

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 7**

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3610-2006
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 6 DEC. 2006
Pièces n°: B-51

Engagement 7 :

E-7 (HQD) : Compléter la réponse donnée par HQD à la question 41a) de HQD-16, Document 7 relativement aux indicateurs qu'on retrouve à la page 24 de 31 de HQD-3, Document 1, et tel que l'a précisé M. M. Bastien dans son témoignage dans l'échange qui précède (demandé par OC) 213

Réponse à l'engagement 7 :

Demande R-3610-2006

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2006	2005		2004	
		Cible	Cible	Réel	Cible	Réel
SATISFACTION DES CLIENTS						
Indices de satisfaction						
Clients résidentiels, commerciaux et affaires	indice sur 10	7,1	7,1	7,28	7,2	7,25
Clientèle Grandes entreprises - tarif L	indice sur 10	8,5	8,5	9,08	8,5	8,96
FIABILITÉ DU SERVICE						
Indice de continuité - Distribution						
Indice de continuité brut	heures	n.d.	n.d.	3,58	n.d.	2,11
Indice de continuité redressé	heures	n.d.	2,1	2,37	2,0	1,97
Indice de continuité normalisé ¹	minutes	136	n.d.	137	n.d.	117
QUALITÉ DU SERVICE						
Raccordement et relèvement de compteurs¹						
Taux de raccords dans les délais ²	%	n.d.	n.d.	n.d.	92	92
Taux de relèvement de compteurs ³	%	91	94	95	94	95
Coefficient de service téléphonique						
Clients résidentiels - 180 secondes	%	90	90	93	90	92
Clients commerciaux - 120 secondes	%	85	85	88	85	89
SÉCURITÉ DU PUBLIC						
Sécurité du public						
Décès provoqués par électrocution dans la population	Nbre par million	0	0	0,8	0	0,7

Note 1 : Nouvel indice de continuité normalisé selon la norme IEEE-1366. À compter de 2006, le Distributeur utilisera cet indice pour le suivi de la fiabilité.

Note 2 : En 2005 et 2006, les données représentatives ne sont pas disponibles étant donné, entre autres, l'implantation de nouveaux systèmes informatiques.

Note 3 : En 2006, la cible présentée est pour la clientèle résidentielle seulement. Pour la clientèle commerciale, elle est en cours de validation suite à l'implantation de la livraison 2 de SIC.