

INDICATEURS DE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR

Ce document fait état de la performance opérationnelle des activités d'Hydro-Québec Distribution. Les indicateurs présentés couvrent la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010. L'année 2009 apparaît également dans le tableau en guise de comparaison.

Les aspects de la performance qui font l'objet d'un suivi du Distributeur dans le présent document concernent plus spécifiquement :

- la satisfaction de la clientèle, évaluée selon un indice pour la clientèle résidentielle, un second indice regroupant la clientèle Grands comptes, affaires-autres, conformément à la décision D-2011-028¹, et un troisième indice pour la clientèle Grandes entreprises au tarif L ;
- la fiabilité du service, mesurée selon l'indice de continuité du service ;
- la qualité du service, évaluée à partir de quatre indicateurs, soit :
 - le taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus,
 - le délai moyen de raccordement - Distributeur,
 - le taux de relève de compteurs,
 - le délai moyen de réponse téléphonique présenté distinctement pour les clientèles résidentielle et commerciale, conformément à la décision D-2011-028¹ ;
- La sécurité du public, mesurée par le nombre de décès provoqués par électrocution dans la population ainsi que la sécurité des employés, établie selon le nombre d'accidents par 200 000 heures travaillées.

Une définition des indicateurs ainsi que certaines explications, présentées à la section 2 du présent document, accompagnent et complètent le tableau des résultats.

¹ D-2011-028, page 55.

1. RÉSULTATS

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2010	2009
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels ^{(1) (2)}	indice sur 10	7,60	7,52
Clients Grands comptes et Affaires-autres ^{(1) (2)}	indice sur 10	7,60	7,43
Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	9,16	9,21

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut ⁽²⁾	minutes	201	169
Indice de continuité normalisé ⁽²⁾	minutes	120	125

QUALITÉ DU SERVICE

Demandes d'alimentation			
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus	%	92	91
Délai moyen de raccordement - Distributeur ⁽²⁾	jours	10,5	10,9

Relève de compteurs			
Taux de relève de compteurs ⁽²⁾	%	93	92

Délai moyen de réponse téléphonique ⁽²⁾⁽³⁾			
Clients résidentiels	secondes	138	193
Clients commerciaux	secondes	124	142

SÉCURITÉ

Sécurité du public			
Décès provoqués par électrocution dans la population ⁽⁴⁾	nbre	5	6

Sécurité des employés			
Taux de fréquence des accidents ⁽²⁾	nbre par 200 000 heures travaillées	2,99	3,56

⁽¹⁾ Conformément à la décision D-2011-028 de la Régie, le Distributeur présente distinctement un indice de satisfaction pour la clientèle résidentielle et un indice pour la clientèle Grands comptes et Affaires-autres

⁽²⁾ Voir la note dans la définition de l'indicateur

⁽³⁾ Conformément à la décision D-2011-028 de la Régie, le Distributeur présente distinctement un indicateur DMR pour la clientèle résidentielle et un indicateur DMR pour la clientèle commerciale

⁽⁴⁾ Ajustement de la donnée 2009 suite à la réception de rapport en provenance du bureau du Coroner

2. DÉFINITIONS ET NOTES

INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE – RÉSIDENIELLE ET INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE – GRANDS COMPTES ET AFFAIRES AUTRES

Définition : Mesure la satisfaction des clients vis-à-vis de leurs attentes liées au service à la clientèle et à la distribution.

Méthode de calcul : L'Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) est un indice correspondant à la moyenne des notes de satisfaction des attentes associées à un segment de clientèle, pondérée par les notes d'importance de ces mêmes attentes. L'ISC de chaque segment de la clientèle est également pondéré par les revenus qu'il génère pour produire un indice global.

Note :

Les ISC se sont légèrement améliorés en 2010. La stabilité des tarifs et l'hiver doux ont entraîné une diminution de la facturation et conséquemment un ajustement à la baisse de la facture en modes en versements égaux (MVE), ce qui a contribué à l'amélioration de la satisfaction.

INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE GRANDES ENTREPRISES - TARIF L

Définition : Mesure la satisfaction des clients *Grandes entreprises* à l'égard des stratégies, des actions commerciales et de 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 de minutes d'interruption de service par client alimenté en moyenne tension (pannes et interruptions programmées).

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Somme des clients x minutes interrompues (pannes et interruptions programmées) en moyenne tension}}{\text{Somme des clients alimentés en moyenne tension}}$$

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 120 minutes par client en 2010. Il se situe sous la moyenne des dernières années. Les 14 journées d'événements majeurs (JÉM) survenues en 2010 ont occasionné un IC de 80 minutes par client, de telle sorte que les conditions climatiques de cette année se retrouvent parmi les moins sévères. Avec un IC brut de 201 minutes par client, la performance du réseau de distribution compte parmi les meilleures des dix dernières années.

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

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

Note :

Le Distributeur maintient les diverses mesures d'amélioration mises en œuvre en 2009 et 2010. Des analyses additionnelles sont en cours pour identifier d'autres pistes d'amélioration du délai moyen de raccordement – Distributeur.

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 :
$$\frac{\text{Relevés lus par Hydro-Québec Distribution + cartes auto relève}}{\text{Nombre de relevés à obtenir}}$$

Note :

La performance au niveau de la relève de compteurs continue de s'améliorer. Le taux de relève est ainsi passé de 92 % en 2009 à 93 % en 2010 dans le contexte d'un hiver

clément, et ce, tout en effectuant des efforts additionnels pour prévenir les accidents.

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE (DMR)

Définition : Mesure le délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient la communication avec un représentant clientèle.

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Somme des secondes s'écoulant entre l'inscription dans une file d'attente et la réponse du représentant}}{\text{Nombre total d'appels}}$$

Note :
La performance s'améliore tant pour la clientèle résidentielle que pour la clientèle commerciale.

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

Note :
Le taux de fréquence des accidents s'est amélioré à la faveur des efforts additionnels pour prévenir les accidents et d'un hiver clément.