

EFFICIENCE ET PERFORMANCE

TABLE DES MATIÈRES

1. PLAN INTÉGRÉ D'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE.....	5
1.1. Activités liées au réseau de distribution.....	5
1.2. Activités liées aux services à la clientèle.....	6
1.3. Optimisation de l'effectif.....	7
1.4. Gains d'efficience	7
2. INDICATEURS D'EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR.....	9
3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU DISTRIBUTEUR EN MATIÈRE DE QUALITÉ DU SERVICE. 11	11
3.1. Nouveaux indicateurs demandés par la Régie.....	12
3.2. Introduction d'un indicateur d'utilisation des services Web	12
3.3. Proposition pour le suivi des demandes de prolongement de réseau et de raccordement	13
3.4. Amélioration de la méthodologie d'établissement des indices de satisfaction	14
3.5. Évolution de la performance.....	15
3.6. Faits saillants de l'évolution des indicateurs de qualité du service.....	15
ANNEXE A : DESCRIPTION DES INTRANTS AUX INDICATEURS D'EFFICIENCE.....	19
ANNEXE B : INDICATEURS D'EFFICIENCE SPÉCIFIQUES	23
ANNEXE C : DÉFINITION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE.....	27

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Gains d'efficience reconnus - charges d'exploitation	8
Tableau 2 : Gains d'efficience nets du projet SOGEM	9
Tableau 3 : Indicateurs d'efficience privilégiés par le Distributeur	10
Tableau 4 : Indicateurs de qualité du service du Distributeur.....	15
Tableau A-1 : Composantes des indicateurs d'efficience.....	21
Tableau A-2 : Intrants aux indicateurs d'efficience	22
Tableau B-1 : Indicateurs d'efficience spécifiques.....	25

1 Le Distributeur présente un suivi de son plan intégré d'amélioration de l'efficacité.

2 À la section 1, il expose sa vision du développement de l'organisation caractérisée par la
3 modernisation, l'utilisation accrue des technologies et l'uniformisation de ses façons de faire.
4 Dans la section 2, il fait appel à ses indicateurs d'efficacité pour illustrer l'impact sur les
5 coûts de mise en œuvre de cette vision. Finalement, le Distributeur fait état, dans la
6 section 3, de l'évolution de ses indicateurs de qualité de service et, de façon plus précise,
7 des modifications proposées.

8 La description des intrants aux indicateurs d'efficacité, les indicateurs d'efficacité
9 spécifiques ainsi que la définition des indicateurs de qualité de service sont présentés en
10 annexe.

1. PLAN INTÉGRÉ D'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ

11 L'objectif que s'est fixé le Distributeur en regard des deux grands axes d'analyse de
12 l'efficacité et de la performance s'énonce ainsi : contenir sous l'inflation la croissance
13 annuelle moyenne des indicateurs de coûts, sur une période mobile de cinq ans, tout en
14 conservant globalement le même niveau de qualité de service.

15 La stratégie et l'objectif du Distributeur, exposés initialement au dossier tarifaire 2008-2009¹
16 et précisés par la suite, se poursuivent en s'appuyant sur des actions qui visent la gestion
17 courante des activités et d'autres qui sont plus structurantes.

18 Afin de contrôler ses coûts et améliorer la qualité du service, le Distributeur poursuit la
19 simplification, la modernisation et l'optimisation de son organisation et de ses processus en
20 vue de réduire les temps de cycle de ses activités et d'utiliser les ressources humaines et
21 matérielles de façon optimale, et ce, en mettant à profit certaines technologies disponibles
22 sur le marché.

1.1. Activités liées au réseau de distribution

23 En 2015, le Distributeur continue la mise en place du Centre de gestion des activités de
24 distribution (CGAD) qui, jumelé aux Solutions d'ordonnancement et de gestion des équipes
25 mobiles (SOGEM), permet une gestion centralisée et optimale des travaux, tout en
26 améliorant la planification et l'utilisation de ses ressources.

27 Toujours dans le but d'offrir un meilleur service aux clients et d'améliorer l'exploitation de son
28 réseau, le Distributeur continue de tirer profit de l'information opérationnelle rendue
29 disponible par l'implantation de technologies. Ainsi, il entreprend en 2015 la mise en place
30 d'une plateforme intégrée de données d'exploitation du réseau de distribution. Cette
31 plateforme permettra l'intégration des données provenant de divers systèmes en vue de
32 fournir un suivi dynamique des activités pour l'ensemble du réseau intégré. Un tel suivi

¹ Dossier R-3644-2007, pièce HQD-3, document 1.

1 contribuera à une meilleure vision et donc à un ordonnancement en temps réel plus efficace
2 des interventions sur le réseau, ce qui accélérera notamment le rétablissement du service
3 électrique lors de pannes.

4 L'évolution des Centres d'exploitation du Réseau de distribution (CED) vers le modèle du
5 CGAD est également en cours de réalisation. À terme, cette évolution permettra
6 l'ordonnancement des travaux et l'affectation des équipes en temps réel par le CGAD qui
7 deviendra ainsi le centre névralgique de la gestion et de l'exploitation du réseau de
8 distribution. Le Distributeur adopte donc, pour l'ensemble de ses activités, un modèle de
9 gestion centralisée en temps réel axé sur l'utilisation des nouvelles technologies, modèle qui
10 est conforme aux meilleures pratiques de l'industrie.

11 De plus, le Distributeur poursuit l'industrialisation du traitement des raccordements de
12 natures simples, ce qui permet de réduire les délais de raccordements pour les clients ainsi
13 que les efforts liés à ces projets, et ce, notamment dans le cas des demandes clients à fort
14 volume. Par ailleurs, le Distributeur implante progressivement, depuis 2015, la conception
15 normalisée du réseau de distribution de façon à diminuer, à terme, le coût des projets.

