

EFFICIENCE ET PERFORMANCE DU DISTRIBUTEUR

TABLE DES MATIÈRES

1. INDICATEURS D'EFFICIENCE	5
2. INDICATEURS DE PERFORMANCE EN MATIÈRE DE QUALITÉ DU SERVICE	6
2.1. Propositions et suivis demandés par la Régie	6
2.2. Modifications et ajouts proposés par le Distributeur.....	7
2.3. Évolution de la performance.....	9
ANNEXE A : DÉFINITION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE.....	15

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Indicateurs de qualité du service du Distributeur.....	10
Tableau 2 : Indice de satisfaction de la clientèle au 30 juin 2017 et 2018 - détail par dimension du service.....	11

1 À la section 1, le Distributeur fait état du résultat de ses réflexions à l'égard de la
2 présentation des indicateurs d'efficacité dans le contexte du mécanisme de réglementation
3 incitative (MRI).

4 À la section 2, le Distributeur présente ses indicateurs de performance en matière de qualité
5 du service. Il fait d'abord le suivi des demandes de la Régie des précédents dossiers
6 (section 2.1) et présente ses propositions d'indicateurs (section 2.2). Le Distributeur montre
7 ensuite les résultats de l'évolution de la performance en matière de qualité du service et
8 donne les principaux faits saillants de l'évolution de ces indicateurs (section 2.3).

1. INDICATEURS D'EFFICACITÉ

9 Depuis la demande tarifaire R-3644-2007¹ et jusqu'au dernier dossier tarifaire, le Distributeur
10 utilisait huit indicateurs d'efficacité internes pour rendre compte de sa performance sur le
11 plan des coûts. Les coûts étaient alors projetés sur la base de la méthode du coût de
12 service.

13 Dans le contexte du MRI, le Distributeur n'est plus en mesure de calculer ces indicateurs
14 pour une année témoin, et ce, pour les raisons suivantes :

- 15 • Les intrants des indicateurs en lien avec les charges d'exploitation nettes (CEN) et les
16 immobilisations en exploitation nettes (IEN) sont couverts par la formule d'indexation
17 et ne peuvent être isolés.
- 18 • Les achats de combustible et le coût des capitaux propres sont exclus des indicateurs
19 basés sur le coût total de distribution et services à la clientèle. Or, ces éléments font
20 maintenant partie de la formule d'indexation et ne peuvent être isolés.

21 Par ailleurs, le Distributeur tient à souligner que même si les indicateurs basés sur le coût
22 total avaient pu être calculés, les principaux écarts entre les résultats de l'année 2018 et
23 ceux de 2019 auraient reflété la variation induite par la formule d'indexation² et la variation
24 des facteurs hors de son contrôle que sont les facteurs d'exclusion (Y) et les facteurs
25 exogènes (Z). Dans ce contexte, la présentation de ces indicateurs aurait perdu de sa
26 pertinence, car ces derniers ne permettraient plus de rendre compte de la performance du
27 Distributeur au regard de ses coûts.

¹ Pièce HQD-3, document 1, section 1.

² En 2019, la formule d'indexation représente 93 % des coûts de distribution et services à la clientèle ; voir la pièce HQD-8, document 1, tableau 1.

2. INDICATEURS DE PERFORMANCE EN MATIÈRE DE QUALITÉ DU SERVICE

2.1. Propositions et suivis demandés par la Régie

1 Dans sa décision D-2018-025³, la Régie demande au Distributeur de déposer, dans le
2 présent dossier, un rapport sur l'état d'avancement des travaux du groupe de travail sur les
3 indicateurs de performance et de mesure de la satisfaction dans les processus associés aux
4 raccordements et aux prolongements de réseau (« groupe de travail multipartite »).

Indicateur *Taux de respect des engagements à la 1^{re} date annoncée au client*

5 En suivi de la décision D-2016-033, le Distributeur a présenté, dans le dossier tarifaire 2017-
6 2018, l'indicateur *Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants*
7 *multiples* en réponse à la demande de la Régie de proposer un indicateur complémentaire à
8 celui du *Délai moyen de raccordement simple en aérien*. La Régie n'a pas retenu l'indicateur
9 proposé par le Distributeur et demande de mettre en place le groupe de travail multipartite.

