

INDICATEURS DE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR

1 Le présent document fait état, au moyen d'indicateurs, de la performance opérationnelle des
2 activités du Distributeur et de la qualité du service. Il reflète les derniers changements
3 reconnus par la Régie dans la décision D-2017-022.

4 Les indicateurs présentés concernent :

- 5 • la satisfaction de la clientèle, évaluée selon un indice pour chaque segment de
6 clientèle ;
- 7 • la fiabilité du service électrique, mesurée par l'indice de continuité du service ;
- 8 • l'alimentation électrique, mesurée par :
 - 9 ○ les délais moyens de raccordement et de prolongement de réseau liés aux
10 demandes d'alimentation des clients,
 - 11 ○ le taux de respect global des interruptions planifiées,
 - 12 ○ le taux de relève de compteurs ;
- 13 • les services à la clientèle, évalués à partir de cinq indicateurs, soit :
 - 14 ○ le délai moyen de réponse téléphonique,
 - 15 ○ le taux d'abandon téléphonique,
 - 16 ○ le nombre d'appels par client,
 - 17 ○ le taux de résolution au 1^{er} appel,
 - 18 ○ le nombre de contacts Web par client ;
- 19 • la sécurité du public, mesurée par le nombre de décès provoqués par électrocution
20 dans la population ainsi que la sécurité des employés, établie selon le nombre
21 d'accidents par 200 000 heures travaillées.

22 Une définition des indicateurs ainsi que certaines explications de leur évolution
23 accompagnent le tableau des résultats. La période couverte par ces indicateurs va du
24 1^{er} janvier au 31 décembre 2016. L'année 2015 apparaît dans le tableau aux fins de
25 comparaison.

1. RÉSULTATS

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2016	2015
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE			
Indices de satisfaction			
Clients Résidentiels ⁽¹⁾	indice sur 10	8,1	
Clients Commerciaux ⁽¹⁾	indice sur 10	7,9	
Clients Affaires ⁽¹⁾	indice sur 10	8,1	
Clients Grands comptes ⁽¹⁾	indice sur 10	8,1	
Clients Grande puissance	indice sur 10	8,3	8,2
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE			
Indice de continuité - Distribution			
Indice de continuité brut	minutes	338	195
Indice de continuité normalisé	minutes	143	143
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE			
Demandes d'alimentation			
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	7,1	7,7
Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client	jours	230 : 170	243 : 186
Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client	jours	411 : 388	355 : 328
Interruptions planifiées			
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	92	93
Relève de compteurs			
Taux de relève de compteurs	%	96	92
SERVICES À LA CLIENTÈLE			
Délai moyen de réponse téléphonique			
Clients résidentiels	secondes	87	205
Clients commerciaux	secondes	93	190
Taux d'abandon téléphonique			
Clients résidentiels	%	5%	7%
Clients commerciaux	%	4%	8%
Appels des clients			
Nombre d'appels par client	nbre	0,69	0,74
Taux de résolution au 1er appel			
Clients résidentiels	%	82%	79%
Clients commerciaux	%	74%	69%
Contacts Web			
Nombre de contacts Web par client ⁽²⁾	nbre	2,52	1,47
SÉCURITÉ			
Sécurité du public			
Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre	3	5
Sécurité des employés			
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	3,6	3,4

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.

² Le calcul de l'indicateur Contacts Web a été modifié afin de se conformer à la décision D-2017-022 (paragraphe 54). Le résultat de l'année 2015 a été révisé afin de rendre les données comparables.

2. DÉFINITION ET NOTES

Indice de satisfaction de la clientèle

Définition : Mesure la satisfaction des clients quant aux quatre principales dimensions du service d'Hydro-Québec soit la qualité et la 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.

Pour la clientèle Grande Puissance :

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 : 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-Grands comptes (R-C-A-GC) : la moyenne des ISC de chaque segment de clients concerné est pondérée en fonction des revenus respectifs de chacun des segments pour composer l'ISC global de l'ensemble des clients (sauf Grande puissance).

Pour la clientèle Grande Puissance :

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.

Note :

Nouvelle méthodologie introduite en 2016 en vertu de la décision D-2017-022 (paragraphe 46).

