

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'efficacité	8
2. INDICATEURS D'EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR.....	9
3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU DISTRIBUTEUR EN MATIÈRE DE QUALITÉ DU SERVICE. 11	11
3.1. Modifications et suivis demandés par la Régie.....	11
3.1.1. <i>Modification de l'indicateur Nombre de contacts Web par client</i>	11
3.1.2. <i>Introduction de l'indicateur Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples</i>	12
3.1.3. <i>Amélioration de la méthodologie pour mesurer la satisfaction de la clientèle</i> ..	13
3.1.4. <i>Autres suivis</i>	14
3.2. Évolution de la performance	16
3.3. Faits saillants de l'évolution des indicateurs de qualité du service	17
ANNEXE A : DESCRIPTION DES INTRANTS AUX INDICATEURS D'EFFICIENCE.....	21
ANNEXE B : INDICATEURS D'EFFICIENCE SPÉCIFIQUES	25
ANNEXE C : DÉFINITION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE	29

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Gains d'efficacité reconnus - charges d'exploitation	9
Tableau 2 : Indicateurs d'efficacité privilégiés par le Distributeur.....	10
Tableau 3 : Nombre de contacts Web par client	11
Tableau 4 : Indice de la satisfaction de la clientèle selon la nouvelle méthodologie.....	14
Tableau 5 : Indicateurs de qualité de service du Distributeur	16
Tableau A-1 : Composantes des indicateurs d'efficacité.....	23
Tableau A-2 : Intrants aux indicateurs d'efficacité.....	24
Tableau B-1 : Indicateurs d'efficacité spécifiques	27

1 Le Distributeur présente un suivi de son plan intégré d'amélioration de l'efficience.
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 la standardisation de ses façons de
4 faire. Dans la section 2, il fait appel à ses indicateurs d'efficience pour illustrer l'impact de la
5 mise en œuvre de cette vision sur les coûts. 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'efficience, les indicateurs d'efficience
9 spécifiques, ainsi que la définition des indicateurs de qualité de service sont présentés en
10 annexe.

1. PLAN INTÉGRÉ D'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE

11 Le *Plan stratégique 2016-2020 d'Hydro-Québec* vient définir les objectifs de l'entreprise et
12 les stratégies qu'elle compte mettre de l'avant pour les atteindre. Ce plan confirme
13 également les priorités du Distributeur, notamment en ce qui a trait à l'amélioration des
14 services à la clientèle, à la performance des centres de relation clientèle, à l'accroissement
15 de l'accessibilité aux services et à l'amélioration de la prévision des délais de raccordement
16 de même qu'à l'amélioration de la productivité.

17 Le Distributeur, par la mise en œuvre de diverses actions d'amélioration dans la gestion
18 courante des activités et par l'implantation de projets structurants, vise à contribuer
19 activement à l'atteinte des objectifs du plan stratégique d'Hydro-Québec.

20 Afin de contrôler ses coûts et améliorer la qualité du service, le Distributeur poursuit ainsi la
21 simplification, la modernisation et l'optimisation de son organisation et de ses processus en
22 vue de réduire les temps de cycle de ses activités et d'utiliser les ressources humaines et
23 matérielles de façon optimale, et ce, en mettant à profit les technologies de l'information et
24 des communications disponibles sur le marché. Le Distributeur poursuit également
25 l'élargissement de son offre de services Web et mobile afin de faciliter l'accès à ses services.

26 L'objectif que se fixe le Distributeur en regard des deux grands axes d'analyse de l'efficience
27 et de la performance s'énonce ainsi : contenir sous l'inflation la croissance annuelle moyenne
28 des indicateurs de coûts, sur une période mobile de cinq ans, tout en fournissant à sa
29 clientèle une alimentation électrique fiable, ainsi que des services à la clientèle de qualité et
30 faciles d'accès.

1.1. Activités liées au réseau de distribution

31 Toujours dans le but d'offrir un meilleur service aux clients et d'améliorer l'exploitation de son
32 réseau, le Distributeur continue de tirer profit de l'information opérationnelle rendue
33 disponible par l'implantation de diverses technologies, pour se doter d'une meilleure
34 représentation de son réseau de distribution. Cette information rend plus efficace

1 l'ordonnancement en temps réel des interventions sur le réseau, ce qui accélère notamment
2 le rétablissement du service électrique lors de pannes.

3 La mise en place du Centre de gestion des activités de distribution (CGAD) permet au
4 Distributeur de s'assurer de l'adéquation entre les activités à réaliser et les ressources
5 disponibles. L'ordonnancement des activités selon les priorités établies concourt au maintien
6 de l'intégrité du réseau de distribution et de la fiabilité de l'alimentation électrique, contribuant
7 ainsi à la satisfaction des clients.

8 En 2016, la mise en place d'un Centre de gestion des services techniques aux clients
9 (CGSTAC) vise plus spécifiquement à procéder à un ordonnancement et à une prise en
10 charge dynamiques des diverses demandes des clients pour leur offrir un engagement
11 personnalisé, plus précis et plus fiable. Le CGAD et le CGSTAC, combinés aux autres outils
12 déjà utilisés, tels que les solutions d'ordonnancement et de gestion des équipes mobiles, la
13 plateforme intégrée des données d'exploitation du réseau de distribution, ainsi que les
14 technologies de mobilité sur le terrain, contribuent au raffinement du modèle de gestion
15 centralisée en temps réel du Distributeur puisqu'ils offrent des suivis dynamiques. Cette
16 approche, qui s'inspire des meilleures pratiques de l'industrie, vise l'amélioration de la
17 satisfaction de la clientèle dans une optique d'efficacité.

