

**Réponses du Transporteur
à la demande de renseignements numéro 4
de la Régie de l'énergie
(« la Régie »)**

Volet Indicateurs de performance et liaison au MTÉR

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N^o 4 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) À
HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE TRANSPORT D'ÉLECTRICITÉ (LE TRANSPORTEUR)
RELATIVE À LA DEMANDE DE MODIFICATION DES TARIFS ET
CONDITIONS DES SERVICES DE TRANSPORT POUR L'ANNÉE 2019**

Le Transporteur indique que les réponses aux questions 1.1 à 7.1 ainsi que 11.1 à 19.3 de la demande de renseignements numéro 4 de la Régie de l'énergie ont été déposées à la pièce HQT-13, Document 1.4.

Les réponses aux questions 8.1 à 10.1 sont fournies dans la présente pièce.

INDICATEURS DE PERFORMANCE ET LIAISON AU MTÉR

- 8. Références :**
- (i) Pièce [B-0012](#), tableau B-1;
 - (ii) Pièce [C-EBM-0011](#), p. 18;
 - (iii) Dossier R-4024-2017, pièce [B-0032](#), p. 1 à 7;
 - (iv) Dossier R-3599-2006, pièce [B-23](#), p. 23 à 26.

Préambule :

(i) Le tableau B-1 contient les données relatives aux six indicateurs. Le Transporteur présente notamment les valeurs observées entre 2013 et 2017, les cibles proposées et une illustration du calcul de l'IMQ en utilisant les résultats des indicateurs en 2017.

(ii) « *Recommandation no 9 - De l'avis d'EBM, l'indicateur de performance Satisfaction de la clientèle ne devrait pas faire l'objet d'une pondération égale entre le Distributeur et les clients du service de transport point à point, ces derniers devant pourvoir bénéficier d'une pondération plus importante que celle accordée au Distributeur, et ce, afin d'éviter toute situation de traitement préférentiel entre affiliés et afin d'éviter qu'un seul client ait un poids relatif trop important* ». [nous soulignons]

(iii) Dans son rapport annuel, Énergir présente le sommaire des résultats des indices de maintien de la qualité de service pour l'exercice terminé le 30 septembre 2017. Elle indique ce qui suit :

« *Les indices de qualité de service reflètent intégralement ceux qui s'appliquaient au Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN – R-3599-2006, aux pages 21 à 28, à l'exception de l'indice « Émissions de gaz à effet de serre ». La description de cet indice est celle qu'Énergir a proposée dans le dossier R-3837-2013 et que la Régie a autorisée dans sa décision D-2014-077* ». [note de bas de page omise]

(iv) Le mécanisme incitatif d'Énergir convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN comportait les conditions d'accès à la bonification ou au trop-perçu suivantes :

«

- *Un seuil minimal de pourcentage global de réalisation de 85 % sera requis pour donner droit à 85 % de la bonification et du trop-perçu réel (part de Gaz Métro);*
- *Entre 85 % et 100 %, de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la bonification et du trop-perçu réel conservé par Gaz Métro correspondra au pourcentage global de réalisation;*
- *En bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, Gaz Métro n'aura droit à aucune bonification ».*

Demandes :

8.1 En vous référant à (i) et à (ii), veuillez commenter la pertinence de revoir la pondération accordée à chacun des deux indicateurs liés à la satisfaction de la clientèle.

Réponse :

1 **Le Transporteur est d'avis qu'il n'est pas approprié de revoir la pondération**
2 **des deux indicateurs liés à la satisfaction de la clientèle.**

3 **Dans sa proposition, le Transporteur octroie déjà un poids important à**
4 **l'indicateur de satisfaction des clients des services de transport de point à**
5 **point en lui accordant une pondération égale à celui de la satisfaction du client**
6 **de la charge locale, considérant que les revenus générés par les clients de**
7 **point à point représentent environ 12 % des revenus totaux du Transporteur,**
8 **comparativement à environ 88 % pour la charge locale¹.**

9 **Quant à la recommandation d'EBM d'une pondération plus importante pour les**
10 **clients des services de transport de point à point que celle accordée au**
11 **Distributeur « afin d'éviter toute situation de traitement préférentiel »,**
12 **le Transporteur rappelle que le processus d'évaluation de la satisfaction du**
13 **client Hydro-Québec Distribution est rigoureux et est établi principalement sur**
14 **des livrables concrets. À titre d'exemples, notons le respect des échéanciers**
15 **relatifs aux divers livrables, la réalisation d'actions convenues afin de**
16 **résoudre certaines problématiques, le respect d'engagements, la réalisation**
17 **d'études et de projets de raccordement, la gestion des restrictions à l'égard**
18 **des départs de lignes, etc. Le Transporteur est donc d'avis que cette**
19 **évaluation est objective.**

20 **Pour ces raisons, le Transporteur est d'avis que sa proposition est adéquate.**

¹ Selon la décision D-2018-035, les revenus requis approuvés pour l'année 2018 sont de 3 340,5 M\$, tandis que les revenus aux fins du service de transport pour la charge locale sont de 2 939,5 M\$ (constituant 88 % des revenus requis). Par ailleurs, en ce qui a trait aux revenus de 12 % générés par les clients de point à point, environ 11 % proviennent du Producteur et environ 1 % des autres clients, comme présenté à la pièce HQT-10, Document 2, tableau 4.

8.2 En vous référant à (i) et à (ii), veuillez commenter la pertinence de limiter à 10 % la pondération accordée conjointement à ces deux indicateurs.

