

**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE,
FIABILITÉ ET QUALITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE
ET SÉCURITÉ DU PUBLIC**

1 Ont été regroupés dans le document *Performance opérationnelle des activités de*
2 *HQ Distribution* qui suit, l'ensemble des renseignements pour l'année 2003
3 relatifs à :

4

- 5 • L'indice de satisfaction de la clientèle : pour la clientèle résidentielle,
6 commerciale et affaires, un indice regroupé est fourni tandis que pour la
7 clientèle au tarif L, un indice de satisfaction spécifique est mentionné;
- 8 • La fiabilité du service mesurée selon l'indice de continuité du service;
- 9 • La qualité du service : en cette matière, trois indicateurs sont identifiés :
 - 10 1. Le taux de raccordement réalisé dans les délais;
 - 11 2. Le taux de relève des compteurs;
 - 12 3. Le coefficient de service téléphonique pour les clients résidentiels et
13 commerciaux.
- 14 • La sécurité du public.

**PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE DES ACTIVITÉS
DE HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

TABLEAU DE BORD

POUR LA PÉRIODE DE JANVIER À DÉCEMBRE 2003

Performance opérationnelle des activités de HQ Distribution

Tableau de bord
de la période de janvier à décembre 2003



Déposé à la Régie de l'énergie
Mai 2004

Introduction

Ce tableau de bord fait état de la performance opérationnelle des activités de HQ Distribution. Elle couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2003.

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

SATISFACTION DES CLIENTS

- Indice de satisfaction de la clientèle - résidentielle, commerciale et affaires
- 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

- Taux de 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	2003	2002
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels, commerciaux et affaires *	indice sur 10	7,37	7,39
Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	8,96	8,91

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut	heures	3,22	3,30
Indice de continuité redressé	heures	2,10	2,05

QUALITÉ DU SERVICE

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

Coefficient de service téléphonique			
Clients résidentiels - 180 secondes	%	93	92
Clients commerciaux - 120 secondes	%	89	89

SÉCURITÉ DU PUBLIC

Sécurité du public			
Décès provoqués par électrocution dans la population*	nbre par million	1,0	0,7

* Voir la note incluse dans la définition des indicateurs correspondants

Définitions

Indice de Satisfaction de la clientèle – résidentielle, commerciale et affaires

Définition: Mesure la satisfaction des clients 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)

Note : En 2003, la segmentation des clients pour les études de satisfaction et le calcul de l'ISC a été modifiée afin de mieux refléter les changements apportés à la stratégie commerciale et à la structure du service à la clientèle. À partir de 2003, les résultats sont présentés uniquement pour la nouvelle segmentation. Le résultat global pour 2002 est peu modifié, passant de 7,40 (Tarifs D,G,M) à 7,39 (résidentielle, commerciale et affaires)

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 HQ Distribution.

Définitions

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
$$\frac{\text{Somme des clients . heures interrompues (pannes et interruptions programmées) moyenne tension}}{\text{somme des clients alimentés moyenne tension}}$$

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
$$\frac{\text{Nombre de demandes complétées et réalisées dans les délais}}{\text{Nombre total de demandes complétées}}$$

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

Définitions

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).

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

Sécurité du public

Définition: Mesure le ratio de décès provoqués par électrocution dans la population.

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

Note : En 2003, nous avons réalisé que le lien d'information que nous avions avec le bureau du coroner en chef sur les accidents d'origine électrique au sein de la population a été interrompu en 1998. Pour cette raison, le nombre de décès par électrocution répertorié pour les années 1998 à 2002 dans les documents antérieurs est erroné. Le lien avec le bureau du coroner est rétabli et le nombre de décès pour les années en cause est corrigé; le nombre de décès par électrocution dans la population passe de 4 à 6 en 1998, de 2 à 5 en 1999, de 1 à 6 en 2000, de 1 à 6 en 2001 et de 4 à 5 en 2002 (soit 0,7 plutôt que 0,6 en nombre par million de population).