

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 8
DE LA RÉGIE**

Indicateurs de performance et liaison au MTÉR

1. **Références :**
- (i) Pièce [B-0128](#), réponses aux questions 3.1 et 3.2, p. 9 à 11;
 - (ii) Dossier R-4058-2018, pièce [B-0204](#), p. 4, tableau R1.2A ;
 - (iii) Dossier R-4058-2018, pièce [A-0071](#), p. 75 et 76.

Préambule :

- (i) Le Distributeur indique ce qui suit :

« 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]

- (ii) Le 17 janvier 2019, le Transporteur présente au tableau R1.2A, l'IMQ selon les seuils et les cibles soumises par la Régie à la question 1.2.

- (iii) En audience, le Transporteur indique ce qui suit :

« Ce qu'on va fournir, c'est le calcul. La Régie nous demande de calculer l'IMQ selon les seuils et cibles proposés dans son tableau à elle, dans le tableau... O.K. Il n'a pas de numéro. Dans le tableau à la question 1.2. C'est ça.

[...]

R. C'est vraiment une question mathématique. Nous, on va rentrer l'IFD proposé par la Régie, les seuils et cibles, et on est en mesure de calculer bien évidemment l'IMQ malgré toutes les réserves que mes collègues ont déjà présentées par rapport à l'utilisation de l'IFD versus l'IF. Mais c'est un calcul qu'on peut faire. » [nous soulignons]

Demandes :

- 1.1 En référence aux questions 3.1 et 3.2 cités en (i), à titre d'exemple, la Régie détermine les seuils et les cibles suivants :

	Seuil ₁		Seuil ₂		Cible	
	Valeur	%	Valeur	%		
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE						
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
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE						
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
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE						
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
SERVICES À LA CLIENTÈLE						
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
SÉCURITÉ						
10	Taux de fréquence des accidents	4,50	73,3%	3,50	94,3%	3,30

Pour chacune des années 2013 à 2017 ainsi que le scénario des pires résultats de chacun des indicateurs sur ces cinq dernières années, veuillez calculer l'IMQ selon les seuils et les cibles présentés ci-dessus. Veuillez également commenter les avantages et les inconvénients liés à cette méthode.

Réponse :

- 1 **Le tableau R-1.1A présente les résultats de l'IMQ selon les seuils¹ proposés**
 2 **par la Régie à la question 1.1 et la méthode décrite à la référence (i).**

¹ Contrairement à la question 3.1 de la demande de renseignements n° 5 de la Régie, la cible fait ici référence à la moyenne historique et les seuils sont désormais nommés seuil₁ et seuil₂. Dans cette réponse, le Distributeur adopte cette dénomination.

**TABLEAU R-1.1A :
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	5,00	5,00
4 Nombre de pannes basse tension	5,01	10,00	10,00	10,00	10,00	5,01
5 Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)	5,00	10,00	10,00	10,00	10,00	5,00
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE						
6 Délai moyen de raccordement simple en aérien	10,00	10,00	5,00	10,00	10,00	5,00
7 Taux de respect global des interruptions planifiées	10,00	10,00	10,00	10,00	9,00	9,00
SERVICES À LA CLIENTÈLE						
8 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	0,00	10,00	5,00	10,00	10,00	0,00
9 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	0,00	10,00	5,00	10,00	10,00	0,00
SÉCURITÉ						
10 Taux de fréquence des accidents	9,00	9,00	10,00	10,00	10,00	9,00
IMQ	71,34	98,00	85,00	100,00	95,67	62,01

1 Le Distributeur constate qu'il ne conserverait pas, quatre années sur cinq, la
2 pleine part des écarts de rendement à laquelle il aurait droit selon les règles
3 de partage du MTÉR. Il constate aussi que, pour chaque indicateur, sauf les
4 deux indices de satisfaction de la clientèle (ISC), il perd des points au moins
5 une année sur cinq. À cet égard, le Distributeur souligne également que dans
6 six cas, il n'obtient que la moitié du pointage.

7 Le Distributeur ne dispose pas d'information sur les hypothèses sur
8 lesquelles la Régie s'appuie pour établir les seuils dans l'exemple présenté à
9 la question 1.1. Il est néanmoins en mesure de faire certains constats.

