

énergies
renouvelables



efficacité
énergétique



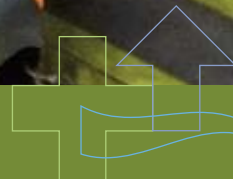
innovation
technologique





Maintenance
du réseau souterrain

Hydro-Québec Distribution



Orientations

1. Assurer la qualité des services à la clientèle.
2. Intensifier les actions en efficacité énergétique.
3. Répondre avec flexibilité aux besoins en électricité.
4. Rendre la division encore plus performante.

Indicateurs

- Taux de satisfaction des clientèles résidentielle, commerciale et affaires (note sur 10).
- Délai moyen de réponse téléphonique (min).
- Économies d'énergie réalisées depuis la mise en œuvre du PGEÉ en vue d'un objectif de 11 TWh en 2015 (TWh).
- Charges d'exploitation nettes (réseau de distribution et services à la clientèle) par abonnement – croissance annuelle moyenne sur une période de 5 ans (%).
- Continuité du service de distribution – temps moyen normalisé d'interruption du service par client par année (min).

Perspectives financières (M\$)

	2008 (données réelles)	2009 (projections ^a)	2010	2011	2012	2013	Total 2009-2013
Contribution au bénéfice de l'entreprise	421	229	268	270	287	328	1 382
Investissements	900	1 044	1 138	1 179	1 383	1 482	6 226

a) Projections basées sur les données réelles pour les quatre premiers mois de 2009.

Orientation 1 : Assurer la qualité des services à la clientèle.

Hydro-Québec Distribution a à cœur d'offrir des services de qualité à sa clientèle, composée de près de 3,9 millions d'abonnés. Les profils de consommation des diverses catégories de clients s'accompagnent d'attentes différentes en matière de services.

Stratégie 1 – Offrir aux clients des services de qualité adaptés à leurs besoins.

Hydro-Québec Distribution continue d'ajuster ses services en fonction des attentes de ses clients. L'amélioration de l'accès aux services demeure une priorité. La division vise un délai moyen de réponse téléphonique comparable à la moyenne nord-américaine de l'industrie. Elle enrichira son offre libre-service (prestations Web et services vocaux interactifs) et poursuivra l'optimisation de l'organisation de ses activités pour améliorer l'expérience client et faciliter la résolution au premier appel. Elle prendra aussi des mesures pour personnaliser la relation client avec les titulaires de comptes affaires majeurs. Au nombre de 1 100, ceux-ci sont les plus grands consommateurs d'électricité après la clientèle Grandes entreprises. Ils se verront notamment assigner un délégué commercial attitré.

En 2008, la satisfaction des clientèles résidentielle, commerciale et affaires a atteint 7,42 sur 10, le plus haut niveau enregistré depuis l'an 2000. La division entend continuer dans cette voie et atteindre un taux de satisfaction de 7,50 en 2013.

Hydro-Québec Distribution poursuivra la réforme de ses structures tarifaires afin d'encourager les clients à mieux consommer. L'écart entre les paliers des tarifs résidentiels sera accentué, tandis que la dégressivité des tarifs commerciaux et affaires sera graduellement éliminée.