Réponse :

1 **Le Transporteur est d'avis qu'il n'est pas approprié de réduire la pondération**
2 **des deux indicateurs liés à la satisfaction de la clientèle.**

3 **En effet, ces deux indicateurs permettent de vérifier directement auprès des**
4 **clients du Transporteur leur appréciation de la relation d'affaires ainsi que des**
5 **services qui leur sont fournis. Ils se distinguent des autres indicateurs**
6 **permettant de mesurer la qualité de service, en ce qu'ils visent à vérifier si les**
7 **services rendus par le Transporteur répondent aux besoins des clients et s'ils**
8 **correspondent à leurs attentes et à leurs priorités d'affaires. La relation**
9 **d'affaires avec les clients est au cœur des priorités du Transporteur. Étant**
10 **donné le nombre restreint de clients des services de transport, le Transporteur**
11 **est en mesure d'offrir un service personnalisé, à la mesure de leurs attentes et**
12 **de leurs besoins respectifs.**

13 **Pour ces raisons, une pondération de 10 % pour les indicateurs de satisfaction**
14 **de la clientèle apparaît donc insuffisante.**

15 **Par ailleurs, le Transporteur rappelle que la Régie a indiqué dans la décision**
16 **D-2018-001, paragraphe 158, que dans le cadre du MRI de première génération,**
17 **elle favorise des indicateurs qui sont rattachés à la qualité de service. Ces**
18 **indicateurs devront couvrir quatre champs d'intervention : la fiabilité du**
19 **service, la disponibilité du réseau, la sécurité du public et des employés, ainsi**
20 **que la satisfaction de la clientèle. Dans sa proposition au présent dossier, le**
21 **Transporteur a pris en compte ces quatre champs d'intervention, en**
22 **considérant qu'une importance comparable devrait leur être accordée dans la**
23 **pondération. Ainsi, un poids de 10 % pour l'un des champs d'intervention et**
24 **de 90 % pour les trois autres champs ne serait pas une pondération**
25 **souhaitable. Dans une approche visant la qualité de service pour les clients, il**
26 **paraît inadéquat d'accorder un poids de si faible importance à la « satisfaction**
27 **de la clientèle ».**

28 **C'est pourquoi le Transporteur propose de conserver la pondération de 25 %**
29 **pour ces deux indicateurs liés la satisfaction de la clientèle.**

8.3 Sous l'hypothèse que le poids de 25 % accordé conjointement aux deux indicateurs liés à la satisfaction de la clientèle était limité à 10 %, veuillez présenter une pondération à appliquer aux trois autres indicateurs. Veuillez élaborer.

Réponse :

30 **Le Transporteur est d'avis que chacun des quatre champs retenus est d'égale**
31 **importance, accordant ainsi une pondération égale à chacun d'eux. Voir**
32 **également la réponse à la question 8.2.**

1 **Toutefois, sous l'hypothèse que la pondération pour la satisfaction de la**
2 **clientèle était réduite, le Transporteur proposerait d'augmenter uniformément**
3 **la pondération octroyée aux autres champs, suivant la même logique de**
4 **pondération égale, mais conditionnelle à un poids maximal par indicateur.**
5 **Dans une telle situation, le Transporteur proposerait de limiter à 25 % la**
6 **pondération octroyée à un indicateur.**

7 **Puisque la Régie énonce dans la question la « *satisfaction de la clientèle* » et**
8 **les « *trois autres indicateurs* », le Transporteur comprend qu'il s'agit de la**
9 **pondération applicable à chacun des quatre champs d'intervention. À ce titre,**
10 **de façon hypothétique, la pondération par champ serait la suivante :**

- 11 • **fiabilité du service : 40 %, répartis uniformément entre les deux**
12 **indicateurs de ce champ ;**
- 13 • **disponibilité du réseau : 25 % ;**
- 14 • **sécurité du public et des employés : 25 % ;**
- 15 • **satisfaction de la clientèle : 10 %.**

16 **Néanmoins, le Transporteur réitère qu'une telle pondération ne correspondrait**
17 **pas à la nature des services rendus aux clients, comme expliqué en réponse à**
18 **la question 8.2. La pondération pour la satisfaction de la clientèle ne peut pas**
19 **être si faible par rapport aux autres champs.**

8.4 En vous référant à (ii), veuillez commenter l'affirmation de EBM relative aux hypothèses de traitement préférentiel entre affiliés et au poids relatif trop important qu'un seul client pourrait se voir accordé.

Réponse :

20 **Voir la réponse à la question 8.1.**

8.5 En vous référant à (ii), veuillez commenter les avantages et les inconvénients liés à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'aide de sondages.

Réponse :

21 **Le Transporteur précise que l'indicateur de satisfaction du client**
22 **Hydro-Québec Distribution n'est pas un sondage mais une grille d'évaluation**
23 **détaillée complétée par les personnes responsables de chacune des ententes**
24 **sectorielles et des services de type point à point chez le Distributeur.**

25 **Le Transporteur est d'avis que l'utilisation de sondages pour ses clients de**
26 **point à point comporte plusieurs avantages. En plus d'être une pratique**
27 **répandue, le sondage permet notamment de valider auprès des clients leur**
28 **appréciation des services fournis. Il permet également de prendre en**

1 **considération certains éléments de nature plus qualitative, comme entre autres**
2 **la qualité de la relation d'affaires. Comme indiqué à la pièce HQT-10,**
3 **Document 1, le Transporteur utilise les résultats des sondages et**
4 **les commentaires des clients pour améliorer son service à la clientèle point**
5 **à point.**

6 **Le Transporteur ne voit pas d'inconvénient à procéder par sondage pour**
7 **mesurer la satisfaction de la clientèle point à point.**

8.6 Veuillez identifier et commenter la pertinence de recourir à des indicateurs ne reposant pas sur des sondages afin de mesurer la satisfaction des clients du Transporteur aux fins du calcul de l'IMQ.

