



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

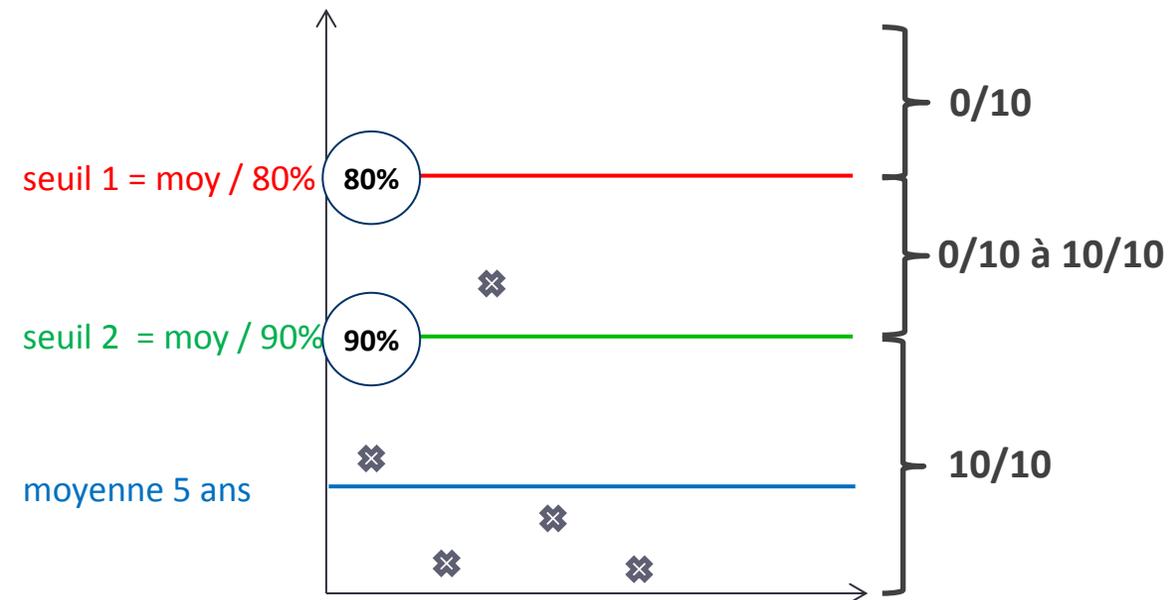
SÉANCE DE TRAVAIL PORTANT SUR LES DDR # 6 ET # 8 | 5 FÉVRIER 2019

R-4057-2018
HQD-3, document 3.2



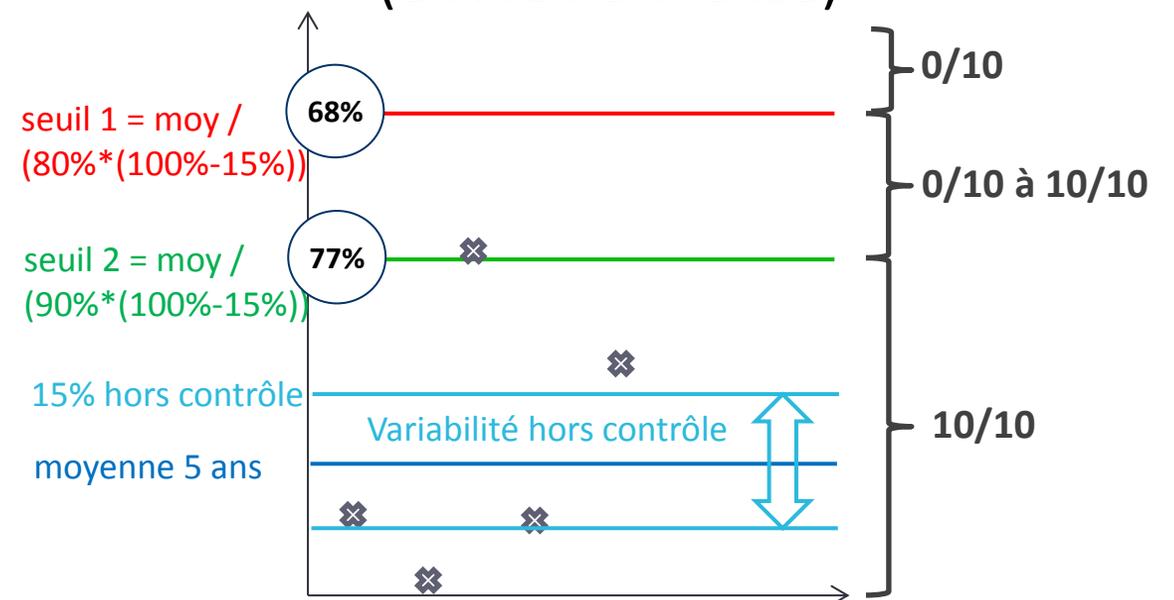
Complément de réponse à la DDR # 6

Indicateurs à faible variabilité



Équivaut à la proposition présentée à la question 3.1 de la DDR # 5 de la Régie

Indicateurs à forte variabilité (ex : IC normalisé)



