

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 18**

Engagement n° 18 (demandé par la Régie)

Redéposer le tableau à la question 1.2 de la demande de renseignements n° 7 de la Régie pour y ajouter les éléments que vous jugez manquants.

Réponse à l'engagement n° 18 :

1 Le Distributeur comprend de la question 1.2 que les indicateurs présentés à son
 2 tableau sont ceux n'ayant pas eu la totalité des « points » alloués, au moins une
 3 année sur cinq, en vertu de l'application des hypothèses proposées à la question
 4 3.1 de la demande de renseignements n° 5 de la Régie. Ainsi, en réponse à la
 5 question 1.2, le Distributeur mentionne que le tableau présenté ne semble pas
 6 couvrir l'ensemble des indicateurs n'ayant pas rencontré les cibles telles que
 7 définies dans la proposition de la Régie.

8 En appliquant les hypothèses proposées à la question 3.1, le Distributeur
 9 présente au tableau E-18-A les indicateurs n'ayant pas rencontré la cible, ainsi
 10 que son évaluation des « points » qui leurs sont alloués.

TABLEAU E-18-A :
POINTS ALLOUÉS AUX INDICATEURS N'AYANT PAS RENCONTRÉ LA CIBLE

	2013	2014	2015	2016	2017
Indice de continuité normalisé	10 sur 10	10 sur 10	10 sur 10	10 sur 10	6,09 sur 10
Durée moyenne des interruptions par client	0 sur 10	10 sur 10	10 sur 10	10 sur 10	10 sur 10
Délai moyen de raccordement simple en aérien	10 sur 10	10 sur 10	8,47 sur 10	10 sur 10	10 sur 10
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	0 sur 10	9,69 sur 10	0 sur 10	10 sur 10	10 sur 10
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	0 sur 10	10 sur 10	0 sur 10	10 sur 10	10 sur 10

11 Comparativement au tableau présenté à la question 1.2, le tableau E-18-A
 12 contient en plus l'indicateur *Délai moyen de raccordement simple en aérien*. Ce
 13 dernier a 8,47 « points » sur 10 en 2015.

14 Comme mentionné à la réponse à la question 1.1 de la demande de
 15 renseignement n° 7 de la Régie, le Distributeur n'arrive pas à concilier
 16 l'ensemble des valeurs de l'IMQ présentées à cette question. En appliquant les
 17 hypothèses proposées à la demande de renseignements n° 5 de la Régie, le
 18 Distributeur obtient les valeurs de l'IMQ de 73,33 %, 99,48 %, 78,47 %, 100 % et
 19 97,39 % respectivement pour les années 2013 à 2017.

1 **En effet, la valeur de l'IMQ de 2013 ne peut égaler 70 % puisque le poids des**
2 **indicateurs ayant perdu leurs points est de 26,67 % au total (6,67 %+10 %+10 %).**
3 **De même, la valeur de 2015 ne peut égaler 79,24 % puisque la Régie note une**
4 **perte de seulement 20 « points » pour les deux indicateurs du *Délai moyen de***
5 ***réponse téléphonique* (17 %+3 %) et ce même sans tenir compte de l'indicateur**
6 ***Délai moyen de raccordement simple en aérien*, absent du tableau.**

7 **Ainsi, le Distributeur présume qu'il est possible d'obtenir des résultats**
8 **équivalents à ceux présentés à la question 1.1 de la demande de renseignement**
9 **n° 7 de la Régie en modifiant la pondération de certains indicateurs et en**
10 **éliminant d'autres indicateurs.**

11 **Le Distributeur réitère la pertinence de chacun des indicateurs proposés ainsi**
12 **que de leur pondération respective.**

13 **Le Distributeur rappelle que l'utilisation de cibles et de seuils en fonction de**
14 **critères fixes et uniformes n'est pas adéquate. Elle engendrerait une**
15 **surpondération des indicateurs ayant une forte variabilité comme c'est le cas de**
16 **la fiabilité du service.**