

**INDICATEURS DE PERFORMANCE DES
ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR**

1 Le document annexé à la présente pièce fournit l'ensemble des renseignements, pour
2 l'année 2009, relatifs à :

- 3 • La satisfaction de la clientèle, évaluée selon un indice regroupant la clientèle
4 résidentielle, commerciale et affaires, et un second indice pour la clientèle
5 Grande entreprise au tarif L ;
- 6 • La fiabilité du service, mesurée selon l'indice de continuité du service ;
- 7 • La qualité du service, évaluée à partir de quatre indicateurs, soit :
 - 8 ○ Le taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais
9 convenus,
 - 10 ○ Le délai moyen de raccordement - Distributeur,
 - 11 ○ Le taux de relève de compteurs,
 - 12 ○ Le coefficient de service téléphonique pour les clients résidentiels et les
13 clients commerciaux ;
- 14 • La sécurité du public, mesurée selon le nombre de décès provoqués par
15 électrocution dans la population ainsi que la sécurité des employés, établie
16 selon le nombre d'accidents par 200 000 heures travaillées.

17 Intitulé « *Performance opérationnelle des activités d'Hydro-Québec Distribution* », ce
18 document constitue le tableau de bord du Distributeur pour la période de janvier à
19 décembre 2009.

Performance opérationnelle des activités d'HQ Distribution

Tableau de bord
de la période de janvier à décembre 2009

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 2009.

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

SATISFACTION DES CLIENTS

- Indice de satisfaction de la clientèle (ISC) - résidentielle, commerciale et affaires
- Indice de satisfaction de la clientèle Grandes entreprises - tarif L

FIABILITÉ DU SERVICE

- Indices de continuité (IC) – 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	2009	2008
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels, commerciaux et affaires	indice sur 10	7,39	7,42
Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	9,21	9,20

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut *	minutes	169	330
Indice de continuité normalisé *	minutes	125	130

QUALITÉ DU SERVICE

Demandes d'alimentation			
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus*	%	91	86
Délai moyen de raccordement - Distributeur *	jours	10,9	9,5

Relève de compteurs			
Taux de relève de compteurs *	%	92	91

Coefficient de service téléphonique			
Clients résidentiels - 180 secondes *	%	62	53
Clients commerciaux - 120 secondes *	%	68	66

SÉCURITÉ

Sécurité du public			
Décès provoqués par électrocution dans la population **	nombre	5	8

Sécurité des employés			
Taux de fréquence des accidents	nombre par 200 000 heures travaillées	3,56	3,96

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

** Ajustement de la donnée 2008 suite à la réception de 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 est de 125 minutes par client en 2009. Il se situe sensiblement au niveau de la moyenne des dernières années. L'année 2009 compte parmi les années qui ont connu des conditions climatiques peu sévères. Les 9 journées d'événements majeurs (JÉM) pour cette année ont occasionné un IC de 44 minutes par client, ce qui porte l'IC brut, pour le réseau de distribution, à 169 minutes par client. Cette performance se situe parmi les meilleures des dix dernières années.

Par ailleurs, l'IC normalisé de 2008 a été légèrement ajusté pour tenir compte d'une adaptation mineure de la méthode de normalisation qui s'applique spécifiquement aux réseaux autonomes. Cette modification consiste à traiter les résultats afférents aux réseaux autonomes distinctement de ceux de l'ensemble du réseau afin de mieux refléter leurs particularités propres.

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 confirmé en 2009. Ainsi, l'indicateur atteint 91 % en 2009, soit un niveau de performance comparable à ceux rencontrés avant l'implantation de SIC/GPA (Gestion par activités).

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

Note :

L'implantation du système d'information clientèle (SIC) a modifié le processus de saisie des permis, ce qui a causé un délai supplémentaire dans le traitement global des demandes de raccordements. Des mesures ont été prises à l'automne 2009 afin de réduire ce délai. Les résultats pour les deux premiers mois de 2010 montrent une tendance à la baisse du temps de traitement des demandes de raccordement.

L'analyse a aussi permis de constater un manque de constance dans l'inscription des temps d'attente attribuables aux clients dans le système de compilation des résultats, ce qui a affecté directement le délai net de raccordement associé au Distributeur. Des mesures ont été prises afin de sensibiliser le personnel à l'importance d'enregistrer correctement les modifications de date et délai de manière à mieux refléter la réalité au niveau du traitement des demandes de raccordement.

Finalement, le Distributeur a constaté des lacunes au niveau du traitement des demandes de modifications d'entrées de moins de 200 ampères. En fait, le traitement d'une telle demande n'est pas priorisé compte tenu du fait que le client est déjà alimenté en électricité. En 2010, un suivi systématique de ce type de demandes permettra de rétablir la situation en favorisant leur traitement dans les délais prescrits.

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 :

La performance au niveau de la relève de compteur s'est améliorée. Le taux de relève est ainsi passé de 91 % en 2008 à 92 % en 2009, et ce, tout en effectuant des efforts additionnels pour prévenir les accidents.

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 :

La performance est maintenant stabilisée pour la clientèle tant résidentielle que commerciale. À cet effet, les principales actions identifiées l'année dernière sont poursuivies afin de répondre aux attentes de la clientèle et d'offrir un service téléphonique qui se rapproche de la moyenne nord-américaine des Distributeurs d'électricité.

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

Sécurité des employés

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

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