

## **INDICATEURS DE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR**



1 Le présent document fait état de la performance opérationnelle des activités du  
2 Distributeur au moyen d'indicateurs qui concernent les éléments suivants :

- 3 • la satisfaction de la clientèle, évaluée selon un indice pour chaque segment de  
4 clientèle ;
- 5 • la fiabilité du service électrique mesurée selon l'indice de continuité du service ;
- 6 • la qualité du service, évaluée à partir de quatre indicateurs, soit :
  - 7 ○ le taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais  
8 convenus,
  - 9 ○ le délai moyen de raccordement - Distributeur,
  - 10 ○ le taux de relève de compteurs,
  - 11 ○ le délai moyen de réponse téléphonique ;
- 12 • la sécurité du public, mesurée par le nombre de décès provoqués par  
13 électrocution dans la population ainsi que la sécurité des employés, établie  
14 selon le nombre d'accidents par 200 000 heures travaillées.

15 Une définition des indicateurs ainsi que certaines explications accompagnent et  
16 complètent le tableau des résultats. La période couverte par ces indicateurs va du  
17 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013. L'année 2012 apparaît dans le tableau à titre de  
18 comparaison.

## 1. RÉSULTATS

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2013	2012
-------------	-----------------	------	------

### SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Indices de satisfaction			
Clients résidentiels	indice sur 10	7,44	7,55
Clients Grands comptes et Affaires-autres	indice sur 10	7,52	7,48
Clients Grande puissance	indice sur 10	8,32	8,42

### FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut	minutes	474	291
Indice de continuité normalisé	minutes	126	120

### QUALITÉ DU SERVICE

Demandes d'alimentation			
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus	%	98	90
Délai moyen de raccordement - Distributeur	jours	9,5	10,1

Relève de compteurs			
Taux de relève de compteurs	%	93	93

Délai moyen de réponse téléphonique			
Clients résidentiels	secondes	237	209
Clients commerciaux	secondes	231	191

### SÉCURITÉ

Sécurité du public			
Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre	1	5

Sécurité des employés			
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	4,00	3,57

Définitions et notes

**INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

**Définition :** Mesure la satisfaction des clients quant à 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.

**Note :**

L'ISC 2013 des clients résidentiels (7,44) perd un dixième de point par rapport à 2012 (7,55). La satisfaction des clients en regard de la grande majorité des attentes a diminué. Cette diminution est le résultat de l'effet cumulé des pannes et de la hausse tarifaire annoncée pour 2014. En effet, au second semestre de 2013, le taux de clients déclarant avoir subi une panne (53 %) a augmenté de près de 10 points de pourcentage par rapport à la même période de 2012. Concomitamment, la satisfaction des clients quant aux attentes liées à la fiabilité de l'alimentation électrique (fiabilité, information, réparation et émondage) a diminué. La hausse tarifaire demandée à la Régie pour 2014 de 5,8 % a été l'objet d'une importante couverture médiatique en 2013, ce qui a contribué à une augmentation de la proportion des clients se déclarant insatisfaits pour cette raison, passant de 4 % au premier trimestre de 2013 à 10 % au quatrième trimestre. L'ISC de la clientèle Grande puissance de 2013 (8,32) perd un dixième de point par rapport à 2012 (8,42). Le niveau de satisfaction de cette clientèle demeure élevé.

**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 « 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 :**

***L'IC normalisé du réseau de distribution pour 2013 atteint un résultat égal à la moyenne des cinq dernières années, laquelle s'élève à 126 minutes par client. En 2013, 17 JÉM sont survenues occasionnant ainsi un impact de 348 minutes par client. L'ajout de l'impact des JÉM à l'IC normalisé permet d'établir un IC brut pour le réseau de distribution de 474 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** Nombre total de jours pour le traitement des demandes de raccordement moins le nombre total de jours des activités sous la responsabilité du client  
$$\frac{\text{Nombre total de jours pour le traitement des demandes de raccordement} - \text{Nombre total de jours des activités sous la responsabilité du client}}{\text{Nombre de demandes de raccordement}}$$

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

#### **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 2013 le DMR résidentiel est de 237 secondes comparativement à 209 secondes en 2012. Le DMR commercial est passé de 191 secondes en 2012 à 231 secondes en 2013. Ces augmentations s'expliquent essentiellement par les changements des règles d'aiguillage à la suite de l'implantation d'une nouvelle console de**

***gestion des appels, ce qui a nécessité une appropriation de la part des employés.***

**DÉCÈS PROVOQUÉS PAR ÉLECTROCUTION DANS LA POPULATION**

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

**TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS**

**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 de 2013 (4,00) a augmenté significativement comparativement à celui de 2012 (3,57). Cette hausse est attribuable à une augmentation des événements avec perte de temps et assistance médicale ainsi qu'à une réduction des effectifs plus significative dans les emplois moins risqués.***