

**COMPLÉMENT DE RÉPONSE
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 6
DE LA RÉGIE**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 6 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR LA DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2019-2020

PANEL 2**Indicateurs de performance et liaison au MTÉR**

1. **Référence :** Pièce [B-0128](#), réponses aux questions 3.1 et 3.1, p. 9 à 11.

Préambule :

« La méthode proposée aux questions 3.1 et 3.2 inclut une zone de performance sans remise additionnelle à la clientèle, appliquée par indicateur, qui peut s'apparenter à celle observée dans la méthode de Gazifère. En effet, pour des pourcentages globaux de réalisation au-delà de 90%, le distributeur gazier a droit à la totalité de sa part.

[...]

En cas de recours à des seuils et cibles uniformes comme proposé à la question 3.1, appliqués de façon individuelle à chacun des indicateurs (sans possibilité de compensation), il est important de les ajuster pour les indicateurs à forte variabilité, ce qui, par ailleurs, rend moins nécessaire le recours à une évaluation globale ». [nous soulignons]

Demande :

1.1 En vous référant à la méthode proposée aux questions 3.1 et 3.2, veuillez proposer des seuils et des cibles spécifiques pour chacun des indicateurs, de façon à les ajuster pour les indicateurs à forte variabilité.

Complément de réponse :

1 **Selon la méthode proposée aux questions 3.1 et 3.2 de la pièce indiquée en**
2 **référence, la Régie emploie des seuils et des cibles, pour chacun des**
3 **indicateurs pris individuellement, selon une approche similaire à celle utilisée**
4 **pour l'évaluation du résultat global de la qualité du service pour Gazifère.**

5 **Le Distributeur rappelle que la méthode qu'il recommande répond aux**
6 **principes qui semblent être préconisés par la Régie ainsi qu'à ceux auxquels**
7 **elle semble accorder de l'importance :**

- 8 • **Dans la décision D-2017-022, paragraphe 61 : suivi d'un nombre limité**
9 **d'indicateurs pertinents à suivre et à analyser d'un point de vue global ;**
- 10 • **Dans la demande de renseignements n° 4¹ (question 12.3), la Régie**
11 **semble accorder de l'importance à la simplicité des calculs, de la**
12 **présentation et de l'interprétation des résultats.**

13 **La méthode du Distributeur présente également d'autres avantages :**

- 14 • **Est une mesure objective ;**

¹ Pièce HQD-14, document 1.4 (B-0105)

- 1 • S'ajuste à la variabilité des indicateurs ;
- 2 • Présente un faible risque de compensation ;
- 3 • Permet une évaluation globale de l'ensemble des facettes de la qualité
- 4 du service.

5 De plus, la méthode du Distributeur ne se distingue pas d'un point de vue
6 conceptuel de la logique de la méthode de Gazifère qui a déjà été approuvée
7 par la Régie et reconduite par la suite.

8 Dans sa question, la Régie demande au Distributeur de proposer des seuils et
9 des cibles par indicateur. Le Distributeur est d'avis que la fixation de seuils et
10 cibles spécifiques par indicateur ajoute de la subjectivité et de la complexité à
11 une méthode que le Distributeur souhaite garder simple et objective.

12 Le Distributeur ne préconise donc pas une méthode avec des seuils et cibles
13 par indicateur.

14 Ceci étant, en réponse à la demande de la Régie, le Distributeur procède au
15 calcul des seuils et cibles adaptés à la méthode proposée aux questions 3.1 et
16 3.2, suivant les trois étapes décrites ci-après :

17 **1. Identification des indicateurs ayant un coefficient de variation élevé**

18 À cet égard, et comme il a convenu en commentant en audience sa
19 réponse à la demande de renseignements n° 6², le Distributeur a
20 approfondi son analyse de la variabilité en utilisant un historique plus long
21 que cinq ans lorsque disponible. Cette analyse permet de confirmer les
22 indicateurs préalablement identifiés comme étant à forte variabilité, soit
23 *l'Indice de continuité (IC) normalisé*, la *Durée moyenne des interruptions*
24 *par client*, et les deux indicateurs de *Délai moyen de réponse*
25 *téléphonique*, soit ceux ayant un coefficient de variation de plus de 10 %.