16 Afin d'assurer la fiabilité du service, le Distributeur est également à revoir sa stratégie relative
17 à la maîtrise de la végétation. Il cherche ainsi à établir une approche d'intervention globale
18 s'appuyant sur des critères d'actions spécifiques. Les essais terrain, lancés en 2014,
19 permettront d'optimiser les façons de faire et de réduire l'occurrence des pannes
20 occasionnées par la végétation ainsi que le délai de rétablissement.

1.2. Activités liées aux services à la clientèle

21 Dans une optique d'amélioration de l'expérience client, le Distributeur poursuit la mise en
22 œuvre de sa trajectoire « Web-Mobile » afin de simplifier l'accès à ses services et ainsi
23 rendre les clients autonomes dans la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes.
24 Cette orientation se traduit par la diversification de l'offre et par la performance des
25 libres-services disponibles via le Web et les appareils mobiles. Le Distributeur maintient
26 également ses efforts de sensibilisation et d'information à l'intention des clients en tirant
27 profit des moyens de communications électroniques.

28 Afin de mieux informer les clients de l'avancement de leurs demandes, le Distributeur
29 implantera, en 2015, un portail en ligne permettant la création et le suivi des demandes de
30 services et d'alimentation. Grâce à ce nouvel outil, les clients pourront bénéficier d'un accès
31 afin de suivre leurs demandes dans l'*Espace client*. Ils recevront également des
32 communications automatisées offrant un suivi précis de l'avancement de chacune des
33 demandes effectuées.

34 Le Distributeur souhaite également améliorer la prise en charge de sa clientèle en difficulté
35 de paiement, et ce, tout au long du cycle de recouvrement. À ce titre, il bonifiera son offre en
36 libre-service pour la clientèle représentant un faible risque de crédit en ajoutant à
37 l'*Espace client* un portail permettant, sur réception d'un avis d'interruption, de confirmer un
38 paiement en ligne et de conclure une entente de paiement simple. Toujours dans le but de

1 soutenir les ménages à faible revenu, le Distributeur compte également bonifier les modalités
2 d'ententes disponibles et faciliter l'accès aux services et aux programmes en efficacité
3 énergétique.

4 De nouvelles fonctionnalités Web sont également développées par le Distributeur,
5 notamment une application mobile de l'*Espace client* ainsi que de nouvelles
6 correspondances électroniques.

7 Par ces initiatives, le Distributeur cherche à adopter une approche proactive basée sur les
8 besoins et les attentes des différentes clientèles ainsi que sur les meilleures pratiques
9 d'affaires sur le marché.

1.3. Optimisation de l'effectif

10 Le Distributeur continue de saisir les opportunités offertes par les nombreux départs à la
11 retraite en diminuant de façon récurrente le nombre d'employés liés aux fonctions de support
12 aux activités. D'ailleurs, le Distributeur a diminué de 318 ses ETC associés à ses activités de
13 support et d'administration sur la période 2014-2016, ce qui représente une baisse
14 considérable de l'effectif dédié à ces fonctions.

15 Quant aux emplois liés aux activités opérationnelles, le Distributeur a mis en place des
16 actions structurantes afin d'accélérer le remplacement des postes rendus vacants et le
17 développement des nouveaux employés. En effet, afin de faire face à la croissance des
18 activités et d'assurer la pérennité de son réseau, le Distributeur doit procéder au
19 renouvellement de la main-d'œuvre opérationnelle. L'expertise, notamment celles propres
20 aux métiers-lignes² de même qu'aux représentants clientèle, doit être maintenue pour
21 assurer la qualité du service. Le Distributeur est conscient qu'un plan de relocalisation des
22 effectifs est nécessaire à la suite du déploiement du projet LAD. Toutefois, il demeure
23 confiant de pouvoir réaliser ce plan en profitant des départs à la retraite.

24 Dans le cadre du remplacement des postes vacants par l'embauche des employés
25 métiers-lignes, le Distributeur poursuit sa stratégie de développement des compétences en
26 préconisant une formation axée sur l'action qui passe par l'intégration des employés à des
27 équipes-relèves. L'accompagnement des nouveaux employés sur le terrain par des
28 employés expérimentés et reconnus dans leur domaine d'activité a pour effet, d'une part,
29 d'accélérer leur développement et, d'autre part, d'uniformiser l'application des normes et
30 méthodes. Constatant les bienfaits du modèle d'équipes-relèves, le Distributeur fait évoluer
31 cette pratique en étendant son application aux employés en progression ainsi qu'aux cadres
32 de la division.

1.4. Gains d'efficience

33 Le déploiement des compteurs de nouvelle génération se poursuit comme prévu. Par
34 ailleurs, l'optimisation du déploiement des compteurs dans les zones 2 et 3 entraîne la

² Ce groupe inclut les monteurs, les jointeurs, les thermographe et les dépanneurs.

1 fermeture anticipée de certaines routes de relève et permet, par le fait même, la
 2 concrétisation plus rapide des gains. Pour ce qui est des charges d'exploitation³, le
 3 Distributeur prévoit réaliser, en 2015, des gains supplémentaires associés au projet LAD de
 4 l'ordre de 19,3 M\$ par rapport aux gains annoncés de 20,1 M\$ lors du dépôt du dossier
 5 R-3905-2014⁴. De ce montant, 3,9 M\$ ayant été utilisés afin d'être en mesure de réaliser la
 6 réduction de 40 M\$ demandée par la Régie pour les tarifs de 2015⁵, un solde de 15,4 M\$
 7 sera remis à la clientèle dans les tarifs de 2016. À ce solde, s'ajoutent des gains anticipés
 8 pour 2016 de 20,4 M\$ pour un total de gains additionnels de 35,8 M\$ découlant d'actions
 9 structurantes relatives au projet LAD. Ainsi, les gains cumulatifs pour ce projet atteignent
 10 71,2 M\$ en 2016.