La nouvelle méthodologie, basée sur des sondages simplifiés, permet d'évaluer directement les services offerts par le Distributeur sur une base identique pour tous les segments de la clientèle. Le tableau suivant présente les résultats par dimension du service :

Au 31 décembre 2016					
Segment	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
Résidentiel (R)	8,4	8,3	7,6	8,1	8,1
Commerciaux (C)	8,3	8,2	7,1	7,8	7,9
Affaires (sans GC)	8,0	8,6	7,3	8,2	8,1
Grands comptes (GC)	7,7	8,6	8,0	8,5	8,1
ISC combiné R-C-A-GC					8,1

Au terme de l'année 2016, l'ISC combiné (R-C-A-GC) se situe à 8,1. Le segment des clients commerciaux affiche le plus faible taux de satisfaction avec 7,9.

L'ISC combiné ainsi que la satisfaction à l'égard des quatre dimensions sont demeurés stables au cours de l'année 2016, avec une légère amélioration pour les clients commerciaux et d'affaires au second semestre.

Pour la clientèle Grande Puissance, l'ISC des clients sondés se situe à 8,3, soit à un dixième de point au-dessus de celui de l'année 2015.

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 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.

Note :

L'année 2016 est la 2^e année en importance des dix dernières années pour ce qui est de l'IC brut avec 338 minutes d'interruption de service. En effet, la clientèle du Distributeur aura connu, en 2016, 17 journées d'événement climatique majeur, comparativement à 4 journées en 2015 et à 11 journées en moyenne pour les dix dernières années. En comparaison, l'année 2015 figurait parmi les trois années de la même période les moins affectées par des événements majeurs.

Une fois l'impact des journées d'événement majeur retiré, l'année 2016 est équivalente à 2015 avec un IC normalisé de 143 minutes.

Délai moyen de raccordement simple en aérien - Distributeur

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 associé aux activités sous la responsabilité du Distributeur. Sont exclus du calcul, les délais attribuables aux clients.

Méthode de calcul :

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
Nombre de demandes de raccordement simple en aérien

Note :

Des modifications apportées aux processus de raccordement en 2015 ont fait en sorte que certains travaux d'ajout de transformateurs sont maintenant inclus dans les demandes de raccordement simple. Le traitement des demandes des clients s'en trouve amélioré mais cela a contribué à l'augmentation du délai moyen de raccordement simple par rapport aux années précédentes. Au cours de l'année 2016, le Distributeur a toutefois amélioré le traitement de ces demandes faisant passer le délai de 7,7 jours en 2015 à 7,1 jours en 2016.

Délai moyen de prolongement de réseau aérien / Délai d'attente client

Définition:

1^{re} partie : Représente le nombre de jours moyen 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 : 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
Nombre de demandes de prolongement de réseau en aérien

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 aérien

Note :

En 2016, le délai moyen brut des demandes de prolongement de réseau en aérien a diminué de façon proportionnelle au délai d'attente des clients par rapport à 2015. La mise en place des unités de gestion et de coordination du Centre de gestion des services techniques aux clients (CGSTAC) en avril 2016 explique en grande partie cette baisse des délais.

Délai moyen de prolongement de réseau souterrain / Délai d'attente client

Définition: 1^{re} partie : Représente le nombre de jours moyen 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

Note :

Pour les demandes de prolongement en souterrain, les délais bruts ont augmenté de façon proportionnelle aux délais associés aux clients entre 2015 et 2016. En raison du faible nombre de projets de promoteurs en souterrain mis en service, l'impact des délais exceptionnels associés à un seul projet, compte tenu de sa complexité, vient expliquer la hausse des délais pour 2016.

Par ailleurs, le traitement des demandes de prolongement en souterrain a peu bénéficié de la mise en place du CGSTAC qui s'est effectuée de façon graduelle à partir d'avril 2016 en mettant l'emphase sur les demandes de raccordement en réseau aérien. Avec la prise en charge des demandes de raccordement en souterrain par les équipes de gestion et de coordination, le Distributeur s'attend à ce que le délai pour ce type de demande s'améliore au cours de l'année 2017.