10 À la suite de la demande de la Régie de se pencher sur le développement d'indicateurs de
11 performance et de mesure de la satisfaction, le Distributeur a tenu deux rencontres avec des
12 représentants de l'APCHQ, l'UPA et l'UMQ⁴.

13 Lors de la rencontre initiale, tenue le 9 novembre 2017, le Distributeur a présenté ses
14 propositions et recueilli les premiers commentaires des participants, tant sur le plan des
15 indicateurs que sur la mesure de la satisfaction. Le Distributeur a également demandé aux
16 intervenants de compléter un formulaire de positionnement sur les deux sujets traités afin de
17 spécifier, le cas échéant, leurs réserves, commentaires et exigences.

18 Lors de la deuxième rencontre, tenue le 19 juin 2018, le Distributeur a présenté ses
19 dernières propositions d'indicateurs et l'état d'avancement des travaux visant à mesurer la
20 satisfaction. À cette rencontre, il y a eu entente entre les participants pour retirer les
21 indicateurs *Délai moyen de prolongement de réseau aérien et souterrain / délai d'attente*
22 *client* et les remplacer par l'indicateur *Taux de respect des engagements à la 1^{re} date*
23 *annoncée au client*.

24 Ce nouvel indicateur mesure la performance du Distributeur à respecter la première date
25 d'engagement (date promise) donnée au client lors de l'étape de la qualification des
26 demandes pour tous les types de demandes de mises en service, sauf si la cause de la
27 révision est attribuable au client ou à un plan d'urgence de rétablissement de service (PURS)
28 lors d'événements majeurs. Les demandes des clients relatives aux travaux de mesurage
29 sont exclues de l'indicateur.

30 L'indicateur est présenté sous forme de pourcentage, soit le nombre total de demandes
31 mises en service avant ou à la date de livraison promise au client, par rapport à l'ensemble
32 des demandes de mises en service. Il revient au Distributeur de bien évaluer, dès le premier

³ Décision D-2018-025, paragraphe 63.

⁴ La rencontre du 19 juin 2018 s'est tenue en l'absence d'un représentant de l'UMQ.

1 contact avec le client, le temps d'ingénierie et de réalisation des travaux en fonction de la
2 nature du raccordement et des caractéristiques propres à chaque cas. Il est de son devoir
3 aussi de s'assurer que l'ensemble des conditions préalables ont été respectées par le client.

4 Contrairement aux indicateurs remplacés, qui ne visaient que les demandes de promoteurs
5 en aérien et en souterrain, cet indicateur reflète la capacité du Distributeur à prendre en
6 compte le besoin du client, les attentes du client et l'ampleur des projets. Le respect de
7 l'indicateur oblige une gestion rigoureuse pour répondre à cette première date promise. De
8 plus, cet indicateur sera le reflet du résultat de l'ensemble des actions mises en place par le
9 Distributeur dans les deux dernières années afin de personnaliser l'expérience client sur le
10 plan des travaux liés au réseau de distribution.

11 Concernant la mesure de la satisfaction à l'égard des travaux de raccordement et de
12 prolongement de réseau, le Distributeur a présenté, lors de la rencontre en juin 2018, la
13 méthode et le contenu proposé pour sonder la satisfaction des membres des intervenants.
14 Pour l'UPA et l'APCHQ, un sondage téléphonique post-transaction mesurant des demandes
15 de mises en service sera effectué. Il est prévu que les résultats au 30 juin et au 31 décembre
16 soient présentés à l'UPA et à l'APCHQ. Les premiers résultats devraient être disponibles
17 pour la fin de l'année 2018.

18 L'UMQ et le Distributeur ont convenu d'une rencontre annuelle avec les principaux dirigeants
19 du Distributeur afin de discuter des contraintes vécues par chacune des parties. Il est
20 également prévu qu'un sondage annuel soit réalisé par l'UMQ auprès d'un échantillon de ses
21 membres. Le Distributeur participera à l'élaboration du sondage. Par ailleurs, le Distributeur
22 et l'UMQ ont convenu aussi de poursuivre leurs discussions sur des dossiers d'intérêts
23 mutuels dans le cadre d'un comité de travail.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver l'ajout de l'indicateur *Taux de respect des engagements à la 1^{re} date annoncée au client* et le retrait des indicateurs *Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client* et *Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client*.

