

**PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE
DES ACTIVITÉS DE HQ DISTRIBUTION**

TABLEAUX DE BORD

- JUIN 2002 (Janvier à avril 2002)
- FÉVRIER 2002 (Septembre à décembre 2001
et cumulatif année 2001)

Performance opérationnelle des activités de HQ Distribution

Tableau de bord
couvrant la période de janvier à avril 2002

• • • • • • • • • •

Déposé à la Régie de l'énergie
Juin 2002

Introduction

Voici la première parution 2002 du tableau de bord faisant état de la performance opérationnelle des activités de HQ Distribution. Elle couvre la période allant du 1^{er} janvier au 30 avril 2002.

Le tableau de bord est composé d'indicateurs de performance regroupés en quatre domaines.

SATISFACTION DES CLIENTS

- Indice de satisfaction de la clientèle - tarifs D, G et M
- Indice de satisfaction de la clientèle Grandes entreprises - tarif L

FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE DU RÉSEAU

- Indices de continuité – réseau de distribution
 - IC brut
 - IC redressé

QUALITÉ DU SERVICE

- Raccordements réalisés dans les délais
- Taux de relève de compteurs
- Coefficient de service téléphonique (CST)

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DE HQ DISTRIBUTION

- Sécurité du public
- Maintien de l'enregistrement en environnement - ISO 14001

Le **Maintien de l'enregistrement en environnement** n'est pas un indicateur pour lequel nous pouvons présenter des résultats quadrimestriels. Vous trouverez à la suite du tableau de bord un court texte faisant état du maintien de l'enregistrement en environnement.

Enfin, une définition complète des indicateurs présentés complète ce document.

1^e quadrimestre
janvier - avril

Cumulatif
janvier - avril

2002	2001	INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2002	2001
------	------	-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction				2002	2001
7,32	7,31	Clients résidentiels, commerciaux et affaires - tarifs D, G et M *	indice sur 10	7,32	7,31
		Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	8,86	8,76

* résultats par trimestre pour l'année de décembre à novembre

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution				2002	2001
		Indice de continuité brut	heures	0,78	1,53
		Indice de continuité redressé	heures	0,59	0,50

QUALITÉ DU SERVICE

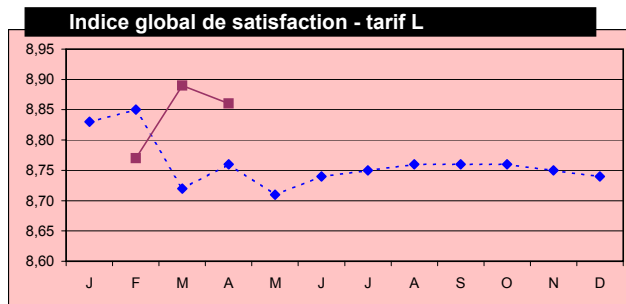
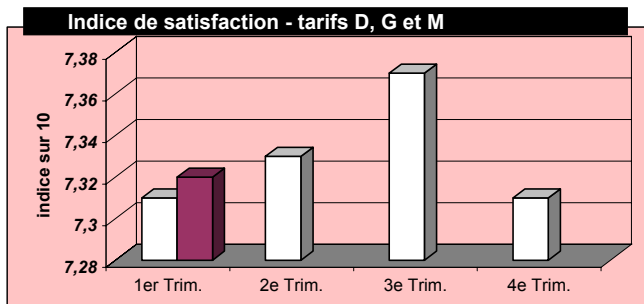
Raccordement et relève de compteurs				2002	2001
93,3	91,5	Taux de raccordements dans les délais	%	93,3	91,5
95,2	92,9	Taux de relève de compteurs	%	95,2	92,9

Coefficient de service téléphonique				2002	2001
91	87	Clients résidentiels - 180 secondes	%	91	87
89	89	Clients commerciaux - 120 secondes	%	89	89

