

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
AUX ENGAGEMENTS 1 ET 3 À 7  
DE LA SÉANCE DE TRAVAIL SUR L'IMQ DU 5 FÉVRIER 2019**



**Engagement n° 1 (demandé par l’AHQ-ARQ)**

Fournir le détail du calcul du 20 minutes de variabilité climatique, année par année, pour l’IC normalisé indiqué en réponse à la demande de renseignements n° 6 de la Régie à la pièce HQD-14, document 1.6.1, page 4, ligne 35, ou expliquer la méthode.

**Réponse à l’engagement n° 1 :**

1 Comme le Distributeur l’a mentionné en preuve, les journées d’événements  
2 majeurs (JÉM) sont exclues du calcul de l’IC normalisé<sup>1</sup>. Malgré ces exclusions,  
3 il reste toujours une portion de l’IC normalisé qui est associée à la variabilité  
4 climatique.

5 Afin d’évaluer cette part associée à la variabilité climatique, et cela pour  
6 répondre à la demande de renseignements n°6 de la Régie, le Distributeur a  
7 évalué le nombre moyen de minutes d’interruption de service attribuable aux  
8 événements climatiques (outre les JÉM). À cet égard, le Distributeur a défini un  
9 événement climatique comme étant un événement qui a interrompu le service  
10 pour au moins 7 500 clients pendant au moins une heure et qui, six heures plus  
11 tard, occasionne toujours une interruption de service chez au moins 2 000 de ces  
12 clients. Le tableau E-1 présente le nombre moyen de minutes d’interruption de  
13 service attribuable aux événements climatiques par client alimenté en moyenne  
14 tension pour les années 2009 à 2018.

**TABLEAU E-1 :**  
**ÉVALUATION DU NOMBRE MOYEN DE MINUTES D’INTERRUPTION DE SERVICE PAR CLIENT**  
**ALIMENTÉ EN MOYENNE TENSION POUR DES ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES**  
**(EXCLUANT LES JÉM)**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre moyen de minutes d’interruption de service par client alimenté en moyenne tension pour des événements climatiques	28	18	44	29	20	20	31	38	62	56

15 L’impact moyen annuel des événements climatiques décrits au paragraphe  
16 précédent et présentés au tableau E-1 est de 34 minutes. Le Distributeur a retenu  
17 comme mesure de la variabilité climatique la moitié de l’étendue des résultats  
18 présentés au tableau E-1<sup>2</sup>. Le Distributeur estime ainsi la variabilité climatique à  
19 environ +/- 20 minutes.

<sup>1</sup> Voir les pièces HQD-3, document 3 (B-0053), page 9, lignes 1 à 5; HQD-2, document 1 (B-0008), page 18; HQD-14, document 4.2 (B-0069), page 12, lignes 1 à 12.

<sup>2</sup> Soit :  $(62 - 18)/2 = 22$  minutes, arrondi à 20 minutes.

**Engagement n° 3 (demandé par l’AHQ-ARQ et la Régie)**

Déposer les valeurs de calcul pour chacun des indicateurs où il y a un historique plus long selon ce qui est spécifié à la demande de renseignements n° 6 (HQD-14, document 1.6.1). Quel est l'historique plus long utilisé.

**Réponse à l'engagement n° 3 :**

1 Le Distributeur a évalué sur un historique plus long, lorsque disponible, les  
2 moyennes et écarts types dans le but de confirmer les indicateurs préalablement  
3 identifiés comme étant à forte ou à faible variabilité sur la base de leur coefficient  
4 de variation<sup>3</sup>. Ces données sur un historique plus long, ainsi que les calculs  
5 (moyennes, écarts types et coefficients de variation) qui en découlent, sont  
6 présentés au tableau E-3. À noter que les écarts types et coefficients de variation  
7 sont les mêmes que ceux présentés au tableau R-1.1A de la demande de  
8 renseignements n° 6 de la Régie à la pièce HQD-14, document 1.6.1<sup>4</sup>.

