

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.
- 3 Une définition des indicateurs ainsi que des explications de leur évolution accompagnent le
- 4 tableau des résultats. La période couverte par ces indicateurs va du 1^{er} janvier au
- 5 31 décembre 2017. L'année 2016 apparaît dans le tableau aux fins de comparaison.

1. RÉSULTATS

INDICATEURS		UNITÉ DE MESURE	2017	2016
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE				
Indices de satisfaction				
Clients Résidentiels	indice sur 10		8,2	8,1
Clients Commerciaux	indice sur 10		8,0	7,9
Clients Affaires	indice sur 10		8,2	8,1
Clients Grands comptes	indice sur 10		8,2	8,1
ISC combiné R - C - A - GC			8,2	8,1
Clients Grande puissance ⁽¹⁾	indice sur 10		8,5	8,3
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE				
Indice de continuité - Distribution				
Indice de continuité brut	minutes		278	338
Indice de continuité normalisé	minutes		162	143
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE				
Demandes d'alimentation				
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours		6,6	7,1
Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client	jours		242 194	230 170
Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client	jours		379 359	411 388
Interruptions planifiées				
Taux de respect global des interruptions planifiées	%		81	92
Relève de compteurs				
Taux de relève de compteurs	%		97	96
SERVICES À LA CLIENTÈLE				
Délai moyen de réponse téléphonique				
Clients résidentiels	secondes		76	87
Clients commerciaux	secondes		85	93
Taux d'abandon téléphonique				
Clients résidentiels			5%	5%
Clients commerciaux	%		4%	4%
Appels des clients				
Nombre d'appels par client	nbre		0,66	0,69
Taux de résolution au 1er appel				
Clients résidentiels	%		84%	82%
Clients commerciaux	%		76%	74%
Contacts Web				
Nombre de contacts Web par client	nbre		4,34	2,52
SÉCURITÉ				
Sécurité du public				
Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre		5	3
Sécurité des employés				
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées		3,3	3,6

⁽¹⁾ En 2017, la plupart des questions sur lesquelles repose le calcul de l'ISC Grande Puissance ont été reformulées. En raison de ces changements, les résultats de 2017 ne sont pas comparables à ceux de 2016.

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 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 :

De façon générale, la satisfaction de la clientèle s'est légèrement améliorée en 2017.

Le tableau suivant présente les résultats par dimensions du service au 31 décembre 2017 en les comparant à ceux de 2016.

**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
PAR DIMENSIONS DE SERVICE**

Segments	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
au 31 décembre 2016					
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
Grande puissance					8,3
au 31 décembre 2017					
Résidentiel (R)	8,4	8,5	7,8	8,3	8,2
Commerciaux (C)	8,3	8,3	7,2	8,1	8,0
Affaires (sans GC)	8,2	8,7	7,4	8,4	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

* En 2017, la plupart des questions sur lesquelles repose le calcul de l'ISC Grande Puissance ont été reformulées. En raison de ces changements, les résultats de 2017 ne sont pas comparables à ceux de 2016.

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'IC brut a diminué de 18 % par rapport à 2016, mais demeure comparable à la moyenne des cinq dernières années.

L'IC normalisé est en hausse de 13 % en 2017 par rapport à 2016. De plus, il est supérieur à la moyenne des 5 dernières années. Le nombre de pannes ayant pour cause la défaillance d'équipements et la végétation est en augmentation depuis quelques années. Des analyses sont en cours pour mieux comprendre les causes et identifier les actions à prendre afin d'améliorer la fiabilité du réseau.

Délai moyen de raccordement simple en aérien - Distributeur

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 :

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 :

Le suivi quotidien des raccordements simples et la stabilisation des modifications apportées au processus depuis 2015 ont permis d'améliorer le délai, qui est passé de 7,1 jours en 2016 à 6,6 jours en 2017, et ce, malgré une augmentation de 5 % du volume des demandes.

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 :

L'année 2017 a été marquée par une augmentation de 14 % des délais d'attente client. Le Distributeur a toutefois été en mesure de limiter l'augmentation du délai moyen de traitement des demandes de prolongement de réseau en aérien à 5 % entre 2016 et 2017. La mise en place du Centre de gestion des services techniques aux clients (CGSTAC) permet d'augmenter l'assurance que le service électrique sera rendu à la date convenue avec le client, en fonction de son besoin. Si le besoin initial change, le Distributeur fera en sorte de l'accommoder, tout en essayant de maintenir les délais globaux les plus courts possibles.

