

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 2018. L'année 2017 apparaît dans le tableau aux fins de comparaison.

1. TABLEAU DES RÉSULTATS

INDICATEURS		UNITÉ DE MESURE	2018	2017
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE				
Indices de satisfaction				
Clients Résidentiels	indice sur 10		8,3	8,2
Clients Commerciaux	indice sur 10		8,0	8,0
Clients Affaires ⁽¹⁾	indice sur 10		8,2	8,2
ISC combiné R - C - A ⁽¹⁾	indice sur 10		8,2	8,2
Clients Grande puissance	indice sur 10		8,5	8,5
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE				
Indice de continuité - Distribution				
Indice de continuité brut	minutes		411	278
Indice de continuité normalisé	minutes		181	162
Nombre de pannes basse tension	nombre		29 215	26 911
Durée moyenne des interruptions par client (BT et MT)	minutes		149	134
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE				
Demandes d'alimentation				
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours		7,3	6,6
Taux de respect des engagements à la 1 ^{re} date annoncée ⁽²⁾	%		88	85
Interruptions planifiées				
Taux de respect global des interruptions planifiées	%		80	81
Relève de compteurs				
Taux de relève de compteurs	%		97	97
SERVICES À LA CLIENTÈLE				
Délai moyen de réponse téléphonique				
Clients résidentiels	secondes		82	76
Clients commerciaux	secondes		125	85
Taux d'abandon téléphonique				
Clients résidentiels	%		6	5
Clients commerciaux	%		5	4
Appels des clients				
Nombre d'appels par client	nombre		0,67	0,66
Taux de résolution au 1^{er} appel				
Clients résidentiels	%		81	84
Clients commerciaux	%		76	76
Contacts Web				
Nombre de contacts Web par client	nombre		5,84	4,34
SÉCURITÉ				
Sécurité du public				
Décès provoqués par électrocution dans la population	nombre		3	5
Sécurité des employés				
Taux de fréquence des accidents ⁽³⁾	nbre par 200 000 heures travaillées		2,8	3,3

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

(2) 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.

(3) Le résultat du Taux de fréquence des accidents de 2018 n'est pas comparable aux résultats de l'année 2017, les définitions n'étant pas les mêmes.

2. DÉFINITION ET NOTES

Indice de satisfaction de la clientèle

Clientèle combiné (R-C-A)

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.

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 est pondérée en fonction des revenus respectifs de chacun des segments pour composer l'ISC global de l'ensemble des clients (sauf Grande puissance).

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.

Note : ***De façon générale, la satisfaction de la clientèle est demeurée stable en 2018.***

Le tableau suivant présente les résultats par dimensions du service au 31 décembre 2018 en les comparant à ceux de 2017.

**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
PAR DIMENSIONS DE 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 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 (A 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
au 31 décembre 2018					
Clients Résidentiels (R)	8,4	8,5	7,8	8,4	8,3
Clients Commerciaux (C)	8,2	8,4	7,3	8,1	8,0
Clients Affaires (A incl. GC) ⁽¹⁾	8,1	8,7	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.

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 augmenté significativement de 48 % par rapport à 2017 avec 411 minutes d'interruption de service. L'année 2018 a été marquée par deux fois plus de journées d'événements majeurs (JÉM) que l'année précédente, soit 16 JÉM en 2018 par rapport à 8 JÉM en 2017. Outre le nombre d'événements météorologiques plus élevé, le résultat de l'IC brut a été influencé principalement par l'envergure, l'intensité et la localisation de ces événements. Ainsi, l'IC par JÉM est en moyenne 50 % plus élevé en 2018 qu'en 2017.

En retirant les JÉM, le résultat de l'année 2018 est en hausse de 12 % par rapport à celui de 2017 avec un IC normalisé de 181 minutes. Comme mentionné dans le cadre du dossier tarifaire 2019-2020¹, l'augmentation observée de l'IC normalisé ces dernières années s'explique par l'état des équipements (vieillesse et fatigue du réseau), les anomalies causant un affaiblissement du réseau et les retards dans les travaux en maîtrise de la végétation. Ces facteurs accroissent l'impact des événements météorologiques sur la continuité de service.