**TABLEAU E-3 :  
CALCUL DES COEFFICIENTS DE VARIATION EN FONCTION D’UN HISTORIQUE RÉVISÉ**

INDICATEURS	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	moyenne	écart type	coefficient de variation	
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE<sup>(1)</sup></b>													
1 ISC combiné R-C-A			7,53	7,52	7,48	7,46	7,27			7,45	0,11	1%	
2 Clients Grande puissance				8,42	8,32	8,34	8,19	8,30	8,10	8,20	8,31	0,08	1%
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>													
3 Indice de continuité normalisé <sup>(2)</sup>	125	120	133	120	126	120	143	143	162	132	14	11%	
4 Nombre de pannes basse tension					27 645	26 014	25 716	27 166	26 911	26 690	805	3%	
5 Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)					214	100	108	134	134	138	45	33%	
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>													
6 Délai moyen de raccordement simple en aérien <sup>(3)</sup>			6,6	6,0	6,1	6,6	7,7	7,1	6,6	6,7	0,6	9%	
7 Taux de respect global des interruptions planifiées <sup>(4)</sup>	91	91	92	90	91	91	93	92	88	91	1	1%	
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE<sup>(5)</sup></b>													
8 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	193	138	174	209	237	174	205	87	76	190	32	17%	
9 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	142	124	160	191	231	158	190	93	85	171	36	21%	
<b>SÉCURITÉ</b>													
10 Taux de fréquence des accidents <sup>(6)</sup>	3,6	3,0	3,9	3,6	4,0	4,0	3,4	3,6	3,3	3,6	0,3	8%	

- (1) Pour la *Satisfaction de la clientèle*, le Distributeur a évalué un coefficient de variation à l'aide de l'historique des indicateurs avant révision, soit sur la période 2011-2015 pour la clientèle R-C-A, et sur la période 2012-2016 pour la clientèle Grande puissance.
- (2) Pour l'*IC normalisé*, le Distributeur a eu recours à l'historique 2009-2017 pour évaluer le coefficient de variation.
- (3) Pour le *Délai moyen de raccordement simple en aérien*, le Distributeur a utilisé l'historique 2011-2017.
- (4) Pour le *Taux de respect global des interruptions planifiées*, le Distributeur a utilisé l'indicateur dans sa forme initiale disponible sur l'historique 2009-2017.
- (5) Pour le *Délai moyen de réponse téléphonique* (résidentiel et commercial), le Distributeur a estimé un coefficient de variation avant que l'impact des principales modifications apportées aux activités liées aux services à la clientèle ne se fasse sentir sur l'évolution de l'indicateur. Il a donc utilisé l'historique 2009-2015.
- (6) Pour le *Taux de fréquence des accidents*, le Distributeur a eu recours à la définition initiale de l'indicateur et a calculé le coefficient de variation sur la période 2009-2017.

<sup>3</sup> Voir la réponse à la question 10.6 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-14, document 1.2 (B-0094).

<sup>4</sup> Cependant, la moyenne apparaissant au tableau R-1.1A (moyenne servant de « cible ») diffère de celle au tableau E-3, cette dernière représentant la moyenne sur l'historique plus long, le cas échéant.

1 Cette évaluation du coefficient de variation confirme les constats initiaux  
2 présentés à la réponse à la question 10.6 de la demande de renseignements n° 2  
3 de la Régie<sup>5</sup>, à savoir que les indicateurs à forte variabilité (coefficient de  
4 variation supérieur à 10 %) demeurent les mêmes, soit l'*IC normalisé*, la *Durée*  
5 *moyenne des interruptions par client* et les deux indicateurs de *Délai moyen de*  
6 *réponse téléphonique* (résidentiel et commercial).

**Engagement n° 4 (demandé par la Régie)**

*Déposer la correction relative à l'année du point d'inflexion concernant l'IC normalisé, présenté à la pièce HQD-14, document 1.6.1, page 7, lignes 19 et 20.*

**Réponse à l'engagement n° 4 :**

7 Le Distributeur confirme, comme le démontrent les données au tableau A-1 –  
8 révisé à la pièce HQD-3, document 3 (B-0053), que le point d'inflexion pour l'*IC*  
9 *normalisé* survient en 2014, et que les données de l'*IC normalisé* de 2015 à 2017  
10 sont révélatrices de l'état des équipements et d'une fatigue du réseau. À cet  
11 égard, le Distributeur dépose une version révisée de la pièce HQD-14, document  
12 1.6.1.

**Engagement n° 5 (demandé par la Régie)**

*Ajuster les graphiques du document de présentation pour indiquer les points de la zone de performance acceptable*

**Réponse à l'engagement n° 5 :**

13 Le Distributeur a déposé à la pièce HQD-3, document 3.2 sa présentation en y  
14 précisant les points selon les différentes zones de performance.

**Engagement n° 6 (demandé par la Régie)**

*Appliquer le partage global selon la méthode de la demande de renseignements n° 6 (notre méthode) et celle de la de la demande de renseignements n° 8 (méthode Gazifère) aux tableaux R-1.1B (DDR #6) et le tableau R-1.1A (DDR #8)*

---

<sup>5</sup> HQD-14, document 1.2 (B-0094).