Réponse :

8 **Le Transporteur précise que l'indicateur de satisfaction du client**
9 **Hydro-Québec Distribution n'est pas un sondage mais une grille d'évaluation**
10 **détaillée complétée par les personnes responsables de chacune des ententes**
11 **sectorielles et des services de type point à point chez le Distributeur.**

12 **Dans sa proposition, le Transporteur a pris en compte les demandes de la**
13 **Régie à l'effet d'utiliser ou de s'inspirer des indicateurs existants, dont**
14 **l'historique est connu, et suivis par la Régie² dans les dossiers tarifaires. Aux**
15 **fins du MRI et du calcul de l'IMQ, le Transporteur n'a pas évalué des approches**
16 **autres que les deux indicateurs clientèle existants.**

17 **Comme le calcul de l'IMQ dans le présent dossier est basé sur des indicateurs**
18 **existants et des données correspondantes, le Transporteur ne peut recourir à**
19 **des indicateurs différents afin de mesurer la satisfaction des clients.**

8.7 Veuillez présenter et commenter les résultats de chacun des indicateurs les plus à jour pour l'année 2018.

Réponse :

20 **Le Transporteur présente les résultats des indicateurs en date du**
21 **31 octobre 2018 au tableau suivant.**

² D-2018-001, page 40, par. 158.

Tableau R8.7
Résultats des indicateurs de qualité du service à lier au MTÉR
(au 31 octobre 2018)

INDICATEURS	Valeur
Fiabilité du service	
Indice de continuité - opérationnel	0,15
Nombre de pannes et interruptions planifiées	732
Disponibilité du réseau	
Indisponibilités forcées	4 834
Sécurité du public et des employés	
Taux de fréquence des accidents	3,11
Satisfaction de la clientèle	
Satisfaction du client Hydro-Québec Distribution	n.d.
Satisfaction des clients point-à-point	n.d.

1 **Globalement, la majorité des indicateurs affichent des résultats comparables**
2 **aux résultats historiques. Cependant, il serait prématuré de conclure qu'il**
3 **s'agit d'amélioration ou de détérioration de la qualité du service considérant la**
4 **variabilité intrinsèque des indicateurs.**

5 **L'IC opérationnel au 31 octobre 2018 est de 0,15, soit une valeur inférieure à la**
6 **moyenne au 31 octobre des cinq dernières années (0,20).**

7 **Le nombre de pannes et interruptions planifiées au 31 octobre 2018 est de 732.**
8 **Cette valeur est inférieure à la moyenne au 31 octobre des cinq dernières**
9 **années (795).**

10 **Le nombre d'IF au 31 octobre 2018 de 4 834 est légèrement inférieur au nombre**
11 **d'IF à pareille date en 2017 (5 131).**

12 **Le taux de fréquence des accidents en date du 31 octobre 2018 est de 3,11,**
13 **soit une valeur plus élevée qu'à pareille date en 2017 (2,45).**

14 **Enfin, comme l'évaluation de la satisfaction du client Hydro-Québec**
15 **Distribution et de la clientèle point à point est réalisée annuellement, les**
16 **indicateurs de satisfaction de la clientèle pour l'année 2018 ne seront**
17 **disponibles qu'en 2019.**

18 **Les valeurs des résultats des indicateurs peuvent fluctuer dans le temps et**
19 **d'une année à l'autre. Ainsi, les valeurs au cours des prochaines années ne**
20 **suivront pas nécessairement la même tendance à la hausse ou à la baisse que**
21 **celles observées pour l'année 2018. La variabilité étant intrinsèque aux**
22 **indicateurs, il n'est pas acquis que les valeurs d'une prochaine année seront**
23 **meilleures que celles de cette année. Pour ces raisons, le maintien de la**
24 **qualité de service nécessitera des efforts de la part du Transporteur dans la**
25 **période d'application de son premier MRI. Une approche permettant de**
26 **s'assurer du maintien de la qualité du service offert serait raisonnable pour le**
27 **Transporteur et ses clients.**

- 8.8 Lorsqu'un indicateur uniformisé, selon la référence (i), prend une valeur supérieure à 1, veuillez indiquer si ce résultat ne reviendrait pas à attribuer un pointage supérieur à la pondération maximale de l'indice correspondant selon les références (iii) et (iv). Veuillez élaborer.

Réponse :

1 **Plusieurs éléments distinguent la méthode proposée par le Transporteur de**
2 **celle utilisée par Énergir, puisque le Transporteur propose une évaluation**
3 **globale de la qualité du service selon laquelle l'IMQ en mesure la variation**
4 **nette. C'est sur cette base que le Transporteur considère qu'il y a globalement**
5 **un maintien de la qualité du service lorsque l'IMQ est au-delà de -1. Il ne**
6 **procède donc pas à une analyse individuelle par indicateur. Une telle analyse**
7 **requerrait une prise en compte de la variabilité spécifique à chaque indicateur.**

8 **Le Transporteur retient néanmoins une certaine ressemblance entre le mode**
9 **de calcul de la réalisation des indices de la méthode d'Énergir et le seuil de -1**
10 **dans la liaison de l'IMQ à son MTÉR. De fait, la transformation des indicateurs**
11 **dans la méthode décrite aux références (iii) et (iv) assigne une valeur de 100 %**
12 **aux indicateurs qui ont, par exemple, un résultat se situant entre 92 % et**
13 **100 %. Similairement, l'IMQ du Transporteur ne fait état d'une détérioration de**
14 **la qualité de service qu'à partir d'une valeur inférieure à -1.**