18 Par ailleurs, le Distributeur poursuit l'industrialisation de certaines de ses activités. Il étend
19 même cette approche à la conception de son réseau de distribution ainsi qu'à ses méthodes
20 de travail, ce qui passe par la normalisation des composantes et la standardisation des
21 tâches. Cette approche consiste à faire passer progressivement une partie des activités qui
22 se réalisent actuellement avec de l'ingénierie vers des activités traitées sans ingénierie
23 spécifique, et ce, afin de réduire, à terme, le coût des projets. L'industrialisation des activités
24 facilitera l'établissement, par le Distributeur, des séquences de travail optimales en tablant
25 sur la standardisation et l'uniformisation des éléments de la structure du réseau et des
26 méthodes ainsi que sur l'amélioration de l'organisation du travail.

1.2. Activités liées aux services à la clientèle

27 Dans une optique d'amélioration de l'expérience client, d'accessibilité et de simplification de
28 ses services, le Distributeur poursuit la mise en œuvre de sa trajectoire « Web-Mobile » afin
29 de rendre les clients autonomes dans la gestion de leur abonnement et le suivi de leurs
30 demandes. Cette orientation se traduit par la diversification de l'offre et par l'accroissement
31 de la performance des libres-services disponibles par le Web et les appareils mobiles. Le
32 Distributeur débute également une réflexion visant à simplifier la facture de façon à répondre
33 aux attentes formulées par les clients et ainsi contribuer à l'augmentation de leur satisfaction.

34 Afin de faciliter la gestion des données personnelles des clients, le Distributeur a implanté en
35 2016 le libre-service « Gestion des données personnelles » qui permet d'harmoniser les
36 processus de mise à jour des données du dossier des clients au sein des différents
37 libres-services. La mise à jour de ces données se fait donc de façon plus efficace et plus
38 cohérente.

1 Toujours dans le but d'améliorer la prise en charge de sa clientèle en difficulté de paiement,
2 le Distributeur continue de bonifier son offre de libres-services pour cette clientèle en
3 ajoutant la prise d'ententes de paiement optimales en libre-service à l'*Espace client*. Par ce
4 nouvel outil, les clients peuvent dorénavant prendre une entente de paiement par le Web et
5 payer leur solde dû en plusieurs versements sans avoir à recourir à un représentant des
6 services à la clientèle. Le Distributeur facilite également l'accès à ses services et ses
7 programmes en efficacité énergétique. À cet effet, le nouveau site Web *Mieux consommer* et
8 la campagne *Les bons réflexes* sont deux initiatives qui contribuent à faire connaître les
9 programmes offerts, tout en proposant des conseils et des outils pratiques visant à réduire la
10 consommation d'énergie.

11 Afin d'augmenter l'achalandage sur ses canaux numériques, le Distributeur a lancé un projet
12 pilote consistant à effectuer son changement d'adresse sans frais sur le Web, ce qui permet
13 aux clients qui transigent par le Web d'économiser les frais de gestion lors d'un
14 emménagement. Toujours dans le but de promouvoir l'utilisation de libres-services, le
15 Distributeur continue de publier divers bulletins électroniques ainsi que divers encarts afin
16 d'informer la clientèle résidentielle de son offre de libres-services.

17 Par ailleurs, le Distributeur a prolongé en 2016 les heures d'ouverture de ses centres
18 d'appels les soirs de semaine ainsi que les fins de semaine afin d'offrir un service mieux
19 adapté aux besoins de la clientèle. Le Distributeur a ainsi pu faire profiter à sa clientèle des
20 heures d'ouverture étendues lors de la dernière période des déménagements.

21 De nouvelles fonctionnalités pour les appareils mobiles continuent d'être développées par le
22 Distributeur, notamment en faisant évoluer l'application mobile Info-pannes sur les
23 plateformes Android et iOS. Déjà, l'application Info-pannes permet de suivre en temps réel
24 l'évolution des pannes sur l'ensemble du réseau. Les fonctionnalités additionnelles
25 permettront, quant à elles, l'affichage des interruptions planifiées et le signalement d'une
26 panne. Le nouveau portail Clientèle a également été mis en ligne. Ce dernier facilite la
27 navigation et rend plus visible l'offre de libres-services.

28 Par ces initiatives, le Distributeur cherche à adopter une approche proactive basée sur les
29 besoins et les attentes des différentes clientèles. Pour ce faire, il entend continuer de
30 moderniser ses services et ses canaux de communication, notamment en utilisant davantage
31 les réseaux Facebook et Twitter dans ses communications avec les clients, ce qui cadre
32 avec les meilleures pratiques d'affaires sur le marché.

1.3. Optimisation de l'effectif

33 En ce qui a trait aux activités opérationnelles, le Distributeur met en place des mesures pour
34 accélérer le comblement des postes rendus vacants et le développement des nouveaux
35 employés.

