

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

1

2 Le document qui suit, intitulé "*Performance opérationnelle des activités de Hydro-*
3 *Québec Distribution*", présente l'ensemble des renseignements pour l'année
4 2004 relatifs à :

5

- 6 • *La satisfaction de la clientèle*, évaluée selon un premier indice regroupant les
7 clientèles résidentielle, commerciale et affaires, et selon un second indice
8 pour la clientèle au tarif L ;
- 9 • *La fiabilité du service*, mesurée selon l'indice de continuité du service ;
- 10 • *La qualité du service*, évaluée à partir de trois indicateurs, soit :
 - 11 1. Le taux de raccordements réalisés dans les délais;
 - 12 2. Le taux de relève de compteurs;
 - 13 3. Le coefficient de service téléphonique pour les clients résidentiels et pour
14 les clients commerciaux.
- 15 • *La sécurité du public.*



Performance opérationnelle des activités de HQ Distribution

Tableau de bord

de la période de janvier à décembre 2004

- ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
- ■ ■

*Déposé à la Régie de l'énergie
Mai 2005*

Introduction

Ce tableau de bord fait état de la performance opérationnelle des activités de HQ Distribution. Il couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004.

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

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

QUALITÉ DU SERVICE

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

SÉCURITÉ DU PUBLIC

- Sécurité du public

Une définition des indicateurs présentés complète ce document.

Cumulatif
janvier - décembre

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2004	2003
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction			
Clientèle - résidentielle, commerciale et affaires	indice sur 10	7,25	7,37
Clientèle Grandes entreprises - tarif L	indice sur 10	8,96	8,96

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut	heures	2,11	3,22
Indice de continuité redressé	heures	1,97	2,10

QUALITÉ DU SERVICE

Raccordement et relève de compteurs			
Taux de raccordements dans les délais	%	92	93
Taux de relève de compteurs	%	95	96

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

SÉCURITÉ DU PUBLIC

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

Définitions

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) 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, 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 <i>Grandes entreprises</i> 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	<p>Les entreprises évaluent leur satisfaction sur un ensemble de critères de performance liés:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Ces évaluations sont obtenues par des sessions de partenariat de qualité tenues périodiquement chez les clients avec les représentants des grandes entreprises, ceux de TransÉnergie et de HQ Distribution.</p>

Indices de continuité - Distribution (IC brut et redressé)

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

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

Nombre de demandes complétées et réalisées dans les délais
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

Relevés lus par HQ + cartes auto relève
Nombre de relevés à obtenir

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 nombre de décès provoqués par électrocution dans la population.

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