2.2. Modifications et ajouts proposés par le Distributeur

24 Le Distributeur propose d'ajouter deux nouveaux indicateurs en lien avec ses efforts
25 d'amélioration de la performance du réseau et sa volonté d'optimiser la fiabilité du service
26 électrique. Ces indicateurs utilisent des variables différentes mais très complémentaires à
27 celles de l'indice de continuité. Ils font déjà l'objet d'un suivi par le Distributeur conjointement
28 avec l'indice de continuité.

29 Le Distributeur présente ensuite deux modifications apportées aux indicateurs existants.

Indicateur *Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)*

1 L'indicateur *Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)*
2 correspond à la somme des durées des pannes de chaque client (CHI) par rapport au
3 nombre de clients interrompus en raison d'une panne. Il représente donc uniquement le point
4 de vue des clients qui ont ressenti une ou des pannes au cours d'une année.

5 Le résultat de l'indicateur est en lien direct avec la capacité du Distributeur à rétablir
6 l'alimentation des clients lors de pannes. Sa facilité à rétablir l'alimentation est fonction de la
7 conception et de l'exploitation de son réseau électrique ainsi que de la disponibilité de ses
8 ressources.

9 Il est par ailleurs un des indices de performance privilégiés par les distributeurs d'électricité
10 comme mesure de la fiabilité de leur service électrique. C'est un standard reconnu par
11 l'industrie tel qu'il est décrit dans IEEE Standard 1366. Le *Customer Average Interruption*
12 *Duration Index* (CAIDI) est déposé auprès des organismes de réglementation un peu partout
13 en Amérique du Nord, notamment en Colombie-Britannique.

Indicateur *Nombre de pannes basse tension*

14 Les indicateurs sur la continuité de service présentement suivis dans les dossiers
15 réglementaires, IC brut et normalisé, ne considèrent pas les événements (pannes et
16 interruptions planifiées) sur le réseau de basse tension. Quoique leur volumétrie soit
17 importante, ces événements n'auraient que peu d'impact global sur l'IC (quelques minutes)
18 car peu de clients sont touchés par événement.

19 Les principales causes qui affectent le nombre d'interruptions en basse tension sont
20 associées aux équipements (surchage, défaillance associée à l'âge ou à l'exploitation) et à
21 la faune.

22 Dans les prochaines années, le Distributeur veut identifier et mettre en place des solutions
23 afin de maintenir ou de diminuer l'occurrence de ce type de problème à moyen et long
24 termes. Dans ce contexte, il est intéressant de suivre l'évolution de cet indicateur afin de
25 mettre en relation l'impact des solutions apportées sur la variation de l'indicateur dans le
26 temps. L'implantation de solutions aura un impact favorable sur la gestion de la main-
27 d'œuvre tout en améliorant la fiabilité du service.

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver l'ajout des indicateurs de fiabilité du service *Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)* et *Nombre de pannes basse tension*.

Indicateur *Indice de satisfaction de la clientèle*

- 1 À la suite d'une restructuration des activités visant les clients Affaires et Grands comptes en
2 2017, il a été décidé d'unifier les ISC Affaires et ISC Grands comptes en une seule mesure.
3 En effet, les agents responsables des activités de service auprès des clients Affaires
4 couvraient également les activités transactionnelles de la clientèle Grands comptes. Les
5 agents étaient donc déjà en lien d'affaires avec ces clients de façon complémentaire avec les
6 délégués. Ces derniers sont maintenant responsables de l'accompagnement des clients
7 dans leurs projets d'accroissement de charges et de nouvelles ventes. De plus, les questions
8 des deux sondages étaient similaires.
- 9 Pour ces raisons, l'unification des deux indices est privilégiée.

Indicateur *Taux de fréquence des accidents*

- 10 Les paramètres de l'indicateur *Taux de fréquence des accidents* ont été revus au 1^{er} janvier
11 2018 afin de tenir compte de l'impact des blessures des employés sur la capacité de
12 réalisation des activités de l'entreprise sans se limiter aux événements indemnisés par la
13 Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Il considère tous
14 les événements ayant entraîné une perte de temps et une assignation temporaire (soit
15 l'absence complète de l'employé ou sa présence partielle).
- 16 Le Distributeur utilise déjà cet indicateur pour apprécier le résultat de ses efforts en matière
17 de santé et sécurité au travail. Il est fiable et soutenu par des processus de suivi, de
18 vérification et de diffusion rigoureux. Il a également l'avantage d'être largement utilisé et
19 reconnu dans l'industrie.