- 10 • Pour les indicateurs à échelle opposée, les seuils sont situés de part et
11 d'autres du pire résultat, la Régie utilise des multiples de l'écart type
12 pour déterminer l'amplitude de la zone entre les deux seuils, multiples
13 qui sont variables (21 % à 167 %). Pour les indicateurs à échelle
14 normale, la Régie semble utiliser des multiples de l'écart type pour
15 positionner les seuils à partir de la moyenne, plutôt qu'à partir du pire
16 résultat, comme c'est le cas pour les indicateurs à échelle opposée.
- 17 • En moyenne, les seuils ₁ et ₂, exprimés en pourcentages,
18 correspondent respectivement à environ 80 % et 90 % de la cible
19 (moyenne de 5 ans). À cet égard, le Distributeur constate que la
20 proposition de la Régie à la question 1.1 est calibrée sur la base de
21 celle qu'elle a initialement présentée à la question 3.1 de sa demande
22 de renseignements n° 5, proposition dont les seuils, par indicateur,
23 faisaient référence à la méthode utilisée par Gazifère.

1 Puisque pour la majorité des indicateurs (ceux à échelle opposée), les seuils
2 ne sont pas établis en fonction de la moyenne historique mais plutôt à partir
3 des pires résultats, les pourcentages d'écart à la moyenne sont calculés en
4 résultante. Le Distributeur soutient que la moyenne, et non le pire résultat,
5 doit être utilisée dans l'établissement des seuils puisque celle-ci n'est pas
6 sensible aux possibles problèmes résultants de l'asymétrie des résultats
7 historiques récents. Ce cas s'illustre avec l'exemple où le pire résultat est
8 proche de la moyenne, résultant en des seuils ₁ et ₂ indûment restrictifs et
9 pénalisants. La majorité des résultats pourraient, dans un tel cas, être à
10 l'extérieur de la zone de performance acceptable sans que ceci soit révélateur
11 d'une détérioration de la qualité du service.

12 Le Distributeur constate aussi que, pour arriver à une proposition calibrée en
13 moyenne sur des seuils à 90 % et 80 % de la moyenne historique, la Régie a
14 établi des zones de performance acceptable pour certains indicateurs qui
15 peuvent être restreintes et détachées de l'échelle de mesure de l'indicateur.
16 C'est le cas notamment pour les deux ISC pour lesquels un résultat adéquat
17 de 8 sur 10 pénaliserait le Distributeur.

18 Par ailleurs, compte tenu de la complexité et d'un certain arbitraire sous-
19 jacents à la calibration des paramètres de la méthode présentée à la question
20 1.1, le Distributeur exprime de sérieuses réserves quant à la pérennité d'une
21 telle méthode. C'est précisément pour éviter de tels écueils que le Distributeur
22 a retenu la méthode qu'il a proposé dans sa preuve, laquelle est adaptée à ses
23 indicateurs qui ont différentes unités de mesure et différents niveaux de
24 volatilité. Cette méthode s'avère plus objective et plus facile d'application.

25 De fait, si les résultats annuels des différents indicateurs sont équivalents à
26 ceux constatés sur la période de référence (2013-2017), le Distributeur estime
27 ni juste, ni raisonnable qu'il ne puisse conserver l'entièreté de la part des
28 écarts favorables à laquelle il aurait droit selon les règles de partage du
29 MTÉR, compte tenu de l'objectif du mécanisme de liaison des indicateurs de
30 performance à ce dernier, soit de s'assurer que les gains d'efficience ne
31 soient pas réalisés au détriment de la qualité de service. Or, comme constaté
32 plus haut, selon cette méthode présentée à la question 1.1, le Distributeur
33 perd des points pour chaque indicateur, à l'exception des deux ISC, au moins
34 une année sur cinq.

35 En établissant des seuils ₂ par indicateur meilleurs que les pires résultats, les
36 résultats se situant entre le pire et le seuil ₂ seraient à l'extérieur de la zone de
37 performance acceptable, et par le fait même, la méthode proposée viserait
38 l'amélioration de la qualité du service. Or, ceci dénature le rôle du mécanisme
39 de liaison des indicateurs au MTÉR qui en est un d'incitatif au maintien de la
40 qualité du service. Le Distributeur rappelle que l'amélioration de la qualité du
41 service dans le cadre du MRI est traitée par le biais du suivi et du balisage de

1 **la prestation de service Distributeur et par les instructions données par la**
2 **Régie à cet égard².**

1.2 En vous référant aux seuils et aux cibles de la question précédente, veuillez considérer la possibilité que l'IMQ se calcule de la façon suivante :

- Obtenir la note globale, exprimée en pourcentage, selon la méthode décrite aux questions 3.1 et 3.2 de la référence (i);
- Si la note globale dépasse 90 %, le Distributeur conserve 100 % de sa part des écarts de rendement;
- Si la note est inférieure à 80 %, le Distributeur remet 100 % de sa part à la clientèle;
- Autrement, il conserve un pourcentage égal à la note obtenue et il remet l'autre part à la clientèle.
- À titre d'exemple, selon le résultat de 2017, la note globale s'élève à 95,67 %. En conséquence le Distributeur conserverait l'entièreté des écarts de rendement auquel il a droit en vertu du MTÉR. Par contre, selon les résultats de 2015, sa note globale se chiffrant à 85 %, il conserverait 85 % de sa part des écarts de rendement et il remettrait 15 % de sa part à la clientèle.

