

INDICATEURS DE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR

Ce document fait état de la performance opérationnelle des activités d'Hydro-Québec Distribution au moyen d'indicateurs.

La période couverte par ces indicateurs va du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012. L'année 2011 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 chaque segment de clientèle ;
- 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 ;
- 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	2012	2011
-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels	indice sur 10	7,55	7,57
Clients Grands comptes et Affaires-autres	indice sur 10	7,48	7,49
Clients Grande puissance ^{(1) (2) (3)}	indice sur 10	8,42	9,22

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution ⁽³⁾			
Indice de continuité brut	minutes	291	313
Indice de continuité normalisé	minutes	120	133

QUALITÉ DU SERVICE

Demandes d'alimentation			
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus ⁽³⁾	%	90	92
Délai moyen de raccordement - Distributeur	jours	10,1	11,1

Relève de compteurs			
Taux de relève de compteurs	%	93	91

Délai moyen de réponse téléphonique ⁽³⁾			
Clients résidentiels	secondes	209	174
Clients commerciaux	secondes	191	160

SÉCURITÉ

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

Sécurité des employés			
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	3,57	3,89

⁽¹⁾ Le nom du segment Clientèle Grandes entreprises - tarif L a été changé pour Clients Grande puissance.

⁽²⁾ Le résultat 2012 de satisfaction des clients Grande puissance ne peut pas être comparé à celui de 2011, l'approche de calcul étant différente.

⁽³⁾ Voir la note dans la définition de l'indicateur.

Définitions et notes

INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

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 attribuées par ce segment à ces mêmes attentes. L'ISC de certains segments de la clientèle est également pondéré par les revenus qu'ils génèrent pour produire un indice global.

Note :

En 2012, pour s'harmoniser à l'approche utilisée pour les autres segments de clientèle, le Distributeur a procédé à une révision du mode de consultation de ses clients Grande puissance. Ainsi, la nouvelle approche repose sur un sondage téléphonique réalisé par une firme externe sous forme de recensement en utilisant l'importance relative de différents thèmes pour pondérer les notes de satisfaction. Auparavant, la mesure de la satisfaction des clients Grande puissance était effectuée par le biais de rencontres de partenariats.

En 2012, le résultat de l'indice de satisfaction des clients Grande puissance est de 8,42.

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

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 « journée d'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 120 minutes par client, l'IC normalisé du réseau de distribution pour 2012 se situe avantageusement sous la moyenne des cinq dernières années, laquelle s'élève à 126 minutes par client. Les 18 journées d'événements majeurs¹ (JÉM) survenues en 2012 constituent le plus grand nombre de JÉM des dernières années. Ces JÉM ont occasionné un IC de 171 minutes par client. L'impact des JÉM ajouté à l'IC normalisé donne un IC brut pour le réseau de distribution de 291 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 :
$$\frac{\text{Nombre de demandes complétées et réalisées dans les délais convenus}}{\text{Nombre de demandes complétées totales}}$$

¹ Voir la pièce HQD-2, document 3.1

Note :

Le taux est passé de 92 % en 2011 à 90 % en 2012. Cette légère baisse s'explique par la refonte, au cours de l'année, de l'organisation des activités liées aux projets et services.

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

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

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 :

En 2012, le DMR global est de 208 secondes. Ce résultat reflète certaines difficultés technologiques survenues au premier semestre. Plusieurs mesures ont permis de remédier à la situation.

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