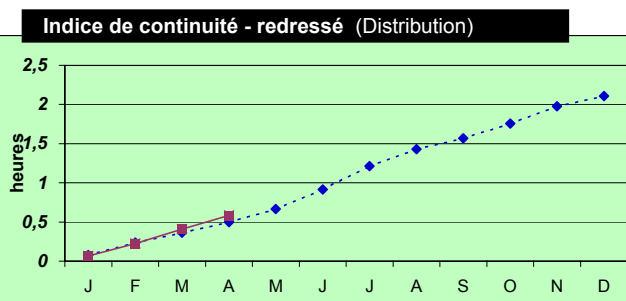
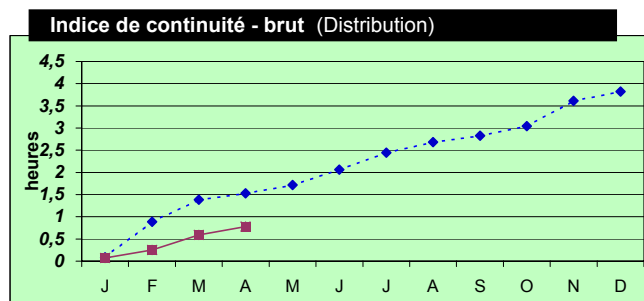
RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Sécurité du public				2002	2001
		Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre par million	0,0	0,0

SATISFACTION DES CLIENTS

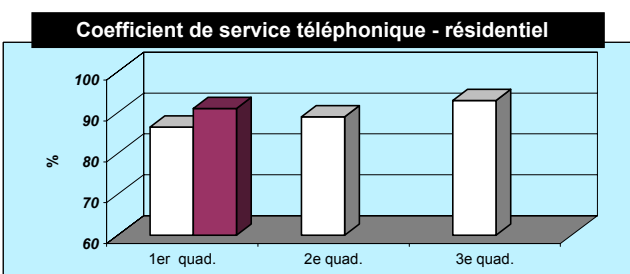
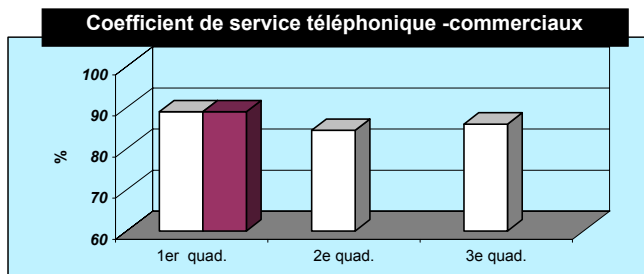
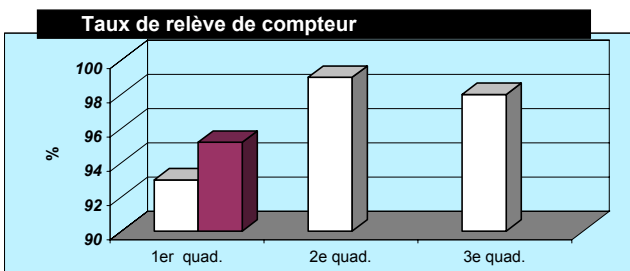
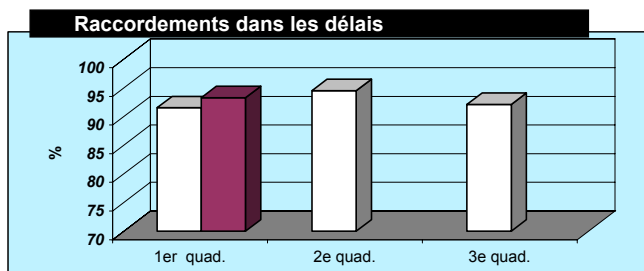


FIABILITÉ DU SERVICE

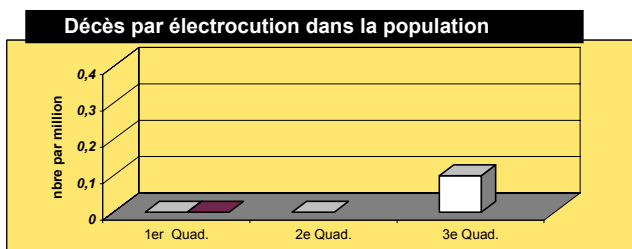


Note: possibilité de correction à venir pour les données de l'été 2001

QUALITÉ DU SERVICE



RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE



Légende	
	Résultats 2002
	Résultats 2001
	
1er quad: janvier à avril	
2e quad: mai à août	
3e quad.: septembre à décembre	

Maintien de l'enregistrement en environnement

Maintien de l'accréditation à la norme ISO 14001

Depuis 1999, la vice-présidence Réseau de HQ Distribution travaillait à l'implantation d'un système de gestion environnementale selon le modèle de la norme internationale ISO 14001.