36 En effet, afin de faire face à la croissance des activités et d'assurer la pérennité de son
37 réseau, le Distributeur rappelle qu'il doit procéder au renouvellement de sa main-d'œuvre
38 affectée aux activités opérationnelles. L'expertise, notamment celle propre aux

1 métiers-lignes¹ de même que celle des représentants clientèle, doit être maintenue pour
2 assurer la qualité du service.

3 Dans le cadre du comblement des postes vacants de métiers-lignes, le Distributeur maintient
4 sa stratégie de développement des compétences des nouveaux employés, présentée en
5 2014, en préconisant une formation axée sur l'action qui passe par l'intégration des
6 employés à des équipes-relèves. L'accompagnement des nouveaux employés sur le terrain
7 par des employés expérimentés et reconnus dans leur domaine d'activité a pour effet, d'une
8 part, d'accélérer leur développement et, d'autre part, d'uniformiser l'application des normes et
9 méthodes. Le Distributeur se dote également d'équipes-écoles, ce qui lui permet de
10 formaliser l'apprentissage tout au long du cycle de développement des métiers-lignes et de
11 réduire la durée du cycle d'apprentissage.

12 Le Distributeur a également effectué un exercice de cheminement en emploi afin de favoriser
13 le développement de compétences particulières chez ses employés des services à la
14 clientèle. De nouveaux programmes de formation ont ainsi été mis en place. De plus, la
15 structure de support a été adaptée afin d'assurer la prise en charge des demandes des
16 clients dès le premier contact, et ce, en assignant certaines questions plus spécifiques des
17 clients aux employés les plus aptes à y répondre.

1.4. Gains d'efficience

18 Le Distributeur entend réaliser des gains supplémentaires de 14,4 M\$ en 2017 liés à ses
19 actions de gestion courante, ce qui porte ses gains d'efficience cumulatifs liés à sa gestion
20 courante à 348,3 M\$ depuis 2008. Cette efficience, qui bénéficie à la clientèle par l'entremise
21 de tarifs moindres, représente un taux moyen annuel de gains de 3,3 % depuis 2008 et de
22 4,5 % depuis 2014. Ces taux, largement supérieurs à la cible minimale de 1,5 % fixée par la
23 Régie dans sa décision D-2014-037², témoignent des efforts d'efficience constants du
24 Distributeur.

25 Le tableau 1 présente une synthèse de l'ensemble des gains d'efficience réalisés par le
26 Distributeur depuis l'introduction du plan intégré d'amélioration de l'efficience, tant ceux liés
27 aux actions de gestion courante que ceux liés aux actions structurantes. Ainsi, les gains
28 récurrents cumulatifs dont bénéficient les clients en 2017 s'élèvent à 432,5 M\$.

¹ Ce groupe inclut les monteurs, les jointeurs, les thermographes et les dépanneurs.

² Décision D-2014-037, paragraphe 293.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Gains cumulatifs
Actions de gestion courante	40,0	10,5	21,7	28,4	20,8	40,8	99,8	54,4	17,5	14,4	348,3
Gestion courante	10,0	10,5	13,5	10,9	10,9	10,5	9,8	18,3		14,4	108,8
Efficience 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	17,5		109,2
Actions structurantes	2,8	1,1	2,7	1,4	2,3	5,0	6,4	24,0	35,8	2,7	84,2
Actions structurantes	2,8	1,1	2,7	1,4	2,3	5,0	6,4	20,1	35,8	2,7	80,3
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	53,3	17,1	
Efforts des années antérieures		42,8	54,4	78,8	108,6	131,7	177,5	283,7	362,1	415,4	
Gains cumulatifs	42,8	54,4	78,8	108,6	131,7	177,5	283,7	362,1	415,4	432,5	

2. INDICATEURS D'EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR

- 1 Le Distributeur présente, au tableau 2, les huit indicateurs d'efficacité internes qui
 2 permettent de rendre compte de sa performance sur le plan des coûts. De ces indicateurs,
 3 quatre portent sur les activités liées aux services à la clientèle (SALC) et au réseau de
 4 distribution considérées globalement. Deux indicateurs sont propres aux activités liées aux
 5 SALC et deux autres traitent spécifiquement des activités liées au réseau de distribution.
- 6 Le Distributeur rappelle qu'il vise à contenir la croissance annuelle moyenne de ses
 7 indicateurs sous l'inflation sur une période mobile de cinq ans, tout en fournissant à sa
 8 clientèle une alimentation électrique fiable ainsi que des services à la clientèle de qualité et
 9 faciles d'accès.
- 10 En regard de cet objectif, cinq des huit indicateurs privilégiés par le Distributeur affichent une
 11 décroissance ou une stabilité annuelle moyenne. Les trois autres indicateurs sont en
 12 croissance, mais cette croissance annuelle moyenne est bien inférieure à l'inflation qui
 13 s'établit à 1,7 % en moyenne sur la même période³.

³ Voir le tableau A-1 de l'annexe A.

