

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2019-046

R-4057-2018

11 avril 2019

Phase 1

---

## PRÉSENTS :

Louise Rozon  
Simon Turmel  
Sylvie Durand  
Régisseurs

---

**Hydro-Québec**

Demanderesse

et

**Intervenants dont les noms apparaissent ci-après**

---

**Décision portant sur les cibles de performance des indicateurs de qualité de service et la méthode de liaison de ces indicateurs au mécanisme de traitement des écarts de rendement**

*Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2019-2020*



**Demanderesse :**

**Hydro-Québec**

représentée par M<sup>e</sup> Éric Fraser et M<sup>e</sup> Simon Turmel.

**Intervenants :**

**Administration régionale Kativik (ARK)**

représentée par M<sup>e</sup> François Dandonneau et M<sup>e</sup> Nicolas Dubé;

**Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ)**

représentée par M<sup>e</sup> Denis Falardeau;

**Association Hôtellerie Québec et Association des restaurateurs du Québec (AHQ-ARQ)**

représenté par M<sup>e</sup> Steve Cadrin;

**Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ)**

représenté par M<sup>e</sup> Pierre Pelletier et M<sup>e</sup> Guy Sarault;

**Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI)**

représentée par M<sup>e</sup> André Turmel;

**Groupe de recherche appliquée en macroécologie, devenu le Groupe de recommandations et d'action pour un meilleur environnement (GRAME)**

représenté par M<sup>e</sup> Prunelle Thibault-Bédard, M<sup>e</sup> Geneviève Paquet et M<sup>e</sup> Marc Bishai;

**Option consommateurs (OC)**

représentée par M<sup>e</sup> Éric David;

**Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROÉÉ)**

représenté par M<sup>e</sup> Franklin S. Gertler;

**Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ)**

**représenté par M<sup>e</sup> Prunelle Thibault-Bédard;**

**Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA)**

**représenté par M<sup>e</sup> Dominique Neuman;**

**Union des consommateurs (UC)**

**représentée par M<sup>e</sup> Hélène Sicard;**

**Union des producteurs agricoles (UPA)**

**représentée par M<sup>e</sup> Marie-Andrée Hotte.**

## 1. INTRODUCTION

[1] Le 27 juillet 2018, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie), en vertu des articles 30, 31 (1°), 32, 34, 48, 49, 50, 51, 52.1, 52.2, 52.3 et 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>1</sup> (la Loi), une demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2019-2020 (la Demande tarifaire).

[2] L'audience a lieu du 6 au 20 décembre 2018, date à laquelle la Régie entame son délibéré, à l'exception des sujets portant sur les cibles de performance des indicateurs de qualité de service et sur la méthode de liaison de ces indicateurs au mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR).

[3] Entre le 30 janvier et le 12 février 2019, le Distributeur dépose les réponses aux demandes de renseignements (DDR) n°6 et n°8 portant sur la méthode de liaison des indicateurs de performance au MTÉR.

[4] Le 5 février 2019, la Régie convoque une séance de travail portant sur la méthode de liaison des indicateurs de performance au MTÉR. Le 12 février 2019, le Distributeur dépose les réponses aux engagements pris lors de la séance de travail.

[5] Le 19 février 2019, les intervenants transmettent leurs commentaires.

[6] Le 21 février 2019, le Distributeur réplique aux commentaires des intervenants. La Régie entame alors son délibéré portant sur les cibles de performance des indicateurs de qualité de service et sur la méthode de liaison de ces indicateurs au mécanisme de traitement des écarts de rendement au MTÉR.

[7] Le 5 mars 2019, la Régie accueille partiellement la Demande tarifaire<sup>2</sup> et réserve sa décision finale, dans l'attente d'informations que le Distributeur doit lui transmettre.

---

<sup>1</sup> [RLRQ, c. R-6.01.](#)

<sup>2</sup> Décision [D-2019-027](#).

[8] Le 22 mars 2019, la Régie rend sa décision finale D-2019-037<sup>3</sup> portant sur la conformité des informations transmises par le Distributeur à la suite de la décision D-2019-027.

[9] Dans la présente décision, la Régie se prononce notamment sur les cibles de performance des 10 indicateurs de qualité de service retenus dans sa décision D-2019-027 et sur la méthode de liaison de ces indicateurs au MTÉR.

## 2. CONCLUSIONS PRINCIPALES DE LA RÉGIE

[10] Pour les motifs exposés ci-après, la Régie approuve la proposition du Distributeur d'établir une cible de performance égale à la moyenne des valeurs des cinq dernières années pour les indicateurs des champs *Fiabilité du service électrique*, *Alimentation électrique* et *Sécurité*. Elle approuve également la méthode proposée par le Distributeur de retenir comme cible la moyenne 2016-2017 pour l'indicateur *ISC<sup>4</sup> combiné R-C-A* et la valeur de l'indicateur révisé de 2017 pour *l'ISC clients Grande puissance*. Par contre, pour les indicateurs du champ *Services à la clientèle*, les cibles des indicateurs devront être basées sur une moyenne de trois ans (2015-2017).

[11] Également, pour les motifs exposés ci-après, la Régie rejette la méthode de liaison des indicateurs de qualité de service au MTÉR proposée par le Distributeur et ordonne que la méthode de liaison des indicateurs au MTÉR soit composée du calcul de la *note globale* ainsi que de la méthode de *compensation globale*, tel que décrit à la section 3.2<sup>5</sup>, à compter de l'année 2019 et pour les années suivantes au cours de ce premier MRI.

---

<sup>3</sup> Décision [D-2019-037](#).

<sup>4</sup> ISC : Indice de satisfaction de la clientèle.

<sup>5</sup> Paragraphes 39 à 48 et 65 à 99 de la présente décision.

### **3. CIBLES DE PERFORMANCE POUR LES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE RETENUS DANS LA DÉCISION D-2019-027 ET MÉTHODE DE LIAISON DE CES INDICATEURS AU MTÉR**

[12] Le 5 mars 2019, la Régie rend sa décision D-2019-027<sup>6</sup> portant notamment sur les propositions relatives à l'implantation de modalités particulières dans le cadre du mécanisme de réglementation incitative (MRI), dont les indicateurs de performance rattachés à la qualité du service à lier au MTÉR et les modalités d'une clause de sortie.

[13] Dans la présente décision, la Régie se prononce sur la suite des propositions liées à l'implantation de ces modalités particulières en lien avec le MRI, soit les cibles de performance pour les indicateurs de qualité de service retenus par la Régie et la méthode de liaison de ces indicateurs au MTÉR.

#### **3.1 CIBLES DE PERFORMANCE DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE À LIER AU MTÉR**

[14] Eu égard à la volonté de la Régie quant au maintien de la qualité du service, le Distributeur propose, pour chaque indicateur retenu, une cible de performance égale à la moyenne des valeurs des cinq dernières années<sup>7</sup>, tel que présenté au tableau suivant.

---

<sup>6</sup> Décision [D-2019-027](#), p. 44 à 55.

<sup>7</sup> Pièce [B-0053](#), p. 11.

**TABLEAU 1**  
**CIBLES PROPOSÉES POUR LES DIX INDICATEURS**

INDICATEUR	UNITÉ DE MESURE	CIBLE	PONDÉRATION
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (20%)</b>			
ISC combiné R-C-A	Indice sur 10	8,15	15 %
ISC Clients Grande puissance	Indice sur 10	8,50	5 %
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE (20%)</b>			
Indice de continuité normalisé	minutes	139	6,66 %
Nombre de pannes basse tension	nombre	26 690	6,67 %
Durée moyenne des interruptions par client	minutes	138	6,67 %
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE (20%)</b>			
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	6,8	10 %
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	84	10 %
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE (20%)</b>			
Délai moyen de réponse téléphonique – Clients résidentiels	secondes	156	17 %
Délai moyen de réponse téléphonique – Clients commerciaux	secondes	151	3 %
<b>SÉCURITÉ (20%)</b>			
Taux de fréquence des accidents	nombre par 200 000 heures travaillées	3,3	20 %

Source : Pièce [B-0053](#), p. 12.