26 **2. Évaluation, pour les indicateurs à forte variabilité, de la part de cette**
27 **variabilité qui est hors du contrôle du Distributeur**

28 Le Distributeur vise ainsi à exclure de la référence historique (moyenne
29 cinq ans) la part de variabilité hors de son contrôle. Compte tenu de la
30 difficulté inhérente à l'exercice, le Distributeur souligne qu'une analyse
31 complète et suffisante de la variabilité intrinsèque des indicateurs afin
32 d'établir des seuils et cibles par indicateur nécessiterait beaucoup plus de
33 temps que le délai imparti.

- 34 a. Pour *l'IC normalisé*, la variabilité climatique a un impact que le
- 35 Distributeur évalue à plus ou moins 20 minutes. Ceci représente
- 36 environ 15 % de la moyenne cinq ans.

² N. S., vol.5 (A-0067), p. 200, lignes 20 à 25, et page 201, lignes 1 à 9.

- 1 b. L'indicateur de *Durée moyenne des interruptions par client*
2 *(basse et moyenne tensions)* est également influencé par la
3 variabilité climatique, tout comme l'*IC normalisé*. Le Distributeur
4 juge raisonnable de retenir un même impact de 15 % sur la
5 moyenne cinq ans. Ce 15 % représente environ le tiers de la
6 variabilité climatique extrême dont le Distributeur a fait état pour
7 expliquer le résultat de 2013³.
- 8 c. Pour les deux indicateurs de *Délai moyen de réponse*
9 *téléphonique*, le Distributeur n'a pas été en mesure d'isoler la
10 part de variabilité due à des facteurs hors de son contrôle. Le
11 Distributeur ne propose donc aucune part de variabilité hors de
12 son contrôle pour l'indicateur des clients résidentiels.
13 Cependant, eut égard à la plus grande complexité des appels
14 des clients commerciaux, le Distributeur estime raisonnable
15 l'utilisation d'une part de 10 % pour la variabilité hors de son
16 contrôle pour l'indicateur relatif à cette clientèle.

17 Pour les indicateurs à faible variabilité, soit ceux ayant un coefficient de
18 variabilité de 10 % et moins, le Distributeur présume, aux fins de cet
19 exercice, une part nulle de la variabilité hors de son contrôle, compte tenu
20 notamment de la difficulté à évaluer la part de ce qui est sous son contrôle
21 et de ce qui ne l'est pas.

22 3. Définition d'une zone de performance acceptable

23 Tenant compte de la part de variabilité hors du contrôle du Distributeur et
24 des parts définies à l'étape 2, il reste à définir une zone de performance et
25 un intervalle de déviation par rapport à la moyenne, qui permettent de
26 conserver en tout ou en partie la part des gains d'efficience à laquelle le
27 Distributeur est éligible en vertu du MTÉR existant. À cet égard, le
28 Distributeur retient les pourcentages de réalisation de 90 %, pour la cible,
29 et de 80 %, pour le seuil, soit ceux proposés par la Régie à la question 3.1
30 de sa demande de renseignements n°5⁴, mais appliqués sur la moyenne de
31 la période de référence excluant, le cas échéant, la part de variabilité hors
32 du contrôle du Distributeur.

33 Le maintien, dans une telle approche, de la zone de performance
34 acceptable est justifié puisque la moyenne de la période de référence
35 historique constitue avant tout une balise servant à situer la qualité du
36 service en cours de MRI. Le Distributeur rappelle qu'il a établi des cibles
37 réalistes sur la base de la moyenne des cinq années qui précèdent la mise

³ Voir la réponse à la question 10.2 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie, à la pièce HQD-14, document 1.2 (B-0094).

⁴ Pièce HQD-14, document 1.5 (B-0128), tableau R-3.1.

1 en place du MRI. Comme les résultats des indicateurs se situant de part et
 2 d'autre des moyennes de chaque indicateur témoignent d'une qualité de
 3 service adéquate au cours de la période considérée, le maintien de la
 4 qualité du service se vérifie donc par le maintien des indicateurs à
 5 l'intérieur d'une zone de performance acceptable.

6 Les résultats de cette démarche en trois étapes sont présentés au tableau
 7 R-1.1A. Tel que la Régie le demande dans sa lettre du 21 décembre 2018⁵, le
 8 Distributeur utilise une moyenne des trois dernières années historiques (2015
 9 à 2017) pour les deux indicateurs de délai moyen de réponse téléphonique.

