

Performance opérationnelle des activités de HQ Distribution

Tableau de bord
de la période janvier à décembre 2002

• • • • • • • • • • •

Déposé à la Régie de l'énergie
Avril 2003

Introduction

Ce tableau de bord fait état de la performance opérationnelle des activités d'Hydro-Québec Distribution et couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2002.

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 des indicateurs présentés complète ce document.

Cumulatif
janvier - décembre

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2002	2001
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels, commerciaux et affaires - tarifs D, G et M *	indice sur 10	7,40	7,33
Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	8,91	8,74

* résultats par trimestre pour l'année de décembre à novembre

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut	heures	3,30	3,82
Indice de continuité redressé	heures	2,05	2,11

QUALITÉ DU SERVICE

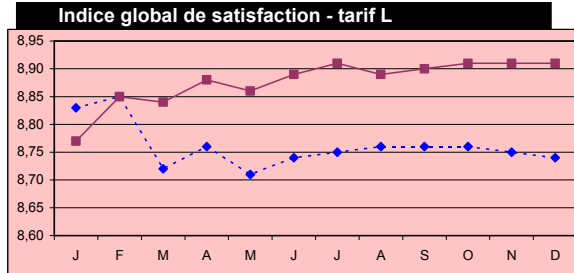
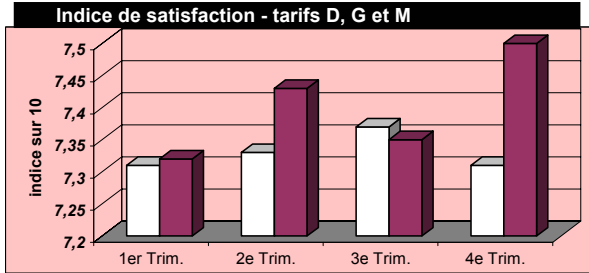
Raccordement et relève de compteurs			
Taux de raccordements dans les délais	%	93	93
Taux de relève de compteurs	%	96	96

Coefficient de service téléphonique			
Clients résidentiels - 180 secondes	%	92	90
Clients commerciaux - 120 secondes	%	89	87

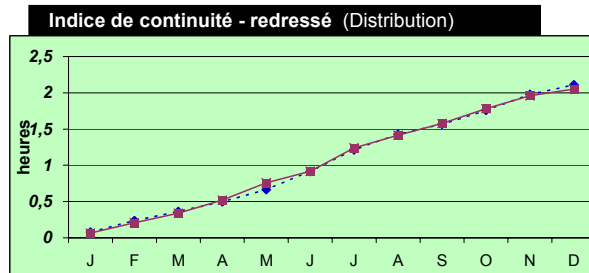
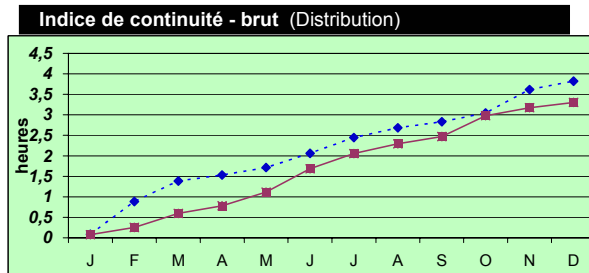
SÉCURITÉ DU PUBLIC

Sécurité du public			
Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre par million	0,6	0,1

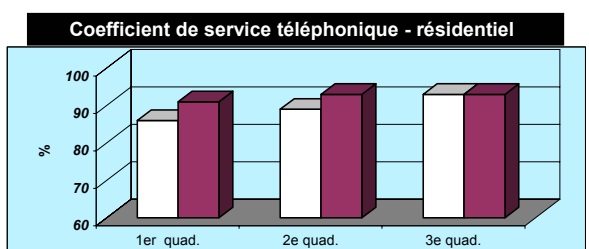
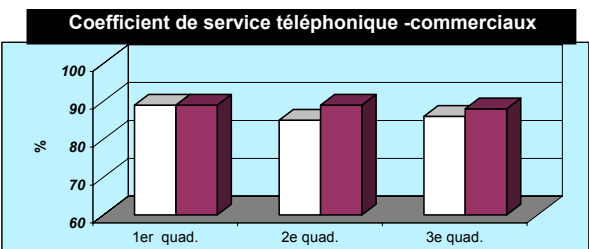
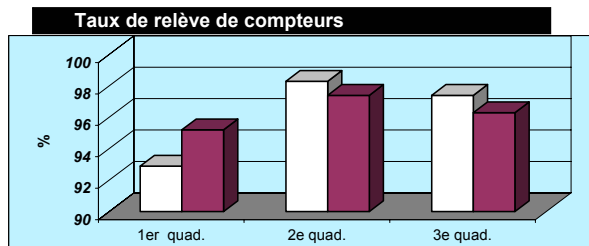
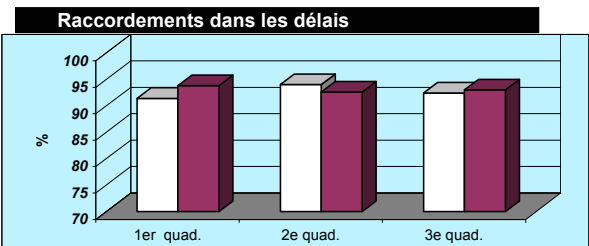
SATISFACTION DES CLIENTS



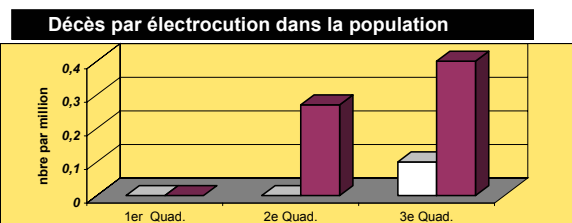
FIABILITÉ DU SERVICE



QUALITÉ DU SERVICE



SÉCURITÉ DU PUBLIC



Légende

 Résultats 2002	1er quad: janvier à avril
 Résultats 2001	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 de 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 inscrit 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
$$\frac{\text{Nombre de décès par électrocution survenus dans la population}}{\text{Millions de population desservie}}$$