

**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 2001 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.

14

15 Ces renseignements ont déjà été remis à la Régie de l'énergie en février 2002 à  
16 l'intérieur du document «Performance opérationnelle des activités de Hydro-  
17 Québec Distribution». Ce document a été révisé pour tenir compte de la  
18 décision D-2002-175 .



# **Performance opérationnelle des activités de HQ Distribution**

Tableau de bord

*de la période septembre à décembre 2001*



# Performance opérationnelle des activités d'Hydro-Québec Distribution

Tableau de bord  
de la période septembre à décembre 2001

• • • • • • • • • •

*Déposé à la Régie de l'énergie  
Février 2002  
Révisé suite à la décision D-2002-175*





## Introduction

Le tableau de bord faisant état de la performance opérationnelle des activités d'Hydro-Québec Distribution et couvrant la période allant du 1<sup>er</sup> septembre au 31 décembre 2001, préalablement déposé à la Régie de l'énergie en février 2002, est révisé dans le présent document pour tenir compte de la récente décision D-2002-175 de la Régie approuvant le remplacement du terme «Responsabilité sociale et environnementale du Distributeur» pour celui de «Sécurité du public».

Le tableau de bord est composé d'indicateurs de performance regroupés en quatre domaines.

### **SATISFACTION DES CLIENTS**

- Indice de satisfaction de la clientèle - tarifs D, G et M
- Indice de satisfaction de la clientèle Grandes entreprises - tarif L

### **FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE DU RÉSEAU**

- Indices de continuité – réseau de distribution
  - IC brut
  - IC redressé

### **QUALITÉ DU SERVICE**

- Raccordements réalisés dans les délais
- Taux de relève de compteurs
- Coefficient de service téléphonique (CST)

### **SÉCURITÉ DU PUBLIC**

- Sécurité du public

Enfin, une définition complète des indicateurs présentés complète ce document.

## Tableau de bord

Décembre 2001

3<sup>e</sup> quadrimestre  
septembre - décembre

Cumulatif  
janvier - décembre

2001	2000	INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2001	2000
------	------	-------------	-----------------	------	------

### SATISFACTION DES CLIENTS

2001	2000	INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2001	2000
<b>Indices de satisfaction</b>					
7,31	7,24	Clients résidentiels, commerciaux et affaires - <b>tarifs D, G et M</b> *	indice sur 10	7,33	7,22
		Clientèle Grandes entreprises - <b>tarifs L</b>	indice sur 10	8,75	8,47

\* résultats par trimestre (décembre à novembre)

### FIABILITÉ DU SERVICE

<b>Indice de continuité - Distribution</b>					
		Indice de continuité <b>brut</b>	heures	3,82	2,84
		Indice de continuité <b>redressé</b>	heures	2,11	1,97

### QUALITÉ DU SERVICE

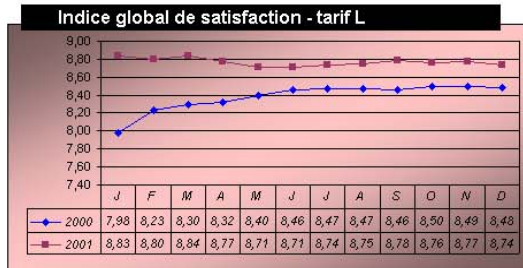
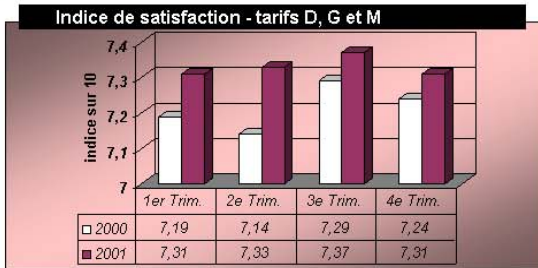
<b>Raccordement et relève de compteurs</b>					
92,1	90,0	Taux de raccordements dans les délais	%	92,8	88,3
97,0	95,0	Taux de relève de compteurs	%	96,0	95,0

<b>Coefficient de service téléphonique</b>					
93	87	Clients <b>résidentiels</b> - 180 secondes	%	90	82
86	81	Clients <b>commerciaux</b> - 120 secondes	%	87	81

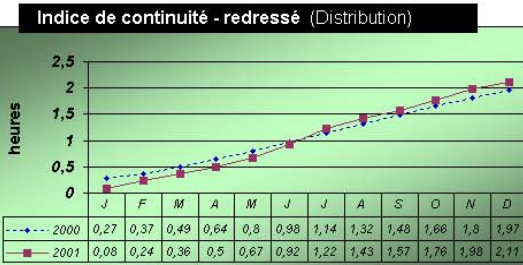
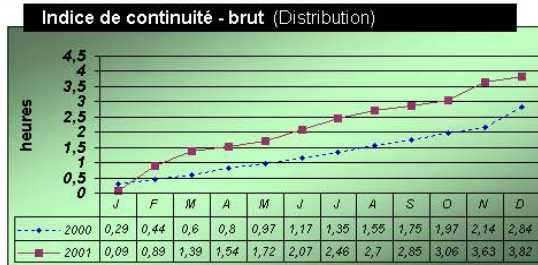
### SÉCURITÉ DU PUBLIC

