

R-4057-2018

Commentaires de l'AQCIE-CIFQ sur les réponses de HQD aux DDRs 6 et 8 de la Régie

Selon la proposition du Distributeur telle que définie à la page 15 de sa preuve principale révisée sur le MRI, B-0053, et illustrée au Tableau A-1 à la page 21 du même document, celui-ci ne serait pas pénalisé même si chacun des indicateurs retenus se détériore d'un écart-type par rapport à sa cible pour chacune des années du MRI.

De plus, cette qualité de service détériorée deviendrait la base du prochain MRI puisque la cible est définie comme étant la moyenne des 5 dernières années.

Comme cela a été exprimé dans leur argumentation, les intervenants considèrent que cette méthodologie est trop permissive

Dans ce contexte, les intervenants considèrent que la méthodologie examinée par la Régie aux DDR #6 et #8 va dans le sens de leurs préoccupations, telles qu'exprimées dans leur argumentation, notamment en étant plus exigeante quant à l'atteinte de la cible fixée pour chacun des indicateurs et en évitant qu'un indicateur ayant une performance meilleure que sa cible compense la moindre performance d'un indicateur qui n'atteint pas sa cible. À cet effet il est à signaler que, selon la proposition du Distributeur telle qu'illustrée au Tableau A-1 à la page 21 du document B-0053, une performance favorable d'un écart-type pour l'indicateur « Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels » avec une pondération de 17% compense une performance défavorable de 2,55 écart-type de l'indicateur « Indice de continuité normalisé » qui a une pondération de 6,66%. Dans une telle circonstance, la qualité du service se serait détériorée, mais sans conséquence négative pour le Distributeur.

Selon la méthodologie examinée par la Régie, tout écart significatif par rapport à la cible occasionne des conséquences pour le Distributeur, et il n'y a pas de compensation entre les indicateurs. Selon l'AQCIE et le CIFQ, cette méthodologie constitue un meilleur incitatif pour le maintien de la qualité du service.

Le tout respectueusement soumis.

Paul Paquin

Analyste de l'AQCIE et du CIFQ

Le 19 février 2019