

ANNEXE 3

DÉFINITION DES INDICATEURS RELIÉS À LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET À LA QUALITÉ DU SERVICE

1 **Indice de satisfaction de la clientèle – résidentielle, commerciale et affaires**

Définition: mesure la satisfaction des clients vis-à-vis leurs attentes relativement au service à la clientèle (processus Commercialiser) et à la distribution (processus Distribuer).

2

Méthode de calcul L'ISC est une mesure de la satisfaction des clients à l'égard de leurs attentes, mise 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.

3 **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.

4

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 Distribution.

Ces évaluations sont obtenues par des sessions de partenariat de qualité tenues périodiquement chez les clients avec les représentants des grandes entreprises, ceux de TransÉnergie et de Hydro-Québec Distribution.

5

1 **Indices de continuité – Distribution (IC brut, redressé et normalisé)**

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

3 **Méthode de calcul**
$$\frac{\text{Somme des clients x heures interrompues (pannes et interruptions programmées) en moyenne tension}}{\text{Somme des clients alimentés en moyenne tension}}$$

4 **Calcul de l'indice redressé:**

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

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

12 **Calcul de l'indice normalisé:**

13 L'indice de continuité normalisé est basé sur une méthode
14 reconnue IEEE STD 1366TM-2003. Cette dernière a été
15 adaptée au contexte d'Hydro-Québec Distribution par la
16 méthode C23-01. À partir d'un algorithme basé sur les
17 probabilités statistiques, la méthode permet d'identifier les
18 journées à normaliser. Pour ce faire, l'indice de continuité
19 de chaque journée est comparé à un seuil de référence.
20 Lorsque l'indice de continuité provincial d'une journée
21 dépasse ce seuil de référence, la journée est appelée

1 "événement majeur" et est retirée du calcul de l'indice de
2 continuité normalisé pour l'ensemble de la province. La
3 normalisation de l'indice de continuité se fera dorénavant de
4 façon automatique.

5 **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.

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

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

10 Note : En 2005, des données représentatives ne sont pas
11 disponibles étant donné, entre autres, l'implantation de
12 nouveaux systèmes informatiques.

13 **Relève de compteurs**

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

14

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

15 **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).

16

Méthode de calcul	$\frac{\text{Nombre d'appels traités à l'intérieur du délai prescrit}}{\text{Nombre d'appels total reçus au Centre d'appels}}$
1 Sécurité du public	
Définition:	mesure le nombre de décès provoqués par électrocution dans la population.
2	
Méthode de calcul	$\frac{\text{Nombre de décès par électrocution survenusdans la population}}{\text{Millions de population desservie}}$