



# LIAISON D'UN INDICATEUR GLOBAL DE MAINTIEN DE LA QUALITÉ DU SERVICE (IMQ) AU MTÉR

**SÉANCE DE TRAVAIL | 27 SEPTEMBRE 2018**

R-4057-2018

HQD-3, document 3.1



# Plan de présentation

1. Contexte
2. Principes de la méthode
3. Mesure du maintien de la qualité du service
  - Uniformisation (pourquoi, comment)
  - Illustration du calcul de l'Indice de Maintien de la Qualité (IMQ)
4. Liaison de l'IMQ au MTÉR

Contexte

# Contexte

- Avril 2017 : Décision D-2017-043 [416-420]
  - ❑ MRI, incitatif à une plus grande efficacité mais pas au détriment de la qualité du service
    - ✓ Maintien de la qualité du service, condition préalable au partage des écarts de rendement
  - ❑ Choix d'indicateurs de qualité de service à lier au MTÉR
    - ✓ Indicateurs existants et s'inspirant de ceux suivis actuellement dans le cadre des dossiers tarifaires
    - ✓ Couvrant 5 champs d'intervention (satisfaction de la clientèle, fiabilité du service, alimentation électrique, service à la clientèle, sécurité du public et des employés)
- Juillet 2018 : Propositions du Distributeur de l'IMQ et de sa liaison au MTÉR

# Principes de la méthode

# Principes de la méthode

- Simplicité d'application
- Objectivité de la mesure
- Cohérence avec le mode actuel de suivi de la qualité du service auprès de la Régie
- Ancrage dans la performance historique pour l'établissement des cibles

# Mesure du maintien de la qualité du service

# Mesure du maintien de la qualité du service

- 10 indicateurs de qualité du service ayant différentes unités de mesure

<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>		
ISC combiné R-C-A		indice sur 10
Clients Grande puissance		indice sur 10
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>		
Indice de continuité normalisé		minutes
Nombre de pannes basse tension		nombre
Durée moyenne des interruptions par client		minutes
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>		
Délai moyen de raccordement simple en aérien		jours
Taux de respect global des interruptions planifiées		%
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>		
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels		secondes
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux		secondes
<b>SÉCURITÉ</b>		
Taux de fréquence des accidents		nbre par 200 000 heures travaillées

- Calcul de l'IMQ en 2 étapes :
  1. Uniformisation des indicateurs
  2. Moyenne pondérée des résultats uniformisés



# Pourquoi uniformiser?

- Ramener sur une **même échelle** des indicateurs qui n'ont pas les mêmes :
  - ✓ Niveaux (localisation)
  - ✓ Volatilités (dispersion)
  - ✓ Échelles (plus c'est mieux vs moins c'est mieux)
  - ✓ Unités de mesure (indice sur 10, minutes, jours, secondes, %...)
- ➔ Rend les indicateurs **comparables sans perte d'information** :
  - ✓ Valeurs indépendantes de l'unité de mesure
  - ✓ Maintien des profils des variations des indicateurs

# Comment uniformiser?

$$\frac{\text{Résultat annuel} - \text{moyenne (5 ans)}}{\text{écart-type (5 ans)}}$$