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

Note :

Le taux de relève global est en hausse importante en 2016 avec 96 % comparativement à 92 % en 2015. Cette hausse s'explique par la part de la relève à distance (dont le taux est constant entre 2015 et 2016 avec 99,5 %) plus importante, compensant pour le

taux de relève manuelle qui se détériore, passant de 59 % à 48 % entre ces deux années. Compte tenu du fait que le déploiement massif des compteurs communicants est terminé, la relève manuelle est désormais traitée de manière plus ciblée. À noter que dans sa demande touchant la refonte des conditions de service, le Distributeur propose de modifier la modalité relative à la fréquence de relève afin que le Distributeur puisse n'effectuer qu'un déplacement par année pour les clients dont seule l'énergie est facturée, laissant la possibilité au client de pouvoir lui-même fournir ses relevés au moment opportun.

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

Note :

Les efforts importants effectués depuis 2015 en matière de services à la clientèle se reflètent dans les résultats au 31 décembre 2016. En effet, l'ensemble des indicateurs se sont nettement améliorés en 2016 comparativement à 2015.

Entre autres, l'élargissement des heures d'ouverture des centres d'appels (les soirs de semaine et les fins de semaine) permet au Distributeur de niveler le nombre d'appels et donc de diminuer le délai de réponse. Un compte Facebook ainsi qu'un compte Twitter ont été créés afin d'offrir au client d'autres plates-formes pour émettre ses commentaires.

De plus, afin de répondre aux attentes de la clientèle et lui offrir une plus grande autonomie, le Distributeur élargit son offre de libres services Web. Il permet maintenant au client d'effectuer lui-même la mise à jour des données personnelles de son dossier. Il élargit également l'offre relative aux ententes de paiement en ligne. Ces libres services, comme celui de suivi des demandes de travaux, permettent à la clientèle d'obtenir un accès facile aux divers services. Le Distributeur a également fait évoluer l'application mobile Info-pannes et a mis en ligne son nouveau portail Clientèle. Aussi, le projet pilote qui permet au

client d'effectuer son changement d'adresse sans frais sur le Web a été lancé en 2016.

Le Distributeur incite également le client à créer son espace personnel afin de profiter des fonctionnalités en libre-service pour la gestion de son compte.

L'ensemble de ces actions a permis de diminuer le nombre d'appels et le délai moyen de réponse.

Par ailleurs, le Distributeur a entrepris en 2015 un programme plus large de développement de ses employés des services à la clientèle. Il s'agit notamment d'un programme de formation visant des compétences particulières qui permet d'assigner certaines questions plus spécifiques des clients aux employés les plus aptes à y répondre.

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

Note :

En 2016, le taux de résolution au premier appel a augmenté pour les clients résidentiels (79 % à 82 %) et pour les clients commerciaux (69 % à 74 %). L'amélioration s'observe principalement pour ce qui est des contacts relatifs aux modifications au dossier, notamment les emménagements et déménagements et les nouveaux abonnements. Le programme entrepris en 2015 par le Distributeur visant le développement de ses employés des services à la clientèle, comme décrit pour le DMR, a également contribué à l'amélioration de l'indicateur.

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

Note :

Cet indicateur a été modifié en vertu de la décision D-2017-022 (paragraphe 54).

Le nombre de contacts Web par client est toujours en augmentation en 2016, particulièrement en ce qui a trait aux transactions et aux visites sur le Web.

Plusieurs facteurs expliquent cette augmentation :

- *Le lancement d'un projet pilote (du 6 avril au 30 septembre 2016) afin de permettre aux clients résidentiels d'effectuer leur changement d'adresse sans frais sur le Web a généré un nombre important de transactions sur le Web.*
- *Le conflit de travail à Postes Canada a contribué à la croissance des inscriptions à la facture Internet et à l'Espace client.*
- *L'amélioration du Portrait de consommation et sa promotion par le biais d'une infolettre à plus de 1,8 million de clients en*

novembre 2016 ont généré plus de visites en un mois que tout autre libre-service.

- *Le portail dédié aux gestionnaires d'unités de location ainsi que le libre-service Suivi des demandes de travaux permettent aux utilisateurs d'être autonome dans leurs recherches d'information.*
- *La carte Info-Pannes ainsi que son application mobile qui permettent de signaler une panne sont devenues les canaux de choix pour les clients qui veulent obtenir des informations sur les pannes.*

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