11 En 2015, le Distributeur réalise également 36,1 M\$ de gains supplémentaires dans sa
 12 gestion courante, soit le reste de la réduction de 40 M\$ demandée par la Régie, ce qui porte
 13 ses gains d'efficacité cumulatifs réalisés par ses actions de gestion courante en 2016 à
 14 316,4 M\$. Cette efficacité, remise à la clientèle, représente un taux moyen annuel de gains
 15 de 3,3 % depuis 2008 et de 4,9 % depuis 2014. Ces résultats, largement supérieurs à la
 16 cible minimale de 1,5 % fixée par la Régie dans sa décision D-2014-037⁶, témoignent des
 17 efforts d'efficacité constants du Distributeur.

18 Le tableau 1 présente une synthèse de l'ensemble des gains d'efficacité réalisés par le
 19 Distributeur depuis l'introduction du plan intégré d'amélioration de l'efficacité, tant liés aux
 20 actions de gestion courante qu'aux actions structurantes. Ainsi, les gains récurrents
 21 cumulatifs dont bénéficient les clients en 2016 s'élèvent à 397,9 M\$.

**TABLEAU 1 :
 GAINS D'EFFICACITÉ RECONNUS - CHARGES D'EXPLOITATION (M\$)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Gains cumulatifs
Actions de gestion courante	40,0	10,5	21,7	28,4	20,8	40,8	99,8	54,4		316,4
Gestion courante	10,0	10,5	13,5	10,9	10,9	10,5	9,8	18,3		94,4
Efficacité additionnelle	30,0					20,3	80,0			130,3
Décisions de la Régie			8,2	17,5	9,9	10,0	10,0	36,1		91,7
Actions structurantes	2,8	1,1	2,7	1,4	2,3	5,0	6,4	24,0	35,8	81,5
Actions structurantes	2,8	1,1	2,7	1,4	2,3	5,0	6,4	20,1	35,8	77,6
Décisions de la Régie								3,9		3,9
Gains annuels	42,8	11,6	24,4	29,8	23,1	45,8	106,2	78,4	35,8	
Efforts des années antérieures		42,8	54,4	78,8	108,6	131,7	177,5	283,7	362,1	
Gains cumulatifs	42,8	54,4	78,8	108,6	131,7	177,5	283,7	362,1	397,9	

22 Par ailleurs, dans sa décision D-2013-155⁷ concernant la demande d'autorisation du projet
 23 Solutions d'ordonnancement et de gestion des équipes mobiles (SOGEM), la Régie

³ Incluant la portion du Compte d'écarts – Projets majeurs.
⁴ Dossier R-3905-2014, pièce HQD-2, document 1 (B-0009), page 8.
⁵ Décision D-2015-018, paragraphe 622.
⁶ Décision D-2014-037, paragraphe 293.
⁷ Décision D-2013-155, paragraphe 34.

- 1 demande au Distributeur de présenter dans son dossier tarifaire annuel un tableau faisant
 2 état de la matérialisation des gains d'efficacité de ce projet.
- 3 Le tableau 2 présente les gains d'efficacité nets du projet SOGEM pour les années 2013 à
 4 2015.

TABLEAU 2 :
GAINS D'EFFICIENCE NETS DU PROJET SOGEM (M\$)

	Année historique	Année historique	Année de base
	2013	2014	2015
Charges d'exploitation	0,3	1,8	0,8
Efficacité réalisée	(2,1)	(2,7)	(0,8)
Gains nets annuels	(1,8)	(0,9)	-
ETC	(26,0)	(34,0)	(10,0)

- 5 Dans le cours de la simplification et de l'optimisation de ses processus, le Distributeur a
 6 effectué, dès 2013, une gestion proactive des effectifs en prévision de la mise en œuvre
 7 prochaine du projet SOGEM, notamment en ne comblant pas certains postes devenus
 8 vacants. Les gains d'efficacité en lien avec l'abolition des 70 postes de commis distribution-
 9 ordonnancement visés par le projet se sont matérialisés plus rapidement que prévu, de telle
 10 sorte que dès la fin de 2015, l'objectif sera atteint.
- 11 Le Distributeur souligne également que les gains d'efficacité nets du projet SOGEM sont
 12 intégrés à l'efficacité associée à ses charges d'exploitation relatives à ses activités de base
 13 découlant des actions de gestion courante.

2. INDICATEURS D'EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR

- 14 Le Distributeur présente, au tableau 3, les huit indicateurs d'efficacité internes qui
 15 permettent de rendre compte de sa performance sur le plan des coûts. De ces indicateurs,
 16 quatre portent sur les activités liées aux services à la clientèle (SALC) et au réseau de
 17 distribution considérées globalement. Deux indicateurs sont propres aux activités liées aux
 18 SALC et deux autres traitent spécifiquement des activités liées au réseau de distribution.
- 19 Le Distributeur rappelle qu'il vise à contenir la croissance annuelle moyenne de ses
 20 indicateurs sous l'inflation sur une période mobile de cinq ans, tout en conservant,
 21 globalement, le même niveau de qualité de service.
- 22 En regard de cet objectif, sept des huit indicateurs privilégiés par le Distributeur affichent une
 23 décroissance annuelle moyenne. Seul l'indicateur lié aux investissements (indicateur 4) est

- 1 en croissance, mais cette croissance annuelle moyenne est bien inférieure à l'inflation qui
 2 s'établit à 1,7 % en moyenne sur la même période⁸.

**TABLEAU 3 :
 INDICATEURS D'EFFICIENCE PRIVILÉGIÉS PAR LE DISTRIBUTEUR¹**

Description	Année historique	D-2015-018	Année témoin	Variation moyenne	Variation annuelle
	2012	2015	2016	2012-2016	2015-2016
Indicateurs globaux du Distributeur					
1 - Coût total Distribution et SALC (\$) par abonnement	539	547	506	-1,6%	-7,5%
2 - Coût total Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé	1,29	1,35	1,26	-0,7%	-6,7%
3 - CEN Distribution et SALC (\$) par abonnement	282	277	275	-0,6%	-0,7%
4 - IEN (\$) par abonnement	2 133	2 241	2 218	1,0%	-1,0%
Indicateurs processus SALC					
5 - Coût total SALC (\$) par abonnement	100	101	95	-1,3%	-5,9%
6 - CEN SALC (\$) par abonnement	94	93	93	-0,3%	0,0%
Indicateurs processus Distribution					
7 - Coût total Distribution (\$) par abonnement	439	446	411	-1,6%	-7,8%
8 - CEN Distribution (\$) par abonnement	188	184	182	-0,8%	-1,1%

¹ L'annexe A présente la description des intrants et les composantes des indicateurs (valeurs nécessaires au calcul).

