

INDICATEURS DE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR

- 1 Le présent document fait état de la performance opérationnelle des activités du Distributeur
2 et de la qualité du service 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 six indicateurs, soit :
 - 7 ○ le taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus,
 - 8 ○ le délai moyen de raccordement - Distributeur,
 - 9 ○ le taux de respect global des interruptions planifiées,
 - 10 ○ le taux de relève de compteurs,
 - 11 ○ le délai moyen de réponse téléphonique.
 - 12 ○ le nombre d'appels par client (excluant les appels liés au recouvrement et aux
13 pannes) ;
 - 14 • la sécurité du public, mesurée par le nombre de décès provoqués par électrocution
15 dans la population ainsi que la sécurité des employés, établie selon le nombre
16 d'accidents par 200 000 heures travaillées.
- 17 Une définition des indicateurs ainsi que certaines explications accompagnent et complètent
18 le tableau des résultats. La période couverte par ces indicateurs va du 1^{er} janvier au
19 31 décembre 2014. L'année 2013 apparaît dans le tableau aux fins de comparaison.

1. RÉSULTATS

| INDICATEURS | UNITÉ DE MESURE | 2014 | 2013 |
|-------------|-----------------|------|------|
|-------------|-----------------|------|------|

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

| Indices de satisfaction | | | |
|---|---------------|------|------|
| Clients résidentiels | indice sur 10 | 7,37 | 7,44 |
| Clients Grands comptes et Affaires-autres | indice sur 10 | 7,57 | 7,52 |
| Clients Grande puissance | indice sur 10 | 8,34 | 8,32 |

FIABILITÉ DU SERVICE

| Indice de continuité - Distribution | | | |
|-------------------------------------|---------|-----|-----|
| Indice de continuité brut | minutes | 159 | 474 |
| Indice de continuité normalisé | minutes | 120 | 126 |

QUALITÉ DU SERVICE

| Demandes d'alimentation | | | |
|--|-------|-----|-----|
| Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus | % | 97 | 98 |
| Délai moyen de raccordement - Distributeur | jours | 9,5 | 9,5 |

| Interruptions planifiées | | | |
|---|---|----|----|
| Taux de respect global des interruptions planifiées | % | 91 | 91 |

| Relève de compteurs | | | |
|-----------------------------|---|----|----|
| Taux de relève de compteurs | % | 94 | 93 |

| Délai moyen de réponse téléphonique | | | |
|-------------------------------------|----------|-----|-----|
| Clients résidentiels | secondes | 174 | 237 |
| Clients commerciaux | secondes | 158 | 231 |

| Appels des clients | | | |
|---|------|------|------|
| Nombre d'appels par client (excluant les appels liés au recouvrement) | nbre | 0,77 | 0,87 |

SÉCURITÉ

| Sécurité du public | | | |
|--|------|---|---|
| Décès provoqués par électrocution dans la population | nbre | 3 | 1 |

| Sécurité des employés | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|------|------|
| Taux de fréquence des accidents | nbre par 200 000 heures travaillées | 3,96 | 4,00 |

2. DÉFINITIONS ET NOTES

Indice de satisfaction de la clientèle

Définition : Mesure la satisfaction des clients quant à 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 que ce même segment attribue à ces attentes.

Note :

L'ISC des clients résidentiels est en légère diminution en 2014 par rapport à 2013, principalement en raison de la hausse tarifaire, du déploiement des compteurs de nouvelle génération et des attentes liées à l'efficacité énergétique. Pour les autres clientèles, les ISC sont relativement stables.

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 » (JÉM) 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 :

Le résultat de l'IC normalisé du réseau de distribution pour 2014 est en deçà de la moyenne des 10 dernières années. L'année 2014 a été marquée par seulement 7 journées d'événements majeurs qui représentent un impact de 39 minutes par client. Il en résulte un IC brut du réseau de distribution de 159 minutes par client, soit la meilleure performance enregistrée depuis 2004.

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 :

Cet indicateur fera l'objet d'une révision dans le cadre du dossier tarifaire 2016-2017, conformément à la demande de la Régie dans sa décision D-2015-018 (paragr. 156).

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

Taux de respect global des interruptions planifiées (TRIP)

Définition : Mesure la performance de planification et de réalisation des travaux en regard des avis d'interruption planifiée.

L'indicateur TRIP représente le processus de planification et de réalisation des travaux liés au réseau de distribution.

Méthode de calcul :
$$\frac{\Sigma (\text{nombre de clients avisés et pour lesquels la planification a été respectée})}{\Sigma (\text{nombre de clients impliqués dans une interruption planifiée})}$$

Note :

Nouvel indicateur introduit en vertu de la décision D-2015-018 (paragr. 141).

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 :

Depuis le début 2013, année d'implantation de la nouvelle réponse vocale interactive (RVI), le personnel a dû s'approprier cette nouvelle technologie incluant les règles d'aiguillage. L'expérience d'une année a été bénéfique au plan de l'efficacité contribuant ainsi à améliorer le DMR en 2014. En effet, le Distributeur a mis beaucoup d'emphase sur le développement de ses représentants afin d'augmenter leurs compétences au

moyen de compagnonnage et de formation. Grâce à cette démarche, il est maintenant possible de diriger les appels de façon plus efficiente vers un plus grand nombre de représentants ayant les compétences requises.

Nombre d'appels par client

Définition : Total des appels des clients mis en file téléphonique via le système de segmentation et de répartition des appels comparé au nombre de clients (résidentiels et commerciaux).

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Total des appels des clients résidentiels et commerciaux (excluant les appels liés au recouvrement)}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

Note :

Nouvel indicateur introduit en vertu de la décision D-2015-018 (paragr. 138).

Des efforts ont été déployés en 2014 afin de répondre aux attentes des clients au premier contact contribuant ainsi à la réduction du volume d'appels. Ces efforts s'inscrivent dans une stratégie visant à simplifier la relation du Distributeur avec la clientèle. Ainsi, tant la mise en place de nouveaux moyens d'information, tels les messages sur appareil mobile, que le nombre réduit de factures estimées grâce au déploiement des compteurs de nouvelle génération, les solutions libre-service et l'amélioration du portail Internet contribuent à réduire le nombre d'appels.

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