

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

1 Dans le document qui suit, intitulé « *Performance opérationnelle des activités de*
2 *Hydro-Québec Distribution* », on retrouve l'ensemble des renseignements pour
3 l'année 2006 relatifs à :

- 4 • La satisfaction de la clientèle, évaluée selon un indice regroupant la
5 clientèle résidentielle, commerciale et affaires, et un second indice pour
6 la clientèle au tarif L ;
- 7 • La fiabilité du service, mesurée selon l'indice de continuité du service ;
- 8 • La qualité du service, évaluée à partir de trois indicateurs, soit :
 - 9 1. Le taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais ;
 - 10 2. Le taux de relève de compteurs ;
 - 11 3. Le coefficient de service téléphonique pour les clients résidentiels et
12 pour les clients commerciaux.
- 13 • La sécurité du public, mesurée selon le nombre de décès provoqués par
14 électrocution dans la population.



Performance opérationnelle des activités de HQ Distribution

Tableau de bord
de la période de janvier à décembre 2006

• • • • • • • • • •

Introduction

Ce tableau de bord fait état de la performance opérationnelle des activités d'Hydro-Québec Distribution. Il couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006.

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 normalisé

QUALITÉ DU SERVICE

- Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais
- Taux de relève de compteurs
- Coefficient de service téléphonique (CST)

SÉCURITÉ DU PUBLIC

- Sécurité du public

Une définition des indicateurs complète ce document.

Résultats

Décembre 2006

Cumulatif
janvier - décembre

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2006	2005
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels, commerciaux et affaires	indice sur 10	7,25	7,28
Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	9,10	9,08

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut	minutes	479	215
Indice de continuité normalisé *	minutes	123	138

QUALITÉ DU SERVICE

Demandes d'alimentation et relève de compteurs			
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais **	%	75	n.d.
Taux de relève de compteurs	%	95	95

Coefficient de service téléphonique			
Clients résidentiels - 180 secondes	%	90	93
Clients commerciaux - 120 secondes **	%	34	88

SÉCURITÉ DU PUBLIC

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

* Ajustement de la donnée de 2005 qui avait été présentée de façon préliminaire dans le cadre de la cause tarifaire 2007 (R-3610-2006, HQD-3, doc. 1, p. 24).

** Voir la note incluse dans la définition de l'indicateur correspondant

*** Ajustement de la donnée 2005 suite à la réception de rapports en provenance du bureau du Coroner

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 *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 clients grandes 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 par des 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.

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

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

Calcul de l'indice normalisé :

L'indice de continuité normalisé est basée sur une méthode reconnue, IEEE STD 1366tm-2003. Cette dernière a été adaptée au contexte d'Hydro-Québec Distribution par la méthode C23-01. À partir d'un algorithme basé sur les probabilités statistiques, la méthode permet d'identifier les journées à normaliser. Pour ce faire, le IC de chaque journée est comparé à un seuil de référence. Lorsque le 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 de la province. Le redressement du IC se fait dorénavant de façon automatique en utilisant cette méthode.

Réalisation des demandes d'alimentation dans les délais

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

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

Note : Le libellé de l'indicateur et de la définition a été révisé à des fins de clarification.

L'implantation de nouveaux systèmes informatiques (S.I.C./GPA avec les Livraisons 1 et 2) a entraîné des perturbations dans la fiabilité de l'indicateur. En effet, la compréhension des concepts des nouveaux systèmes informatiques, la mise en place de procédures plus rigoureuses pour le calcul de l'indicateur ainsi que le traitement irrégulier des données (saisies non effectuées par exemple) ont occasionné une déstabilisation de l'indicateur. Ainsi la performance de 75 % observée en 2006 ne reflète pas nécessairement ce qui avait été vécu par les clients.

En 2006, Hydro-Québec Distribution a mis en place des mesures correctives visant à stabiliser les résultats de cet indicateur et les rendre plus représentatifs. En 2007, cet indicateur fait l'objet d'un suivi particulier afin de s'assurer d'une amélioration continue de sa performance au cours des prochaines années.

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

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 selon la clientèle).

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

Note : Pour ce qui est de la clientèle commerciale, la Livraison 2 de S.I.C. impliquait un changement d'outil pour les représentants. L'autonomisation de ces derniers est complétée mais la courbe d'apprentissage a été plus longue que prévue. Par conséquent, en 2006, le temps de traitement des appels a été plus long et le délai moyen de réponse supérieur aux années antérieures, ce qui explique un CST (120 s) moyen de 34 % pour cette clientèle. Des actions de redressement ont été mises en place au cours de 2006 et déjà, en décembre, le CST (120 s) était de 59 %, soit une amélioration de 120 % par rapport à juin. Ces actions se poursuivent en 2007.

Fort de cette expérience, des actions seront mises en place afin de permettre l'implantation harmonieuse de la Livraison 3 de S.I.C. (implantation auprès de la clientèle résidentielle).

Sécurité du public

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

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