Note : Les dix indicateurs et leur pondération respective ont été approuvés par la Régie dans sa décision [D-2019-027](#), p. 49, par. 209, tels que proposés par le Distributeur.

[15] Le Distributeur soumet que cette approche permet d'atténuer l'impact des variations conjoncturelles pouvant affecter une valeur annuelle et est cohérente avec celle des dossiers tarifaires. Il ajoute que la période 2013-2017 est représentative de sa performance pré-MRI pour chaque indicateur, à l'exception de ceux relatifs à la satisfaction de la clientèle. En effet, ces derniers ayant fait l'objet de révision en 2016 et 2017, le Distributeur emprunte une méthode alternative<sup>8</sup>.

[16] En réponse à une DDR de la Régie, le Distributeur soumet qu'il n'est pas opportun d'avoir une approche différente pour les indicateurs relatifs aux services à la clientèle. Il indique, notamment, que les données relatives à ces deux indicateurs ne présentent pas de bris mais montrent une évolution témoignant de l'impact favorable des services qu'il a mis en place en 2016 et 2017 et qu'une période de deux ans est relativement restreinte pour en

<sup>8</sup> Pièce [B-0053](#), p. 21, tableau A-1, notes (2) et (3).



évaluer l'impact avec certitude<sup>9</sup>. Finalement, il soumet que l'évolution du contexte d'affaires et la complexité croissante des demandes peuvent avoir une incidence sur le nombre d'appels aux centres de contact client et sur le temps de traitement, d'où l'importance de retenir un historique plus long que deux ans<sup>10</sup>.

[17] Par ailleurs, en réponse aux DDR n° 6 et n° 8 portant sur l'établissement des seuils et des cibles individuels par indicateur, le Distributeur soumet que, tout comme l'hypothèse formulée par la Régie pour les deux indicateurs de délai moyen de réponse téléphonique, il y a lieu de revoir la période de référence pour l'*Indice de continuité normalisé*<sup>11</sup>. Il juge que la moyenne de cinq ans n'est pas parfaitement adaptée, compte tenu du point d'inflexion en 2014. Les données de l'*Indice de continuité normalisé* de 2015 à 2017 étant révélatrices de l'état des équipements et d'une fatigue du réseau, il est plus approprié, selon lui, de retenir la moyenne des trois dernières années<sup>12</sup>.

[18] Plusieurs intervenants trouvent que les cibles proposées par le Distributeur sont adéquates, sauf celles relatives aux services à la clientèle. Le tableau suivant présente les différentes cibles proposées pour les deux indicateurs des services à la clientèle par le Distributeur et les intervenants.

---

<sup>9</sup> Pièce [B-0062](#), p. 47.

<sup>10</sup> Pièce [B-0094](#), p. 15.

<sup>11</sup> Pièce [B-0163](#), p. 7.

<sup>12</sup> Pièces [B-0168](#), p. 5, et [B-0169](#), p. 3.

**TABLEAU 2**  
**CIBLES PROPOSÉES POUR LES DEUX INDICATEURS DES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

Participants	Délai moyen de réponse téléphonique (secondes)	
	Clients résidentiels	Clients commerciaux
<b>Distributeur</b>	156	151
<b>AHQ-ARQ</b>	90	95
<b>PEG</b>	123	123
<b>FCEI</b>	82	89
<b>OC</b>	123	123
<b>SÉ-AQLPA</b>	156	151

Tableau préparé par la Régie.

Sources : Pièces [B-0053](#), p. 21, [B-0163](#), p. 6, [C-AHQ-ARO-0010](#), p. 43, [C-AQCIE-CIFQ-0018](#), p. 17, [C-FCEI-0009](#), p. 8, [C-OC-0009](#), p. 13, et [C-SÉ-AQLPA-0004](#), p. iv.

[19] L'AHQ-ARQ soumet que l'historique des indicateurs des services à la clientèle montre sans équivoque une cassure dans la moyenne à partir de 2016, à la suite de l'amélioration significative des services du Distributeur, et propose des cibles inférieures à 100 secondes pour les deux indicateurs<sup>13</sup>. Il soumet également qu'aucune preuve factuelle n'appuie le point d'inflexion identifié par le Distributeur pour l'*Indice de continuité normalisé*<sup>14</sup>.

[20] L'expert de l'AQCIE-CIFQ, *Pacific Economics Group Research LLC* (PEG), juge que l'historique de cinq ans pour les deux indicateurs des services à la clientèle est inapproprié en raison d'une tendance évidente de l'amélioration du service, et recommande plutôt de baser les cibles sur une moyenne de trois ans<sup>15</sup>.

[21] La FCEI soumet que l'évolution du *Délai moyen de réponse téléphonique* sur la période 2013-2017 est marquée par des changements importants du mode d'interaction entre le Distributeur et ses clients, de même que par un ajout de ressources. Elle souligne que ces changements ont mené à une réduction d'environ 50 % des durées d'appels entre 2015 et 2016. L'intervenante est donc d'avis que la cible pour cet indicateur devrait être basée sur les années 2016 et 2017 uniquement<sup>16</sup>.

<sup>13</sup> Pièce [C-AHQ-ARQ-0010](#), p. 43.

<sup>14</sup> Pièce [C-AHQ-ARQ-0022](#), p. 11.

<sup>15</sup> Pièce [C-AQCIE-CIFQ-0018](#), p. 17.

<sup>16</sup> Pièce [C-FCEI-0009](#), p. 7 et 8.

[22] OC estime que les cibles des indicateurs *Délai moyen de réponse téléphonique* des clientèles résidentielle et commerciale ne devraient pas être basées sur les cinq dernières années et est d'avis que la proposition de trois années historiques de PEG est raisonnable, puisqu'elle donne tout de même du poids aux valeurs de l'année 2015<sup>17</sup>.

[23] SÉ-AQLPA est d'accord avec la période de cinq ans proposée par le Distributeur pour établir ses cibles de performance, car cette période lui apparaît suffisamment longue pour dépasser le niveau conjoncturel, tout en étant suffisamment courte pour tenir compte de l'évolution du contexte d'affaires du Distributeur<sup>18</sup>.

[24] La Régie partage l'avis de la majorité des intervenants à l'égard de la cible des indicateurs des services à la clientèle. Elle juge que l'utilisation de la moyenne de cinq ans ne permet pas d'établir une cible de maintien de la qualité de service représentative des améliorations importantes et structurelles effectuées par le Distributeur au cours des deux dernières années. Elle retient plutôt la proposition de PEG et détermine pour les indicateurs *Délai moyen de réponse téléphonique* une cible basée sur une moyenne de trois ans (2015-2017). La Régie considère que cette cible offre un bon compromis entre la proposition du Distributeur (2013-2017) et une moyenne calculée à partir du moment où il a mis en place ses nouveaux services (2016-2017).

[25] Également, la Régie partage l'opinion de l'AHQ-ARQ à l'égard de l'absence de preuve factuelle relative au point d'inflexion pour l'*Indice de continuité normalisé*.

