



MIEUX FAIRE | VOIR GRAND | BÂTIR DEMAIN

Demande tarifaire 2019 | MRI
**Présentation du panel 6 – Indicateurs de maintien de la qualité
de service et liaison au MTÉR**

Contenu de la présentation

1

CADRE ÉTABLI

2

CHOIX, PONDÉRATION ET CIBLES DES INDICATEURS

3

MESURE DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET LIAISON AU MTÉR

4

CONCLUSION

Cadre établi

1

Décision D-2018-001 [155-158]

BUT DU MRI

- INCITATIF À L'EFFICIENCE SANS PORTER ATTEINTE À LA QUALITÉ DE SERVICE
- ALLÉGÈMENT RÉGLEMENTAIRE

- Inclusion d'un **mécanisme de partage** des écarts de rendement au MRI
- Partage des écarts de rendement **conditionnel au maintien** de la qualité de service
- Choix d'indicateurs de performance en vue de la mesure du **maintien** de la qualité de service

Cadre établi

1

Décision D-2018-001 [155-158]

Mesure du maintien de la qualité de service

Indicateurs existants et s'inspirant de ceux suivis actuellement dans le cadre des dossiers tarifaires

Quatre champs
d'intervention

- Fiabilité du réseau
- Disponibilité du réseau
- Sécurité du public et des employés
- Satisfaction de la clientèle

Choix, pondération et cibles des indicateurs

2

Principes

- **Préconiser des indicateurs répondant aux critères retenus par la Régie**
 - Déjà connus par la Régie
 - Ayant un historique
 - Sous le contrôle du Transporteur
- **Préconiser des indicateurs complémentaires et éviter les indicateurs trop similaires**
- **Accorder une importance égale aux quatre champs d'intervention**

