

INDICATEURS DE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR

1 Le présent document fait état, au moyen d'indicateurs, de la performance opérationnelle des
2 activités du Distributeur et de la qualité du service.

3 Il reflète les changements reconnus en vertu des décisions D-2015-018 et D-2016-033 dans
4 la foulée de la révision des indicateurs de qualité du service demandée par la Régie¹.

5 Les indicateurs présentés concernent :

- 6 • la satisfaction de la clientèle, évaluée selon un indice pour chaque segment de
7 clientèle ;
- 8 • la fiabilité du service électrique mesurée selon l'indice de continuité du service ;
- 9 • l'alimentation électrique, mesurée selon :
 - 10 o les délais moyens de raccordement et de prolongement de réseau liés aux
11 demandes d'alimentation des clients,
 - 12 o le taux de respect global des interruptions planifiées,
 - 13 o le taux de relève des compteurs ;
- 14 • le service à la clientèle, évalué à partir de cinq indicateurs, soit :
 - 15 o le délai moyen de réponse téléphonique,
 - 16 o le taux d'abandon téléphonique,
 - 17 o le nombre d'appels par client,
 - 18 o le taux de résolution au 1^{er} appel,
 - 19 o le nombre de contacts Web par client ;
- 20 • la sécurité du public, mesurée par le nombre de décès provoqués par électrocution
21 dans la population ainsi que la sécurité des employés, établie selon le nombre
22 d'accidents par 200 000 heures travaillées.

23 Une définition des indicateurs ainsi que certaines explications accompagnent et complètent
24 le tableau des résultats. La période couverte par ces indicateurs va du 1^{er} janvier au
25 31 décembre 2015. L'année 2014 apparaît dans le tableau aux fins de comparaison.

¹ Décision D-2014-037, paragraphe 36.

1. RÉSULTATS

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2015	2014
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE			
Indices de satisfaction			
Clients résidentiels	indice sur 10	7,19	7,37
Clients Grands comptes et Affaires-autres	indice sur 10	7,37	7,57
Clients Grande puissance	indice sur 10	8,19	8,34
FIABILITÉ DU SERVICE			
Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut	minutes	195	159
Indice de continuité normalisé	minutes	143	120
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE			
Demandes d'alimentation			
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	7,7	6,6
Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client	jours	243 186	243 187
Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client	jours	355 328	383 362
Interruptions planifiées			
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	93	91
Relève de compteurs			
Taux de relève de compteurs	%	92	94
SERVICES À LA CLIENTÈLE			
Délai moyen de réponse téléphonique			
Clients résidentiels	secondes	205	174
Clients commerciaux	secondes	190	158
Taux d'abandon téléphonique			
Clients résidentiels		7%	7%
Clients commerciaux	%	8%	8%
Appels des clients			
Nombre d'appels par client	nbre	0,74	0,77
Taux de résolution au 1er appel			
Clients résidentiels	%	79%	78%
Clients commerciaux	%	69%	69%
Contacts Web			
Nombre de contacts Web par client	nbre	0,89	0,44
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	3,4	4,0

2. DÉFINITION 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) correspond à la moyenne des notes de satisfaction à l'égard 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 2015 des clients résidentiels perd près de deux dixièmes de point par rapport à 2014. La satisfaction de ces clients à l'égard de presque toutes les attentes diminue significativement. Les plus importantes diminutions touchent l'exactitude des factures, la fiabilité de la mesure (compteurs et relève), la compréhension de la consommation ainsi que le respect des clients et la compréhension de leurs besoins, ce qui fait ressortir l'influence des nouveaux compteurs sur la satisfaction des clients résidentiels.

Pour la clientèle Affaires et autres, l'ISC 2015 est en baisse par rapport à 2014, notamment en raison des modifications de l'offre de programmes d'efficacité énergétique.

L'ISC des clients Grande puissance demeure élevé même s'il enregistre une légère diminution par rapport à 2014. Cette diminution est associée, notamment aux conseils et programmes en efficacité énergétique et aux modifications de réseau. En contrepartie, la satisfaction quant à la compétitivité des tarifs augmente de façon notable.

