

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 2011. L'année 2010 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 et Affaires-autres, ainsi qu'un troisième indice pour la clientèle Grandes entreprises au tarif L ;
- la fiabilité du service électrique 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 ;
- 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 accompagnent et complètent le tableau des résultats.

1. RÉSULTATS

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2011	2010
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels ⁽¹⁾	indice sur 10	7,57	7,60
Clients Grands comptes et Affaires-autres ⁽¹⁾	indice sur 10	7,49	7,60
Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	9,22	9,16

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution ⁽¹⁾			
Indice de continuité brut	minutes	313	201
Indice de continuité normalisé	minutes	133	120

QUALITÉ DU SERVICE

Demandes d'alimentation			
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus	%	92	92
Délai moyen de raccordement - Distributeur ⁽¹⁾	jours	11,1	10,5

Relève de compteurs			
Taux de relève de compteurs ⁽¹⁾	%	91	93

Délai moyen de réponse téléphonique ⁽¹⁾			
Clients résidentiels	secondes	174	138
Clients commerciaux	secondes	160	124

SÉCURITÉ

Sécurité du public			
Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre	3	5

Sécurité des employés			
Taux de fréquence des accidents ⁽¹⁾	nbre par 200 000 heures travaillées	3,89	2,99

⁽¹⁾ Voir la note dans la définition de l'indicateur

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 trimestriel 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 :

En 2011, la satisfaction des clients Grands comptes et Affaires-autres fléchit légèrement; résultat combiné d'une amélioration pour la clientèle Grands comptes, pouvant être attribuée à la réforme tarifaire, et d'une diminution de la satisfaction des clients du segment Affaires et autres. Divers facteurs pourraient expliquer la diminution de la satisfaction de ce dernier segment, notamment l'arrêt de certains programmes d'efficacité énergétique.

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 :

Avec 133 minutes par client, l'indice de continuité (IC) normalisé du réseau de distribution pour 2011 se situe au dessus de la moyenne des cinq dernières années laquelle s'élève à 123 minutes par client. Cette performance est surtout attribuable aux événements climatiques de 2011 qui ont été plus fréquents et plus intenses qu'à la normale. Ainsi, l'IC normalisé de 2011 serait de 122 minutes par client si on retirait l'impact associé à l'intensité des conditions climatiques qui est évalué à 11 minutes par client. Par ailleurs, les 9 journées d'événements majeurs (JÉM) survenues en 2011 ont occasionné un IC de 179 minutes par client, de telle sorte que les conditions climatiques de cette année se retrouvent parmi les plus sévères. L'impact des JÉM ajouté à l'IC normalisé donne un IC brut pour le réseau de distribution de 313 minutes par client.

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 :

La performance du Distributeur, mesurée par le « délai moyen de raccordement – Distributeur », est de 11,1 jours pour 2011. Le recul de la performance, par rapport à 2010, s'explique par le fait que le Distributeur a procédé, depuis le début de 2011, à la fermeture de certaines demandes qui étaient demeurées ouvertes dans ses systèmes alors que les raccordements au réseau étaient complétés. Ce geste administratif dégrade l'indicateur mais, n'a pas d'impact réel sur la qualité du service. Sans ces fermetures, le délai moyen des demandes de raccordement reçues durant 2011 seraient de 8,4 jours pour 34 424 demandes traitées.

TAUX DE RELÈVE DE COMPTEURS

Définition : Mesure le pourcentage des compteurs lus selon la fréquence de

Original : 2012-05-25

HQD-9, Document 2

Page 7 de 9

lecture inscrite au contrat d'abonnement du client.

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

Note :

La performance de l'activité Relève de compteurs pour 2011 est de 91 %, soit sensiblement la même qu'en 2008 et 2009, mais moins bonne que celle de 2010 compte tenu des conditions climatiques particulièrement favorables qui prévalaient au début de l'année 2010.

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 :

4 235 300 appels ont été reçus en 2011, ce qui représente une croissance de 3,7% du volume d'appels. Le délai moyen de réponse téléphonique (DMR global) est de 173 secondes pour la clientèle résidentielle et commerciale. Cependant, le Distributeur vise toujours à améliorer sa performance et à offrir un niveau de service satisfaisant, notamment en facilitant l'utilisation des libres-services.

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 a augmenté en 2011, affichant une valeur de 3,89, en comparaison de 2,99 en 2010. En 2010, le Distributeur avait enregistré une performance exceptionnelle, notamment en raison d'un hiver plus clément. Le Distributeur devra redoubler de vigilance dans l'application des règles de base et dans le respect rigoureux des mesures de sécurité lors d'intervention sur le réseau.