**[26] En conséquence, la Régie approuve la proposition du Distributeur d'établir une cible de performance égale à la moyenne des valeurs des cinq dernières années pour les indicateurs des champs *Fiabilité du service électrique, Alimentation électrique et Sécurité*. Elle approuve également la méthode proposée par le Distributeur de retenir comme cible la moyenne 2016-2017 pour l'indicateur *ISC combiné R-C-A* et la valeur de l'indicateur révisé de 2017 pour l'*ISC clients Grande puissance*. Par contre, pour les indicateurs du champ *Services à la clientèle*, la Régie rejette la proposition du Distributeur et détermine que les cibles des indicateurs devront être basées sur une moyenne de trois ans (2015-2017).**

---

<sup>17</sup> Pièce [C-OC-0009](#), p. 13.

<sup>18</sup> Pièce [C-SÉ-AQLPA-0004](#), p. iv.

## 3.2 MÉTHODE DE LIAISON DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE AU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES ÉCARTS DE RENDEMENT

### 3.2.1 PRÉSENTATION DES MÉTHODES

#### *Méthode proposée par le Distributeur*

[27] À l'aide d'une formule d'uniformisation, qui s'apparente à une technique de standardisation en statistique, et de pondérations, le Distributeur intègre le résultat de chacun des 10 indicateurs dans un indice global appelé « *Indice de maintien de la qualité du service* » (IMQ).

[28] Le Distributeur demande à la Régie d'approuver les modalités suivantes pour lier l'IMQ au MTÉR aux fins du partage à venir à compter de l'année 2019 et pour les années suivantes au cours de ce premier MRI :

- si l'IMQ est supérieur ou égal à -1, le Distributeur conserve l'entièreté de la part à laquelle il est éligible en vertu du MTÉR;
- si l'IMQ est inférieur à -1, mais supérieur à -2, un point de pourcentage de la part du Distributeur est remis à la clientèle pour chaque centième (0,01) de l'indice en-deçà de -1;
- si l'IMQ est inférieur ou égal à -2, la totalité de la part du Distributeur est remise à la clientèle<sup>19</sup>.

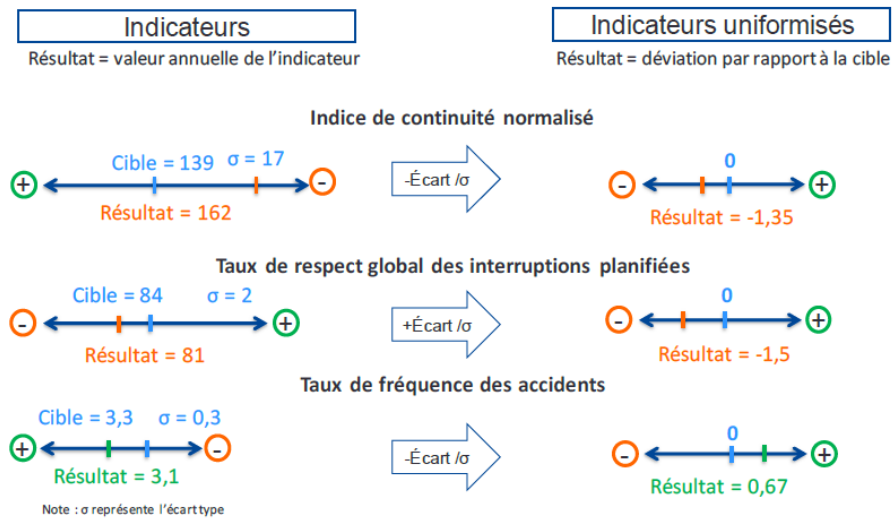
[29] L'uniformisation des indicateurs est illustrée à la figure 1 et l'obtention de l'IMQ à partir des indicateurs uniformisés et pondérés est rapportée dans le tableau A-1<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> Pièce [B-0053](#), p. 15.

<sup>20</sup> Pièce [B-0053](#), tableau A-1 révisé.

**FIGURE 1**  
**EXEMPLE D'UNIFORMISATION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE**



Source : Pièce B-0053, p. 13.

[30] Le Distributeur fixe le seuil de l'IMQ à -1, c'est-à-dire qu'il entend conserver la totalité de la part dont il est éligible en vertu du MTÉR lorsque l'IMQ est supérieur ou égal à -1. Il explique qu'à ce seuil, la déviation moyenne des indicateurs composant l'IMQ s'élève à un écart-type par rapport à leur cible. Le Distributeur explique que lorsque l'IMQ se situe dans la zone définie par les valeurs de -1 et 0, il considère que la qualité du service est confirmée.

[31] Le Distributeur indique que le recours à une telle zone s'explique tout d'abord par le fait que la moyenne sur cinq ans constitue avant tout une balise servant à situer la qualité du service en cours de MRI, par rapport à l'historique récent. À ce titre, il estime qu'elle ne constitue pas un seuil strict à partir duquel il y aurait amélioration ou détérioration de la qualité du service. Il considère que la moyenne est une synthèse des résultats de chaque indicateur pour les cinq années précédant l'implantation du MRI.

[32] Le Distributeur rappelle que l'objectif de la méthode de liaison est d'assurer que les gains d'efficacité réalisés dans le cadre du MRI ne se font pas au détriment de la qualité du service. Dans un tel contexte, il est d'avis que les indicateurs ne doivent pas être comparés à des cibles uniques. Il est plutôt d'avis qu'il est raisonnable d'avoir accès à la totalité de la part des écarts de rendement à laquelle il est éligible en vertu du MTÉR lorsque l'IMQ se situe dans une zone représentative de sa performance pré-MRI.

[33] Le Distributeur souligne également qu'il ne bénéficie d'aucune mesure de compensation additionnelle s'il y a amélioration de la qualité du service, c'est-à-dire lorsque l'IMQ est supérieur à 0.

### ***Méthode proposée par l'AHQ-ARQ***

[34] L'AHQ-ARQ propose une méthode alternative de liaison des indicateurs de qualité de service au MTÉR de type « *scorecard* », qu'il juge simple et facile à interpréter<sup>21</sup>. L'intervenant indique qu'il s'agit d'une approche qui a fait ses preuves depuis de nombreuses années dans l'établissement des objectifs corporatifs et de la rémunération incitative du personnel du Distributeur et du Transporteur.

[35] Il propose que chaque indicateur soit noté entre 0 et 10, selon le niveau de dépassement d'un seuil jusqu'à un maximum déterminé par une cible. Le pointage de chaque indicateur serait ensuite multiplié par sa pondération. Par exemple, à l'aide du résultat de l'*Indice de continuité normalisé* (dont la pondération qu'il propose est de 10 %), l'AHQ-ARQ explique que les points accordés varieraient entre 0 (lorsque l'indicateur est supérieur au seuil de 162 minutes) et 10 (lorsque l'indicateur est meilleur que la cible de 139 minutes) et qu'entre les deux, les points se calculeraient de façon linéaire.

[36] La somme des résultats pondérés produirait un nombre de points sur 100. L'AHQ-ARQ propose que la part des écarts de rendement à laquelle le Distributeur aurait droit en vertu du MTÉR soit modulée selon ce nombre de points.

[37] À l'aide du tableau suivant, l'AHQ-ARQ illustre le fonctionnement de sa proposition. Selon la valeur des indicateurs en 2017, le Distributeur cumulerait 77,69 points et conserverait donc 77,69 % de sa part des écarts de rendement.

---

<sup>21</sup> Pièce [C-AHQ-ARQ-0010](#), p. 44 à 49.