2.3. Évolution de la performance

- 20 Le tableau 1 présente les résultats annuels des indicateurs de qualité du service, pour une
21 période de 5 ans (2013 à 2017) ainsi que les résultats du premier semestre de 2017 et de
22 2018. Ce tableau intègre les propositions du Distributeur au présent dossier. La définition
23 complète des indicateurs est présentée à l'annexe A.

**TABLEAU 1 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR**

INDICATEURS		UNITÉ DE MESURE	2013	2014	2015	2016	2017	2017 juin	2018 juin
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE									
Indices de satisfaction ^{(1),(2)}									
Clients Résidentiels	indice sur 10					8,1	8,2	8,2	8,3
Clients Commerciaux	indice sur 10					7,9	8,0	7,9	8,0
Clients Affaires ⁽¹⁾	indice sur 10					8,1	8,2	8,2	8,2
Clients Grands comptes ⁽¹⁾	indice sur 10					8,1	8,2	8,2	---
ISC combiné R - C - A	indice sur 10					8,1	8,2	8,2	8,2
Clients Grande puissance	indice sur 10		8,3	8,3	8,2	8,3	8,5	8,5	8,5
FIABILITÉ DU SERVICE									
Indice de continuité - Distribution									
Indice de continuité brut	minutes		474	159	195	338	278	124	170
Indice de continuité normalisé	minutes		126	120	143	143	162	71	72
Nombre de pannes basse tension	nombre		27 645	26 014	25 716	27 166	26 911	11 677	12 620
Durée moyenne des interruptions par client (BT et MT)	minutes		214	100	108	134	134	135	150
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE									
Demandes d'alimentation									
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours		6,1	6,6	7,7	7,1	6,6	6,0	6,6
Taux de respect des engagements à la 1 ^{re} date annoncée au client ⁽³⁾	%		69	71	63	69	85	87	92
Interruptions planifiées									
Taux de respect global des interruptions planifiées ⁽⁴⁾	%		91	91	93	92	81	88	85
Relève de compteurs									
Taux de relève de compteurs	%		93	94	92	96	97	97	97
SERVICES À LA CLIENTÈLE									
Délai moyen de réponse téléphonique									
Clients résidentiels	secondes		237	174	205	87	76	63	83
Clients commerciaux	secondes		231	158	190	93	85	64	107
Taux d'abandon téléphonique									
Clients résidentiels	%		11%	7%	7%	5%	5%	5%	5%
Clients commerciaux	%		10%	8%	9%	4%	4%	3%	5%
Appels des clients									
Nombre d'appels par client	nbre		0,87	0,77	0,74	0,69	0,66	0,33	0,33
Taux de résolution au 1er appel									
Clients résidentiels	%		80%	78%	79%	82%	84%	83%	82%
Clients commerciaux	%		69%	69%	69%	74%	76%	75%	77%
Contacts Web									
Nombre de contacts Web par client ⁽⁵⁾	nbre		0,37	0,44	1,47	2,52	4,34	2,25	2,69
SÉCURITÉ									
Sécurité du public									
Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre		1	3	5	3	5	5	2
Sécurité des employés									
Taux de fréquence des accidents ⁽⁶⁾	nbre par 200 000 heures travaillées		4,0	4,0	3,4	3,6	3,3	3,2	2,7

- 1 Les résultats de l'ISC des segments des clients Résidentiels, Commerciaux, Affaires et Grands comptes ne sont pas disponibles pour les années antérieures à 2016 puisque la méthodologie de calcul ainsi que la segmentation de la clientèle ont changé en 2016. En 2018, le segment des clients Grands comptes a été intégré à celui du segment des clients Affaires.
- 2 Une bonne proportion des questions composant l'ISC Grande puissance a été reformulée en 2017, il faut donc user de prudence avec la comparaison des résultats à ceux des années antérieures.
- 3 Les résultats du *Taux de respect des engagements à la 1^{re} date annoncée au client* de 2017 et 2018 ne sont pas totalement comparables aux résultats antérieurs en raison de la difficulté à réaliser l'analyse des causes de report, notamment les cas d'événements majeurs, et à ajuster l'indicateur des années historiques.
- 4 Les intrants du calcul du *Taux de respect global des interruptions planifiées* ont été modifiés en 2017, il faut user de prudence avec la comparaison des résultats de 2017 et 2018 avec ceux des années antérieures.
- 5 Les résultats du *Nombre de contacts Web par client* des années antérieures à 2015 ne sont pas comparables à ceux des années subséquentes, les définitions n'étant pas les mêmes.
- 6 Le résultat du *Taux de fréquence des accidents* de 2018 n'est pas comparable aux résultats des années subséquentes, les définitions n'étant pas les mêmes.