3 Pour ce qui est de l'évolution des indicateurs sur une année, soit 2016 par rapport à 2015, le
 4 Distributeur souligne les éléments suivants pour expliquer les décroissances les plus
 5 marquées :

- 6 • Les indicateurs 1 et 7, relatifs au coût total par abonnement, et l'indicateur 2, relatif au
 7 coût total par kWh normalisé, présentent une décroissance respective de 7,5 %, de
 8 7,8 % et de 6,7 % entre 2015 et 2016. Cette décroissance est attribuable, d'une part,
 9 à la diminution du coût de retraite et, d'autre part, à la diminution de la dépense
 10 d'amortissement des compteurs remplacés en lien avec le projet LAD. Également, la
 11 disposition du compte d'écarts – Projets majeurs relatif au projet LAD, en 2015, et du
 12 compte de frais reportés – US GAAP, en 2016, explique le reste de la décroissance.
- 13 • La diminution de 5,9 % de l'indicateur du coût total par abonnement du processus
 14 SALC (indicateur 5) s'explique essentiellement par la diminution du coût de retraite.

15 Le Distributeur rappelle que ses indicateurs d'efficacité doivent être appréciés sur une
 16 période plus longue qu'une seule année pour dégager une tendance, car les impacts
 17 ponctuels de certains éléments de coûts peuvent affecter de façon importante les résultats
 18 annuels.

⁸ Voir le tableau A-1 de l'annexe A.

3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU DISTRIBUTEUR EN MATIÈRE DE QUALITÉ DU SERVICE

1 Dans sa décision D-2015-018⁹, la Régie demandait au Distributeur d'ajouter lors de son
2 prochain dossier tarifaire trois indicateurs, à savoir le nombre de courriels par client¹⁰, le
3 Taux de résolution au 1^{er} appel et le Taux d'abandon téléphonique¹¹. Selon la Régie, ces
4 indicateurs permettront de capter, dans une certaine mesure, l'impact de la mise en service
5 de nouvelles technologies, comme le projet LAD et l'*Espace client*, d'offrir un portrait plus
6 complet des efforts que le Distributeur réalise en matière d'amélioration du service à la
7 clientèle et de mesurer davantage les impacts des actions structurantes entreprises par le
8 Distributeur.

9 En outre, la Régie demandait au Distributeur de revoir la définition du Taux de réalisation des
10 demandes dans les délais convenus et d'en raffiner le calcul, afin de capter plus
11 adéquatement la réalité vécue sur le terrain par certaines clientèles du Distributeur¹². De
12 plus, elle demandait au Distributeur de rencontrer l'UPA afin d'examiner la possibilité de
13 présenter un Indice de continuité (IC) segmenté par zones géographiques et par types de
14 clients dans le cadre d'un prochain dossier tarifaire¹³.

15 Par ailleurs, la Régie prenait acte de l'intention du Distributeur de rencontrer les intervenants
16 intéressés en séance de travail en suivi de la décision D-2015-018 pour discuter de
17 l'amélioration de certains indicateurs de performance.

18 Pour donner suite à la décision de la Régie et à son engagement, le Distributeur a dans un
19 premier temps abordé le sujet de l'IC, lors d'une rencontre avec l'UPA le 8 juin 2015. Les
20 discussions à cet effet sont toujours en cours. Ensuite, une séance d'information a été tenue
21 le 11 juin 2015, cette fois avec l'ensemble des intervenants ayant fait des représentations au
22 sujet des indicateurs¹⁴, afin d'échanger sur les nouvelles propositions du Distributeur en suivi
23 de la décision de la Régie.

24 Les indicateurs proposés dans les prochaines sections pour le suivi de la performance en
25 matière de qualité du service tiennent compte des commentaires recueillis lors de ces
26 rencontres.

27 Avant d'examiner ces propositions, il importe de souligner que les indicateurs qui visent à
28 mesurer la qualité du service à la clientèle doivent être analysés globalement puisque
29 l'amélioration de l'un peut entraîner la détérioration d'un autre. Par exemple, les efforts
30 importants déployés par le Distributeur afin d'améliorer l'ensemble de ses contacts avec les
31 clients (mise en place de nouveaux moyens d'information tels les messages sur appareil
32 mobile et les solutions libre-service ainsi que l'amélioration du portail Internet) devraient faire
33 en sorte que le Délai moyen de réponse téléphonique (DMR) s'améliore et le nombre

⁹ Dossier R-3905-2014.

¹⁰ Décision D-2015-018, paragraphe 138.

¹¹ Décision D-2015-018, paragraphe 176.

¹² Décision D-2015-018, paragraphes 154 et 156.

¹³ Décision D-2015-018, paragraphe 173.

¹⁴ APCHQ, FCEI, GRAME, OC, UC, UMQ et UPA.

1 d'appels par clients diminue. Cependant, il demeure possible que l'on constate à moyen
2 terme une détérioration de l'indicateur Taux de résolution au 1^{er} appel causée par le
3 traitement des cas simples par le Web en libre-service et celui des cas plus complexes par le
4 centre d'appels. Le Distributeur surveillera l'évolution de l'ensemble de ses indicateurs liés à
5 la qualité du service à la clientèle pour s'assurer de bien répondre aux besoins des clients.