15 **Dans la méthode d'Énergir, les indicateurs sont évalués en fonction de**
16 **plusieurs références dont le Transporteur ne peut trouver le fondement dans**
17 **l'historique. Une première référence dans cette évaluation est le mode de**
18 **calcul de la réalisation des indices, en vertu duquel le résultat des indicateurs**
19 **est transformé en fonction d'une équation³ dont la provenance des paramètres**
20 **n'est pas fournie. Une seconde référence intervient pour plusieurs indicateurs**
21 **qui sont définis selon un pourcentage par rapport à une cible. C'est le cas de**
22 **la rapidité de réponse aux urgences, de la rapidité de réponse aux appels**
23 **téléphoniques ainsi que la satisfaction de la clientèle. La valeur de ces cibles,**
24 **par exemple 35 minutes pour la rapidité de réponse aux situations d'urgence,**
25 **est une référence qui influence le résultat de l'indicateur. Le Transporteur n'est**
26 **pas à même de trouver l'origine historique de cette référence à la lumière de**
27 **l'examen du dossier du distributeur gazier.**

28 **Le Transporteur est aussi d'avis que sa méthode, ayant recours à une**
29 **évaluation globale de la qualité du service, s'apparente plus à la méthode de**
30 **Gazifère. Elles comportent toutes deux une zone de performance acceptable**
31 **appliquée sur l'indice global. Toutefois, comme pour Énergir, le Transporteur**
32 **n'est pas à même de trouver l'origine historique des références utilisées pour**
33 **les indicateurs définis en pourcentages. Le Transporteur rappelle qu'il utilise**
34 **les valeurs des indicateurs telles que mesurées par opposition à Gazifère et**
35 **Énergir.**

³ Voir notamment la page 27 de la référence (iv).

1 **Malgré ces ressemblances, le Transporteur n'est pas en mesure d'évaluer**
2 **comment le résultat d'un indicateur supérieur à la moyenne historique de plus**
3 **d'un écart-type se comparerait à un système de référence complexe et**
4 **dissocié de l'historique. Ces références ne renseignent pas sur la difficulté ou**
5 **la facilité de les atteindre. La zone de performance acceptable appliquée sur**
6 **l'indice global, dans les méthodes utilisées par Énergir et Gazifère, permet de**
7 **couvrir amplement les résultats des indicateurs.**

8 **Par ailleurs, le Transporteur est d'avis que dans les méthodes d'Énergir et**
9 **Gazifère, des résultats favorables de certains indicateurs pourraient**
10 **compenser des résultats défavorables puisque la liaison est effectuée à partir**
11 **de l'indice global.**

8.9 Veuillez présenter, sous le format de la référence (i), et commenter les impacts sur le calcul de l'IMQ et sur la modulation du partage des écarts de rendement si la valeur de chacun des indicateurs uniformisés était limitée à 1.

Réponse :

12 **Le calcul de l'IMQ que le Transporteur propose est intrinsèquement lié à la**
13 **modulation du partage des écarts favorables de rendement. D'un point de vue**
14 **théorique, la modification des paramètres du calcul de l'IMQ nécessiterait une**
15 **révision des paramètres de la liaison des indicateurs de performance au MTÉR**
16 **du Transporteur.**

17 **Bien que le Transporteur puisse évaluer différents scénarios, l'impact de la**
18 **limitation de la valeur des indicateurs uniformisés à -1 est toutefois difficile à**
19 **cerner. Le Transporteur considère qu'il pourrait être opportun de revoir à la**
20 **baisse les valeurs des seuils de l'IMQ qui modulent la part des excédents de**
21 **rendement à partager, tout en conservant l'interpolation linéaire entre ces**
22 **valeurs. Cette considération découle de l'expectative de réalisations**
23 **inférieures de l'IMQ par rapport à la proposition du Transporteur, l'IMQ ne**
24 **constituant plus, dès lors, une mesure de la variation nette de la qualité du**
25 **service, dû à la prise en compte de valeurs tronquées.**

26 **Toutefois, dans l'optique de conserver une méthode simple faisant appel à des**
27 **valeurs seuils de l'IMQ représentées par des nombres entiers, le Transporteur**
28 **pourrait considérer acceptable de maintenir les seuils de l'IMQ proposés dans**
29 **sa preuve, comme indiqué à la référence (i). D'ailleurs, il y a un faible risque**
30 **que des indicateurs ayant une excellente performance compensent d'autres**
31 **indicateurs ayant une moins bonne performance. Comme le Transporteur en**
32 **fait état en réponse à la question 8.10, il y a une forte relation entre**
33 **les indicateurs.**

34 **Le Transporteur est d'avis que l'IMQ et les modalités de liaison, comme**
35 **proposés, sont bien calibrés.**

8.10 Veuillez élaborer à propos des corrélations pouvant exister entre les quatre regroupements d'indicateurs de performance. Veuillez notamment qualifier, à l'aide du tableau suivant, en cochant les cases appropriées, s'il existe une corrélation faible, moyenne ou forte entre chacune des paires possibles de regroupements d'indicateurs de performance.

	Fiabilité du service électrique	Disponibilité du réseau	Sécurité	Services à la clientèle
Fiabilité du service électrique	s.o.	<input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Forte	<input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Forte	<input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Forte
Disponibilité du réseau	s.o.	s.o.	<input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Forte	<input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Forte
Sécurité	s.o.	s.o.	s.o.	<input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Forte
Services à la clientèle	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

Réponse :