**TABLEAU 3**  
**CIBLES, PONDÉRATIONS ET RÉSULTAT SELON LA VALEUR DES INDICATEURS EN 2017**  
**LIÉS À LA PROPOSITION DE L'AHQ-ARQ**

INDICATEUR	UNITÉ DE MESURE	PONDÉRATION	CIBLE	SEUIL	RÉSULTAT	POINTS
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (15%)</b>						
ICS combiné R-C-A	indice sur 10	11,25%	8,15	8,10	8,20	11,25%
ISC Clients Grande puissance	indice sur 10	3,75%	8,50	8,30	8,50	3,75%
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE (30%)</b>						
Indice de continuité normalisé	minutes	10%	139	162	162	0,00%
Nombre de pannes basse tension	nombre	10%	26 690	27 645	26 911	7,69%
Durée moyenne des interruptions par client	minutes	10%	138	200	134	10,00%
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE (15%)</b>						
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	5%	6,8	7,7	6,6	5,00%
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	10%	84	81	81	0,00%
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE (20%)</b>						
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	secondes	17%	90	150	76	17,00%
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	secondes	3%	95	150	85	3,00%
<b>SÉCURITÉ (20%)</b>						
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	20%	3,3	3,6	3,1	20,00%
<b>IMQ</b>						<b>77,69%</b>

Source : Pièce [C-AHQ-ARQ-0015](#), p. 47.

### *Approche selon les DDR n° 5, n° 6 et n° 8*

[38] Dans sa DDR n° 5, la Régie a examiné une approche qui s'inspire de celle proposée par l'AHQ-ARQ et Gazifère Inc. (Gazifère)<sup>22</sup>. Selon cette approche, lorsqu'un indicateur excède 90 % de sa cible, la totalité des points y afférents est accordée. Entre 80 % et 90 %, les points octroyés diminuent linéairement pour atteindre 0 au seuil de 80 %. Autrement, aucun point n'est accordé<sup>23</sup>.

[39] Dans sa réponse à cette DDR, le Distributeur indique que l'imposition de seuils uniformes de 80 % et 90 % à chacun des indicateurs ne prend pas en compte leur variabilité intrinsèque, notamment ceux ayant une forte variabilité<sup>24</sup>.

[40] Dans sa DDR n° 6, la Régie a demandé au Distributeur de calibrer de façon individuelle les seuils selon le niveau de variabilité des indicateurs. Dans sa réponse, le

<sup>22</sup> Pièce [B-0128](#), p. 7 à 9, question 3.1.

<sup>23</sup> Dans le cas des indicateurs dont l'échelle est inversée, c'est-à-dire dont une valeur plus élevée indique une variation défavorable, les seuils de 80 % et 90 % correspondent à la cible divisée par 80 % et 90 % respectivement.

<sup>24</sup> Pièce [B-0128](#), p. 9 à 11, réponse aux questions 3.1 et 3.2.

Distributeur fournit les seuils et les cibles, ainsi que la méthodologie qu'il a utilisée pour les déterminer<sup>25</sup>. Les seuils et les cibles sont reproduits dans le tableau suivant.

**TABLEAU 4**  
**SEUILS ET CIBLES PRÉSENTÉS PAR LE DISTRIBUTEUR EN RÉPONSE**  
**À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 6 DE LA RÉGIE**

INDICATEURS	moyenne	écart type	coefficient de variation	% de la moyenne	Seuil (%)	Cible (%)	Seuil (valeur)	Cible (valeur)
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>								
1 ISC combiné R-C-A	8,15	0,11	1%	100%	80%	90%	6,52	7,34
2 Clients Grande puissance	8,50	0,08	1%	100%	80%	90%	6,80	7,65
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>								
3 Indice de continuité normalisé	139	14	11%	85%	68%	77%	204	182
4 Nombre de pannes basse tension	26 690	805	3%	100%	80%	90%	33 363	29 656
5 Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)	138	45	33%	85%	68%	77%	203	180
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>								
6 Délai moyen de raccordement simple en aérien	6,8	0,6	9%	100%	80%	90%	8,50	7,56
7 Taux de respect global des interruptions planifiées	84	1	1%	100%	80%	90%	67	76
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>								
8 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	123	32	17%	100%	80%	90%	154	137
9 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	123	36	21%	90%	72%	81%	171	152
<b>SÉCURITÉ</b>								
10 Taux de fréquence des accidents	3,3	0,3	8%	100%	80%	90%	4,13	3,67

Source : Pièce [B-0163](#), p 6.

[41] La méthodologie du Distributeur afin de répondre à la DDR n° 6 repose sur l'identification de quatre indicateurs à forte variabilité, soit l'*Indice de continuité normalisé*, la *Durée moyenne des interruptions par client* et les deux indicateurs de *Délai moyen de réponse téléphonique*.

[42] Pour ces quatre indicateurs à forte variabilité, le Distributeur applique une correction, établie selon le niveau de variabilité qu'il estime être hors de son contrôle, aux seuils de 80 % et 90 %. Pour les six autres indicateurs, il reconduit tels quels les seuils de 80 % et 90 % identifiés par la Régie dans sa DDR n° 5.

<sup>25</sup> Pièce [B-0163](#).



[43] Le Distributeur détermine la part de variabilité qui est hors de son contrôle en calculant la variabilité climatique associée à l'*Indice de continuité normalisé*. Il a identifié des événements climatiques qui représentent environ 20 minutes, soit 15 % de la moyenne des cinq ans (2013 à 2017) de cet indicateur<sup>26</sup>.

[44] Le Distributeur indique que la *Durée moyenne des interruptions par client* est également influencée par la variabilité climatique. Il ne la quantifie pas spécifiquement mais juge toutefois raisonnable de retenir le même impact de 15 % calculé pour l'*Indice de continuité normalisé*.

[45] Pour les deux indicateurs de *Délai moyen de réponse téléphonique*, le Distributeur mentionne qu'il n'est pas en mesure d'identifier la variabilité due à des facteurs hors de son contrôle. Il estime cependant que la plus grande complexité des appels des clients commerciaux par rapport aux appels résidentiels commande l'utilisation d'une correction de 10 % afin de refléter la variabilité hors de son contrôle.

[46] Dans sa DDR n° 8, la Régie soumet un nouveau scénario de seuils <sup>27</sup>, reproduit au tableau suivant.

---

<sup>26</sup> Pièce [B-0168](#), p. 3.

<sup>27</sup> Pièce [A-0088](#), p. 2, question 1.1.

**TABLEAU 5**  
**SEUILS ET CIBLES SOUMIS PAR LA RÉGIE DANS**  
**SA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 8**

	Seuil <sub>1</sub>		Seuil <sub>2</sub>		Cible	
	Valeur	%	Valeur	%		
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>						
1	ISC combiné R-C-A	8,04	98,7%	8,10	99,4%	8,15
2	Clients Grande puissance	8,34	98,1%	8,40	98,8%	8,50
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>						
3	Indice de continuité normalisé	170	81,8%	154	90,3%	139
4	Nombre de pannes basse tension	27 846	95,8%	27 444	97,3%	26 690
5	Durée moyenne des interruptions par client	225	61,3%	203	68,0%	138
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>						
6	Délai moyen de raccordement simple en aérien	7,90	86,1%	7,50	90,7%	6,80
7	Taux de respect global des interruptions planifiées	72	85,7%	82	97,6%	84
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>						
8	Délai moyen de rép. tél. - Clients résidentiels	220	70,9%	190	82,1%	156
9	Délai moyen de rép. tél. - Clients commerciaux	206	73,3%	174	86,8%	151
<b>SÉCURITÉ</b>						
10	Taux de fréquence des accidents	4,50	73,3%	3,50	94,3%	3,30

Tableau préparé par la Régie.

Source : Pièce [B-0165](#), p. 4.