Satisfaction de la clientèle

- 1 Au terme du premier semestre de 2018, l'**ISC combiné** ainsi que l'**ISC Grande puissance**
 2 sont stables comparativement aux résultats du premier semestre 2017.

TABLEAU 2 :
INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU 30 JUIN 2017 ET 2018
- DÉTAIL PAR DIMENSION DU SERVICE

Dimensions du service					
Segments de clientèle	Qualité et continuité de l'alimentation électrique	Facture (sans tenir compte du prix)	Produits et services pour mieux gérer la consommation et les coûts énergétiques	Service à la clientèle (accueil et traitement des demandes)	ISC par segment (moyenne des quatre dimensions par client)
au 30 juin 2017					
Résidentiel (R)	8,4	8,4	7,7	8,3	8,2
Commerciaux (C)	8,3	8,3	7,1	8,0	7,9
Affaires (sans GC)	8,2	8,7	7,4	8,3	8,2
Grands comptes (GC)	7,9	8,6	8,1	8,4	8,2
ISC combiné R-C-A-GC					8,2
Grande puissance					8,5
au 30 juin 2018					
Clients Résidentiels (R)	8,5	8,4	7,8	8,3	8,3
Clients Commerciaux (C) ⁽¹⁾	8,3	8,4	7,3	8,1	8,0
Clients Affaires (incl GC) ⁽¹⁾	8,2	8,8	7,3	8,4	8,2
ISC combiné R-C-A					8,2
Grande puissance					8,5

⁽¹⁾ En 2018, le segment des clients Grands comptes a été intégré à celui du segment des clients Affaires.

Fiabilité du service

- 3 En date du 30 juin 2018, avec 170 minutes d'interruption, l'**IC brut** est supérieur à celui au
 4 30 juin 2017 (124 minutes). L'augmentation de l'**IC brut** est, de façon générale, attribuable à
 5 l'augmentation du nombre et de l'ampleur des pannes. Plusieurs événements climatiques ont
 6 eu une incidence sur le résultat de l'**IC brut** au 30 juin 2018 dont celui survenu les 4 et 5 mai
 7 2018 (vents de plus de 90 km/h). Sans ce dernier événement, l'**IC brut** serait d'environ
 8 130 minutes.

- 9 Quant à l'**IC normalisé**, il est pratiquement identique à celui de l'an dernier, à pareille date,
 10 soit 72 minutes comparativement à 71. Toutefois, l'**IC normalisé** pour l'année 2017 est
 11 supérieur à la moyenne des 5 dernières années. Sur la base d'une première analyse portant
 12 sur les facteurs ayant un impact sur l'indicateur, le Distributeur a choisi d'introduire deux
 13 nouveaux indicateurs (section 2.2) afin d'avoir un portrait plus global de la mesure de la
 14 fiabilité du service. Le Distributeur poursuit ses analyses et déposera le fruit de ses travaux
 15 dans un prochain dossier tarifaire.

1 Le nouvel indicateur **Nombre de pannes basse tension** est en hausse d'environ 8 % au
2 30 juin 2018 (12 620 pannes) comparativement à pareille date en 2017 (11 677 pannes).
3 L'analyse des causes fait ressortir une augmentation plus marquée des pannes liées aux
4 équipements (+ 238 pannes) et à la faune (+ 639 pannes). Considérant les grands froids
5 hivernaux au début de 2018, les équipements, principalement les transformateurs et les
6 fusibles, ont été soumis à des conditions climatiques difficiles qui ont eu un impact sur le
7 nombre de pannes. Les pannes causées par la faune sont principalement associées aux
8 petits mammifères. Les analyses se poursuivent et des actions d'amélioration seront mises
9 en place pour réduire le nombre de ces pannes.