La vice-présidence Réseau a obtenu l'enregistrement de son système de gestion environnementale le 18 octobre 2000. Le certificat d'enregistrement est délivré à la suite d'une procédure d'audits, par un registraire externe accrédité par le conseil canadien des normes.

L'enregistrement est valable pour une durée de 3 ans; période au cours de laquelle, le registraire procède annuellement à un audit de maintien. Cet audit de maintien a eu lieu en octobre et la vice-présidence Réseau a eu confirmation du maintien de son accréditation, le 26 octobre dernier.

Définitions

Indice de Satisfaction de la clientèle - tarifs D, G et M

- Définition:** mesure la satisfaction des clients aux tarifs D, G et M à l'égard de leurs attentes en matière de service à la clientèle (processus Commercialiser) et de distribution (processus Distribuer).
- Méthode de calcul** L'ISC est une mesure de la satisfaction des clients à l'égard de leurs attentes. L'ISC est un indice composite qui prend en compte les attentes, leur degré d'importance et leur degré de satisfaction. L'ISC de chaque segment de la clientèle est pondéré par les revenus qu'il génère.

Indice de satisfaction de la clientèle Grandes entreprises - tarif L

- Définition:** mesure la satisfaction des clients *Grandes entreprises* à l'égard de l'impact des stratégies et 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.
- Ces évaluations sont obtenues à l'occasion des sessions de partenariat de qualité tenues périodiquement chez les clients avec les représentants des grandes entreprises et ceux de TransÉnergie et de HQ Distribution.

Indices de continuité - Distribution (IC brut et redressé)

- Définition:** mesure le nombre moyen d'heures d'interruption de service par client alimenté en moyenne tension (pannes et interruptions programmées).
- Méthode de calcul**
$$\frac{\text{somme des clients} \cdot \text{heures interrompues (pannes et interruptions programmées)}}{\text{somme des clients alimentés moyenne tension}}$$

Calcul de l'indice redressé:

Pour obtenir l'indice redressé, une correction est appliquée aux données brutes afin d'exclure les effets des événements particuliers hors contrôle. L'exclusion d'événements est le résultat d'une décision corporative qui s'appuie sur les critères suivants:

- Événement découlant du dépassement des critères de conception du réseau;
- Événement dépendant d'une tierce partie pour les fins de sécurité du public (ex.: fuites de gaz, feux, inondations).

Raccordements réalisés dans les délais

Définition: mesure le pourcentage de réalisation des travaux de raccordements des clients au réseau électrique à l'intérieur des délais normalisés par l'entreprise ou aux dates convenues avec le client si elles sont plus tardives que les délais normalisés.

Les types de demandes de raccordement mesurés par l'indicateur sont les nouveaux raccordements de clients au réseau électrique (incluant les prolongements de réseau) et les modifications aux installations existantes.

Méthode de calcul
$$\frac{\text{Nombre de demandes complétées et réalisées dans les délais}}{\text{Nombre de demandes complétées totales}}$$

Relève de compteurs

Définition: mesure le pourcentage des compteurs lus selon la fréquence de lecture inscrit au contrat d'abonnement du client .

Méthode de calcul
$$\frac{\text{relevés lus par HQ + cartes auto relève}}{\text{Nombre de relevés à obtenir}}$$

Coefficient de service téléphonique (CST)

Définition: Mesure le pourcentage d'appels reçus au Centre d'appels qui sont traités à l'intérieur d'un délai prescrit (120 ou 180 secondes).