DES INDICATEURS BIEN ÉTABLIS, CONNUS DE LA RÉGIE, PERTINENTS ET COMPLÉMENTAIRES

Choix, pondération et cibles des indicateurs

2

Pondération

Cibles

FIABILITÉ DU SERVICE

25 %

> IC – opérationnel normalisé

12,5 %

0,23 heures

> Nombre de pannes et interruptions planifiées

12,5 %

919

DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU

25 %

> Indisponibilités forcées

25 %

2019 : 6 867

2020 : 7 012

2021 : 6 960

2022 : 6 824

SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS ET DU PUBLIC

25 %

> Taux de fréquence des accidents de travail

25 %

2,45 / 200 000 heures travaillées

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

25 %

> Client HQD

12,5 %

7,9 / 10

> Clients de point à point

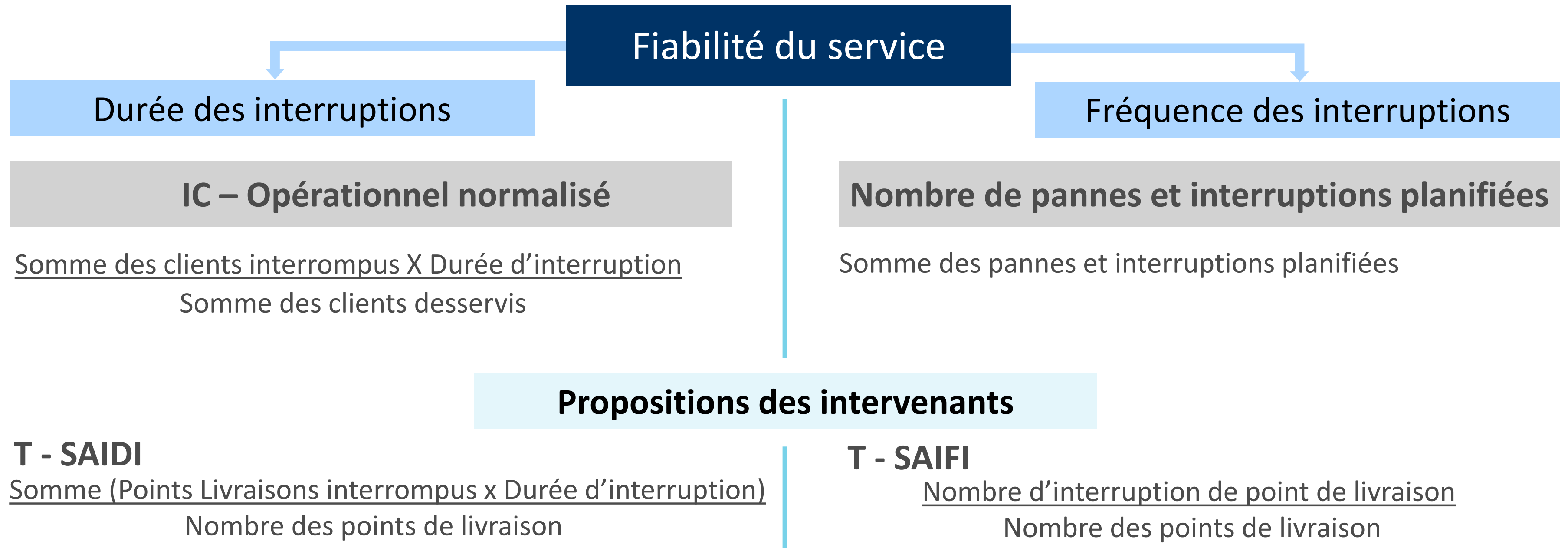
12,5 %

8,9 / 10

UN ÉQUILIBRE ENTRE LES DIFFÉRENTES FACETTES DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Choix, pondération et cibles des indicateurs

2 Fiabilité du service



PERMET UN SUIVI ADÉQUAT DE LA FIABILITÉ DU SERVICE

Choix, pondération et cibles des indicateurs

2

Disponibilité du réseau

Indisponibilités Forcées (IF)

- Portrait global du nombre d'indisponibilités imprévues d'emplacement d'exploitation causant son retrait du réseau, et ce, sur l'ensemble des actifs
- Couvre l'ensemble des processus affectant la disponibilité du réseau (maintenance et exploitation)
- Indicateur précurseur de la qualité de service et de la dégradation des actifs

L'INDICATEUR IF EST LA MEILLEURE VUE GLOBALE DE LA DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU

Choix, pondération et cibles des indicateurs

2

Satisfaction de la clientèle

- La pondération conjointe de 25 % est appropriée (AQCIE-CIFQ, AHQ-ARQ, OC)
 - Reflète l'importance de la relation d'affaires avec les clients qui ont des besoins spécifiques et des attentes élevées
- La pondération égale des deux indicateurs est raisonnable :
 - Craintes non fondées de traitement préférentiel du client HQD, l'évaluation étant basée sur des livrables concrets et mesurables (EBM, OC)
 - Permet d'assurer une prise en compte équitable des clients de point à point vis-à-vis du client HQD (SÉ-AQLPA)

PERMET UN ÉQUILIBRE ENTRE LES CHAMPS D'INTERVENTION
ET ENTRE LES CATÉGORIES DE CLIENTS

Mesure de la qualité de service et liaison au MTÉR

3

Principes

- Simplicité d'application
- Objectivité de la mesure
- Cohérence avec le mode actuel de suivi de la qualité de service auprès de la Régie
- Ancrage dans la performance historique

UNE MÉTHODE SIMPLE, OBJECTIVE ET RESPECTANT LES PRINCIPES DU CADRE ÉTABLI

Mesure de la qualité de service et liaison au MTÉR

3

Mesure : indice de maintien de la qualité de service (IMQ)

- L'IMQ est une moyenne pondérée des résultats uniformisés des indicateurs

INDICATEURS	Cible	Écart-type	Résultat de 2017	Indicateur uniformisé
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE				
1 Indice de continuité opérationnel	0,23	0,08	0,33	-1,23
2 Nombre de pannes et interruptions planifiées	919	139	849	0,50
DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU				
3 Indisponibilités forcées	6 867	585	6 169	1,19
SÉCURITÉ				
4 Taux de fréquence des accidents	2,45	0,25	2,55	-0,40
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE				
5 Satisfaction du client Hydro-Québec Distribution	7,9	0,4	8,1	0,5
6 Satisfaction des clients point à point	8,9	0,1	8,9	0,0
IMQ				0,17