[47] Le Distributeur remarque que la majorité des seuils ne sont pas établis en fonction de la moyenne historique mais plutôt à partir des pires résultats. Il soutient que la moyenne, et non le pire résultat, doit être utilisée dans l'établissement des seuils puisque cette dernière n'est pas sensible aux possibles problèmes résultants de l'asymétrie des résultats historiques récents. Il exprime de sérieuses réserves quant à la pérennité de la méthode examinée par la Régie et réitère que celle qu'il propose s'avère plus objective et plus facile d'application<sup>28</sup>.

<sup>28</sup> Pièce [B-0165](#), p. 5 à 7, réponse à la question 1.1.

### 3.2.2 POSITIONS DES INTERVENANTS

#### *Position des intervenants quant à la méthode de liaison proposée par le Distributeur*

[48] L’AHQ-ARQ est d’avis que la méthode de liaison proposée par le Distributeur n’assure pas le maintien de la qualité du service car elle permet la compensation entre les indicateurs<sup>29</sup>.

[49] L’intervenant remarque que le Distributeur conserve 92 % de sa part des écarts de rendement sous le scénario des pires valeurs enregistrées entre 2013 et 2017. Il note également que si les deux indicateurs de *Délai moyen de réponse téléphonique* étaient égaux à la deuxième pire valeur sur cet horizon, le Distributeur conserverait l’entièreté de sa part des écarts de rendement. L’AHQ-ARQ juge que ces résultats ne correspondent pas à une situation de maintien de la qualité du service<sup>30</sup>.

[50] L’AQCIÉ-CIFQ est d’avis que la proposition du Distributeur est indûment conservatrice et permissive. Il endosse les recommandations de PEG voulant qu’un incitatif devrait être maintenu, même lorsque les rendements sont négatifs. PEG recommande de ne pas utiliser l’IMQ selon l’approche proposée par le Distributeur. L’expert propose plutôt un mécanisme multi-annuel de pénalisation qui s’applique dans tous les cas, que l’écart de rendement soit positif ou négatif<sup>31</sup>.

[51] La FCEI juge que les cibles régissant le lien entre les indicateurs et le MTÉR sont beaucoup trop faibles et n’induisent, à toutes fins utiles, aucun incitatif au maintien de la qualité du service. L’intervenante motive sa conclusion à l’aide d’un théorème classique des probabilités et estime que l’écart type de l’IMQ est de l’ordre de 0,5. Conséquemment, lorsque l’IMQ se chiffre à -1, l’intervenante indique que la distance qui sépare ce seuil de -1 à sa moyenne est assez éloignée, soit d’environ deux écarts types par opposition à l’écart type pour chacun des indicateurs<sup>32</sup>.

[52] La FCEI juge que l’approche proposée par le Distributeur permet une compensation totale entre les indicateurs et que, par conséquent, ce dernier pourrait concentrer ses efforts

---

<sup>29</sup> Pièce [A-0077](#), p. 207 et 208.

<sup>30</sup> Pièces [C-AHQ-ARQ-0010](#), p. 48, et [A-0077](#), p. 215 et 216.

<sup>31</sup> Pièces [C-AQCIÉ-CIFQ-0032](#), p. 8 à 10, par. 21 à 25, et [C-AQCIÉ-CIFQ-0024](#), p. 8 à 12, réponse aux questions 4.1 à 4.5.

<sup>32</sup> Pièce [C-FCEI-0009](#), p. 10 et 11.

sur une seule dimension de la qualité du service et laisser se détériorer les autres. L'intervenante est cependant d'avis qu'il est opportun que le mécanisme qui sera mis en place permette une compensation limitée entre les indicateurs<sup>33</sup>.

[53] À l'instar de PEG, la FCEI recommande à la Régie de rejeter la proposition du Distributeur. Elle est d'accord avec l'expert à l'effet qu'un incitatif devrait être maintenu même lorsque les rendements sont négatifs. L'intervenante partage également la proposition de PEG quant au mécanisme de pénalisation applicable aux écarts de rendement positifs ou négatifs<sup>34</sup>.

[54] SÉ-AQLPA s'inquiète du fait que le Distributeur ne réussisse pas aussi bien qu'Énergir à satisfaire aux conditions requises pour obtenir 100 % de sa part des écarts de rendement. Il considère qu'à long terme, un impact négatif sur la qualité du service pourrait en découler. Pour cette raison, l'intervenant recommande une méthode de liaison au MTÉR qui offrirait au Distributeur une probabilité raisonnable d'obtenir son plein partage, possiblement en s'inspirant du mécanisme d'Énergir<sup>35</sup>.

***Position des intervenants relative à l'approche selon les demandes de renseignements n° 5, n° 6 et n° 8***

[55] L'AHQ-ARQ est d'avis que les seuils et les cibles fournis par le Distributeur ne sont pas assez ambitieux et ne correspondent pas à un maintien de la qualité du service tel que requis par la Régie. L'intervenant les compare à ceux qu'il recommande dans son mémoire et demande à la Régie de retenir sa méthode<sup>36</sup>.

[56] L'AHQ-ARQ constate que le seuil et la cible de l'*Indice de continuité normalisé* fournis par le Distributeur correspondent à des valeurs jamais observées depuis 17 ans. Il indique que le Distributeur apporte un deuxième niveau de normalisation à un indicateur normalisé, alors que la méthode de normalisation existante a déjà fait ses preuves. Il souligne que, ce faisant, la méthode du Distributeur peut avoir un effet pervers sur le service à la clientèle en affaiblissant son incitatif à rendre le réseau robuste et à réparer les pannes le plus rapidement possible.

---

<sup>33</sup> Pièce [A-0073](#), p. 133 à 135.

<sup>34</sup> Pièce [C-FCEI-0014](#), p. 4 et 5.

<sup>35</sup> Pièce [C-SÉ-AQLPA-0004](#), p. 15 à 19.

<sup>36</sup> Pièce [C-AHQ-ARQ-0022](#), p. 20.

[57] L'AHQ-ARQ souligne par ailleurs que le seuil et la cible fournis par le Distributeur pour le *Nombre de pannes basse tension* correspondent à des valeurs jamais observées depuis cinq ans. Contrairement au Distributeur, qui considère que l'indicateur est soumis à un aléa climatique hors de son contrôle du même ordre de grandeur que l'*Indice de continuité normalisé*, l'intervenant est d'avis que le Distributeur a l'entière responsabilité de se préparer à répondre aux variations climatiques normales du Québec.

[58] En ce qui a trait à la présence d'un point d'inflexion dans l'indicateur entre 2014 et 2015 imputable, selon le Distributeur, à la fatigue du réseau après 30 ans de service, aux anomalies et aux impacts de la végétation, l'AHQ-ARQ souligne qu'elle n'est pas appuyée par une preuve factuelle. L'intervenant recommande donc de ne pas en tenir compte.

[59] Selon l'AQCIE-CIFQ, la méthode proposée par le Distributeur est trop permissive. Dans ce contexte, il considère que l'approche examinée par la Régie dans ses DDR n° 6 et n° 8 répond à ses préoccupations et constitue un meilleur incitatif pour le maintien de la qualité du service. Il note que tout écart significatif par rapport à la cible occasionne des conséquences pour le Distributeur et qu'il n'y a pas de compensation entre les indicateurs<sup>37</sup>.

[60] La FCEI soutient que le traitement présenté en réponse à la DDR n° 6 par le Distributeur pour les indicateurs à forte volatilité est inadéquat et entraîne un biais favorable au Distributeur. Elle souligne que ce traitement corrige les cibles et les seuils pour tenir compte de la volatilité hors de son contrôle mais ne corrige pas la mesure observée. L'intervenante note qu'un traitement centré consisterait à ajuster les mesures annuelles en fonction de l'impact réel des événements climatiques et à comparer ces valeurs aux cibles et seuils corrigés<sup>38</sup>.