Veuillez commenter les avantages et les inconvénients liés à cette méthode.

Réponse :

3 **En réponse à la question 3.2 citée à la référence (i), le Distributeur indique que**
4 **la méthode proposée dans cette réponse s'apparente à celle de Gazifère.**
5 **Cette comparaison que faisait le Distributeur se limite toutefois à l'utilisation**
6 **d'une zone de performance acceptable par indicateur basée sur les mêmes**
7 **paramètres (80 % et 90 %) que dans la l'évaluation globale chez Gazifère. Elle**
8 **ne se voulait aucunement une reconnaissance par le Distributeur qu'une**
9 **liaison équivalente à celle de Gazifère, appliquée à la méthode proposée par la**
10 **Régie, serait appropriée pour le Distributeur, ni d'ailleurs que l'utilisation de**
11 **seuils par indicateur positionnés à 90 % et 80 % d'une cible soit justifiée. En**
12 **effet, dans sa réponse à la question 3.2, le Distributeur faisait un**
13 **rapprochement avec la méthode de Gazifère afin de contraster la méthode**
14 **proposée à la référence (i) de celle proposée par l'AHQ-ARQ, cette dernière**
15 **n'incorporant aucune zone de performance acceptable. À cet égard, le**
16 **Distributeur a indiqué clairement en réponse à la question 8.1 de la demande**
17 **de renseignements n° 4 de la Régie que l'absence d'une telle zone était**
18 **indûment pénalisante.**

² Voir les notes sténographiques, vol.6 (A-0069), pages 80 à 85.

1 Le Distributeur souligne que, compte tenu de la rareté des méthodes de
2 liaison d'indicateurs de qualité de service à un MTÉR dans l'industrie, les
3 comparaisons peuvent s'avérer difficiles.

4 La liaison selon la méthode de Gazifère, qui équivaut à celle présentée à la
5 question 1.2, ne s'applique ni aux indicateurs de qualité de service tels qu'ils
6 sont présentés par le Distributeur, ni à la méthode proposée à la question 1.1,
7 ni d'ailleurs à la méthode proposée à la question 3.1 de la référence (i). Le
8 Distributeur tient à rappeler qu'une note globale de 80 % pour l'IMQ, selon la
9 méthode proposée à la question 1.1, note en deçà de laquelle l'entièreté de la
10 part à laquelle il aurait droit est remise à la clientèle, n'équivaut pas à l'atteinte
11 de 80 % de la cible (moyenne de 5 ans). De fait, un résultat pour un indicateur,
12 donnant une note de 80 %, équivaut à l'atteinte d'un niveau de 80 % entre les
13 seuils ₁ et ₂, et non pas à l'atteinte de 80 % de la cible de cet indicateur.

14 Le Distributeur considère que, dans une proposition telle que celle présentée
15 par la Régie à la question 1.1, une zone de compensation globale comme celle
16 présentée par le Distributeur dans son complément de réponse à la demande
17 de renseignements n° 6 serait plus adéquate. En effet, elle permet une
18 compensation, bien que partielle, pour des résultats globaux adéquats. Celui-
19 ci rappelle qu'une note globale de 90 % et plus indique que, en moyenne, les
20 résultats par indicateur se situent très près du seuil ₂. Cette zone de
21 compensation globale s'avère nécessaire pour compenser, bien que
22 partiellement, les seuils stricts proposés notamment pour les deux ISC et
23 l'indicateur *Nombre de pannes basse tension*. La forme de compensation
24 suggérée à la question 1.2 est donc inadéquate pour les raisons invoquées ci-
25 haut.

26 En conclusion, le Distributeur est d'avis que les méthodes proposées par la
27 Régie (demandes de renseignements n° 6 et n° 8) complexifient indûment le
28 processus pour essayer de « calibrer » les seuils en fonction, à la fois, de la
29 variabilité des indicateurs et de contraintes établies à 80 % et 90 % selon les
30 paramètres retenus dans la méthode d'un distributeur gazier. Au final, le
31 résultat est toutefois inadéquat eu égard à l'objectif de maintien recherché. Le
32 Distributeur réitère que, considérant la volatilité de certains de ses
33 indicateurs, sa méthode est la plus robuste et la plus objective.