## Réponse à l'engagement n° 6 :

1 Le tableau E-6 présente le partage global selon les méthodes proposées en  
 2 demandes de renseignements n° 6 et n° 8.

**TABLEAU E-6 :  
 PARTAGE GLOBAL SELON LES MÉTHODES PRÉSENTÉES EN DDR # 6 ET # 8**

	2013	2014	2015	2016	2017	Pires résultats
<b>IMQ selon le complément de réponse à la DDR # 6</b>	<b>73,33</b>	<b>82,05</b>	<b>78,51</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>71,84</b>
Partage global selon la DDR # 6	73,33	82,05	78,51	100,00	100,00	71,84
Partage global selon la DDR # 8	0,00	82,05	0,00	100,00	100,00	0,00
<b>IMQ selon la réponse à la DDR # 8</b>	<b>71,34</b>	<b>98,00</b>	<b>85,00</b>	<b>100,00</b>	<b>95,67</b>	<b>62,01</b>
Partage global selon la DDR # 6	71,34	100,00	85,00	100,00	100,00	62,01
Partage global selon la DDR # 8	0,00	100,00	85,00	100,00	100,00	0,00

3 **À l'égard des résultats présentés au tableau E-6, le Distributeur maintient que la**  
 4 **méthode de partage global suggérée par la Régie, à la question 1.2 de la**  
 5 **demande de renseignements n° 8, est indûment pénalisante et contrevient à**  
 6 **l'incitatif à la réalisation de gains d'efficience du MRI.**

7 **Le Distributeur constate que les IMQ inférieurs à 80, engendrant un partage**  
 8 **global de 0 % selon la méthode de partage évoquée à la demande de**  
 9 **renseignements n° 8, sont ici causés par les résultats des indicateurs de délais**  
 10 **moyens de réponse téléphonique (principalement celui des clients résidentiels**  
 11 **ayant une pondération de 17%) avant 2016, donc avant que l'impact des**  
 12 **principales modifications apportées aux activités liées aux services à la clientèle**  
 13 **ne se fasse sentir sur l'évolution de l'indicateur. Toutefois, tout indicateur ayant**  
 14 **une pondération élevée et un résultat de 0 point contribuerait fortement à un**  
 15 **score global inférieur à 80. Par ailleurs, un résultat de 0 point pour un tel**  
 16 **indicateur ne représenterait, sommes toutes, qu'une valeur légèrement inférieure**  
 17 **au seuil 1 et non pas un résultat équivalent à 0 % de la cible. Le Distributeur**  
 18 **estime ni juste, ni raisonnable, qu'il n'ait pas accès, dans de tels cas, à une part**  
 19 **des gains d'efficience auxquels il est éligible en vertu du MTÉR.**

20 **Le Distributeur est d'avis que les seuils fournis en complément de réponse à la**  
 21 **demande de renseignements n° 6 intègrent, quoique partiellement, des éléments**  
 22 **de variabilité hors du contrôle du Distributeur, alors que les seuils suggérés par**  
 23 **la Régie à la demande de renseignements n° 8 n'en tiennent pas compte.**  
 24 **Nonobstant les résultats présentés au tableau E-6, le Distributeur considère que**  
 25 **les seuils fournis en complément de réponse à la demande de renseignements**  
 26 **n° 6 sont mieux alignés sur la variabilité des indicateurs comparativement à ceux**  
 27 **proposés par la Régie à la demande de renseignements n° 8. Le Distributeur**

1 considère toutefois que la méthode qu'il a proposée en preuve est plus  
2 appropriée pour tenir compte de la variabilité des indicateurs et permet d'emblée  
3 une évaluation globale de l'ensemble des facettes de la qualité du service sans  
4 recourir à des cibles par indicateur et à une zone de compensation globale  
5 comme celles référencées à l'engagement n° 6.

**Engagement n° 7 (demandé par la Régie)**

*Établir, selon la méthode de la demande de renseignements n° 6 (notre méthode) et celle de la de la demande de renseignements n° 8 (méthode Gazifère), le pointage et le partage global pour un scénario dont les résultats correspondraient à la cible de chacun indicateurs ajusté d'un écart type.*

**Réponse à l'engagement n° 7 :**

6 Le tableau E-7 présente les résultats de l'IMQ selon les valeurs moyennes  
7 (cibles) des indicateurs ajustées de leur écart type respectif.

