d'appels total reçus au Centre d'appels}}$$

4

**Sécurité du public**

*Définition:* mesure le nombre de décès provoqués par électrocution dans la population.

*Méthode de calcul* Nombre de décès par électrocution survenus dans la population

1

**Sécurité des employés**

*Définition:* mesure le nombre d'accidents par 200 000 heures travaillées.

*Méthode de calcul* Nombre d'accidents avec perte de temps et assistance médicale  
(Nombre d'heures travaillées / 200 000 heures travaillées)

2