Méthode de calcul
$$\frac{\text{Nombre d'appels traités à l'intérieur du délai prescrit}}{\text{Nombre d'appels total reçus au Centre d'appels}}$$

Sécurité du public

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

Méthode de calcul
$$\frac{\text{Nombre de décès par électrocution survenus dans la population}}{\text{Millions de population desservie}}$$

Performance opérationnelle des activités de HQ Distribution

Tableau de bord
de la période septembre à décembre 2001

• • • • • • • • • •

Déposé à la Régie de l'énergie
Février 2002

Introduction

Voici la troisième parution du tableau de bord faisant état de la performance opérationnelle des activités de HQ Distribution. Elle couvre la période allant du 1^{er} septembre au 31 décembre 2001.

Le tableau de bord est composé d'indicateurs de performance regroupés en quatre domaines.

SATISFACTION DES CLIENTS

- Indice de satisfaction de la clientèle - tarifs D, G et M
- Indice de satisfaction de la clientèle Grandes entreprises - tarif L

FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE DU RÉSEAU

- Indices de continuité – réseau de distribution
 - IC brut
 - IC redressé

QUALITÉ DU SERVICE

- Raccordements réalisés dans les délais
- Taux de relève de compteurs
- Coefficient de service téléphonique (CST)

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DE HQ DISTRIBUTION

- Sécurité du public
- Maintien de l'enregistrement en environnement - ISO 14001

Le **Maintien de l'enregistrement en environnement** n'est pas un indicateur pour lequel nous pouvons présenter des résultats trimestriels. Ce tableau de bord étant le dernier publié pour l'année 2001, vous trouverez à la suite du tableau de bord un court texte faisant état du maintien de l'enregistrement en environnement.

Enfin, une définition complète des indicateurs présentés complète ce document.

3^e quadrimestre
septembre - décembre

Cumulatif
janvier - décembre

2001	2000	INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2001	2000
------	------	-------------	-----------------	------	------

SATISFACTION DES CLIENTS

Indices de satisfaction				2001	2000
7,31	7,24	Clients résidentiels, commerciaux et affaires - tarifs D, G et M *	indice sur 10	7,33	7,22
		Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	8,75	8,47

* résultats par trimestre (décembre à novembre)

FIABILITÉ DU SERVICE

Indice de continuité - Distribution				2001	2000
		Indice de continuité brut	heures	3,82	2,84
		Indice de continuité redressé	heures	2,11	1,97

QUALITÉ DU SERVICE

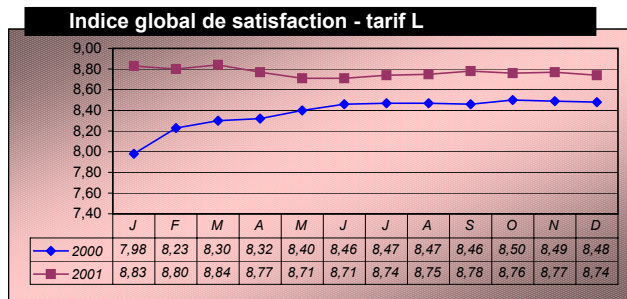
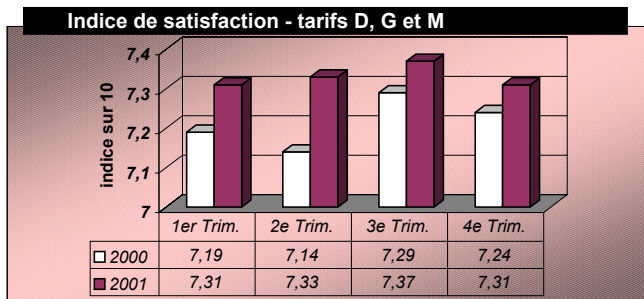
Raccordement et relève de compteurs				2001	2000
92,1	90,0	Taux de raccordements dans les délais	%	92,8	88,3
97,0	95,0	Taux de relève de compteurs	%	96,0	95,0

Coefficient de service téléphonique				2001	2000
93	87	Clients résidentiels - 180 secondes	%	90	82
86	81	Clients commerciaux - 120 secondes	%	87	81