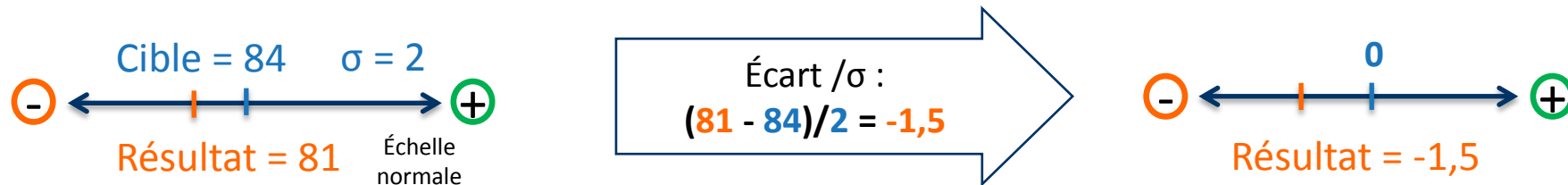
Indicateurs

Résultat = valeur annuelle de l'indicateur

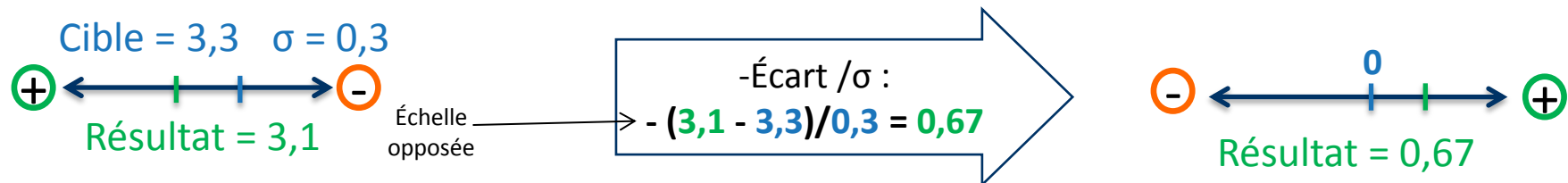
Indicateurs uniformisés

Résultat = déviation par rapport à la cible

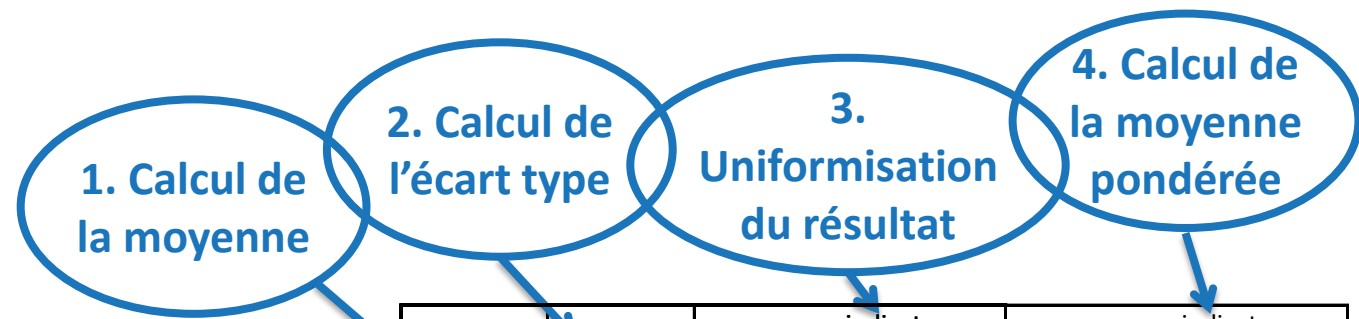
Taux de respect global des interruptions planifiées



Taux de fréquence des accidents



# Illustration du calcul de l'IMQ



INDICATEURS		2013	2014	2015	2016	2017	cible	écart type	résultat	indicateur uniformisé	pondération	indicateur pondéré	
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>													
1	ISC combiné R-C-A	indicateur initial	7,48	7,46	7,27								
		indicateur révisé			8,10	8,20	8,15	0,11	8,20	0,45	15%	0,07	
2	Clients Grande puissance	indicateur initial	8,32	8,34	8,19	8,30							
		indicateur révisé				8,50	8,50	0,08	8,50	0,00	5%	0,00	
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>													
3	Indice de continuité normalisé		126	120	143	143	162	139	17	162	-1,35	6,66%	-0,09
4	Nombre de pannes basse tension		27 645	26 014	25 716	27 166	26 911	26 690	696	26911	-0,32	6,67%	-0,02
5	Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)		214	100	108	134	134	138	18	134	0,22	6,67%	0,01
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>													
6	Délai moyen de raccordement simple en aérien		6,1	6,6	7,7	7,1	6,6	6,8	0,5	6,6	0,40	10%	0,04
7	Taux de respect global des interruptions planifiées	indicateur initial	91	91	93	92	88						
		indicateur révisé et reconstruit	84	84	86	85	81	84	2	81	-1,50	10%	-0,15
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>													
8	Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels		237	174	205	87	76	156	64	76	1,25	17%	0,21
9	Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux		231	158	190	93	85	151	51	85	1,29	3%	0,04
<b>SÉCURITÉ</b>													
10	Taux de fréquence des accidents	indicateur initial	4,0	4,0	3,4	3,6	3,3						
		indicateur révisé et reconstruit	3,6	3,6	2,9	3,4	3,1	3,3	0,3	3,1	0,67	20%	0,13
<b>IMQ</b>											<b>100%</b>	<b>0,25</b>	