**TABLEAU 2 :
INDICATEURS D'EFFICIENCE PRIVILÉGIÉS PAR LE DISTRIBUTEUR¹**

Description	Année historique	D-2016-033	Année témoin	Variation moyenne	Variation annuelle
	2013	2016	2017	2013-2017	2016-2017
Indicateurs globaux du Distributeur					
1 - Coût total Distribution et SALC (\$) par abonnement	512	500	493	-0,9%	-1,4%
2 - Coût total Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé	1,24	1,24	1,25	0,3%	0,9%
3 - CEN Distribution et SALC (\$) par abonnement	266	268	266	0,0%	-0,7%
4 - IEN (\$) par abonnement	2 155	2 203	2 218	0,7%	0,7%
Indicateurs processus SALC					
5 - Coût total SALC (\$) par abonnement	99	95	98	-0,3%	3,2%
6 - CEN SALC (\$) par abonnement	89	92	92	0,8%	0,0%
Indicateurs processus Distribution					
7 - Coût total Distribution (\$) par abonnement	412	405	395	-1,0%	-2,5%
8 - CEN Distribution (\$) par abonnement	176	176	174	-0,3%	-1,1%

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

1 Pour ce qui est de l'évolution des indicateurs sur une année, soit 2017 par rapport à 2016, le
 2 Distributeur souligne les éléments suivants pour expliquer les décroissances les plus
 3 marquées :

- 4 • Les indicateurs 1 et 7, relatifs au coût total par abonnement présentent une
 5 décroissance respective de 1,4 % et de 2,5 % entre 2016 et 2017. Cette
 6 décroissance est attribuable principalement à la diminution du coût de retraite
 7 compensée partiellement par l'augmentation des coûts des capitaux empruntés.
- 8 • L'augmentation de 3,2 % de l'indicateur du coût total par abonnement du processus
 9 SALC (indicateur 5) s'explique, d'une part, par l'augmentation des coûts des capitaux
 10 empruntés et, d'autre part, par une baisse des revenus des frais d'administration ainsi
 11 que des frais de gestion et d'ouverture de dossier, comme expliqué à la section 1 de
 12 la pièce HQD-11, document 1. La diminution du coût de retraite compense
 13 partiellement ces augmentations.

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

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

1 Les sections suivantes présentent les suivis demandés par la Régie et l'évolution de la
2 performance du Distributeur en matière de qualité du service.

3.1. Modifications et suivis demandés par la Régie

3 Dans sa décision D-2016-033, la Régie demande au Distributeur d'inclure le nombre de
4 contacts informationnels et d'exclure le nombre de courriels libres du calcul de l'indicateur
5 Nombre de contacts Web par client. Elle demande également d'ajouter, lors de la demande
6 tarifaire 2017-2018, un nouvel indicateur calculant le délai moyen de raccordement
7 complexe.

8 De plus, prenant note de la démarche d'amélioration de la méthodologie d'établissement des
9 indices de satisfaction de la clientèle (ISC), la Régie demande de présenter les résultats de
10 la satisfaction selon les quatre dimensions du service ainsi que par types de clientèle.

11 Enfin, la Régie demande au Distributeur de faire état des discussions poursuivies avec
12 certains intervenants relativement à différentes préoccupations.

3.1.1. Modification de l'indicateur Nombre de contacts Web par client

13 Le Distributeur présente au tableau 3, pour la période 2011-2015, l'indicateur Nombre de
14 contacts Web par client calculé selon les spécifications de la Régie⁴. L'indicateur comprend
15 ainsi le nombre de contacts Web transactionnels et automatisés, le nombre de contacts Web
16 informationnels et le nombre de formulaires Web remplis par les clients, et ce, pour la
17 clientèle résidentielle et commerciale. Il exclut cependant le nombre de courriels libres.

TABLEAU 3 :
NOMBRE DE CONTACTS WEB PAR CLIENT

	2011	2012	2013	2014	2015	Au 30 juin 2016
Nombre de contacts Web par client	0,51	0,58	0,66	0,83	1,44	0,78

18 Dans sa décision, la Régie considère, tout comme l'UMQ, que les indicateurs doivent être en
19 lien avec l'expérience client offerte, justifiant ainsi l'ajout du nombre de contacts Web
20 informationnels au calcul de l'indicateur.

21 À cet égard, l'indicateur proposé par le Distributeur lors du dernier dossier tarifaire avait pour
22 but de mesurer le nombre de contacts Web évitant un appel aux centres d'appels. Selon le
23 Distributeur, si le client peut régler ses demandes sans devoir contacter les services à la
24 clientèle, son expérience client s'en trouve améliorée. Or, seuls les contacts transactionnels
25 et automatisés permettent aux clients de régler leur demande et ainsi de réduire le nombre

⁴ Décision D-2016-033, paragraphe 104.

1 d'appels. De plus, bien que noyés dans la masse de contacts, les courriels devraient
2 demeurer dans le calcul puisqu'ils se substituent à des appels téléphoniques.

3 Pour leur part, les contacts Web informationnels donnent un complément d'information aux
4 clients, mais généralement l'information fournie seule n'est pas suffisante pour éviter un
5 appel.

6 Par conséquent, l'évolution de l'indicateur modifié selon les spécifications de la Régie
7 pourrait s'avérer variable d'une année à l'autre, sans toutefois fournir d'indications
8 pertinentes sur la performance du Distributeur en matière de qualité de service ni sur la
9 satisfaction de la clientèle. Pour ces raisons, le Distributeur propose de maintenir la définition
10 actuelle de l'indicateur Nombre de contacts Web par client, à savoir en excluant les contacts
11 informationnels et en incluant le nombre de courriels. L'indicateur présenté au tableau 5
12 reflète cette proposition.