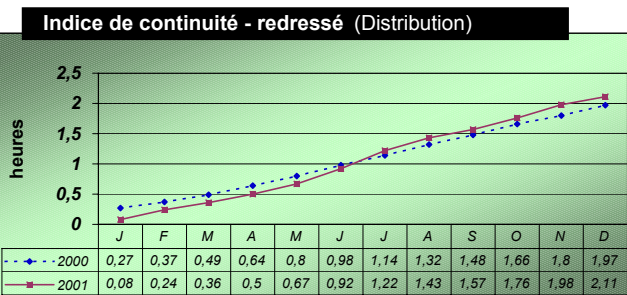
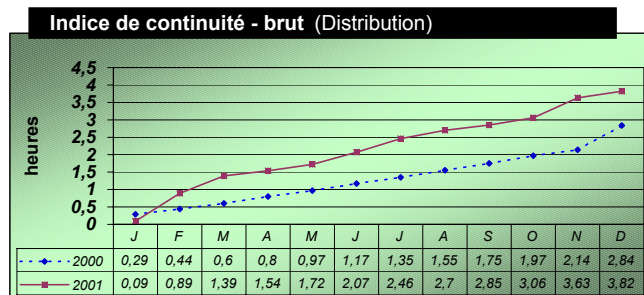
RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Sécurité du public				2001	2000
		Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre par million	0,1	0,1

SATISFACTION DES CLIENTS

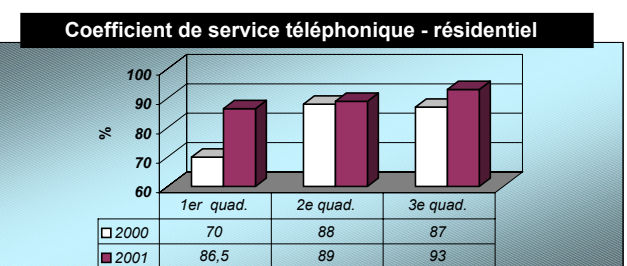
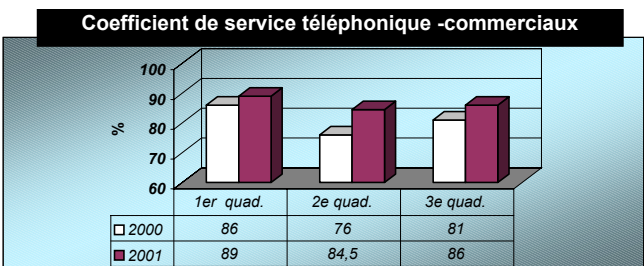
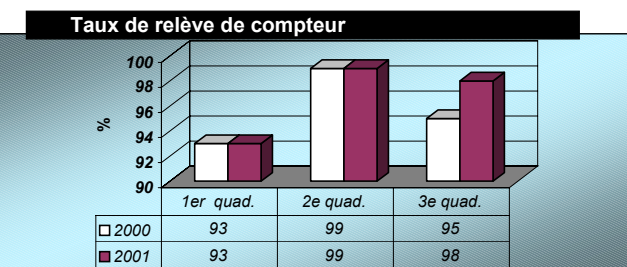
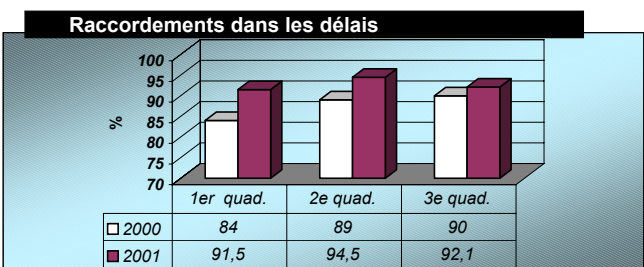


FIABILITÉ DU SERVICE

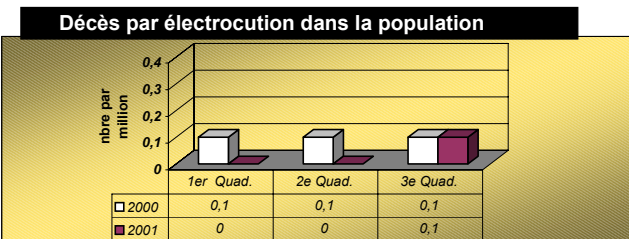


Note: possibilité de correction à venir pour les données de l'été 2001

QUALITÉ DU SERVICE



RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE



Légende

- Résultats 2001
- Résultats 2000

1er quad: janvier à avril
2e quad: mai à août
3e quad.: septembre à décembre

Maintien de l'enregistrement en environnement

Maintien de l'accréditation à la norme ISO 14001

Depuis 1999, la vice-présidence Réseau de HQ Distribution travaillait à l'implantation d'un système de gestion environnementale selon le modèle de la norme internationale ISO 14001.