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 qualifiée de « 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 :

Bien que l'IC brut de l'année 2015 soit plus élevé que celui de 2014 avec 195 minutes d'interruption de service en moyenne par client, il s'agit d'une bonne année du point de vue de la clientèle. En effet, l'IC brut de 2015 se situe sous la moyenne des dix dernières années, laquelle s'élève à 274 minutes.

L'année 2015 a été marquée par seulement quatre journées d'événements majeurs. Par contre, plusieurs autres journées ont eu un fort impact sur l'IC normalisé, tout en étant sous le seuil de normalisation, ce qui explique l'IC normalisé du réseau de distribution de 143 minutes en 2015 comparativement à 120 minutes en 2014. La moyenne de l'IC normalisé des dix dernières années est pour sa part de 127 minutes.

Délai moyen de raccordement simple en aérien - Distributeur**Définition:**

Représente le nombre de jours moyens entre la date de réception d'une demande de raccordement simple en aérien 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 simple en aérien - le nombre total de jours d'attente relevant du client entre la date de réception et la mise sous tension

Nombre de demandes de raccordement simple en aérien

Note :

Nouvel indicateur introduit en vertu de la décision D-2016-033 (paragraphe 113).

Depuis 2015, des modifications apportées aux processus font en sorte que certains travaux d'ajout de transformateurs sont inclus dans les demandes de raccordement simple. Le traitement des demandes des clients s'en trouve amélioré, cependant ce changement a contribué à augmenter le délai moyen de 2015 comparativement à 2014.

Délai moyen de prolongement de réseau aérien / Délai d'attente client

Définition: 1^{re} partie : Représente le nombre de jours moyens entre la date de réception d'une demande de la part d'un promoteur d'un prolongement de réseau en aérien et la mise sous tension. Cette partie de l'indicateur inclut les jours qui ne sont pas sous la responsabilité du Distributeur.

2^e partie : Nombre de jours moyen d'attente relevant du client entre la date de réception et la mise sous tension.

Méthode de calcul : 1^{re} partie : Nombre total de jours pour le traitement des demandes de prolongement de réseau en aérien incluant le nombre total de jours des activités sous la responsabilité du client
Nombre de demandes de prolongement de réseau en aérien

2^e partie : Nombre total de jours d'attente relevant du client entre la date de réception et la mise sous tension
Nombre de demandes de prolongement de réseau en aérien

Note :

Nouvel indicateur introduit en vertu de la décision D-2016-033 (paragraphe 119).

Le délai moyen de prolongement de réseau et le délai d'attente client afférent est, depuis 2015, constant dans le cas du réseau aérien et à la baisse dans le cas du réseau souterrain, comparativement à l'année 2014. La mise en place de nouvelles unités de gestion et de coordination des projets (au Centre de gestion des services techniques aux clients) permettra d'effectuer une gestion plus proactive des demandes des clients, ce qui devrait améliorer le délai moyen de prolongement de réseau, tant en aérien qu'en souterrain.

Délai moyen de prolongement de réseau souterrain / Délai d'attente client

Définition: 1^{re} partie : Représente le nombre de jours moyens entre la date de réception d'une demande de la part d'un promoteur d'un prolongement de réseau en souterrain et la mise sous tension. Cette partie de l'indicateur inclut les jours qui ne sont pas sous la responsabilité du Distributeur.

2^e partie : Nombre de jours moyen d'attente relevant du client entre la date de réception et la mise sous tension.

Méthode de calcul : 1^{re} partie : Nombre total de jours pour le traitement des demandes de prolongement de réseau en souterrain incluant le nombre total de jours des activités sous la responsabilité du client
Nombre de demandes de prolongement de réseau en souterrain

2^e partie : Nombre total de jours d'attente relevant du client entre la date de réception et la mise sous tension
Nombre de demandes de prolongement de réseau en souterrain

Note :

Nouvel indicateur introduit en vertu de la décision D-2016-033 (paragraphe 119).

Voir la note précédente.