3.1.2. Introduction de l'indicateur Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples

13 Dans sa décision D-2016-033⁵, la Régie souligne que le nouvel indicateur Délai moyen de
14 raccordement simple en aérien est plus simple à interpréter, plus précis et permet de mieux
15 mesurer la performance du Distributeur que celui qui était suivi auparavant. Cependant, elle
16 note qu'il ne se rapporte qu'à 50 % des demandes de raccordement, de telle sorte que
17 l'évaluation de la performance du Distributeur en matière de raccordement est partielle. Pour
18 remédier à cette situation, elle demande d'ajouter un indicateur complémentaire calculant le
19 délai moyen de raccordement complexe.

20 En réponse à cette demande, le Distributeur propose de faire le suivi d'un indicateur déjà
21 utilisé à l'interne, soit le Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à
22 intervenants multiples.

23 Cet indicateur mesure la performance de onze types de raccordement et travaux pouvant
24 être qualifiés de complexes puisqu'ils nécessitent généralement de l'ingénierie et mettent à
25 contribution plusieurs intervenants, dont un maître électricien. Ces types de raccordement et
26 travaux, qui représentent environ 20 % de l'ensemble des demandes de raccordement, font
27 déjà l'objet d'un suivi serré par le Distributeur compte tenu de leur volume, des ressources à
28 déployer pour les réaliser et de leur impact potentiel sur la satisfaction de la clientèle. Ils
29 comprennent :

- 30 • raccordement modification 201 à 800 A aérien monophasé ;
- 31 • raccordement modification ≤ 600 A aérien polyphasé ;
- 32 • raccordement modification ≤ 200 A aérien monophasé ≤ 5 compteurs ;
- 33 • raccordement prolongement ≤ 200 A aérien monophasé ≤ 5 compteurs ;
- 34 • raccordement prolongement 201 à 800 A aérien monophasé ;

⁵ Décision D-2016-033, paragraphes 112 et 113.

- 1 • raccordement prolongement \leq 600 A aérien polyphasé ;
- 2 • changement d'entrée 201 à 800 A aérien monophasé ;
- 3 • changement d'entrée \leq 600 A aérien polyphasé ;
- 4 • déplacement ou enlèvement de réseau aérien à la demande d'un client ;
- 5 • travaux mineurs près des lignes électriques ;
- 6 • travaux majeurs près des lignes électriques.

7 Puisque chaque type de raccordement et de travaux a un cycle de traitement qui lui est
8 propre, l'indicateur proposé mesure le taux de respect de la date convenue avec le client et
9 non un nombre de jours. L'indicateur est présenté sous forme de pourcentage, soit le
10 nombre total de demandes réalisées avant ou à la date convenue avec le client, par rapport
11 à l'ensemble des demandes réalisées.

12 De plus, étant donné la mise à contribution de plusieurs intervenants et du fait qu'un délai
13 d'attente peut ne pas relever directement de la responsabilité du Distributeur, une deuxième
14 date peut être convenue. Au-delà de la première date ou de la deuxième, s'il y a lieu, le
15 processus d'engagement avec le client est considéré comme non respecté.

16 Il revient ainsi au Distributeur de bien évaluer, dès le premier contact avec le client, le temps
17 de réalisation des travaux en fonction de la nature du raccordement et des caractéristiques
18 propres à chaque cas. Il est de son devoir aussi de s'assurer que l'ensemble des conditions
19 préalables ont été respectées par le client.

3.1.3. ***Amélioration de la méthodologie pour mesurer la satisfaction de la clientèle***

20 Tel qu'il l'a annoncé dans le dossier R-3933-2015⁶, le Distributeur a déployé en 2016 une
21 nouvelle méthodologie pour mesurer la satisfaction de la clientèle autre que celle de Grande
22 puissance⁷. Cette méthodologie simplifie le calcul de l'indice de satisfaction de la clientèle
23 (ISC) du fait que celui-ci est basé spécifiquement sur les quatre dimensions du service : la
24 qualité et la continuité de l'alimentation électrique, la facturation, la gestion de la
25 consommation et le service à la clientèle (accueil et traitement des demandes des clients).
26 La moyenne des résultats de ces quatre dimensions permet de dégager l'ISC combiné
27 Résidentiels-Commerciaux-Affaires-Grands comptes (R-C-A-GC). Cette méthodologie
28 permet d'évaluer directement les services offerts par le Distributeur sur une base identique
29 pour tous les segments de la clientèle.

30 Un autre avantage est la simplification du questionnaire qui a permis de dégager du temps
31 aux sondeurs, lors de l'appel téléphonique, pour approfondir certains sujets spécifiques à
32 chaque dimension, pour recueillir plus d'information sur les motifs d'insatisfaction et pour
33 identifier des pistes d'amélioration.

⁶ Dossier R-3933-2015, pièce HQD-2, document 1 (B-0013), page 14.

⁷ La méthodologie pour mesurer la satisfaction de la clientèle Grande puissance a été modifiée en 2011.

1 La segmentation de la clientèle a également été ajustée en 2016 afin de refléter plus
 2 adéquatement la structure organisationnelle de l'entreprise ainsi que le niveau des services
 3 offerts aux divers segments de la clientèle. Ainsi, le segment Affaires et Autres a été divisé
 4 en deux sous-segments, soit celui des clients Commerciaux et celui des clients Affaires.