<b>Sécurité du public</b>					
		Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre par million	0,1	0,1

**SATISFACTION DES CLIENTS**

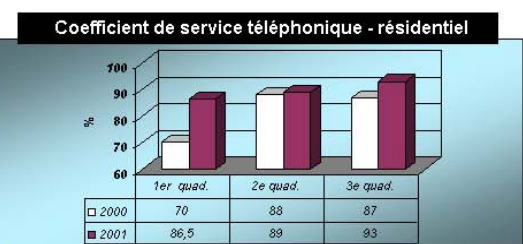
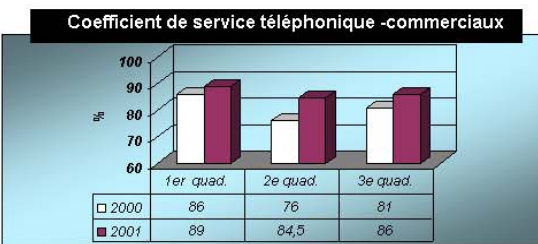
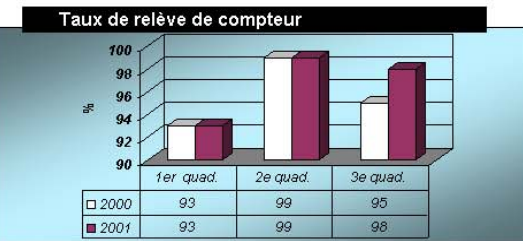
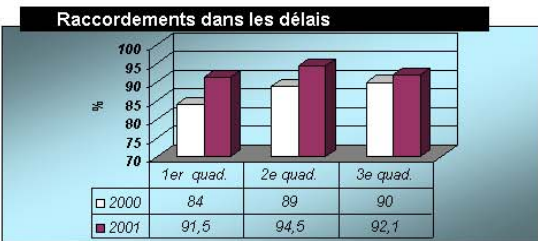


**FIABILITÉ DU SERVICE**

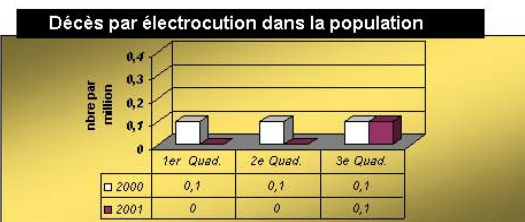


Note: possibilité de correction à venir pour les données de l'été 2001

**QUALITÉ DU SERVICE**



**SÉCURITÉ DU PUBLIC**



**Légende**

- Résultats 2001
- Résultats 2000

1er quad: janvier à avril  
2e quad: mai à août  
3e quad.: septembre à décembre

## Définitions

### Indice de Satisfaction de la clientèle - tarifs D, G et M

- Définition:** mesure la satisfaction des clients aux tarifs D, G et M vis-à-vis de leurs attentes relatives au service à la clientèle (processus Commercialiser) et à la distribution (processus Distribuer).
- Méthode de calcul** L'ISC est une mesure de la satisfaction des clients à l'égard de leurs attentes mises 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. (voir annexe 1 pour exemple de calcul )

### 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.
- Ces évaluations sont obtenues à l'occasion des sessions de partenariat de qualité tenues périodiquement chez les clients avec les représentants des grandes entreprises et ceux de TransÉnergie et d'Hydro-Québec Distribution.

### Indices de continuité - Distribution ( IC brut et redressé )

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

#### Calcul de l'indice redressé:

Pour obtenir l'indice redressé, une correction est appliquée aux données brutes afin d'exclure les effets des événements particuliers hors contrôle. L'exclusion d'événements est le résultat d'une décision corporative qui s'appuie sur les critères suivants:

- Événement découlant du dépassement des critères de conception du réseau;
- Événement dépendant d'une tierce partie pour les fins de sécurité du public (ex.: fuites de gaz, feux, inondations).

## Raccordements réalisés dans les délais

**Définition:** mesure le pourcentage de réalisation des travaux de raccordements des clients au réseau électrique à l'intérieur des délais normalisés par l'entreprise ou aux dates convenues avec le client si elles sont plus tardives que les délais normalisés.

Les types de demandes de raccordement mesurés par l'indicateur sont les nouveaux raccordements de clients au réseau électrique (incluant les prolongements de réseau) et les modifications aux installations existantes.

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

## 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** 
$$\frac{\text{relevés lus par HQ + cartes auto relève}}{\text{Nombre de relevés à obtenir}}$$

## Sécurité du public

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

**Méthode de calcul** 
$$\frac{\text{Nombre de décès par électrocution survenus dans la population}}{\text{Millions de population desservie}}$$