[61] La FCEI souligne également que la correction appliquée au *Délai moyen de réponse téléphonique – clients commerciaux* n'est appuyée par aucune analyse. Elle indique que l'utilisation de cibles et seuils basés sur des proportions de 80 % et 90 % conduit à des critères beaucoup trop laxistes pour plusieurs indicateurs. L'intervenante indique que des situations similaires existent pour l'*Indice de continuité normalisé*, le *Nombre de pannes en basse tension* et le *Délai moyen de raccordement*.

[62] La FCEI juge que la réponse du Distributeur à la DDR n° 6 de la Régie entraîne un biais favorable aux indicateurs à forte variabilité et produit des seuils et cibles beaucoup

---

<sup>37</sup> Pièce [C-AQCIE-CIFQ-0036](#).

<sup>38</sup> Pièce [C-FCEI-0023](#), p. 5 à 7.

trop permissifs et n'offre pas d'incitatif crédible à maintenir la qualité du service. Elle considère qu'une réponse plus adéquate aurait dû faire intervenir la variabilité spécifique à chaque indicateur. Par contre, l'intervenante est d'avis que la méthode proposée par la Régie dans sa DDR n° 6 présente l'avantage d'éliminer la compensation entre les indicateurs.

[63] SÉ-AQLPA réitère sa recommandation à l'égard de la méthode proposée par le Distributeur. Il indique que le MTÉR n'est pas le seul mécanisme à la disposition de la Régie pour amener le Distributeur à améliorer sa qualité du service<sup>39</sup>.

### 3.2.3 OPINION DE LA RÉGIE

[64] La Régie rappelle que la méthode de liaison des indicateurs de qualité de service au MTÉR vise la modulation des écarts de rendement positifs<sup>40</sup>. Elle considère que le partage de ces excédents exige la mise en place d'un mécanisme transparent et facile à comprendre par la clientèle.

[65] La Régie constate que la méthode proposée par le Distributeur s'appuie sur des concepts mathématiques. Elle considère qu'un public non initié n'est pas en mesure de comprendre les méthodes statistiques ainsi utilisées et que les seuils de l'IMQ servant à mesurer le taux de maintien global de la qualité du service ne correspondent pas à des valeurs généralement connues.

[66] La Régie retient comme principe important que le maintien de la qualité du service doit se mesurer par l'atteinte individuelle de chacun des indicateurs par opposition à l'approche globale proposée par le Distributeur<sup>41</sup>. En effet, elle considère que la bonne performance d'un indicateur ne devrait pas permettre de compenser la moins bonne performance d'un autre. Il importe donc à la Régie que, dans le cadre du MRI mis en place, la qualité de service pour chacun des dix indicateurs soit maintenue pour que le Distributeur puisse avoir accès à 100% de sa part des écarts de rendement.

[67] La Régie retient également comme principe que l'incitatif au maintien de la qualité du service requiert, tant pour l'IMQ que pour les indicateurs pris individuellement, des

---

<sup>39</sup> Pièce [C-SE-AQLPA-0010](#), p. 8.

<sup>40</sup> Décisions [D-2014-034](#), p. 98 et 99, par. 398 et 399, et [D-2017-043](#), p. 99, par. 417.

<sup>41</sup> Pièces [A-0077](#), p. 218 et 219, et [A-0073](#), p. 134.

zones de performance acceptables suffisamment contraignantes pour le Distributeur. En revanche, ces zones ne doivent pas indûment le pénaliser.

[68] La Régie est d'accord avec l'estimation présentée par la FCEI à l'effet que les seuils de l'IMQ seraient trop éloignés de sa cible pour constituer une zone de performance acceptable de maintien de la qualité du service<sup>42</sup>.

[69] La Régie note que selon le scénario des pires valeurs entre les années 2013 à 2017<sup>43</sup>, le Distributeur remettrait à la clientèle 8 % de sa part des écarts de rendement à laquelle il a droit en vertu du MTÉR. La part qu'il conserverait serait de 92 %.

[70] Or, la Régie constate que parmi ces pires valeurs enregistrées entre 2013 et 2017, l'*Indice de continuité normalisé* en 2017 s'élève à 162 minutes et correspond à la pire valeur depuis 2001. Elle constate également que ces moins bonnes valeurs incluent le *Taux de respect global des interruptions planifiées* se chiffrant à 81 %, laquelle est la pire valeur depuis 2009<sup>44</sup>.

[71] En outre, toujours parmi ces moins bonnes valeurs, la Régie remarque la présence de la *Durée moyenne des interruptions par client* qui se chiffre à 214 minutes en 2013, comparativement aux valeurs des autres années, lesquelles sont largement plus faibles, c'est-à-dire variant entre 100 et 134 minutes<sup>45</sup>.

[72] La Régie est d'accord avec l'AHQ-ARQ à l'effet que le maintien de la qualité du service ne justifie pas que le Distributeur conserve une portion importante de sa part des écarts de rendement, soit 92 %, lorsque les indicateurs, notamment des indicateurs importants liés à la fiabilité du service électrique, affichent les valeurs décrites ci-dessus<sup>46</sup>.

[73] La Régie constate que la zone dans laquelle le Distributeur cède graduellement une portion de sa part des écarts de rendement à la clientèle se situe entre les valeurs de -1 et de -2 de l'IMQ. Or, sur la base de l'estimation de la FCEI énoncés ci-dessus, elle conclut que la rapidité avec laquelle une portion de la part des écarts de rendement est cédée à la

---

<sup>42</sup> Pièce [A-0073](#), p. 184, lignes 12 à 25.

<sup>43</sup> Pièce [B-0062](#), p. 53, tableau R-19.1-B.

<sup>44</sup> Pièce [A-0077](#), p. 212 à 214.

<sup>45</sup> Pièce [B-0053](#), tableau A-1 révisé.

<sup>46</sup> Pièce [A-0077](#), p. 215.

clientèle n'est pas assez prononcée pour constituer un maintien adéquat de la qualité du service.

[74] Enfin, la Régie ne partage pas l'avis du Distributeur selon lequel une calibration individuelle vient indûment complexifier l'exercice, par opposition à l'utilisation des écarts types. Au contraire, elle estime que le trop petit nombre de données par indicateur, soit cinq, est insuffisant pour s'assurer que ces écarts types sont exempts d'un biais statistique. À cet égard, elle remarque que l'écart type de la *Durée moyenne des interruptions par client* se chiffrerait à 18 au lieu de 45 si la donnée de 2013 était exclue.

[75] Pour l'ensemble de ces considérations, la Régie retient de l'approche proposée par l'AHQ-ARQ qu'elle est simple en terme de méthodologie des calculs et de présentation des résultats. Elle constate toutefois qu'elle ne comporte aucune zone afin de prendre en compte les aléas hors du contrôle du Distributeur. Elle constate aussi, à l'instar de ce dernier, qu'un résultat légèrement inférieur à la cible diminuerait la part des écarts de rendement à laquelle il a droit.

[76] La Régie estime qu'il est normal qu'un indicateur puisse être inférieur à sa cible, sans que la qualité du service ne soit présumée détériorée<sup>47</sup>.

[77] Puisque l'objectif de la méthode de liaison des indicateurs de qualité de service au MTÉR vise la modulation des écarts de rendement positifs, la Régie est d'avis que les méthodes proposées par la FCEI et PEG ne répondent pas à cet objectif.

