

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



**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
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>						
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
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>						
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
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>						
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
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>						
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
<b>SÉCURITÉ</b>						
10 Taux de fréquence des accidents	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>IMQ</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>

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 2013-2014<sup>6</sup>. Ceci s'explique en partie par l'état des équipements et une fatigue  
 21 du 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

<sup>6</sup> 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.**