**TABLEAU R-1.1A :
SEUILS ET CIBLES PAR INDICATEURS**

INDICATEURS	moyenne	écart type	coefficient de variation	% de la moyenne	Seuil (%)	Cible (%)	Seuil (valeur)	Cible (valeur)
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE								
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
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE								
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
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE								
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
SERVICES À LA CLIENTÈLE								
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
SÉCURITÉ								
10 Taux de fréquence des accidents	3,3	0,3	8%	100%	80%	90%	4,13	3,67

Note : L'écart type et le coefficient de variation ont été calculés sur une période plus longue lorsque disponible. La moyenne représente ici la valeur servant à la détermination des cibles et seuils, soit la moyenne 5 ans, ou 3 ans pour les délais moyens de réponse téléphonique, ou encore 1 an ou 2 ans pour la satisfaction de la clientèle compte tenu des changements récents dans la méthodologie d'évaluation de ces indicateurs.

Note : Le pourcentage de la moyenne (% de la moyenne) exclut la part présumée de variabilité hors du contrôle du Distributeur. Ce pourcentage s'applique à la moyenne historique utilisée pour la détermination des cibles et seuils.

10 **Le Distributeur évalue le calcul de l'IMQ selon ces cibles et seuils au tableau**
 11 **R-1.1B**

⁵ Pièce A-0083.

**TABLEAU R-1.1B :
CALCUL DE L'IMQ EN FONCTION DES RÉSULTATS DES ANNÉES 2013 À 2017**

INDICATEURS	Points 2013	Points 2014	Points 2015	Points 2016	Points 2017	Points pires résultats
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE						
1 ISC combiné R-C-A	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
2 Clients Grande puissance	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE						
3 Indice de continuité normalisé	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
4 Nombre de pannes basse tension	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
5 Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)	0,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE						
6 Délai moyen de raccordement simple en aérien	10,00	10,00	8,51	10,00	10,00	8,51
7 Taux de respect global des interruptions planifiées	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
SERVICES À LA CLIENTÈLE						
8 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	0,00	0,00	0,00	10,00	10,00	0,00
9 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	0,00	6,84	0,00	10,00	10,00	0,00
SÉCURITÉ						
10 Taux de fréquence des accidents	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
IMQ	73,33	82,05	78,51	100,00	100,00	71,84

1 En plus de souligner la difficulté d'établir des seuils et cibles par indicateur
 2 tenant compte de la part de leur variabilité hors de son contrôle, le
 3 Distributeur réitère ses réserves quant à l'emploi de ceux-ci pour l'évaluation
 4 du maintien, ou non, de sa performance comparativement à la période de
 5 référence retenue. En effet, les résultats annuels sur cette base montrent une
 6 remise à la clientèle, pour trois des cinq années de référence, d'une partie de
 7 la part à laquelle le Distributeur aurait eu droit selon les règles de partage du
 8 MTÉR, ce qui est problématique compte tenu qu'il s'agit de la période à
 9 laquelle le Distributeur se réfère pour évaluer le maintien de la qualité de sa
 10 prestation de service.

11 Compte tenu de ceci, le Distributeur juge donc nécessaire de recourir à une
 12 zone de compensation globale. Cette zone donnerait droit à l'entièreté de la
 13 part des écarts favorables à laquelle le Distributeur a droit en vertu du MTÉR,
 14 pour un IMQ de 90% ou plus.

15 Par ailleurs, dans une perspective d'établir des seuils et des cibles individuels
 16 par indicateur, et tout comme la Régie le demande pour les deux indicateurs
 17 de délai moyen de réponse téléphonique, il y a lieu de revoir la période de
 18 référence pour l'IC normalisé. En effet, la période historique de cinq ans
 19 utilisée n'est pas parfaitement adaptée compte tenu du point d'inflexion en
 20 2013⁶. Ceci s'explique en partie par l'état des équipements et une fatigue du
 21 réseau à compter de l'âge de 30 ans, les anomalies et les impacts de la
 22 végétation. De ce fait, il serait plus approprié de retenir les trois dernières
 23 années (2015-2017), de sorte que la moyenne soit évaluée à 149 minutes. Le

⁶ Voir le tableau A-1 – Révisé à la pièce HQD-3, document 3 (B-0053) pour l'évolution de l'IC normalisé sur la période 2013-2017. Pour 2018, l'IC normalisé est estimé à 181 minutes.

- 1 **seuil et la cible seraient alors respectivement de 219 et de 195 minutes, au lieu**
- 2 **du seuil (204) et de la cible (182) présentés au tableau R-1.1A.**