La vice-présidence Réseau a obtenu l'enregistrement de son système de gestion environnementale le 18 octobre 2000. Le certificat d'enregistrement est délivré à la suite d'une procédure d'audits, par un registraire externe accrédité par le conseil canadien des normes.

L'enregistrement est valable pour une durée de 3 ans; période au cours de laquelle, le registraire procède annuellement à un audit de maintien. Cet audit de maintien a eu lieu en octobre et la vice-présidence Réseau a eu confirmation du maintien de son accréditation, le 26 octobre dernier.

Définitions

Indice de Satisfaction de la clientèle - tarifs D, G et M

Définition: mesure la satisfaction des clients aux tarifs D, G et M vis-à-vis de leurs attentes relatives au service à la clientèle (processus Commercialiser) et à la distribution (processus Distribuer).

Méthode de calcul L'ISC est une mesure de la satisfaction des clients à l'égard de leurs attentes mises à jour régulièrement. L'ISC est un indice composite qui prend en compte les attentes, leur degré d'importance et leur degré de satisfaction. L'ISC de chaque segment de la clientèle est pondéré par les revenus qu'il génère. (voir annexe 1 pour exemple de calcul)

Indice de satisfaction de la clientèle Grandes entreprises - tarif L

Définition: mesure la satisfaction des clients *Grandes entreprises* sur l'impact des stratégies et actions commerciales et sur 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.

Ces évaluations sont obtenues à l'occasion des sessions de partenariat de qualité tenues périodiquement chez les clients avec les représentants des grandes entreprises et ceux de TransÉnergie et de HQ Distribution.

Indices de continuité - Distribution (IC brut et redressé)

Définition: mesure le nombre moyen d'heures d'interruption de service par client alimenté moyenne tension (pannes et interruptions programmées).

Méthode de calcul
$$\frac{\text{somme des clients} \cdot \text{heures interrompues (pannes et interruptions programmées) moyenne tension}}{\text{somme des clients alimentés moyenne tension}}$$

Calcul de l'indice redressé:

Pour obtenir l'indice redressé, une correction est appliquée aux données brutes afin d'exclure les effets des événements particuliers hors contrôle. L'exclusion d'événements est le résultat d'une décision corporative qui s'appuie sur les critères suivants:

- Événement découlant du dépassement des critères de conception du réseau;
- Événement dépendant d'une tierce partie pour les fins de sécurité du public (ex.: fuites de gaz, feux, inondations).

Raccordements réalisés dans les délais

Définition: mesure le pourcentage de réalisation des travaux de raccordements des clients au réseau électrique à l'intérieur des délais normalisés par l'entreprise ou aux dates convenues avec le client si elles sont plus tardives que les délais normalisés.

Les types de demandes de raccordement mesurés par l'indicateur sont les nouveaux raccordements de clients au réseau électrique (incluant les prolongements de réseau) et les modifications aux installations existantes.

Méthode de calcul
$$\frac{\text{Nombre de demandes complétées et réalisées dans les délais}}{\text{Nombre de demandes complétées totales}}$$

Relève de compteurs

Définition: mesure le pourcentage des compteurs lus selon la fréquence de lecture inscrit au contrat d'abonnement du client .

Méthode de calcul
$$\frac{\text{relevés lus par HQ} + \text{cartes auto relève}}{\text{Nombre de relevés à obtenir}}$$

Sécurité du public

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

Méthode de calcul
$$\frac{\text{Nombre de décès par électrocution survenus dans la population}}{\text{Millions de population desservie}}$$