- 1 **Le Transporteur n'est pas en mesure de se prononcer sur les corrélations**
- 2 **présentes entre les regroupements d'indicateurs. Toutefois, il est en mesure**
- 3 **de procéder à des observations qualitatives sur les liens qui existent entre ces**
- 4 **regroupements.**
- 5 **Puisqu'ils sont des caractéristiques importantes du service offert par le**
- 6 **Transporteur, les résultats des indicateurs en lien avec la fiabilité du service et**
- 7 **la disponibilité du réseau auront un impact sur la satisfaction des clients. Par**
- 8 **contre, le volet sécurité du public et des employés aura un impact moins**
- 9 **significatif sur la satisfaction des clients.**
- 10 **Il existe également un certain lien entre la disponibilité du réseau et les**
- 11 **indicateurs de fiabilité du service, car dans certains cas, les indisponibilités**
- 12 **causeront une interruption chez certains clients. Le Transporteur souligne**
- 13 **également que les interruptions planifiées, qui sont incluses dans les**
- 14 **indicateurs de fiabilité du service, sont généralement associées à des travaux**
- 15 **de maintenance nécessaires pour assurer la fiabilité du service et la**
- 16 **disponibilité du réseau.**
- 17 **Enfin, comme les manœuvres assurant la sécurité des employés peuvent**
- 18 **avoir un impact sur la durée des interruptions et qu'une augmentation du**
- 19 **nombre de pannes ou d'interruptions planifiées contribue à accroître**
- 20 **l'exposition au risque, le Transporteur considère que le lien est important entre**
- 21 **la sécurité du public et des employés, la fiabilité du service et la disponibilité**
- 22 **du réseau.**

- 9. Références :**
- (i) Pièce [C-AHQ-ARQ-0014](#), p. 17;
 - (ii) Pièce [C-AHQ-ARQ-0014](#), p. 17 à 21;
 - (iii) Pièce [C-AHQ-ARQ-0014](#), p. 21 à 22.

Préambule :

- (i) Les pondérations et les cibles proposées des indicateurs par l’AHQ-ARQ sont les suivantes :

**Tableau AHQ-ARQ-2
Pondérations et cibles des indicateurs proposées par l’AHQ-ARQ**

INDICATEUR	UNITÉ DE MESURE	PONDÉRATION	CIBLE
FIABILITÉ DU SERVICE (40%)			
IC - Opérationnel normalisé	heures	20%	0,23
Nombre de pannes et interruptions planifiées	nombre	20%	919
DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU (20%)			
Impact des Indisponibilités forcées dues aux défaillances (IFD)		20%	3014
SÉCURITÉ DU PUBLIC ET DES EMPLOYÉS (25%)			
Taux de fréquence des accidents de travail	nbre par 200 000 heures travaillées	25%	2,45
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (15%)			
Satisfaction du client Hydro-Québec Distribution	indice sur 10	7,5%	7,9
Satisfaction des clients de point à point	indice sur 10	7,5%	8,9

- (ii) L’AHQ-ARQ propose une méthode de mesure globale du maintien de la qualité du service. Son calcul est illustré par le tableau suivant :

**Tableau AHQ-ARQ-4
Exemple de calcul des résultats des indicateurs et de l’IMQ selon la proposition de l’AHQ-ARQ**

INDICATEUR	UNITÉ DE MESURE	PONDÉRATION	CIBLE	SEUIL	RÉSULTAT	POINTS
FIABILITÉ DU SERVICE (40%)						
IC - Opérationnel normalisé	heures	20%	0,23	0,33	0,33	0,00%
Nombre de pannes et interruptions planifiées	nombre	20%	919	1148	849	20,00%
DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU (20%)						
Impact des Indisponibilités forcées dues aux défaillances (IFD)		20%	3014	3174	2957	20,00%
SÉCURITÉ DU PUBLIC ET DES EMPLOYÉS (25%)						
Taux de fréquence des accidents de travail	nbre par 200 000 heures travaillées	25%	2,45	2,78	2,55	17,42%
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (15%)						
Satisfaction du client Hydro-Québec Distribution	indice sur 10	7,5%	7,9	7,7	8,1	7,50%
Satisfaction des clients de point à point	indice sur 10	7,5%	8,9	8,8	8,9	7,50%
IMQ						72,42%

- (iii) « Si jamais la Régie retenait le mécanisme de calcul de l’IMQ et les modalités de liaison des indicateurs au MTÉR proposés par le Transporteur, l’AHQ-ARQ recommanderait de modifier lesdites modalités ainsi :

- *Si l'IMQ est supérieur ou égal à 0, le Transporteur conserve l'entièreté de la part à laquelle il est éligible en vertu du MTÉR en vigueur;*
- *Si l'IMQ est inférieur à 0, mais supérieur à -1, un point de pourcentage est remis à la clientèle pour chaque centième (0,01) de l'indice en-deçà de 0. Par exemple pour un IMQ de -0,21, 21 % de la part du Transporteur est remis à la clientèle;*
- *Si l'IMQ est inférieur ou égal à -1, la totalité de la part du Transporteur est remise à la clientèle ».*

Demandes :

9.1 En vous référant à (i), veuillez commenter les pondérations et les cibles proposées des indicateurs par l'AHQ-ARQ.

Réponse :

1 **Comme mentionné aux réponses 8.1, 8.2 et 8.3, le Transporteur favorise une**
2 **pondération de 25 % pour la satisfaction de la clientèle. Ses commentaires sur**
3 **la pondération sont présentés dans les réponses aux questions 8.1 et 8.2.**

4 **Pour ce qui est de la proposition d'utiliser l'IFD, plutôt que l'IF, le Transporteur**
5 **est d'avis qu'il serait prématuré d'utiliser cet indicateur dans le cadre de son**
6 **MRI de première génération. En effet, le Transporteur doit s'assurer de bien**
7 **calibrer ce nouvel indicateur et de bien interpréter les signaux véhiculés par**
8 **ses résultats. La Régie a d'ailleurs indiqué dans la décision D-2018-001,**
9 **paragraphe 157, qu'elle « estime opportun, dans l'établissement d'un premier**
10 **MRI, de retenir un certain nombre d'indicateurs existants, dont l'historique est**
11 **connu, afin de bien calibrer les cibles de ceux-ci ». À ce titre, il s'agit d'un**
12 **certain nombre d'indicateurs utilisés actuellement dans le cadre des dossiers**
13 **tarifaires.**