(Cible – Résultat) / σ

< à la cible de 0,4 σ \Leftrightarrow 96%

(Résultat – Cible) / σ

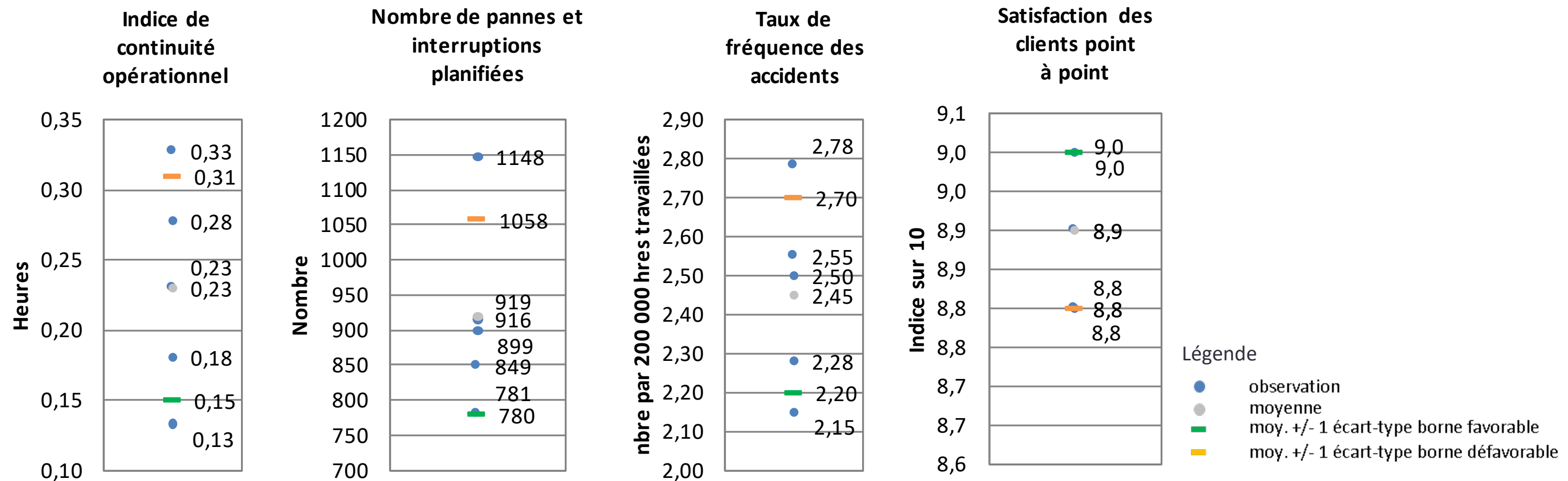
Variation nette de 0,17 σ

L'ÉVALUATION DU MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE D'UN POINT DE VUE GLOBAL

Mesure de la qualité de service et liaison au MTÉR

3 Uniformisation

- Ramène sur une même base des indicateurs qui n'ont pas les mêmes niveaux, volatilités, échelles ou unités de mesure
- Permet à des indicateurs hétérogènes d'être utilisés dans une mesure globale (IMQ)



L'IMQ SURMONTE LE DÉFIT D'ÉTABLISSEMENT DE CIBLES ET SEUILS POUR LES INDICATEURS À GRANDE VOLATILITÉ

Mesure de la qualité de service et liaison au MTÉR

3

Zone de performance acceptable

- Maintien de la qualité de service dès lors que l'IMQ se situe dans une zone représentative de la performance **pré-MRI** du Transporteur
- La zone de performance acceptable est nécessaire à une évaluation du maintien de la qualité de service **ancrée dans l'historique**
 - Les indicateurs sont en nombre restreint et utilisés tels que mesurés : plus de volatilité comparativement à des proportions
 - Les cibles sont des balises : les valeurs de la période de référence se situent autour de la cible