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

Note :

Une augmentation de 8,6 % du nombre de pannes basse tension est observée entre 2017 et 2018. Le nombre de pannes en 2018 est également 9,5 % fois plus élevé que la moyenne du nombre de pannes entre 2013 et 2017.

Cette hausse en 2018 est essentiellement attribuée aux bris des équipements en raison des périodes plus froides au cours de l'hiver, à l'envergure des événements climatiques et à la faune.

Dans les prochaines années, le Distributeur veut identifier et mettre en place des solutions afin de maintenir ou de diminuer

¹ Dossier R-4057-2018, réponses aux questions 10.1, 10.7, 10.12 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie, pièce HQD-14, document 1.2 (B-0094).

l'occurrence de ce type de problème à moyen et long termes.

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 :

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

Note : *La durée moyenne des interruptions par client a augmenté de 11,2 % entre 2017 et 2018 pour se situer à 149 minutes d'interruption par client. Le résultat de l'indicateur est en lien direct avec la capacité du Distributeur à rétablir l'alimentation des clients lors de pannes.*

L'écart entre 2018 et 2017 est attribuable à quelques journées d'événements majeurs dont la tornade qui a frappé la ville de Gatineau en septembre 2018. Sans celles-ci, la durée moyenne des interruptions par client aurait été similaire à celle de 2017.

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 :

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

Note : *Le délai moyen de raccordement simple en aérien est passé de 6,6 jours en 2017 à 7,3 jours en 2018. Cette détérioration du délai moyen de faible ampleur n'a pas ou a peu d'impact sur le délai réel de raccordement ressenti par le client.*

Il y existe un lien étroit entre les activités de fiabilité du service

électrique et celles d'alimentation électrique puisque les ressources disponibles pour répondre aux demandes d'alimentation et aux travaux d'activités de maintien des actifs sont partagées. Ainsi, une occurrence plus importante de pannes entraînera aussi une augmentation des délais pour l'alimentation électrique puisque les ressources seront mobilisées à rétablir le service.

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 :

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

Note : ***Le taux de respect des engagements est passé de 85 % à 88 %. Cette amélioration de 3 % de l'indicateur en 2018 témoigne des efforts soutenus et du sérieux du suivi des demandes effectué par le Distributeur.***

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 : Relevés lus par Hydro-Québec Distribution + cartes auto relève
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 : Somme des secondes s'écoulant entre l'inscription dans une file d'attente et la réponse du représentant
Nombre total d'appels

Note : *Le délai moyen de réponse téléphonique des clients commerciaux se situe à 125 secondes en 2018 par rapport à 85 secondes en 2017.*

Avec l'élargissement de l'offre de libres-services Web, la bonification de l'application mobile et l'utilisation des médias sociaux, les clients sont plus autonomes et ont un accès facilité à divers services transactionnels et informationnels.

La mécanisation des demandes simples a pour conséquence que les centres de relations clientèle récupèrent les appels les plus complexes. Le temps de traitement de ces demandes plus long a un impact défavorable sur le délai moyen de réponse téléphonique.

De plus, les conditions climatiques de 2018 ont eu une incidence défavorable sur le résultat du délai moyen de réponse téléphonique. En effet, l'hiver 2017-2018 et l'automne particulièrement froids et un été très chaud ont entraîné une augmentation du nombre d'appels aux centres de relations clientèle en 2018 par rapport à 2017. Les appels reçus concernaient les demandes d'information sur la facture et la consommation, la mise à jour de la mensualité des clients au Mode de versement égaux et la prise d'une entente de paiement.

En 2018, les ressources desservant les clients commerciaux ont également contribué à répondre au surplus d'appels provenant des clients résidentiels, afin d'assurer le niveau des services à la clientèle à chaque période de la journée. Enfin, le taux de roulement de ces ressources a été élevé en 2018.

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

Note : *L'augmentation des taux d'abandon téléphonique des clients résidentiels et commerciaux s'explique en grande partie par le nombre additionnel d'appels reçus concernant une panne, soit 15 % de plus en 2018 par rapport à 2017.*

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

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

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