3.1. Nouveaux indicateurs demandés par la Régie

6 À la demande de la Régie dans sa décision D-2015-018, les trois indicateurs suivants sont
7 ajoutés :

8 **Nombre de courriels par client :**

9 Nombre de courriels libres reçus par client pour la clientèle de masse.

10 **Taux de résolution au 1^{er} appel :**

11 Des efforts ont été déployés en 2014 afin de répondre aux attentes des clients au
12 premier contact. Un plan de formation et d'accompagnement des représentants a
13 notamment été mis en place. Grâce à cette démarche, les appels peuvent
14 dorénavant être dirigés de façon plus efficiente vers un plus grand nombre de
15 représentants ayant les compétences requises, limitant ainsi les rappels. Malgré
16 ces efforts, un certain nombre de demandes ne peut être résolu en un seul appel.
17 Ainsi, parmi ces appels, figurent des cas où le client doit rappeler à la suite de la
18 réception de sa facture ou à la suite de la révision de son paiement en mode de
19 versements égaux (MVE) et des cas où un client commercial doit nécessairement
20 procéder à une demande par écrit ou faire parvenir une preuve de paiement ou
21 une procuration.

22 **Taux d'abandon téléphonique :**

23 Le taux d'abandon est fonction normalement du délai moyen de réponse. Ainsi,
24 aux moments de l'année où l'attente est plus longue, le taux d'abandon est
25 généralement plus élevé. Le taux d'abandon est aussi influencé par la nature du
26 besoin du client.

3.2. Introduction d'un indicateur d'utilisation des services Web

27 Lors de la séance d'information avec les intervenants tenue le 11 juin 2015, les participants
28 ont constaté que l'indicateur du Nombre de courriels par client ne permet pas de mesurer
29 adéquatement l'ensemble des efforts déployés par le Distributeur pour améliorer son service
30 à la clientèle. En effet, le Distributeur privilégie le recours aux formulaires Web pour des
31 raisons d'efficacité de traitement. Dans le cas où le libre-service répond correctement à son
32 besoin, le client n'a pas à envoyer un courriel au Distributeur.

33 Ainsi, afin de couvrir toutes les facettes de son service à la clientèle, le Distributeur propose
34 d'ajouter un indicateur mesurant l'utilisation de l'*Espace client* et des autres services offerts
35 sur le Web. Ce nouvel indicateur mesure, par client, le nombre de formulaires Web reçus

1 (par exemple, les formulaires d'adhésion au MVE, d'emménagement / déménagement ou de
2 demande d'élagage), le nombre de contacts Web transactionnels (par exemple, l'ajout d'une
3 page personnelle, le paiement de la facture par Internet ou la modification du montant relatif
4 au MVE) et le nombre de courriels libres. Cet indicateur exclut cependant les contacts Web
5 informationnels tels que le portrait de consommation offert dans l'*Espace client*.

6 Compte tenu du fait que le nombre de courriels libres entre dans le calcul de cet indicateur,
7 le Distributeur est d'avis que l'indicateur du Nombre de courriels par client devient redondant.
8 Considérant également le nombre important d'indicateurs suivis aux fins réglementaires, il
9 propose à la Régie d'introduire l'indicateur du Nombre de contacts Web par client, qui
10 mesure de façon plus complète le recours aux services électroniques, et, par conséquent, de
11 retirer l'indicateur du Nombre de courriels par client.

3.3. Proposition pour le suivi des demandes de prolongement de réseau et de raccordement

12 Dans le dossier R-3905-2014, le Distributeur mentionnait que l'indicateur Taux de réalisation
13 des demandes dans les délais convenus ne faisait plus l'objet d'un suivi particulier à l'interne
14 et proposait son retrait des indicateurs de performance suivis à la Régie. Dans sa décision
15 D-2015-018, la Régie rejetait toutefois la proposition du Distributeur et demandait de revoir la
16 définition de cet indicateur et d'en raffiner le calcul¹⁵.

17 Le Distributeur a poursuivi sa réflexion sur les indicateurs les plus adéquats pour mesurer la
18 qualité du service au chapitre de la réalisation des demandes d'alimentation, notamment
19 pour capter les efforts d'amélioration auprès de la clientèle. Cette réflexion, présentée aux
20 intervenants lors de la séance d'information du 11 juin 2015, l'amène à proposer le
21 remplacement de l'indicateur du Taux de réalisation des demandes dans les délais convenus
22 et à redéfinir l'indicateur Délai moyen de raccordement - Distributeur. Les indicateurs
23 proposés sont :

Délai moyen de raccordement simple en aérien :

25 Il s'agit du délai net entre la date de réception de la demande et la mise en
26 service, pour toutes les demandes de raccords simples en aérien qui ne
27 découlent pas d'une demande de prolongement de réseau d'un promoteur. Le fait
28 d'utiliser uniquement dans le calcul de l'indicateur les demandes pour ce type de
29 raccordement, qui compte pour plus de 50 % des demandes d'alimentation,
30 permettra d'illustrer l'amélioration de la performance du Distributeur sans la diluer
31 avec d'autres demandes moins courantes ou ayant un cycle différent (par
32 exemple, raccords temporaires, modification de branchement pour l'ajout
33 d'une piscine ou branchement de panneaux publicitaires), ce qui était le cas avec
34 la définition de l'indicateur délai moyen présenté jusqu'à présent.

¹⁵ Décision D-2015-018, paragraphes 154 et 156.

**Délai moyen de prolongement de réseau aérien / Délai d'attente client ;
Délai moyen de prolongement de réseau souterrain / Délai d'attente client :**

1 Il s'agit du délai moyen brut, incluant toutes formes de délai sous la responsabilité
2 du client (par exemple, autorisation, plan de lotissement, déboisement, servitude
3 et paiement de contribution), entre la date de réception de la demande et la mise
4 en service pour les demandes de promoteurs dans les cas de prolongement du
5 réseau en aérien et en souterrain. La deuxième partie de cet indicateur fait
6 ressortir la proportion du délai moyen d'attente qui est attribuable aux clients. Aux
7 fins de représentativité et de saine comparaison, les cas hors-normes sont retirés
8 de ces deux indicateurs. Considérant le cycle de traitement relativement long pour
9 ce type de travaux, toutes les demandes réalisées dans l'année sont considérées
10 aux fins du calcul de cet indicateur, y compris celles qui ont débuté dans les
11 années précédentes. Ces deux indicateurs regroupent les types de travaux liés à
12 des prolongements de réseau qui requièrent des efforts importants en ingénierie
13 et en réalisation des travaux.