Prise en compte du % de variabilité hors du contrôle du Distributeur

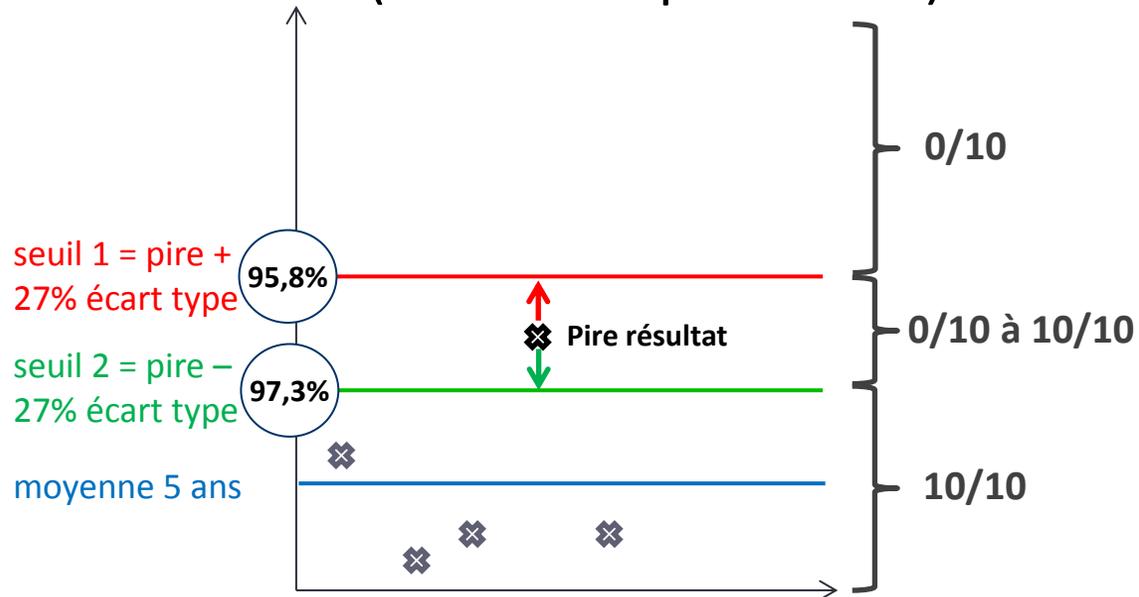
S'applique aussi aux indicateurs à échelle normale

Principaux constats - DDR # 6

1. Difficulté à établir des seuils de façon objective et précise
2. Remise à la clientèle trois années sur cinq vs objectif de maintien par rapport à la période de référence
3. Recours nécessaire à une zone de compensation globale

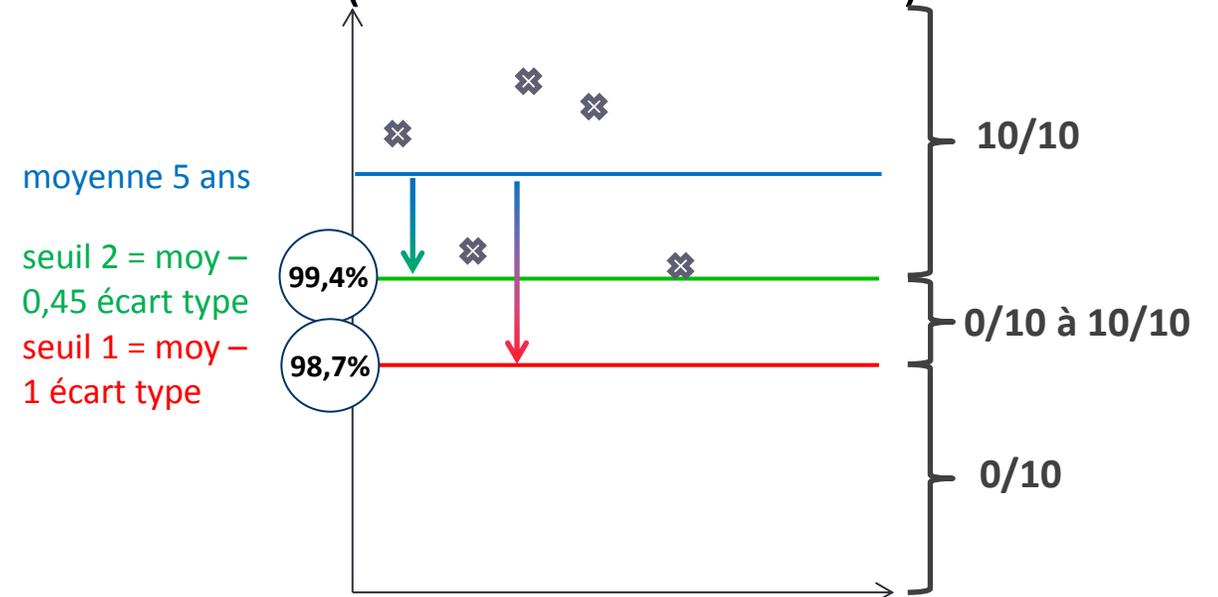
Exemples illustrés à la DDR # 8

Indicateurs à échelle opposée (ex : Nb de pannes BT)



Seuils établis à partir du pire résultat

Indicateurs à échelle normale (ex : ISC combiné RCA)



Seuils établis à partir d'un nombre d'écart types par rapport à la moyenne

Principaux constats - DDR # 8

1. Méthode arbitraire et peu robuste, difficile à reproduire
2. Intervalle de performance acceptable indûment restrictif et pénalisant, surtout pour les indicateurs à faible variabilité
3. Traitement inéquitable du Distributeur en contradiction avec les objectifs du MRI