# Illustration du calcul de l'IMQ (suite)

- Cibles de performance égales à la **moyenne des résultats 2013-2017**
  - ✓ **Fixées** pour la durée du MRI
- Disponibilité des données historiques
  - ✓ Données réelles et données estimées

Liaison de l'IMQ au MTÉR

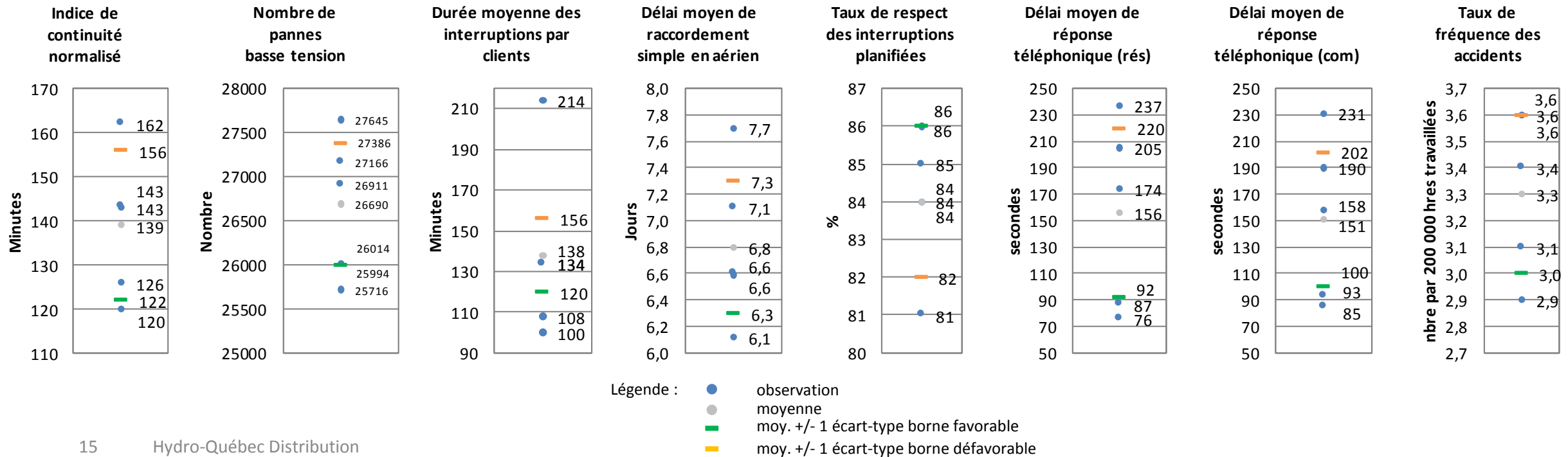
# Liaison de l'IMQ au MTÉR

- Incitatif au **maintien** de la qualité du service
- Maintien de la qualité du service dès lors que l'IMQ se situe dans une **zone représentative** de la performance **pré-MRI** du Distributeur
  - ✓ Accès à 100 % de la part des écarts de rendements positifs<sup>(1)</sup> à laquelle le Distributeur à droit en vertu du MTÉR si maintien
  - ✓ Accès à un % réduit, voire nul, si IMQ en deçà de la zone représentative
  - ✓ Aucune bonification si amélioration