14 **De plus, bien que l'AHQ-ARQ propose de manière générale les mêmes cibles**
15 **que celles établies par le Transporteur, il en fait, par contre, une utilisation**
16 **différente rendant sa méthode très contraignante et de ce fait, indûment**
17 **pénalisante. Effectivement, l'AHQ-ARQ propose de statuer qu'il y a**
18 **détérioration de la qualité du service dès qu'un indicateur affiche une**
19 **prestation inférieure à la moyenne historique évaluée, et que la perte de**
20 **rendement s'accroît pour devenir une perte complète à l'atteinte du seuil.**
21 **Celui-ci est défini par l'intervenant comme le résultat historique affichant la**
22 **plus faible prestation de service sur la période de référence. Cette proposition**
23 **de l'intervenant ne considère pas qu'il est normal que l'indicateur puisse varier**
24 **d'une année à l'autre autour de sa moyenne, sans que la qualité du service ne**
25 **soit détériorée.**

26 **Le Transporteur a établi des cibles réalistes sur la base de la moyenne des**
27 **cinq années qui précèdent la mise en place du MRI (sauf pour l'IF). Comme des**
28 **résultats se situant de part et d'autre des moyennes de chaque indicateur**
29 **témoignent d'une qualité de service adéquate au cours de la période**
30 **considérée, le maintien de la qualité du service se vérifie donc par le maintien**
31 **global des indicateurs à l'intérieur d'une zone de performance acceptable.**

1 À cet égard, l'intervenant considère l'atteinte de la cible exacte comme une
2 condition nécessaire à l'accès à la totalité de la part du Transporteur dont ce
3 dernier pourrait bénéficier en vertu du MTÉR. Ce faisant, il ne tient pas compte
4 de la nature des cibles que le Transporteur a proposées (valeur centrale
5 résumant la qualité du service de la période de référence), ni de la variabilité
6 des indicateurs à l'intérieur de la période de référence. La notion de seuil
7 devrait plutôt servir à indiquer la valeur à partir de laquelle un indicateur est
8 reconnu en détérioration. L'étendue des résultats historiques peut servir à
9 évaluer la variabilité d'un indicateur, mais il serait erroné de prétendre que
10 l'ensemble des résultats inférieurs à la cible révèle une détérioration de la
11 qualité du service.

9.2 En vous référant à (ii), veuillez commenter la méthode proposée par l'AHQ-ARQ.
Veuillez expliquer, au besoin, à l'aide de données chiffrées.

Réponse :

12 Le Transporteur a établi des cibles réalistes sur la base de la moyenne des
13 cinq années complètes qui précèdent la mise en place du MRI, ou encore sur la
14 base d'une tendance historique significative. Comme des résultats de part et
15 d'autre des moyennes de chaque indicateur, ou de la tendance, témoignent
16 d'une qualité de service adéquate, le maintien de la qualité du service se vérifie
17 donc par le maintien global des indicateurs à l'intérieur d'une zone de
18 performance acceptable. Le Transporteur rappelle qu'il a pour objectif de
19 fournir à ses clients un service de transport fiable et disponible, ce à quoi
20 contribuent les différents champs d'intervention visés par chacun des
21 indicateurs. Dans ce contexte, le Transporteur ne considère pas l'occurrence
22 simultanée de performances différentes comme étant un risque pouvant altérer
23 le suivi d'un point de vue global de la qualité de son service.

24 Bien que l'AHQ-ARQ propose de manière générale les mêmes cibles que celles
25 établies par le Transporteur, sa méthode proposée est très contraignante, elle
26 n'est pas calibrée de manière à évaluer le maintien et à établir un incitatif à
27 l'efficience⁴, comme expliqué en réponse à la question 9.1.

28 Ainsi, un résultat légèrement inférieur à la moyenne historique diminuerait la
29 part des écarts de rendement acquis par efficience à laquelle le Transporteur a
30 droit, bien que ce résultat soit comparable aux résultats des cinq dernières
31 années. Le meilleur exemple est celui de la satisfaction des clients des
32 services de transport de point à point proposée par l'AHQ-ARQ. Dans ce cas,
33 le Transporteur perdrait une part de ses écarts de rendement, même avec un
34 résultat de 8,8 qui est pourtant près de la cible et tout à fait adéquat. En ce
35 sens, cette méthode ne constitue pas un incitatif au maintien de la qualité de
36 service, mais vise plutôt à fixer des restrictions.

37 Le résultat suggéré par l'intervenant pour 2017⁵ démontre le caractère
38 contraignant et l'objectif d'évaluation de l'amélioration visé par sa méthode.

⁴ Voir la décision D-2018-001, paragraphe 157.

⁵ Voir le tableau AHQ-ARQ-4 de la pièce C-AHQ-ARQ-0014.

1 Tout comme le Transporteur, l'AHQ-ARQ illustre le calcul de sa méthode à
2 l'aide des résultats de 2017. Bien que ces résultats fassent partie de
3 l'historique et doivent donc servir de référence dans l'évaluation du maintien,
4 le Transporteur n'obtiendrait alors que 72,42 % de la part de l'écart de
5 rendement qui lui reviendrait selon les caractéristiques du MTÉR retenu.
6 Pourtant, le Transporteur ne considère pas que la qualité de service qu'il a
7 livré en 2017 se soit détériorée. En effet, l'écart observé ne dépasse la cible
8 que par 0,4 écart-type au niveau du taux de fréquence et par 1,23 écart-type
9 pour l'IC - opérationnel. Il s'agit donc de variations par rapport à l'historique
10 qui ne peuvent engendrer une perte de la totalité des « points ».