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 :

La mise en place du Centre de gestion des activités réseau, responsable de l'ordonnancement des interruptions, a permis d'améliorer en 2015 le taux de respect global des interruptions planifiées par rapport à 2014.

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

Note :

Malgré l'importance accrue de la relève à distance des compteurs de nouvelle génération, dont le taux se maintient à 99,6 %, le Taux de relève global a diminué de 94 % à 92 % entre 2014 et 2015. Cette diminution s'explique par la baisse du taux de relève manuelle des compteurs.

En effet, le taux de relève manuelle est de 59 % en 2015 par rapport à 90 % en 2014. D'une part, cette baisse est due au fait que les releveurs ont été mobilisés temporairement au cours de l'été 2015 afin de vérifier la conformité de la distance entre les compteurs et les réservoirs fixes de propane aux normes en vigueur. D'autre part, compte tenu que le déploiement massif des compteurs communicants est terminé, la relève manuelle est désormais traitée de manière plus ciblée.

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 :

Le Distributeur optimise de façon intégrée les différents services offerts à la clientèle. Ainsi, les files d'attente étant toutes interdépendantes, le délai moyen de réponse doit être considéré parmi un ensemble d'indicateurs dont notamment la satisfaction de la clientèle, la résolution au premier appel et le nombre d'appels par client.

Afin d'assurer une meilleure accessibilité téléphonique, même lors d'évènements imprévus, tels les pannes, le Distributeur a déployé des mesures dont la mise en file virtuelle (un client

ayant la possibilité de demander un rappel sur une base volontaire), la gestion des messages informatifs diffusés lors de l'attente et une habilitation plus large des employés au téléphone selon les compétences les plus sollicitées.

Taux d'abandon téléphonique

Définition : Taux de clients ayant raccroché alors qu'ils attendaient en file (clients ayant fait leur choix au menu Réponse Vocale Interactive et en attente d'une réponse d'un représentant).

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Total des appels abandonnés par les clients (excluant les appels liés au recouvrement)}}{\text{Nombre total d'appels}}$$

Note :

Nouvel indicateur introduit en vertu de la décision D-2015-018 (paragraphe 176).

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

Taux de résolution au 1^{er} appel

Définition : Taux de clients pour qui la demande ou le problème a été réglé en un seul appel avec un représentant d'Hydro-Québec. Donnée basée sur le sondage de satisfaction de la clientèle à l'égard des contacts. Libellé de la question : « *De votre point de vue, a-t-on réglé le problème ou répondu à votre demande en un seul contact avec un représentant d'Hydro-Québec? (oui ou non)* ».

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Nombre de clients ayant répondu « Oui » à la question}}{\text{Nombre total de clients ayant appelé au centre d'appels et qui ont été sondés}}$$

Note :

Nouvel indicateur introduit en vertu de la décision D-2015-018 (paragraphe 176).

Nombre de contacts Web par client

Définition : Nombre de contacts Web incluant le Web transactionnel – automatisé, l'ensemble des formulaires Web et les courriels libres par client pour la clientèle résidentielle et commerciale (clientèle de masse).

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Nombre de contacts Web transactionnel} + \text{Nombre de contacts par formulaires Web} + \text{Nombre de courriels libres}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

Note :

Nouvel indicateur introduit en vertu de la décision D-2016-033 (paragraphe 104). Cet indicateur fera l'objet d'une révision dans le cadre du dossier tarifaire 2017-2018 conformément à la demande de la Régie.

Le nombre de contacts Web par client a doublé entre 2014 et 2015.

D'une part, l'ajout de nouvelles correspondances électroniques, dont les alertes, a eu pour effet d'augmenter le nombre de courriels libres. D'autre part, la mise en ligne de nouvelles fonctionnalités Web et mobile, l'amélioration des libres-services déjà offerts et l'utilisation de communication proactive ont contribué à l'augmentation du nombre de contact Web.

Le Distributeur continue de promouvoir l'autonomie du client dans la gestion électronique de son compte, notamment par l'ajout des libres-services liés aux ententes de paiement, à la confirmation de paiement, au suivi des demandes de travaux et à la gestion des unités de location ainsi que par l'application Pannes.

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