<sup>(1)</sup> Prise en charge par le Distributeur des écarts de rendement négatifs

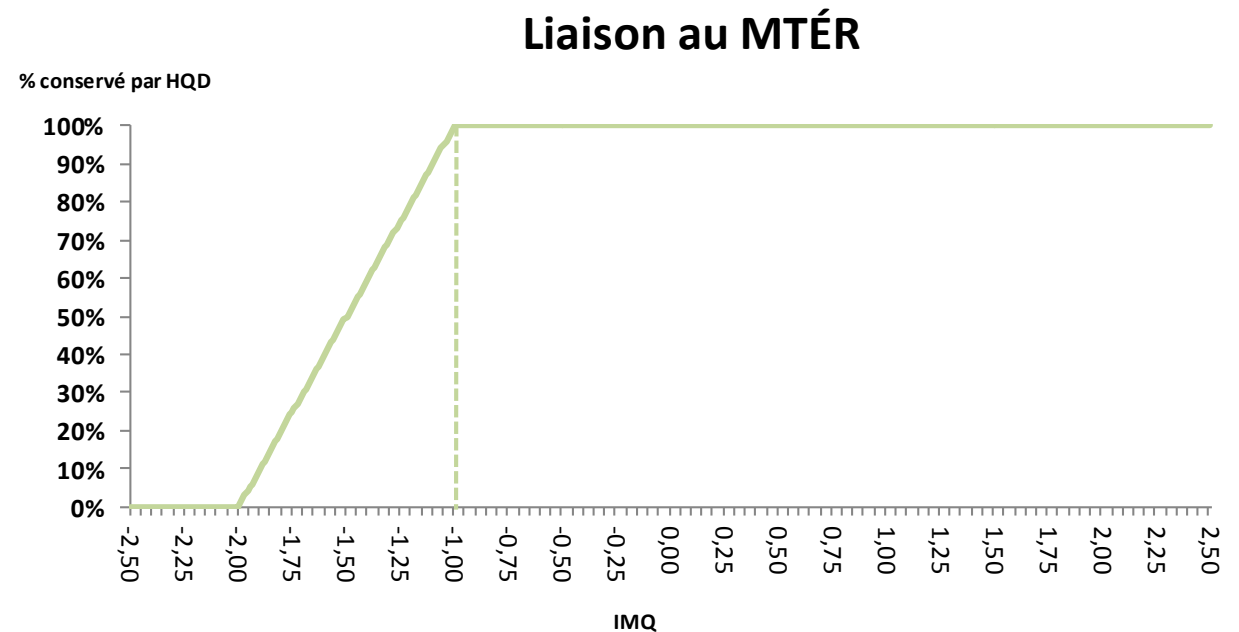
# Liaison de l'IMQ au MTÉR (suite)

- ➔ Moyenne de cinq ans (cible) comme balise pour évaluer si maintien
- ➔ Résultats annuels des indicateurs se situant de part et d'autres de la moyenne
- ➔ Plusieurs résultats au-delà de la moyenne +/- 1 écart type
- ➔ Valeurs extrêmes ayant plus d'impact qu'une mesure par proportion



# Liaison de l'IMQ au MTÉR (suite)

- Si  $IMQ \geq -1$ , le Distributeur **conserve 100%** de la part à laquelle il est éligible
- Si  $IMQ < -1$  mais  $> -2$ , le Distributeur conserve une **portion réduite** de sa part : un point de pourcentage est remis à la clientèle pour chaque centième (0,01) de l'indice en-deçà de -1
- Si  $IMQ \leq -2$ , **100%** de la part du Distributeur est remise à la clientèle





# Conclusion

# En conclusion

- **IMQ** : Méthode **simple** et **objective** de la mesure du maintien de la qualité du service
- Ancrage dans la **performance pré-MRI** du Distributeur pour l'établissement de la performance à maintenir, aux fins du MTÉR, pour son premier MRI
- Modalités de liaison au MTÉR en accord avec l'objectif d'incitatif au **maintien** de la qualité du service