[78] La Régie est également d'avis, à l'instar du Distributeur, que ces méthodes ne correspondent pas aux orientations qui ont été données au MTÉR et qu'elles pourraient accroître de façon indue le risque d'affaires du Distributeur<sup>48</sup>.

[79] **À la lumière de la preuve déposée au dossier, la Régie conclut que la méthode qui permet le mieux de lier les indicateurs au MTÉR est celle qu'elle a examinée dans ses DDR n° 6 et n° 8.** Cette méthode requiert la calibration individuelle de seuils. Dans ce qui suit, la Régie compare les seuils fournis par le Distributeur en réponse à la DDR n° 6 à ceux soumis par la Régie dans sa DDR n° 8 afin d'identifier les seuils les mieux adaptés à la méthode de liaison au MTÉR.

---

<sup>47</sup> Pièce [B-0105](#), p. 18, réponse à la question 8.1.

<sup>48</sup> Pièce [B-0100](#), p. 59, réponse à la question 17.1.



[80] Globalement, la Régie est d'accord avec la position de l'AHQ-ARQ selon laquelle les seuils fournis par le Distributeur ne sont pas suffisamment proches des pires valeurs enregistrées entre 2013 et 2017 pour constituer un maintien adéquat de la qualité du service.

[81] La Régie partage également l'avis de la FCEI selon lequel il n'est pas déraisonnable que certains aléas hors du contrôle du Distributeur puissent occasionner une diminution de sa part des écarts de rendement. La Régie précise que le Distributeur est confronté à de l'incertitude et qu'il est rémunéré en conséquence par le biais de son taux de rendement. Elle souligne que la calibration des seuils vise un juste équilibre entre la mise en place d'un incitatif adéquat pour s'assurer que le Distributeur réalise des gains d'efficacité tout en maintenant la qualité du service et la prise en compte de la fluctuation normale des indicateurs.

[82] La Régie constate que selon les seuils fournis par le Distributeur, ce dernier obtiendrait la totalité des points si les indices de satisfaction des clients (*ISC combiné R-C-A* et *ISC Grande puissance*) étaient supérieurs à 7,34 et 7,65, respectivement. La Régie estime que de tels niveaux de satisfaction des clients ne correspondent pas à l'objectif du maintien de la qualité du service.

[83] La Régie constate que les seuils examinés dans sa DDR n° 8 pour l'*ISC Combiné R-C-A* impliquent qu'aucun point n'est accordé lorsque l'indicateur est inférieur à 8,04. La Régie note que l'historique révisé n'est que de deux années et que l'objectif premier de la liaison des indicateurs au MTÉR est de s'assurer que les gains d'efficacité ne se font pas au détriment de la qualité du service. Pour cette raison, elle juge qu'il est plus approprié de recourir aux seuils de 7,84 et de 8,04.

[84] La Régie retient de la preuve que l'*Indice de continuité normalisé* s'élève à 162 minutes en 2017 et qu'il s'agit de la valeur la plus élevée depuis 2001. Elle estime que, contrairement au Distributeur, qui accorde 10 points à cette occurrence, les seuils de sa DDR n° 8 offrent un meilleur incitatif au maintien de la qualité du service car cette occurrence obtient cinq points.

[85] La Régie note que le *Nombre de pannes basse tension* en 2013, la *Durée moyenne des interruptions par client* en 2013 et le *Délai moyen de raccordement simple en aérien* en 2015 sont les pires valeurs entre 2013 et 2017 et qu'elles excèdent la cible d'un écart type. Elle constate que le Distributeur accorde 10, 0 et 8,51 points à ces trois pires valeurs.

[86] La Régie est plutôt d'avis que les seuils qu'elle examine dans sa DDR n° 8, lesquels donnent cinq points à ces trois indicateurs, constituent un meilleur incitatif au maintien de la qualité du service.

[87] La Régie remarque que les seuils relatifs aux *Délais moyens de réponse téléphonique* fournis par le Distributeur sont plus proches de la cible que ceux indiqués à la DDR n° 8. Ils font également en sorte que les valeurs observées en 2014 et 2015 obtiennent peu de points par rapports à ce que donnent les seuils de la DDR n° 8. Afin d'appuyer le Distributeur dans ses efforts en matière de services à la clientèle, la Régie estime qu'il est opportun de retenir les seuils fournis par le Distributeur.

[88] La Régie constate que les seuils qu'elle a examinés dans sa DDR n° 8 relativement aux *Taux de respect global des interruptions planifiées* et aux *Taux de fréquence des accidents* sont plus près de la cible que ceux fournis par le Distributeur. Elle est donc d'avis qu'ils fournissent un meilleur incitatif au maintien de la qualité du service.

[89] La Régie précise que les seuils présentés en réponse à la DDR n° 8 ne sont pas non plus indûment pénalisant puisqu'ils accordent neuf points lorsque le *Taux de respect global des interruptions planifiées* se chiffre à 81 %, laquelle est la pire valeur depuis 2009<sup>49</sup>. Ils octroient également neuf points à la valeur de 3,6 accidents en 2013 et 2014. Selon le tableau E-3<sup>50</sup>, cette valeur de 3,6 correspond à quatre accidents selon l'indicateur initial. Selon ce même tableau, la Régie constate que cette valeur de quatre accidents est la moins bonne depuis 2009.

### ***Zone de compensation globale***

[90] La Régie note que dans la réponse à la DDR n° 6, le Distributeur souligne sa difficulté à établir des seuils et des cibles par indicateur en tenant compte de la part de leur variabilité hors de son contrôle. Le Distributeur constate que les résultats annuels pour trois des cinq années de référence montrent une remise à la clientèle d'une portion de sa part à laquelle il aurait droit en vertu du MTÉR. Il juge que cette situation est problématique, compte tenu qu'il s'agit de la période à laquelle il se réfère pour évaluer le maintien de la qualité du service.

---

<sup>49</sup> Pièce [A-0077](#), p. 214.

<sup>50</sup> Pièce [B-0168](#), p. 4, tableau E-3.

[91] Dans sa réponse à la question 1.2 de la DDR n° 8, le Distributeur soutient qu'une note globale de 80 % pour l'IMQ n'équivaut pas à l'atteinte de 80 % de la cible (moyenne de cinq ans). Pour cette raison, il considère que la méthode de compensation globale qui lui procurerait la totalité de la part à laquelle il a droit en vertu du MTÉR si la note globale excède 90 %, serait plus adéquate<sup>51</sup>.

[92] OC recommande de ne pas retenir la zone de compensation globale jugée nécessaire par le Distributeur dans le contexte de la DDR n° 6. Elle indique que les seuils analysés tiennent déjà compte des variations hors du contrôle du Distributeur par la fixation d'une cible à 90 % de la moyenne historique et le recours aux ajustements pour les indicateurs à forte variabilité<sup>52</sup>.

[93] L'intervenante note également que la remise à la clientèle dont fait mention le Distributeur est principalement due aux résultats des deux indicateurs de *Délai moyen de réponse téléphonique* pour les années 2013 et 2015 et qu'il est peu probable que ces résultats se reproduisent à l'avenir.

[94] La Régie rappelle que la méthode de compensation globale appliquée à Gazifère porte à 100 % les notes globales qui se situent entre 90 % et 100 %. Celles qui se chiffrent entre 80 % et 90 % demeurent inchangées et les notes inférieures à 80 % sont rabaisées à 0<sup>53</sup>.

[95] La Régie est d'avis que l'approche de compensation globale indiquée par le Distributeur dans son complément de réponse à la DDR n° 6 n'incite pas suffisamment au maintien de la qualité du service car elle ne comporte que la portion bonification de la note, sans la contrepartie pénalisante.

