

INDICATEURS DE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR

1 Dans le document qui suit, intitulé « *Performance opérationnelle des activités*
2 *d'Hydro-Québec Distribution* », se trouve l'ensemble des renseignements pour
3 l'année 2008 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 Grande entreprise 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 quatre indicateurs, soit :
 - 9 ○ Le taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais
10 convenus,
 - 11 ○ Le délai moyen de raccordement - Distributeur,
 - 12 ○ Le taux de relève de compteurs,
 - 13 ○ Le coefficient de service téléphonique pour les clients résidentiels et
14 les clients commerciaux ;
- 15 • La sécurité du public, mesurée selon le nombre de décès provoqués par
16 électrocution dans la population ainsi que la sécurité des employés,
17 établie selon le nombre d'accidents par 200 000 heures travaillées.

1

Performance opérationnelle des activités d'HQ Distribution

Tableau de bord
de la période de janvier à décembre 2008

• • • • • • • • • •

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 2008.

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 convenus
- Délai moyen de raccordement - Distribution
- Taux de relève de compteurs
- Coefficient de service téléphonique (CST)

SÉCURITÉ

- Sécurité du public
- Sécurité des employés

Une définition des indicateurs présentés au tableau de bord complète ce document.

Résultats

Cumulatif
janvier - décembre

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2008	2007
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels, commerciaux et affaires	indice sur 10	7,42	7,39
Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	9,20	9,15

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut *	minutes	330	192
Indice de continuité normalisé *	minutes	131	127

QUALITÉ DU SERVICE

Demandes d'alimentation			
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus*	%	86	82
Délai moyen de raccordement - Distributeur	jours	9,5	8,6

Relève de compteurs			
Taux de relève de compteurs *	%	91	94

Coefficient de service téléphonique			
Clients résidentiels - 180 secondes *	%	53	81
Clients commerciaux - 120 secondes *	%	66	73

SÉCURITÉ

Sécurité du public			
Décès provoqués par électrocution dans la population * **	nbre	7	4

Sécurité des employés			
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	3,96	3,94

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

** Ajustement de la donnée 2007 suite à la réception du rapport en provenance du bureau du coroner

Définitions

Indice de satisfaction de la clientèle – résidentielle, commerciale et d'affaires

Définition : mesure la satisfaction des clients vis-à-vis de leurs attentes relativement au service à la clientèle (processus Commercialiser), à la distribution (processus Distribuer) et à l'approvisionnement (processus Approvisionner).

Méthode de calcul : L'ISC est une mesure de la satisfaction des clients à l'égard de leurs attentes qui est 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 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 dans le cadre de 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 basé sur la méthode reconnue IEEE STD 1366tm-2003. Cette dernière a été adaptée au contexte d'Hydro-Québec par la méthode C.23-01. À partir d'un algorithme basé sur les probabilités statistiques, la méthode permet d'identifier les journées à normaliser. Pour ce faire, l'IC de chaque journée est comparé à un seuil de référence. Lorsque l'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 du Québec. Le redressement de l'IC se fait de façon automatique en utilisant cette méthode.

Note :

L'IC normalisé du réseau de distribution de 2008 s'élève à 131 minutes par client. Il se situe légèrement au dessus de la moyenne des dix dernières années. L'année 2008 a été marquée, comme l'année 2006, par un nombre élevé de journées d'événements majeurs (13 en 2008 et 17 en 2006) découlant d'événements climatiques sévères. Ce nombre de jours d'événements majeurs explique l'IC brut de 330 minutes.

Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus

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 :

Tel qu'anticipé, le redressement s'est poursuivi en 2008. L'indicateur continuera de faire l'objet d'un suivi particulier afin de s'assurer que les efforts d'amélioration de la performance de l'activité, au cours des prochaines années, continuent de porter fruit.

Délai moyen de raccordement - Distributeur

Définition: Représente le nombre de jours moyens entre la date de réception d'une demande de raccordement et la mise sous tension. Est cumulé le nombre de jours associés aux activités sous la responsabilité du Distributeur. Sont exclus du calcul les délais attribuables aux clients

Méthode de calcul
$$\frac{\text{Nombre total de jours pour le traitement des demandes de raccordements moins le nombre total de jours des activités sous la responsabilité du client}}{\text{Nombre de demandes de raccordement}}$$

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

Note :

Le début de l'année a été marqué par une baisse de performance. Cette baisse s'explique notamment par la livraison 3 de SIC qui a affecté de façon importante le calendrier de relève de janvier. Par ailleurs, les conditions d'enneigement exceptionnelles ont empêché la relève dans de nombreux endroits pour les quatre premiers mois de l'année. En conséquence, la consommation d'électricité de plusieurs clients a dû être estimée.

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 résidentielle, la livraison 3 de SIC impliquait un changement d'outil pour les représentants. Ce changement se traduit par un temps de traitement des demandes plus long. La formation des représentants se poursuit et leur apprentissage suit une progression normale. Étant donné l'expérience vécue lors de la livraison 2 de SIC, le Distributeur anticipait un temps de traitement des appels des clients résidentiels plus long en 2008 que par le passé. Des actions de stabilisation ont été mises en œuvre au cours de 2008 et se poursuivront en 2009 afin d'atténuer l'effet de cette implantation. Déjà, une amélioration de la performance a été notée en fin d'année.

En ce qui concerne la clientèle commerciale, les activités ont été stabilisées et des actions sont entreprises afin de rehausser la performance pour atteindre le niveau des années antérieures.

Sécurité du public

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

Méthode de calcul : Nombre de décès par électrocution survenus dans la population

Note :

Hydro-Québec a poursuivi sa campagne d'information et de sensibilisation auprès de la population afin d'éviter tout accident relatif à ses installations et à l'usage de l'électricité en général. Néanmoins, après une amélioration marquée en 2006 et 2007, le résultat de l'année 2008 est remonté au même niveau que ceux des années 2003 à 2005.

Sécurité des employés

Définition : mesure le nombre d'accidents par 200 000 heures travaillées.

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Nombre d'accidents avec perte de temps et assistance médicale}}{(\text{Nombre d'heures travaillées} / 200\,000 \text{ heures travaillées})}$$