5 À la demande de la Régie, le Distributeur présente au tableau 4 les résultats de l'ISC au
 6 30 juin 2016, établis sur la base de la nouvelle méthodologie et segmentés par dimensions
 7 du service offert ainsi que par types de clientèle.

TABLEAU 4 :
INDICE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
SELON LA NOUVELLE MÉTHODOLOGIE AU 30 JUIN 2016

Segments de clientèle	Dimensions du service				ISC par segment (moyenne des quatre dimensions par client)
	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)	
Clients Résidentiels (R)	8,4	8,2	7,5	8,1	8,1
Clients Commerciaux (C)	8,2	8,1	6,9	7,7	7,8
Clients Affaires (sans Grands comptes) (A)	8,1	8,5	7,2	8,1	8,0
Clients Grands comptes (GC)	7,9	8,6	8,0	8,5	8,2
ISC combiné R - C - A - GC					8,0

8 Au terme du premier semestre de 2016, l'ISC combiné (R-C-A-GC) se situe à 8,0. Les
 9 segments des clients résidentiels et des clients Grands comptes affichent les plus hauts
 10 niveaux de satisfaction avec respectivement 8,1 et 8,2, suivis des segments des clients
 11 affaires avec 8,0 et des clients commerciaux avec 7,8.

12 L'ISC combiné ainsi que la satisfaction à l'égard des quatre dimensions sont demeurés
 13 stables au cours de l'année 2016 pour les segments des clients Résidentiels, des clients
 14 Commerciaux et Grands comptes. Pour le segment des clients Affaires, une amélioration de
 15 l'ISC se constate au deuxième trimestre de 2016. Cette amélioration est attribuable à
 16 l'augmentation de la satisfaction à l'égard des dimensions de qualité et continuité de
 17 l'alimentation électrique, des produits et services pour mieux gérer la consommation ainsi
 18 que du service à la clientèle.

3.1.4. Autres suivis

19 Le Distributeur a partagé avec l'UPA⁸, dans le cadre du comité de liaison UPA-HQ, des
 20 informations démontrant qu'en matière de continuité de service, la clientèle agricole n'est pas
 21 traitée de façon inéquitable par rapport au reste de la clientèle et qu'une segmentation par
 22 zones géographiques est peu pertinente.

23 Concernant la possibilité d'introduire un ISC lié spécifiquement aux demandes
 24 d'alimentation, le Distributeur a mentionné aux représentants de l'UMQ, l'UPA et l'APCHQ,

⁸ Informations transmises les 2 décembre 2015, 4 mars et 17 juin 2016.

1 qu'il a l'intention de poursuivre ses travaux en ce sens, mais que d'autres discussions
2 s'avèrent nécessaires afin de bien cerner les attentes et les besoins des intervenants quant à
3 un tel indice. Le Distributeur tient à rappeler que dans le cadre de sa demande relative à la
4 modification des *Conditions de service d'électricité* et des frais afférents⁹, certaines
5 propositions visent précisément à simplifier le traitement des demandes des clients et
6 ultimement, à réduire les délais. Par exemple, le Distributeur offre aux clients, la possibilité
7 d'effectuer le suivi de leurs demandes de travaux sur le Web, ce qui permet une meilleure
8 planification et facilite la compréhension des délais.

9 Enfin, l'UMQ avait manifesté un intérêt lors du dernier dossier tarifaire pour la présentation
10 d'indicateurs comparés de délais moyens de prolongement de réseau, en aérien et en
11 souterrain, et pour la création d'un indicateur mesurant la progression de la qualité du parc
12 de poteaux. En raison de la complexité inhérente au développement de tels indicateurs, le
13 Distributeur propose à l'UMQ d'entreprendre des échanges avec elle afin de bien
14 comprendre les préoccupations sous-jacentes à ces demandes de manière à y répondre
15 adéquatement.

⁹ Dossier R-3964-2016.

3.2. Évolution de la performance

- 1 Le tableau 5 présente les résultats de l'ensemble des indicateurs de qualité du service, pour une période de 5 ans (2011 à 2015) ainsi que les résultats du premier semestre 2016. Ce tableau intègre les propositions du Distributeur au présent dossier. La définition complète des indicateurs est présentée à l'annexe C.

**TABLEAU 5 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE DU DISTRIBUTEUR**

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2011	2012	2013	2014	2015	2016 juin
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE							
Indices de satisfaction							
Clients Résidentiels ⁽¹⁾	indice sur 10						8,1
Clients Commerciaux ⁽¹⁾	indice sur 10						7,8
Clients Affaires ⁽¹⁾	indice sur 10						8,0
Clients Grands comptes ⁽¹⁾	indice sur 10						8,2
Clients Grande puissance ⁽²⁾	indice sur 10	9,2	8,4	8,3	8,3	8,2	8,3
FIABILITÉ DU SERVICE							
Indice de continuité - Distribution							
Indice de continuité brut	minutes	313	291	474	159	195	191
Indice de continuité normalisé	minutes	133	120	126	120	143	62
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE							
Demands d'alimentation							
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	6,6	6,0	6,1	6,6	7,7	6,8
Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples		70%	64%	65%	56%	66%	90%
Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client	jours	n/a	207 172	245 205	243 187	243 186	240 183
Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client	jours	n/a	318 305	342 322	383 362	355 328	433 386
Interruptions planifiées							
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	92	90	91	91	93	91
Relève de compteurs							
Taux de relève de compteurs	%	91	93	93	94	92	95
SERVICES À LA CLIENTÈLE							
Délai moyen de réponse téléphonique							
Clients résidentiels	secondes	174	209	237	174	205	97
Clients commerciaux	secondes	160	191	231	158	190	93
Taux d'abandon téléphonique							
Clients résidentiels	%	10%	11%	11%	7%	7%	5%
Clients commerciaux	%	10%	10%	10%	8%	8%	4%
Appels des clients							
Nombre d'appels par client	nbre	1,02	0,91	0,87	0,77	0,74	0,33
Taux de résolution au 1er appel							
Clients résidentiels	%	78%	79%	80%	78%	79%	81%
Clients commerciaux	%	65%	65%	69%	69%	69%	74%
Contacts Web							
Nombre de contacts Web par client	nbre	0,29	0,32	0,37	0,44	0,89	0,78
SÉCURITÉ							
Sécurité du public							
Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre	3	5	1	3	5	2
Sécurité des employés							
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	3,9	3,6	4,0	4,0	3,4	3,7