11 Le Transporteur suggère plutôt d'accorder une plage neutre, évaluée en
12 fonction de la variabilité intrinsèque historique des résultats, à l'intérieur de
13 laquelle la qualité du service est considérée maintenue et, par conséquent,
14 ne justifie pas une diminution de la part à laquelle le Transporteur aurait droit
15 en vertu du MTÉR. Cette plage neutre, ou zone de performance jugée
16 acceptable, est nécessaire pour associer l'incitatif financier du partage des
17 écarts de rendement à une évaluation du maintien de la qualité du service
18 basée sur l'historique.

19 Enfin, le Transporteur est d'avis que la méthode proposée par l'AHQ-ARQ ne
20 s'apparente pas à la méthode utilisée par Énergir, contrairement à ce que
21 l'intervenant affirme. En effet, Énergir propose plutôt des indicateurs
22 entièrement exprimés en pourcentage et utilise un mode de calcul de
23 réalisation des indices⁶ qui associe un résultat de 100 % aux indicateurs
24 affichant un résultat de 92 % ou plus. Ce mode de calcul de réalisation des
25 indices s'apparente justement à une plage neutre, alors que la méthode
26 proposée par l'AHQ-ARQ prévoit une baisse de la part des écarts de
27 rendement à laquelle le Transporteur aurait droit, dès que les résultats des
28 indicateurs sont inférieurs à leurs moyennes historiques respectives.

9.3 En vous référant à (iii), veuillez commenter la proposition de l'AHQ-ARQ. Veuillez
expliquer, au besoin, à l'aide de données chiffrées.

Réponse :

29 Le Transporteur a utilisé différents scénarios de l'IMQ pour évaluer l'impact
30 des modifications proposées par l'intervenant. Ces scénarios ainsi que leur
31 impact sur le partage des excédents de rendement sont présentés au tableau
32 R9.3.

33 Selon les résultats de ces scénarios, le Transporteur aurait été privé d'une
34 portion de la part des gains d'efficacité à laquelle il aurait droit en vertu du
35 MTÉR existant trois années sur cinq, soit 13 % en 2017, 39 % en 2016 et 46 %
36 en 2013. Ce constat dénote le caractère très contraignant, avec un impact indu
37 pour le Transporteur, des modalités proposées par l'AHQ-ARQ. Ces modalités
38 vont à l'encontre de l'incitatif à l'efficacité nécessaire au bon fonctionnement
39 du MRI.

⁶ Voir notamment la page 2 de la pièce B-23 au dossier R-3599-2006.

Tableau R9.3
Résultats de l'IMQ selon différents scénarios

INDICATEURS	résultats de 2017	résultats de 2016	résultats de 2015	résultats de 2014	résultats de 2013	pires résultats
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE						
1 Indice de continuité opérationnel	0,33	0,23	0,18	0,13	0,28	0,33
2 Nombre de pannes et interruptions planifiées	849	781	916	899	1 148	1 148
DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU						
3 Indisponibilité forcée	6 867	6 867	6 867	6 867	6 867	7 935
SÉCURITÉ						
4 Taux de fréquence des accidents	2,55	2,78	2,28	2,15	2,50	2,78
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE						
5 Satisfaction du client Hydro-Québec Distribution	8,1	7,7	7,9	7,9	7,9	7,7
6 Satisfaction des clients point à point	8,9	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8
IMQ	-0,13	-0,39	0,12	0,34	-0,46	-1,33

Note : Le Transporteur a illustré le calcul de l'IMQ en retenant les résultats des indicateurs pour chacune des années de 2013 à 2017. Compte tenu d'une cible qui tient compte d'une tendance pour les indisponibilités forcées et de l'impossibilité de comparer les résultats historiques avec cette tendance, le Transporteur a retenu la valeur de cette cible et donc un indicateur uniformisé à 0. Pour le résultat des indisponibilités forcées dans le scénario des pires résultats, se référer à la réponse à la question 9.1 de la demande de renseignement no 1 de la Régie, à la pièce HQD-13, document 1.1. Compte tenu du changement de mesure des indices de satisfaction de la clientèle en 2016 pour le client Hydro-Québec Distribution, le Transporteur a retenu la moyenne des résultats de 2016 et 2017.

1 **Selon le scénario des pires résultats de chacun des indicateurs sur les cinq**
 2 **dernières années (voir le tableau R9.1B de la pièce HQT-1, Document 1.1),**
 3 **l'IMQ évalué à -1,33 aurait pour conséquence que la totalité de l'excédent de**
 4 **rendement soit remise à la clientèle. Ce résultat est également indûment**
 5 **pénalisant compte tenu de la plausibilité de telles valeurs des indicateurs sur**
 6 **la période de cinq ans.**

7 **Pour l'ensemble de ces raisons, le Transporteur juge que les modalités**
 8 **proposées par l'AHQ-ARQ sont inéquitables en regard de l'objectif poursuivi**
 9 **de rendre conditionnel le plein accès du Transporteur à la part des gains**
 10 **d'efficacité dont il pourrait bénéficier et réduisent indûment l'incitatif pour le**
 11 **Transporteur à réaliser des gains d'efficacité.**

10. **Référence :** Pièce [C-AQCIE-CIFQ-0018](#), p. 47 et 48.