10 Le résultat du nouvel indicateur **Durée moyenne des interruptions par client (basse et**
11 **moyenne tensions)** est directement influencé par le volume des pannes (en hausse de
12 10 % au 30 juin 2018 comparativement au 30 juin 2017), mais aussi par l'ampleur des
13 événements météorologiques occasionnant des jours d'événements majeurs. L'événement
14 climatique des 4 et 5 mai 2018 a influencé fortement le résultat au 30 juin 2018
15 (167 minutes) comparativement à celui au 30 juin 2017 (135 minutes).

Alimentation électrique

16 En date du 30 juin 2018, l'indicateur **Délai moyen de raccordement simple en aérien** est
17 de 6,6 jours, comparativement à 6,0 jours au 30 juin 2017. Ce résultat se situe toujours bien
18 en deçà de l'objectif de 10 jours ouvrables.

19 En ce qui a trait au nouvel indicateur **Taux de respect des engagements à la 1^{re} date**
20 **annoncée au client**, le résultat obtenu au 30 juin 2018 est en nette amélioration
21 comparativement à ceux au 30 juin 2017 et aux années précédentes⁵. Tous les efforts
22 déployés ces dernières années en lien avec les échanges avec les différents intervenants,
23 partenaires et associations afin de mieux cerner leurs attentes et besoins ainsi qu'avec la
24 mise en place du Centre de gestion des services techniques aux clients (CGSTAC) portent
25 fruits. Les résultats obtenus montrent bien que le client est au cœur des préoccupations et
26 des activités du Distributeur.

27 Le **Taux de respect global des interruptions planifiées** obtient un résultat cumulatif de
28 85 % au 30 juin 2018, comparativement à 86 % au 30 juin 2017. En considérant que depuis
29 2017, le Distributeur prend en compte tous les clients qui ont été avisés d'une interruption
30 planifiée quel que soit l'incidence des travaux sur le client ou la durée de l'interruption, le
31 Distributeur en conclut que le résultat est assez stable⁶. La modification qui a été apportée
32 au calcul de l'indicateur vise à améliorer le service à la clientèle par une mesure plus
33 contraignante de l'indicateur.

⁵ Comme mentionné précédemment, les résultats de l'indicateur antérieurs à 2017 ne sont pas totalement comparables à ceux de 2017 et 2018 en raison de la difficulté à réaliser l'analyse des causes de report, notamment les cas d'événements majeurs, et à ajuster l'indicateur des années historiques.

⁶ Les intrants du calcul de l'indicateur ayant été modifiés en 2017 (voir le détail au dossier R-4011-2017, pièce HQD-2, document 1 [B-0006]), il faut user de prudence avec la comparaison des résultats de 2017 et 2018 avec ceux des années antérieures.

Services à la clientèle

1 Le Distributeur constate que l'ensemble des services offerts depuis 2016 ont eu un impact
2 favorable sur les résultats des indicateurs *Délai moyen de réponse téléphonique*, *Taux*
3 *d'abandon téléphonique*, *Nombre d'appels par client* et *Nombre de contacts Web par client*.

4 Dans un contexte d'amélioration, de simplification et de personnalisation de l'offre aux
5 clients, le Distributeur poursuit ses actions. Ainsi, la nouvelle facture résidentielle a été
6 lancée au début de 2018. Le Distributeur continue d'élargir son offre de libres-services sur le
7 Web et de bonifier son application mobile afin de répondre aux attentes de la clientèle dans
8 l'optique d'une plus grande autonomie et d'un accès facilité à divers services transactionnels
9 et informationnels :

- 10 • mise à jour des données personnelles, changement d'adresse, prise d'une entente de
11 paiement simple et signalement d'une panne ;
- 12 • suivi du portrait de la consommation, des demandes de travaux et des interruptions
13 planifiées (Info-pannes).

14 L'hiver 2017-2018 particulièrement froid a entraîné une augmentation, au premier semestre
15 de 2018 par rapport à celui de 2017, des appels aux centres de relations clientèle
16 (environ 3 % de plus) et du temps de traitement, ce qui a eu une incidence défavorable sur
17 les résultats du ***Délai moyen de réponse téléphonique*** et du ***Taux d'abandon***
18 ***téléphonique***. Les appels reçus concernaient les demandes d'information sur le solde de la
19 facture et la consommation, la mise à jour de la mensualité des clients au Mode de
20 versements égaux (MVE) mais aussi la prise d'une entente de paiement.