- 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.
- 2 Le résultat de 2011 de l'ISC des clients Grande puissance ne peut pas être comparé à ceux des années suivantes, la méthodologie de calcul étant différente.

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

1 Satisfaction de la clientèle

- 2 • Voir la section 3.1.3 pour le suivi de la satisfaction des segments de clients
3 Résidentiels, Commerciaux, Affaires et Grands comptes.
- 4 • Pour la clientèle Grande Puissance, l'ISC des clients sondés dans la première
5 vague de 2016 se situe à 8,3. Ce résultat se situe à un niveau similaire à celui de
6 l'année 2015 (8,2).

7 Fiabilité du service

- 8 • Avec 195 minutes d'interruption, l'indice de continuité (IC) brut de l'année 2015
9 est inférieur à la moyenne des cinq dernières années (286 minutes). En effet, les
10 événements météorologiques significatifs ont été de moindre envergure en 2015,
11 ce qui a conduit à seulement quatre jours d'événements majeurs, alors que la
12 moyenne historique est habituellement de dix à onze jours. Ces événements
13 météorologiques de moindre envergure, par conséquent sous le seuil de
14 normalisation, ont eu un fort impact sur l'IC normalisé, ce qui explique son niveau
15 élevé de 143 minutes en 2015.
- 16 • En date du 30 juin 2016, avec 62 minutes d'interruption, l'IC normalisé est près de
17 la moyenne des cinq dernières années à la même période. L'IC brut, avec
18 191 minutes, est supérieur à la moyenne de 90 minutes des cinq dernières
19 années. Deux événements, soit la tempête hivernale des 24 et 25 février 2016
20 ainsi que les violents orages des 20 et 21 juin 2016, ont conduit à près de
21 114 minutes d'interruption, ce qui explique 60 % de cet IC brut.

22 Alimentation électrique

- 23 • Depuis 2015, des modifications apportées aux processus de raccordement font
24 en sorte que certains travaux d'ajout de transformateurs sont inclus dans les
25 demandes de raccordement simple. Le traitement des demandes des clients s'en
26 trouve amélioré. Cependant ce changement a contribué à l'augmentation du délai
27 moyen de raccordement simple de 2015 comparativement à celui de 2014. Au
28 premier semestre 2016, ce délai s'est réduit pour rejoindre à peu près celui connu
29 en 2014.
- 30 • Le taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants
31 multiples s'est fortement amélioré depuis le début de l'année 2016. La mise en
32 place du CGSTAC en 2016, qui permet la prise en charge des demandes du
33 client et l'adéquation entre les activités à réaliser et les ressources du
34 Distributeur, a contribué à cette amélioration. Les outils implantés par le
35 Distributeur lui permettent donc de faire une évaluation, dès le premier contact, du
36 temps de réalisation des travaux. L'amélioration du taux s'explique également par
37 la diminution du délai d'ingénierie et par la prise en charge des différents
38 intervenants internes et externes (voir également section 1.1).

- 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 mise en service en mi-année ne
3 permet pas de dégager une tendance fiable au 30 juin 2016, ni d'établir des
4 comparaisons avec les résultats annuels précédents. Le Distributeur poursuit la
5 mise en place des activités d'ordonnancement ainsi que celles de priorisation de
6 l'ingénierie et de réalisation des travaux, afin d'améliorer le délai des activités
7 sous sa responsabilité.
- 8 • Le taux de respect des interruptions planifiées demeure stable, notamment grâce
9 à la mise en place du CGAD, responsable de l'ordonnancement des interruptions.
- 10 • Le taux de relève de compteurs est en hausse importante au 30 juin 2016 avec
11 95 % comparativement à la même date en 2015 où il était de 90 %. Cette hausse
12 s'explique par la part de la relève à distance (dont le taux est constant entre 2015
13 et 2016 avec 99,5 %) plus importante, compensant pour le taux de relève
14 manuelle qui se détériore, passant de 66 % à 46,5 % pour la même période.
15 Compte tenu du fait que le déploiement massif des compteurs communicants est
16 terminé, la relève manuelle est désormais traitée de manière plus ciblée. À noter
17 que dans sa demande touchant la refonte des conditions de service¹⁰, le
18 Distributeur propose de modifier la modalité relative à la fréquence de relève afin
19 que le Distributeur puisse n'effectuer qu'un déplacement par année, laissant la
20 possibilité au client de pouvoir lui-même fournir ses relevés au moment opportun.