Préambule :

Pacific Economics Group Research (PEG) énonce le sommaire de ses recommandations de la façon suivante :

« *We recommend the following revisions to HQT's proposed service quality mechanism.*

- *The weight on the safety metrics and the customer satisfaction surveys should each be reduced to 15 %. A reliability and availability category should be established that has a 70 % weight. Metrics in this category would have equal weights;*
- *Consideration should be paid to using T-SAIFI and T-SAIDI as reliability metrics;*

- *There is a way to avoid a deadband in the penalization for declining quality. HQT can be subject to a revenue penalty only at the end of the plan if there is an average decline in IMQ scores on balance over the four years of the MRI term. Improvements in quality in some areas would be allowed to offset quality declines in other areas. However, HQT would receive no reward for a rise in the IMQ;*
- *The Régie should reconsider its decision to penalize HQT for poor quality only when the Company has surplus earnings. In principle, it can approve a supplemental revenue adjustment that doesn't conflict with its decision to link the MTÉR to service quality. Here is an example.*
 - o *Declining service quality will reduce allowed revenue formulaically. To guard against excessive penalties, it is reasonable to place a cap (e.g. 3 % of allowed revenue) on these penalties.*
 - o *If the indicated revenue reduction for declining quality is less than HQT's share of surplus earnings under the existing MTÉR formula, the Company's share will be reduced by this amount.*
 - o *If the indicated revenue reduction for declining quality exceeds the Company's share of surplus earnings, it will retain no surplus earnings and allowed revenue will be further reduced by the amount necessary to achieve the indicated revenue reduction ».*

Demande :

10.1 Veuillez commenter chacune des recommandations de PEG. Veuillez expliquer, au besoin, à l'aide de données chiffrées.

Réponse :

- 1 **En ce qui a trait aux pondérations, comme mentionné aux questions 8.1 à 8.3,**
2 **le Transporteur est d'avis que les quatre regroupements d'indicateurs sont**
3 **tous d'égale importance et devraient, par conséquent, se voir attribuer une**
4 **pondération égale.**
- 5 **En ce qui a trait à la *dead band*, tel qu'il est mentionné aux questions 9.2 et 9.3**
6 **le Transporteur réitère que comme des résultats de part et d'autre des**
7 **moyennes de chaque indicateur témoignent d'une qualité de service adéquate,**
8 **le maintien de la qualité du service se vérifie alors par le maintien global des**
9 **indicateurs à l'intérieur d'une zone de performance acceptable.**
- 10 **L'intervenant suggère à tort que la zone de performance acceptable a pour**
11 **fonction de permettre une baisse des valeurs des indicateurs jusqu'à un**
12 **écart-type, avant d'entraîner un impact à la baisse sur la part des écarts de**
13 **rendement. Le rejet de la zone de performance acceptable nécessiterait une**
14 **réévaluation des cibles et des valeurs seuils de l'IMQ. Toutefois, le**
15 **Transporteur est d'avis que la réévaluation de ces derniers doit découler d'une**
16 **analyse historique objective, que ce soit par une moyenne ou une tendance**
17 **modélisée sur l'historique.**

1 À l'égard de la proposition d'évaluer la qualité du service sur quatre ans pour
2 ne pas recourir à la *dead band*, il y a lieu de noter que l'utilisation d'un IMQ
3 annuel est plus appropriée, afin d'inciter le maintien de la qualité du service,
4 que d'attendre jusqu'à la fin de la période du MRI.

5 Pour ce qui est des indicateurs T-SAIDI (System Average Interruption Duration
6 Index) et T-SAIFI (System Average Interruption Frequency Index), comme il
7 s'agit d'indicateurs déjà présentés à la Régie, le Transporteur les a considérés
8 dans son analyse. Le Transporteur souligne que le calcul du T-SAIDI est assez
9 semblable à celui de l'IC. La principale différence vient du fait que le T-SAIDI
10 suit le nombre et la durée d'interruptions par point de livraison, alors que l'IC
11 tient compte des clients touchés par l'interruption. Par exemple, dans le
12 T-SAIDI, une interruption d'une heure à un point de livraison alimentant
13 500 clients aurait le même poids qu'une interruption de même durée à un point
14 de livraison alimentant 10 000 clients. L'IC, pour sa part, prend en compte le
15 nombre de clients touchés. C'est la raison pour laquelle le Transporteur a
16 plutôt favorisé l'utilisation de l'IC. Le T-SAIFI, quant à lui, mesure la fréquence
17 des interruptions. Le Transporteur est d'avis qu'il est pertinent de mesurer la
18 fréquence des interruptions et c'est pourquoi il a plutôt proposé l'indicateur du
19 nombre de pannes et interruptions planifiées. Dans la mesure où le
20 Transporteur veut utiliser un nombre limité d'indicateurs pertinents mais
21 complémentaires, l'ajout du T-SAIDI et du T-SAIFI aux indicateurs retenus n'est
22 pas justifié.

23 En ce qui a trait à la proposition de PEG à l'égard de la pénalisation du
24 Transporteur en situation de détérioration de la qualité du service, celui-ci
25 rappelle que dans la décision D-2018-001, page 40, la Régie considère que les
26 indicateurs de qualité de service liés au MTÉR constituent une condition
27 préalable au partage des excédents de rendement. Par ailleurs, le MTÉR du
28 Transporteur permet le partage des écarts de rendement positifs.

29 Le Transporteur est d'avis que la proposition de PEG constituerait de fait une
30 nouvelle caractéristique, ne correspondant ni à la réflexion ni aux débats qui
31 ont été conduits jusqu'à présent. Un tel changement d'orientation serait
32 inapproprié.

33 De plus, cette proposition, consistant à instaurer un régime de pénalités
34 indépendant du MTÉR et non limité au partage des écarts favorables, aurait
35 pour effet d'accroître de façon injustifiée le risque du Transporteur.

36 Quant à la proposition alternative de PEG, celle-ci n'intègre pas la possibilité
37 que le Transporteur soit récompensé pour ses améliorations de la qualité du
38 service, mais ajoute néanmoins une structure de pénalités à un MTÉR qui est
39 asymétrique.

40 Compte tenu des indications de la Régie à ce sujet dans la décision
41 D-2018-001, page 40, il ne serait pas approprié de reconsidérer la liaison entre
42 le MTÉR et les indicateurs de qualité de service, tel qu'il est proposé par le
43 PEG.

44 Pour ce qui a trait à la mécanique de la proposition de PEG, le Transporteur la
45 considère imprécise et infondée. En conclusion, cette proposition paraît
46 injustifiée et indûment punitive.