14 Lors de la séance d'information du 11 juin 2015, le Distributeur s'est engagé, en réponse à
15 une question de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du
16 Québec (APCHQ), à faire une réflexion sur la possibilité d'introduire un indice de satisfaction
17 de la clientèle relatif aux demandes d'alimentation (raccordements et prolongements de
18 réseau). La réflexion à ce sujet n'étant pas terminée, le Distributeur fera une proposition, s'il
19 y a lieu, dans un prochain dossier tarifaire.

3.4. Amélioration de la méthodologie d'établissement des indices de satisfaction

20 Développée en 1992, l'approche actuelle pour établir l'indice de satisfaction de la clientèle
21 (ISC) consiste à mesurer, au moyen de sondages, la satisfaction des clients à l'égard d'un
22 nombre élevé d'attentes. Toutefois, un certain nombre de ces attentes ne sont pas
23 directement liées aux services rendus par le Distributeur. Sous sa forme actuelle, l'ISC est
24 un indicateur de haut niveau qui donne davantage une information sur la perception globale
25 de la clientèle envers Hydro-Québec.

26 Afin de permettre de mieux comprendre l'évolution de la satisfaction de la clientèle, le
27 Distributeur a entrepris d'améliorer la méthode utilisée pour la mesure de l'ISC. Par cette
28 amélioration, le Distributeur vise à évaluer la satisfaction à l'égard des quatre dimensions du
29 service qui composent l'ISC, soit la qualité et la continuité du service, la facturation, la
30 gestion de la consommation et le traitement des demandes des clients. La nouvelle
31 méthodologie est mise à l'essai depuis le printemps 2015, ce qui permettra de recueillir les
32 informations nécessaires à la validation de la méthodologie et à l'analyse des constats en
33 vue de son déploiement en 2016. Dans le cadre du présent dossier, le Distributeur maintient
34 ainsi son analyse de l'ISC sur la base de la méthodologie actuelle.

3.5. Évolution de la performance

1 Le tableau 4 présente les résultats de l'ensemble des indicateurs de qualité du service, pour
2 une période de cinq ans (2010 à 2014) ainsi que les résultats du premier semestre 2015. Ce
3 tableau intègre les propositions du Distributeur au présent dossier. La définition complète
4 des indicateurs est présentée à l'annexe C.

**TABLEAU 4 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR**

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2010	2011	2012	2013	2014	2015 juin
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE							
Indices de satisfaction							
Clients résidentiels	indice sur 10	7,6	7,57	7,55	7,44	7,37	7,13
Clients Grands comptes et Affaires-autres	indice sur 10	7,6	7,49	7,48	7,52	7,57	7,39
Clients Grande puissance ¹⁾	indice sur 10	9,16	9,22	8,42	8,32	8,34	8,27
FIABILITÉ DU SERVICE							
Indice de continuité - Distribution							
Indice de continuité brut	minutes	201	313	291	474	159	91
Indice de continuité normalisé	minutes	120	133	120	126	120	73
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE							
Demandes d'alimentation							
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	n/a	6,60	6,02	6,12	6,59	6,31
Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client	jours	207,15	n/a	172,17	245,13	205,45	243,39
Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client	jours	318,08	n/a	304,57	342,42	321,64	382,96
Interruptions planifiées							
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	91	92	90	91	91	93
Relève de compteurs							
Taux de relève de compteurs	%	93	91	93	93	94	95
SERVICES À LA CLIENTÈLE							
Délai moyen de réponse téléphonique							
Clients résidentiels	secondes	138	174	209	237	174	235
Clients commerciaux	secondes	124	160	191	231	158	214
Taux d'abandon téléphonique							
Clients résidentiels	%	9%	10%	11%	11%	7%	7%
Clients commerciaux	%	8%	10%	10%	10%	8%	9%
Appels des clients							
Nombre d'appels par client	nbre	1,02	1,02	0,91	0,87	0,77	0,37
Taux de résolution au 1er appel							
Clients résidentiels	%	76%	78%	79%	80%	78%	79%
Clients commerciaux	%	63%	65%	65%	69%	69%	67%
Courriels des clients							
Nombre de courriels par client	nbre	0,019	0,020	0,017	0,027	0,029	0,017
Contacts Web							
Nombre de contacts Web par client	nbre	0,29	0,32	0,32	0,37	0,44	0,46
SÉCURITÉ							
Sécurité du public							
Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre	5	3	5	1	3	1
Sécurité des employés							
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	3,0	3,9	3,6	4,0	4,0	3,5

¹ Les résultats 2012 à 2015 de satisfaction des clients Grande puissance ne peuvent pas être comparés à ceux des années précédentes, l'approche de calcul étant différente.

3.6. Faits saillants de l'évolution des indicateurs de qualité du service

Satisfaction de la clientèle

- 5 • La légère diminution en 2014 de l'ISC des clients résidentiels par rapport à 2013,
6 s'explique, entre autres, par la hausse tarifaire, la couverture médiatique
7 entourant le déploiement des compteurs de nouvelle génération et par les
8 attentes liées à l'efficacité énergétique.

