

Modifications aux indices de qualité de service

Présentation à la Régie de l'énergie

Original : 2019.08.26

*Énergir-E, Document 10
(7 pages)*

Modifications aux indices de qualité de service dans le contexte de l'allègement réglementaire 2020-2022

Approche basée sur la continuité et le respect des directives de la Régie.

En bref la proposition vise à

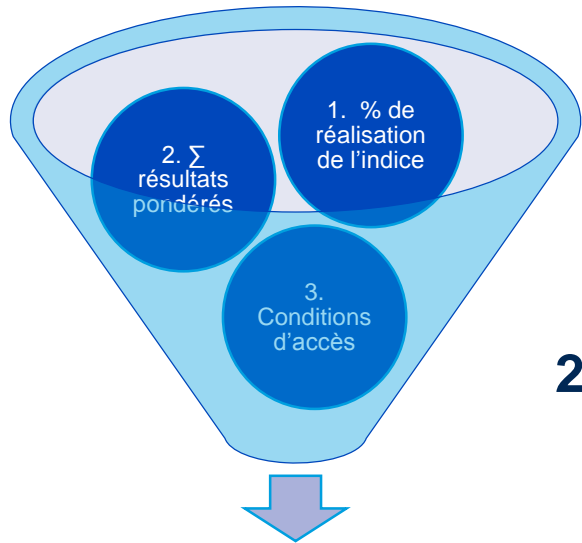
- Actualiser certains indicateurs et leur pondération afin qu'ils démontrent aux rapports annuels que durant les trois années de l'allègement réglementaire, la qualité du service aura été maintenue.
- Appliquer les indices de qualité de service proposés aux trop perçus des exercices 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022. En manque à gagner, ils seraient à titre indicatifs seulement.

Modifications proposées

Indices	Seuil actuel	Cible actuelle @ 100%	Cible proposée	Pondération actuelle	Pondération proposée
Entretien préventif	50%	91,2%	95%	10%	20%
Rapidité de réponse aux urgences	50%	91,2%	92%	20%	25%
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Retrait de l'indice – considération dans satisfaction clientèle PMD				
Fréquence de lecture des compteurs	50%	91,2%	95%	10%	10%
Satisfaction de la clientèle PMD	50%	N/A	85%	15%	15%
Satisfaction de la clientèle VGE	50%	79,5%	80%	5%	15%
ISO 14001:2015	N/A	100%	100%	10%	10%
Émissions de gaz à effet de serre	Retrait de l'indice – considération dans ISO 14001:2015				
Procédure de recouvrement et d'interruption de service	N/A	100%	100%	10%	5%

Les modifications répondent principalement à des suivis d'une décision ou à des évolutions technologiques ou normatives, et sont plus contraignantes.

Trois étapes déterminent l'accès au partage des trop-perçus



Partage des trop-perçus

1. Détermination du pourcentage spécifique de réalisation de l'indice

- Résultat de performance de l'indice déterminé en fonction du seuil (lorsqu'applicable) et d'une cible spécifique à chaque indice
 - Si résultat de performance $\leq 50\%$ = 0
 - Si résultat de performance \geq cible = 100
 - Seuil < calcul linéaire < Cible

2. Pondération des pourcentages de réalisation, leur somme = indice global de performance

3. Conditions d'accès d'Énergir au partage des trop-perçus

- Indice global de performance = 100% = accès à 100% de sa part
- 85 % \leq indice global de performance < 100% = accès proportionnel
- Si l'indice global de performance < 85% = 0 = aucun accès

L'accès au partage des trop-perçus en fonction du résultat global des indices de qualité de service des distributeurs

Indice global		100%	99%	90%	84%	79%	60%	59%
% Accès au partage	Gazifère*	100%	100%	100%	84%	0%	0%	0%
	HQT	100%	100%	100%	84%	79%	60%	0%
	HQD	100%	100%	100%	84%	79%	60%	0%
	Énergir	100%	99%	90%	0%	0%	0%	0%

Note* : Pour Gazifère, durant la période de mécanisme incitatif, voir D-2010-112. Actuellement, les indices de qualité de service ne sont présentés qu'à titre indicatif.

Références: Gazifère D-2010-112, HQT D-2019-060, HQD D-2019-046.

Les conditions d'accès au partage des trop-perçus d'Énergir sont plus contraignantes que pour ses pairs.

La proposition dans le contexte de l'allègement réglementaire 2020-2022

Le mécanisme de découplage des revenus limite la portée des indices de qualité de service

RA2018	Approche traditionnelle
Écarts coûts	- 4,4 M\$
Écarts revenus	41,9 M\$
Total soumis au partage	37,5 M\$



RA2018	Mécanisme de découplage des revenus
Écarts coûts	- 4,4 M\$
Écarts revenus	41,9 M\$
Total soumis au partage	0 M\$

= 100 % Énergir

= 100 % clients

= % selon le mode de partage, si écarts de coûts favorables

Source: B-0171, Énergir T, Document 1 réponse 3.1

Dans le contexte de l'allègement réglementaire, le résultat global des indices sera incitatif dans la mesure où un écart favorable des coûts réels est généré.

Depuis de nombreuses années, Énergir démontre le maintien de la qualité de service.

- **Elle vise continuer cette bonne performance durant la période d'allègement réglementaire pour les exercices 2019-2020 à 2021-2022**
- **Les modifications proposées aux indices de qualité de service sont plus contraignantes qu'antérieurement**
- **Les conditions d'accès au partage des trop-perçus pour Énergir sont plus contraignantes que pour ses pairs**

La proposition d'Énergir est raisonnable. Si la Régie retient l'ajout de contraintes additionnelles, les indicateurs de qualité de service devraient être considérés à titre indicatif durant la période de l'allègement réglementaire .