LA NATURE DES INDICATEURS REQUIERT L'UTILISATION D'UNE ZONE DE PERFORMANCE ACCEPTABLE

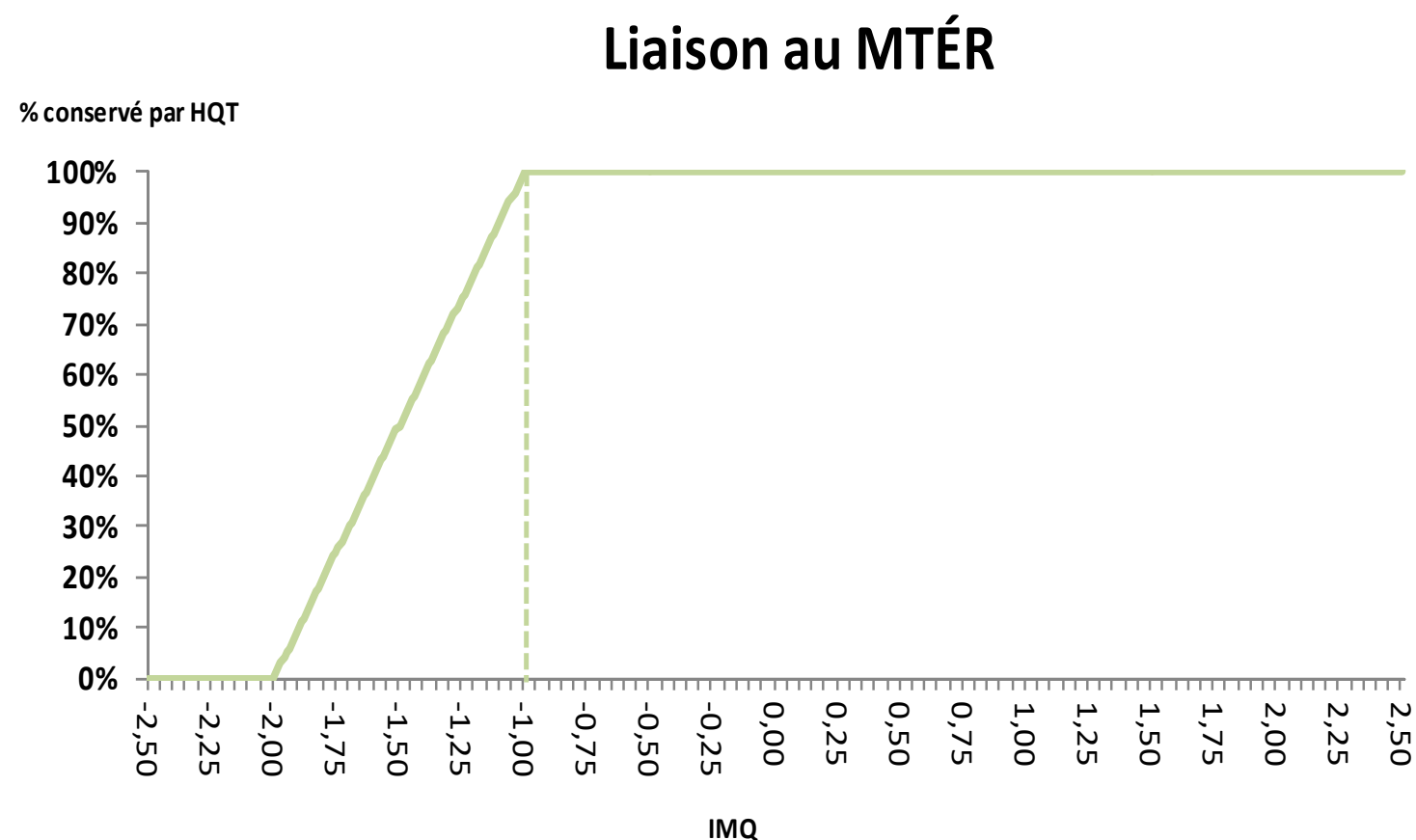
Mesure de la qualité de service et liaison au MTÉR

3

Cible de l'IMQ fixée à -1

Cible de l'IMQ n'est pas permissive

- > Représente une déviation moyenne d'un écart-type
- > S'inspire de la variabilité historique des indicateurs
- > Résultats historiques montrent des IMQ simulés inférieurs à -1 (-1,33 pour les résultats les plus bas)
- > L'écart-type de l'IMQ est fort probablement supérieur à 0,5 (valeur estimée par le FCEI entre 0,4 et 0,5)
- > Les interrelations entre les indicateurs suggèrent leur forte corrélation positive



LE CARACTÈRE RAISONNABLE DU SEUIL DE -1 COMPTE TENU DES RÉSULTATS HISTORIQUES ET DE LA NATURE DES INDICATEURS

Mesure de la qualité de service et liaison au MTÉR

3

Mesure globale

- La méthode du Transporteur permet la mesure globale de la qualité de service
- Une certaine forme de compensation entre les indicateurs existe dans toutes les méthodes avec une mesure globale (Gazifère, Énergir)
- Faible risque de compensation entre les indicateurs dans la méthode du Transporteur en raison :
 - des interrelations entre les indicateurs
 - de l'uniformisation des indicateurs
 - de la volonté du Transporteur de maintenir un service de qualité, fiable et disponible, auquel les différents indicateurs contribuent

L'AJOUT DE CONTRAINTES POUR SE PRÉMUNIR CONTRE LE RISQUE DE COMPENSATION
ENTRE LES INDICATEURS N'EST PAS JUSTIFIÉ

Conclusion

4

- Propositions respectant le cadre établi
- Choix d'indicateurs de performance **bien établis**, connus de la Régie, **pertinents et complémentaires**
- Méthode **simple et objective** de la mesure du maintien de la qualité de service
- Ancrage dans la **performance historique** du Transporteur pour l'établissement de la performance à maintenir, aux fins du MTÉR, pour son premier MRI
- Modalités de liaison au MTÉR en accord avec l'objectif d'incitatif au **maintien** de la qualité de service