- 1 • Pour les clients Grands comptes, la légère hausse en 2014 de l'ISC est
2 attribuable aux attentes liées à la relation d'affaires. L'ISC de la clientèle Affaires
3 et autres s'améliore très légèrement.
- 4 • L'ISC de 2014 des clients Grande puissance se maintient au même niveau qu'en
5 2013. La baisse marquée de la satisfaction à l'égard des tarifs a été compensée
6 par des améliorations à l'égard de la continuité du service, les modifications au
7 réseau, la qualité du service offert par les représentants du Distributeur auprès de
8 cette clientèle et la qualité de la fourniture d'électricité.
- 9 • À 7,13 pour la clientèle résidentielle et à 7,39 pour la clientèle Grands comptes et
10 Affaires-autres au 30 juin 2015, l'ISC diminue et perd plus de deux dixièmes de
11 point au premier semestre de 2015 par rapport à 2014. La diminution est due,
12 notamment à la couverture médiatique des hausses tarifaires et de l'association
13 que font les clients entre l'installation des nouveaux compteurs et l'augmentation
14 de la consommation, le tout jumelé aux impacts des deux derniers hivers très
15 froids. À 8,27, la satisfaction de la clientèle Grande puissance est stable au
16 premier semestre.

Fiabilité du service

- 17 • Le résultat de l'IC normalisé du réseau de distribution pour 2014 est en deçà de la
18 moyenne des dix dernières années. L'année 2014 a été marquée par seulement
19 sept journées d'événements majeurs qui représentent un impact de 39 minutes
20 par client. L'IC brut du réseau de distribution est de 159 minutes par client, soit la
21 meilleure performance enregistrée depuis 2004.
- 22 • Au 30 juin 2015, l'IC brut du réseau de distribution de 91 minutes se situe dans la
23 moyenne des cinq dernières années pour la même période. Depuis janvier, une
24 seule journée d'évènement majeur est survenue. Toutefois, pour la période de
25 janvier à juin 2015, le Distributeur a fait face à douze interruptions de plus d'une
26 minute par client, lesquelles étaient sous le seuil de normalisation,
27 comparativement à une interruption de plus d'une minute à la même période en
28 2014. C'est ce qui explique que l'IC normalisé du réseau de distribution de
29 73 minutes par client soit plus élevé que la moyenne des cinq dernières années
30 pour la même période. À noter que l'IC brut représente la performance réelle du
31 point de vue du client (portion distribution).

Alimentation électrique

- 32 • Le Délai moyen de raccordement simple en aérien s'est amélioré au 30 juin 2015.
33 Cependant, ce résultat partiel ne permet pas d'établir une comparaison avec les
34 résultats annuels précédents. Sur la période 2010-2014, cet indicateur demeure
35 stable, ce qui témoigne des efforts constants déployés par le Distributeur et de sa
36 performance afin de maintenir un délai de raccordement satisfaisant, malgré la
37 saisonnalité de ce type d'activités.

- 1 • En ce qui a trait aux indicateurs de délai moyen de prolongement de réseau en
2 aérien et en souterrain, le peu de demandes de mises en service à la mi-année
3 ne permet pas de dégager une tendance fiable au 30 juin 2015, ni d'établir des
4 comparaisons avec les résultats des années passées. Sur l'horizon 2012-2014, le
5 délai attribuable aux attentes clients représente une part importante du délai
6 global. Pour chaque demande de prolongement, le Distributeur s'engage sur des
7 dates de réalisation qu'il fournit à chaque client. Cependant, comme une portion
8 importante des délais est occasionnée par les activités sous la responsabilité du
9 client, des efforts sont déployés afin de réduire ces délais, en allégeant les étapes
10 sous la responsabilité du client et en exerçant un suivi serré des dossiers, ce qui
11 devrait améliorer le délai global de réalisation des travaux. De plus, la poursuite
12 de la mise en place des activités d'ordonnancement et de priorisation de
13 l'ingénierie et de la réalisation des travaux permettra d'améliorer le délai sous la
14 responsabilité du Distributeur.
- 15 • Le Taux de respect des interruptions planifiées au 30 juin 2015 affiche un résultat
16 de 93 %, par rapport à 91 % la même période en 2014. Le résultat de cet
17 indicateur demeure stable sur la période. Des actions spécifiques d'amélioration
18 du processus de gestion des interruptions planifiées sont mises en place en 2015.
- 19 • Le taux de relève de compteurs est en légère augmentation depuis 2010.

Services à la clientèle

- 20 • Le Délai moyen de réponse téléphonique (DMR) s'est sensiblement amélioré en
21 2014, en raison de l'ensemble des efforts déployés par le Distributeur visant
22 notamment à simplifier la relation du Distributeur avec la clientèle. Au 30 juin
23 2015, l'indicateur s'est détérioré par rapport au 30 juin 2014. Un volume important
24 d'appels relatifs à l'option de retrait des compteurs de nouvelle génération au
25 début de l'année 2015 explique cette détérioration. Le Distributeur a déjà mis en
26 place les mesures nécessaires afin de ramener le DMR à un niveau comparable à
27 celui de 2014 pour le reste de l'année 2015.
- 28 • Le Taux d'abandon téléphonique s'est amélioré en 2014 par rapport à 2013,
29 passant de 11 % à 7 % pour la clientèle résidentielle et de 10 % à 8 % pour la
30 clientèle commerciale. L'indicateur est stable en date du 30 juin 2015.
- 31 • Le nombre d'appels par client tend à diminuer sur l'horizon 2010-2014, en lien
32 avec l'augmentation constante du nombre de contacts Web.
- 33 • Le Taux de résolution au 1^{er} appel a légèrement diminué en 2014 par rapport à
34 2013 pour les clients résidentiels alors qu'il est resté stable pour les clients
35 commerciaux. Au 30 juin 2015, ce taux a légèrement augmenté (de 78 % à 79 %)
36 pour les clients résidentiels, mais a diminué pour les clients commerciaux
37 (de 69 % à 67 %) par rapport à la même période en 2014.
- 38 • Le Nombre de contacts Web par client est en augmentation depuis 2010, passant
39 de 0,29 en 2010 à 0,44 en 2014. Au 30 juin 2015, cet indicateur est de 0,46, soit

- 1 le double qu'à la même période en 2014, notamment suite à l'intégration d'un
- 2 nouveau service Web associé aux pannes et aux bilans des interruptions de
- 3 service en mode « carte géographique ».