21 Au 30 juin 2018, le résultat de l'indicateur ***Taux de résolution au premier appel*** s'est
22 amélioré pour les clients commerciaux par rapport à celui de l'année 2017, alors que
23 l'indicateur tend à se maintenir pour les clients résidentiels.

ANNEXE A :

DÉFINITION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE

Indice de satisfaction de la clientèle combiné

Définition : Mesure la satisfaction des clients quant aux quatre principales dimensions du service d'Hydro-Québec, soit la qualité et continuité du service électrique, la facture (sans tenir compte du prix), les produits et services en gestion de consommation et le service à la clientèle.

Méthode de calcul : 1- Calcul d'un ISC par client : la satisfaction à l'égard de chaque dimension est évaluée sur une échelle de 1 à 10 pour chaque client dans chacun des segments de la clientèle. Un ISC est calculé par client (moyenne arithmétique des quatre dimensions du service).

2- Calcul d'un ISC par segment de clientèle : la moyenne des ISC de l'ensemble des clients d'un segment constitue l'ISC du segment.

3- Calcul de l'ISC combiné Résidentiels-Commerciaux-Affaires (R-C-A) : La moyenne des ISC de chaque segment de clients concernés est pondérée en fonction des revenus respectifs de chacun des segments pour composer l'ISC global de l'ensemble des clients (sauf grande puissance).

Indice de satisfaction de la clientèle grande puissance

Définition : Mesure la satisfaction des clients à l'égard de 15 questions portant sur des dimensions spécifiques du service.

Méthode de calcul : 1- Calcul d'un ISC par client : moyenne des 15 dimensions du service pour chacun des clients.

2- Calcul de la moyenne des ISC de l'ensemble des clients.

Indice 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 :

$$\frac{\text{Somme des clients} \times \text{minutes interrompues (pannes et interruptions programmées) en moyenne tension}}{\text{Somme des clients alimentés en moyenne tension}}$$

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 qualifiée de « 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.

Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)

Définition : Mesure la moyenne des durées des pannes en heures par client ayant subi une panne (CHI) autant sur le réseau basse tension que moyenne tension. Les interruptions planifiées et les pannes du Transporteur sont exclues.

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Somme (durées en heures de l'interruption x nombre de clients avec service interrompu)}}{\text{Somme des clients avec service interrompu}}$$

Nombre de pannes basse tension

Définition : Représente le nombre de pannes sur le réseau basse tension selon les natures de cause suivantes :

- Conditions atmosphériques
- Équipements
- Faune
- Foudre
- Public
- Végétation
- Interventions du Distributeur
- Inconnues

Délai moyen de raccordement simple en aérien

Définition : Représente le nombre de jours moyen entre la date de réception d'une demande de raccordement simple en aérien et la mise sous tension. L'indicateur utilise le nombre cumulé de jours associés aux activités sous la responsabilité du Distributeur. Les délais attribuables aux clients sont exclus du calcul.

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

Taux de respect des engagements à la 1^{re} date annoncée au client

Définition : Mesure la performance de respect de la première date d'engagement (date promise) donnée au client lors de l'étape de la qualification des demandes pour tous les types de demandes mises en service (excluant les demandes de mesurage), sauf si la cause de la révision est attribuable au client ou à un plan d'urgence de rétablissement de service (PURS) lors d'événements majeurs.

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Nombre de demandes clients mises en service avant ou à la date de livraison promise}}{\text{Nombre total de demandes clients mises en service}}$$

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

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

Nombre de contacts Web par client

Définition : Nombre de contacts Web incluant le Web transactionnel – automatisé et informationnel, l'ensemble des formulaires Web et les courriels libres par client pour la clientèle résidentielle et commerciale (clientèle de masse).

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de contacts Web (transactionnels et automatisés + informationnels + par formulaires Web)} + \text{Nombre de courriels libres}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

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 :

$$\frac{\text{Nombre d'accidents avec assignation temporaire et perte de temps} \times 200\,000 \text{ heures travaillées}}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$$