- 8 • Dans ces calculs, le Distributeur n'a pas utilisé la moyenne de 3 ans pour  
9 l'*IC normalisé*. Il soutient néanmoins que le recours à la moyenne 3 ans  
10 est important pour tenir compte de l'évolution de la fiabilité en fonction du  
11 vieillissement du réseau.
- 12 • À des fins de comparaison avec les résultats de la méthode de la  
13 demande de renseignements n° 8, le Distributeur présente également les  
14 résultats selon méthode de la demande de renseignements n° 6 mais en  
15 utilisant la moyenne de 5 ans pour les cibles des deux indicateurs de délai  
16 moyen de réponse téléphonique.

**TABLEAU E-7 :  
RÉSULTAT DE L'IMQ SELON LA MOYENNE AJUSTÉE DE 1 ÉCART TYPE**

INDICATEURS	Selon DDR # 6*		Seuils DDR # 6**		Selon DDR # 8	
	Moyenne ajustée de un écart type	Points	Moyenne ajustée de un écart type	Points	Moyenne ajustée de un écart type	Points
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>						
1 ISC combiné R-C-A	8,04	10,00	8,04	10,00	8,04	0,00
2 Clients Grande puissance	8,42	10,00	8,42	10,00	8,42	10,00
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>						
3 Indice de continuité normalisé	156	10,00	156	10,00	156	8,75
4 Nombre de pannes basse tension	27 495	10,00	27 495	10,00	27 495	8,51
5 Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)	183	8,70	183	8,70	183	10,00
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>						
6 Délai moyen de raccordement simple en aérien	7,4	10,00	7,4	10,00	7,4	10,00
7 Taux de respect global des interruptions planifiées	82	10,00	82	10,00	82	10,00
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>						
8 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	150	2,35	227	0,00	227	0,00
9 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	153	9,47	214	0,00	214	0,00
<b>SÉCURITÉ</b>						
10 Taux de fréquence des accidents	3,6	10,00	3,6	10,00	3,6	9,00
<b>IMQ</b>		<b>85,97</b>		<b>79,13</b>		<b>61,17</b>

Note \* : Pour la réponse à la demande de renseignement no 6 (complément de réponse), la Régie demandait d'évaluer la moyenne selon l'historique 3 ans de 2015 à 2017. Par souci de cohérence, l'écart type a été évalué sur la période 2011-2015, soit avant que l'impact des principales modifications apportées aux activités liées aux services à la clientèle ne se fasse sentir sur l'évolution de l'indicateur.

Note \*\* : Le calcul de l'IMQ correspond aux seuils utilisés à la DDR # 6 mais selon la moyenne et l'écart type évalués sur la période 2013-2017, par souci de comparaison avec la moyenne utilisée par la Régie dans la question 1.1 de la DDR # 8.

1 **À la lumière des résultats présentés au tableau E-7, le Distributeur est d'avis que**  
 2 **les seuils calculés par le Distributeur en complément de réponse à la demande**  
 3 **de renseignements n° 6 de la Régie offrent une meilleure couverture, quoique**  
 4 **partielle, de la variabilité des indicateurs que ceux présentés à titre d'exemple**  
 5 **par la Régie à la question 1.1 de sa demande de renseignement n° 8.**

6 **Le Distributeur estime en effet qu'une variation d'un écart type par indicateur par**  
 7 **rapport à la cible (moyenne) ne justifie pas un pointage pénalisant. Or, dans un**  
 8 **scénario utilisant les seuils présentés à la demande de renseignements n° 8, une**  
 9 **telle variation engendre une perte de près de 40 % de la part des écarts de**  
 10 **rendement auxquels le Distributeur aurait droit en vertu du MTÉR, ce qui**  
 11 **démontre bien le caractère indûment contraignant d'un tel scénario. Le**  
 12 **Distributeur souligne notamment le faible pointage pour l'IC normalisé qui est**  
 13 **soumis à une variabilité plus importante due à l'impact du climat. Il note**  
 14 **également qu'il perd la totalité de ses points pour une variation, somme toute**  
 15 **minime, de l'ISC combiné R-C-A.**

16 **Le Distributeur est d'avis que la méthode qu'il a proposée en preuve s'ajuste à la**  
 17 **variabilité des indicateurs et qu'elle permet ainsi de surmonter l'écueil lié à**  
 18 **l'établissement de seuils individualisés pour chacun des indicateurs. Elle permet**  
 19 **une évaluation globale objective de la qualité du service du Distributeur, en**  
 20 **comparaison avec un historique de référence établi. Elle assure de plus une**  
 21 **modulation juste et équilibrée du partage de la part des écarts de rendement**



- 1        **favorables à laquelle le Distributeur est éligible, tout en maintenant pour ce**
- 2        **dernier un incitatif raisonnable à l'efficience.**