**ANNEXE A :
DESCRIPTION DES INTRANTS
AUX INDICATEURS D'EFFICIENCE**

**TABLEAU A-1 :
COMPOSANTES DES INDICATEURS D'EFFICIENCE**

Composantes	Année historique	D-2015-018	Année témoin	Variation moyenne	Variation annuelle
	2012	2015	2016	2012-2016	2015-2016
Intrants (en M\$)					
Coût total des processus Distribution et SALC	2 208	2 309	2 151	-0,7%	-6,8%
Coût total du processus SALC	411	427	403	-0,5%	-5,6%
Coût total du processus Distribution	1 797	1 882	1 748	-0,7%	-7,1%
CEN des processus Distribution et SALC	1 155	1 169	1 172	0,4%	0,3%
CEN du processus SALC	386	392	396	0,7%	1,0%
CEN du processus Distribution	769	777	776	0,2%	-0,1%
IEN Distribution et SALC	8 697	9 455	9 437	2,1%	-0,2%
Inducteurs de coûts					
Nombre d'abonnements au Québec	4 096 267	4 218 580	4 255 050	1,0%	0,9%
Kilomètres de réseau (moyenne tension)	114 649	115 762	116 480	0,4%	0,6%
Ventes normalisées (GWh)	170 806	171 350	171 241	0,1%	-0,1%
Ventes normalisées qui transitent par le réseau de distribution (GWh)	116 274	116 732	117 760	0,3%	0,9%
Inflation (%) - avril 2015	1,5%	2,0%	2,0%	1,7%	2,0%

1 Le coût total et les charges d'exploitation nettes (CEN) utilisés dans le calcul des indicateurs
 2 intègrent les dépenses nécessaires à la réalisation des activités de base du Distributeur. Les
 3 coûts afférents aux éléments suivants sont donc exclus :

- 4 • approvisionnement en électricité ;
- 5 • service de transport ;
- 6 • interventions en efficacité énergétique (dont le PGEÉ) et BEIÉ ;
- 7 • projets tels que : Ajout de condensateurs sur le réseau de distribution (1 000 Mvar) et
- 8 Contrôle asservi de la tension et de la puissance réactive (CATVAR) ;
- 9 • comptes d'écarts : tarif BT et compte de nivellement.

10 Le tableau A-2 présente les rubriques comptables qui, aux fins de l'établissement des
 11 indicateurs d'efficacité, sont pris en compte dans le calcul du coût total, des CEN et des
 12 immobilisations en exploitation nettes (IEN).

**TABLEAU A-2 :
INTRANTS AUX INDICATEURS D'EFFICIENCE**

✓ = élément inclus	Coût total	CEN
Charges brutes directes		
Masse salariale	✓	✓
dont Charge de retraite	✓	
Autres charges directes	✓	✓
Récupération de coûts	✓	✓
Charges de services partagés	✓	✓
dont Rendement des fournisseurs	✓	✓
Coûts capitalisés	✓	✓
Frais corporatifs	✓	
Autres charges		
Achats de combustible		
Amortissement et retraits	✓	
Taxes (excluant le BEIÉ)	✓	
Achats d'électricité et service de transport		
Coût des capitaux empruntés	✓	
Coût des capitaux propres		
Revenus de facturation externe émise	✓	
Revenus de facturation interne émise	✓	
Crédit d'intérêts relié au remboursement gouvernemental	✓	

✓ = élément inclus	IEN
Valeur nette des immobilisations en exploitation au 31 décembre	✓
Valeur nette des contrats de location-financement au 31 décembre	✓
Valeur nette des actifs incorporels au 31 décembre	✓

ANNEXE B :
INDICATEURS D'EFFICIENCE SPÉCIFIQUES

**TABLEAU B-1 :
INDICATEURS D'EFFICIENCE SPÉCIFIQUES**

Description	Année historique	D-2015-018	Année témoin	Variation moyenne	Variation annuelle
	2012	2015	2016	2012-2016	2015-2016
Indicateurs globaux du Distributeur					
CEN Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé	0,68	0,68	0,68	0,0%	0,0%
IEN (k\$) par km de réseau	76,2	81,7	81,0	1,5%	-0,9%
Indicateurs processus Distribution					
Coût total Distribution (k\$) par km de réseau	15,7	16,3	15,0	-1,1%	-8,0%
CEN Distribution (¢) par kWh normalisé transité par le réseau	0,66	0,67	0,66	0,0%	-1,5%

**ANNEXE C :
DÉFINITION DES INDICATEURS
DE QUALITÉ DU SERVICE**

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) est un indice correspondant à la moyenne des notes de satisfaction des attentes associées à un segment de clientèle, pondérée¹⁶ par les notes d'importance attribuées par ce segment à ces mêmes attentes.

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 appelée « 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.

¹⁶ Sauf pour l'ISC- Clients grande puissance pour lequel il s'agit d'une moyenne simple des attentes pour l'année 2015.

Délai moyen de raccordement simple en aérien

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 :
$$\frac{\text{Nombre total de jours pour le traitement des demandes de raccordement simple en aérien excluant le nombre total de jours d'attente relevant du client entre la date de réception et la mise sous tension}}{\text{Nombre de demandes de raccordement simple en aérien}}$$

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 :
$$\frac{\text{Nombre total de jours pour le traitement des demandes de prolongement de réseau en aérien incluant le nombre total de jours des activités sous la responsabilité du client}}{\text{Nombre de demandes de prolongement de réseau en aérien}}$$

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

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

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 :
$$\frac{\Sigma (\text{nombre de clients avisés et pour lesquels la planification a été respectée})}{\Sigma (\text{nombre de clients impliqués dans une interruption planifiée})}$$

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

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 :
$$\frac{\text{Somme des secondes s'écoulant entre l'inscription dans une file d'attente et la réponse du représentant}}{\text{Nombre total d'appels}}$$

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

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

Nombre de courriels par client

Définition : Nombre de courriels libres reçus par client pour la clientèle résidentielle et commerciale.

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Nombre de courriels libres reçus des clients résidentiels et commerciaux}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

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

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