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 :

La mise en place du CGSTAC amorcée en avril 2016 s'est poursuivie en 2017, avec une augmentation du nombre de demandes de prolongement de réseau en souterrain pris en charge par les équipes de gestion et de coordination. Cela explique la diminution d'environ 8 % des délais d'attente client, qui se reflète en une diminution du même ordre du délai moyen de traitement des 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 :
$$\frac{\Sigma (\text{nombre de clients avisés et pour lesquels la planification a été respectée})}{\Sigma (\text{nombre de clients impliqués dans une interruption planifiée})}$$

Note :

Le Taux de respect global des interruptions planifiées est de 81 % pour l'année 2017, comparativement à 92 % pour l'année 2016. Cette détérioration apparente de l'indicateur s'explique principalement par des modifications aux règles de la mesure. Comme explicité dans le dossier tarifaire 2018-2019 (HQD-2, document 1, page 15), ces modifications

ont été apportées afin de mieux refléter l'impact des actions entreprises en 2017 dans une perspective d'amélioration du service à la clientèle.

Ainsi, depuis janvier 2017, le Distributeur considère dans le calcul de l'indicateur tous les clients qui sont concernés par une interruption planifiée, quelle que soit l'incidence des travaux sur eux ou la durée de l'interruption.

Jusqu'en 2016 inclusivement, les clients pour qui l'incidence était mineure n'étaient pas considérés pour les interruptions de 30 minutes ou moins, et les clients pour qui l'incidence était moyenne ne l'étaient pas pour les interruptions de 15 minutes ou moins. De plus, toutes les annulations d'interruptions planifiées étaient exclues du calcul lorsque les interruptions étaient reportées et réussies. Désormais, lors d'une annulation, tous les clients sont considérés.

La modification des règles pour inclure tous les clients en toute circonstance a un impact à la baisse sur le résultat de l'indicateur TRIP, puisque les clients pour qui l'incidence est soit mineure soit moyenne constituent un fort pourcentage de la clientèle.

À titre indicatif, avec l'application des règles de la mesure en vigueur en 2016, le résultat au 31 décembre 2017 serait de 88 %. La détérioration du TRIP de 4 % par rapport au taux de 2016 s'explique par un nombre plus élevé de pannes dues aux intempéries (1 000 de plus que la moyenne sur 5 ans), ce qui a forcé le Distributeur à reporter un nombre important d'interruptions planifiées en 2017.

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

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

Note :

Le Distributeur poursuit en 2017 ses efforts d'amélioration comme en témoigne l'ensemble des indicateurs liés aux services à la clientèle, lesquels se sont nettement améliorés en 2017 comparativement à 2016.

Entre autres, l'utilisation accrue des médias sociaux par la clientèle a permis de diminuer le nombre d'appels téléphoniques.

De plus, afin de répondre aux attentes de la clientèle et lui offrir une plus grande autonomie, le Distributeur poursuit l'élargissement de son offre de libres-services Web. Il est entre autres désormais possible aux clients de prendre un rendez-vous téléphonique à partir du site Web. L'offre relative aux ententes de paiement en ligne continue également de se développer. Ces libres-services, tout comme le suivi des demandes de travaux sur le Web, facilitent l'accès aux divers services et informations. Le Distributeur a également fait évoluer l'application mobile Info-pannes et a mis en ligne son nouveau portail Clientèle. Aussi, le projet pilote visant à permettre au client d'effectuer son changement d'adresse sans frais sur le Web a été reconduit en 2017.

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 poursuivi en 2017 son programme de développement des employés des services à la clientèle. Ce programme vise notamment à développer des compétences particulières chez certains employés, ce 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 :
$$\frac{\text{Nombre de clients ayant répondu « Oui » à la question}}{\text{Nombre total de clients ayant appelé aux centres d'appels et qui ont été sondés}}$$

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

Note :

Le nombre de contacts Web par client est toujours en augmentation en 2017, particulièrement en ce qui a trait aux transactions et aux visites sur le Web pour y chercher des informations.

Plusieurs facteurs expliquent cette augmentation :

- **La reconduction du projet pilote lancé en 2016 qui permet 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 concours d'abonnement à la facture internet a généré un plus grand achalandage du site Web.**
- **Le portail dédié aux gestionnaires d'unités de location ainsi que le libre-service Suivi des demandes de travaux permettent aux utilisateurs d'être autonomes dans leurs recherches d'information.**
- **La carte Info-pannes ainsi que son application mobile permettant de signaler une panne sont devenues les canaux de choix pour les clients qui veulent obtenir des informations sur les pannes.**
- **La croissance du nombre de contacts Web s'explique également par le très grand nombre de consultations récurrentes du nouveau portrait de consommation.**

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