21 **Services à la clientèle**

- 22 • Les efforts importants effectués depuis 2015 en matière de services à la clientèle
23 se reflètent dans les résultats au 30 juin 2016. En effet, l'ensemble des
24 indicateurs se sont nettement améliorés comparativement à la même date en
25 2015.
- 26 • Entre autres, l'élargissement des heures d'ouverture des centres d'appels (les
27 soirs de semaine et les fins de semaine) permet au Distributeur de niveler le
28 nombre d'appels et donc de diminuer le délai de réponse. De plus, afin de
29 répondre aux attentes de la clientèle et lui offrir une plus grande autonomie, le
30 Distributeur élargi son offre de libres-services Web et bonifie ses applications
31 mobiles. Le Distributeur permet maintenant aux clients d'effectuer eux-mêmes la
32 mise à jour des données personnelles de leur dossier. Il élargit également l'offre
33 relative aux ententes de paiement en ligne. Ces libres-services, comme celui de
34 suivi des demandes de travaux, permettent à la clientèle d'obtenir un accès facile
35 aux divers services offerts. Le Distributeur a également fait évoluer l'application
36 mobile Info-pannes et a mis en ligne son nouveau portail Clientèle. Aussi, le projet
37 pilote qui permet aux clients d'effectuer leur changement d'adresse sans frais sur
38 le Web a été lancé en 2016. L'ensemble de ces actions a permis de diminuer le
39 nombre d'appels et le délai moyen de réponse.

¹⁰ Dossier R-3964-2016.

- 1 • Par ailleurs, le Distributeur a entrepris en 2015 un programme plus large de
2 développement de ses employés des services à la clientèle. Il s'agit notamment
3 d'un programme de formation visant des compétences particulières qui permet
4 d'assigner certaines questions plus spécifiques des clients aux employés les plus
5 aptes à y répondre.
- 6 • Au 30 juin 2016, le taux de résolution au premier appel a légèrement augmenté
7 (de 79 % à 81 %) pour les clients résidentiels et est passé de 69 % à 74 % pour
8 les clients commerciaux. L'amélioration s'observe principalement pour les
9 contacts relatifs aux modifications au dossier, notamment les emménagements et
10 déménagements et les nouveaux abonnements.

ANNEXE A :
DESCRIPTION DES INTRANTS
AUX INDICATEURS D'EFFICIENCE

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

Composantes	Année historique	D-2016-033	Année témoin	Variation moyenne	Variation annuelle
	2013	2016	2017	2013-2017	2016-2017
Intrants (en M\$)					
Coût total des processus Distribution et SALC	2 119	2 126	2 111	-0,1%	-0,7%
Coût total du processus SALC	411	401	422	0,7%	5,2%
Coût total du processus Distribution	1 708	1 725	1 689	-0,3%	-2,1%
CEN des processus Distribution et SALC	1 102	1 139	1 141	0,9%	0,2%
CEN du processus SALC	370	390	395	1,6%	1,3%
CEN du processus Distribution	731	749	746	0,5%	-0,4%
IEN Distribution et SALC	8 927	9 374	9 504	1,6%	1,4%
Inducteurs de coûts					
Nombre d'abonnements au Québec	4 141 990	4 255 050	4 285 421	0,9%	0,7%
Kilomètres de réseau (moyenne tension)	114 843	116 480	117 123	0,5%	0,6%
Ventes normalisées (GWh)	171 463	171 241	168 596	-0,4%	-1,5%
Ventes normalisées qui transitent par le réseau de distribution (GWh)	116 641	117 760	115 582	-0,2%	-1,8%
Inflation (%) - avril 2016	0,9%	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
 8 (1 000 Mvar) et Contrôle asservi de la tension et de la puissance réactive
 9 (CATVAR) ;
- 10 • comptes d'écarts : tarif BT et compte de nivellement.

11 Le tableau A-2 présente les rubriques comptables qui, aux fins de l'établissement des
 12 indicateurs d'efficacité, sont pris en compte dans le calcul du coût total, des CEN et des
 13 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-2016-033	Année témoin	Variation moyenne	Variation annuelle
	2013	2016	2017	2013-2017	2016-2017
Indicateurs globaux du Distributeur					
CEN Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé	0,64	0,67	0,68	1,5%	1,5%
IEN (k\$) par km de réseau	77,7	80,5	81,1	1,1%	0,7%
Indicateurs processus Distribution					
Coût total Distribution (k\$) par km de réseau	14,9	14,8	14,4	-0,8%	-2,7%
CEN Distribution (¢) par kWh normalisé transité par le réseau	0,63	0,64	0,65	0,8%	1,6%

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

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 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 par 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 (Résidentiels, Commerciaux, Affaires et Grands comptes,) est pondéré en fonction des revenus respectifs de chacun des segments pour composer l'ISC global de l'ensemble des clients (sauf Grande puissance).

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 :

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

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.

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

Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples

Définition : Représente le taux de respect de la date de livraison convenue avec le client (1^{ère} ou 2^e date) pour les demandes à intervenants multiples.

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Nombre total de demandes réalisées avant ou à la date convenue avec le client}}{\text{Nombre total de demandes réalisées}} \times 100$$

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

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

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

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