[96] Dans ce premier MRI, la Régie est d'avis qu'il convient de faire preuve de prudence et qu'un seuil de 80 % pour rabaisser à 0 les notes est trop sévère. Ainsi, elle juge qu'un seuil de 60 % est plus approprié.

**[97] Aux fins du partage des excédents de rendement de l'année 2019 et pour les années suivantes au cours de ce premier MRI, la Régie ordonne que la méthode de**

---

<sup>51</sup> Pièces [B-0165](#), p. 8, réponse à la question 1.2, et [B-0163](#), p. 7.

<sup>52</sup> Pièce [C-OC-0017](#).

<sup>53</sup> Dossier R-3724-2010 Phase 3, décision [D-2010-112](#), p. 58, par. 216.

liaison des indicateurs au MTÉR soit composée du calcul de la *note globale* décrite ci-dessus, ainsi que de la méthode de *compensation globale* suivante :

- Lorsque la *note globale* est supérieure ou égale à 90 %, le Distributeur conserve la totalité de la part des écarts de rendement à laquelle il a droit en vertu du MTÉR.
- Lorsque la *note globale* est supérieure ou égale à 60 % mais inférieure à 90 %, le Distributeur conserve une part des écarts de rendement selon cette *note globale*. Dans ce cas, il remet la part qu'il ne conserve pas à la clientèle.
- Dans les autres cas, le Distributeur remet la totalité de sa part des écarts de rendement à la clientèle.

[98] Le tableau A-1 de l'annexe de la présente décision énumère les cibles de performance, les pondérations et les seuils approuvés pour chacun des 10 indicateurs de qualité de service. Le tableau A-2 illustre également l'application de la méthode de liaison des indicateurs au MTÉR à l'aide des résultats des années 2013 à 2017 et des pires résultats sur cet horizon.

[99] **Pour ces motifs,**

### La Régie de l'énergie :

**APPROUVE** une cible de performance égale à la moyenne des valeurs des cinq dernières années pour les indicateurs des champs *Fiabilité du service électrique*, *Alimentation électrique* et *Sécurité*; **APPROUVE** également la cible de performance égale à la moyenne 2016-2017 pour l'indicateur *ISC combiné R-C-A* et à la valeur de l'indicateur révisé de 2017 pour l'indicateur *ISC clients Grande puissance*; et **DÉTERMINE** que, pour les indicateurs du champ *Service à la clientèle*, les cibles des indicateurs devront être basées sur une moyenne de trois ans (2015-2017);

**REJETTE** la méthode de liaison des indicateurs au MTÉR proposée par le Distributeur et **ORDONNE** que la méthode de liaison des indicateurs au MTÉR soit composée du calcul de la *note globale* ainsi que de la méthode de *compensation globale*, tel que décrit à la

section 3.2<sup>54</sup>, à compter de l'année 2019 et pour les années suivantes au cours de ce premier MRI.

Louise Rozon  
Régisseur

Simon Turmel  
Régisseur

Sylvie Durand  
Régisseur

---

<sup>54</sup> Paragraphes 39 à 48 et 65 à 99 de la présente décision.

# ANNEXE

**Annexe (2 pages)**

**L. R.** \_\_\_\_\_

**S. T.** \_\_\_\_\_

**S. D.** \_\_\_\_\_

## Tableau A-1

### Indicateurs, cibles, pondérations et seuils

	Cible <sup>1</sup>	Pondération	Seuil <sub>1</sub>		Seuil <sub>2</sub>		
			Valeur	%	Valeur	%	
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>							
1	ISC combiné R-C-A <sup>2</sup>	8,15	15%	7,84	96%	8,04	99%
2	Clients Grande puissance <sup>3</sup>	8,50	5%	8,34	98%	8,40	99%
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>							
3	Indice de continuité normalisé <sup>3</sup>	139	6,66%	170	82%	154	90%
4	Nombre de pannes basse tension <sup>3</sup>	26 690	6,67%	27 846	96%	27 444	97%
5	Durée moyenne des interruptions par client <sup>3</sup>	138	6,67%	225	61%	203	68%
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>							
6	Délai moyen de raccordement simple en aérien <sup>3</sup>	6,80	10%	7,90	86%	7,50	91%
7	Taux de respect global des interruptions planifiées <sup>3</sup>	84	10%	72	86%	82	98%
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>							
8	Délai moyen de rép. tél. - Clients résidentiels. <sup>4</sup>	123	17%	154	80%	137	90%
9	Délai moyen de rép. tél. - Clients commerciaux. <sup>4</sup>	123	3%	171	72%	152	81%
<b>SÉCURITÉ</b>							
10	Taux de fréquence des accidents <sup>3</sup>	3,30	20%	4,50	73%	3,50	94%

Tableau préparé par la Régie.

Source : Pièce [B-0053](#), p. 12.

Note 1 : Paragraphe 27 de la présente décision.

Note 2 : Paragraphe 84 de la présente décision.

Note 3 : Seuil<sub>1</sub> et seuil<sub>2</sub> selon la pièce [B-0165](#), p. 4.

Note 4 : Seuil<sub>1</sub> et seuil<sub>2</sub> selon la pièce [B-0163](#), p. 6.

**Tableau A-2**  
**Illustration la méthode à l'aide des résultats des années 2013 à 2017**  
**et des pires résultats sur cet horizon**

	Pondération	2013	2014	2015	2016	2017	Pire
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>							
1	ISC combiné R-C-A	15%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
2	Clients Grande puissance	5%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>							
3	Indice de continuité normalisé	6,66%	10,00	10,00	10,00	10,00	5,00
4	Nombre de pannes basse tension	6,67%	5,00	10,00	10,00	10,00	10,00
5	Durée moyenne des interruptions par client	6,67%	5,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>							
6	Délai moyen de raccordement simple en aérien	10%	10,00	10,00	5,00	10,00	10,00
7	Taux de respect global des interruptions planifiées	10%	10,00	10,00	10,00	10,00	9,00
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>							
8	Délai moyen de rép. tél. - Clients résidentiels	17%	0,00	0,00	0,00	10,00	10,00
9	Délai moyen de rép. tél. - Clients commerciaux	3%	0,00	6,84	0,00	10,00	10,00
<b>SÉCURITÉ</b>							
10	Taux de fréquence des accidents	20%	9,00	9,00	10,00	10,00	10,00
<b>Note globale (%)</b>			<b>71,33</b>	<b>80,05</b>	<b>75,00</b>	<b>100,00</b>	<b>95,67</b>
<b>Note globale (%)</b>			<b>71,33</b>	<b>80,05</b>	<b>75,00</b>	<b>100,00</b>	<b>95,67</b>
<b>Compensation globale (60%/90%)</b>			<b>71,33</b>	<b>80,05</b>	<b>75,00</b>	<b>100,00</b>	<b>62,00</b>

Tableau préparé par la Régie.

**Note 1 :** Si les indicateurs prenaient les valeurs observées en 2017, la note globale s'élèverait à 95,67 %. Cependant, puisqu'elle est supérieure à 90 %, elle serait portée à 100 %. Conséquemment, le Distributeur conserverait 100 % de sa part des écarts de rendement à laquelle il a droit en vertu du MTÉR.

**Note 2 :** Si les indicateurs prenaient les valeurs observées en 2015, la note globale se chiffrerait à 75 %. Puisque cette note est inférieure à 90 % mais supérieure ou égale à 60 %, elle demeure telle quelle. Conséquemment, le Distributeur conserverait 75 % de sa part des écarts de rendement à laquelle il a droit en vertu du MTÉR.