

## **RÉPONSE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE**

### **ÉTABLISSEMENT D'UN MÉCANISME DE RÉGLEMENTATION INCITATIVE ASSURANT LA RÉALISATION DE GAINS D'EFFICIENCE PAR LE DISTRIBUTEUR D'ÉLECTRICITÉ ET LE TRANSPORTEUR D'ÉLECTRICITÉ**

#### **R-3897-2014 – PHASE 1**

---

- 1. Références :**
- (i) Pièce C-HQT-HQD-0023, p. 26;
  - (ii) Pièce C-AQCIE-CIFQ-0025, p. 105.

**Préambule :**

(i) « *The current scorecard indicators measure customer satisfaction, service reliability, quality of service, safety, and environmental performance. HQD currently tracks eight measures across five categories (customer satisfaction, reliability, electric supply, customer service and public and employee safety), while HQT currently tracks several measures across four categories (customer satisfaction, reliability, costs evolution, environmental indicators).* »

(ii) « *Both plans should have extensive performance metric systems. In these systems, some metrics should have only targets whereas others should be used in performance incentive mechanisms. A short list of the more important metrics should be featured in a scorecard that is posted electronically by the Régie or Hydro-Québec for the public to see. PIM calculations should be externally audited. Reliability goals should be carefully considered, since high reliability is costly.* »

**Demandes :**

- 1.1 Veuillez préciser quelles catégories d'indicateurs présentent, pour l'intervenant, la plus grande importance dans le cadre d'un suivi de la performance du Distributeur. Veuillez justifier et élaborer.

**Réponse :**

**OC est d'avis que parmi les indicateurs mentionnés en préambule, le suivi de la performance du Distributeur devrait en priorité porter sur la qualité et la fiabilité du service offert. Tel qu'il est mentionné dans le rapport produit par la firme Elenchus<sup>1</sup>, cet aspect des opérations est généralement contrôlé par les régulateurs dans le cadre de mécanismes incitatifs :**

---

<sup>1</sup> A-0003, *Performance Based Regulation – A Review of Design Options as Background for the Review of PBR for Hydro Québec Distribution and Transmission Divisions*, p. 21.

*In addition to these technical concerns, regulators quickly recognized that the incentive inherent in a pure price control regime can be to reduce costs, as distinct from increasing productivity. For example, cost reductions can be achieved very easily in the short run by deferring efficient expenditures (e.g., on-going maintenance), resulting in higher costs in the long run. Cost reductions can also be achieved by reducing service standards. As a result, many regulators enhanced their PBR regimes by adopting mandatory quality of service standards, sometimes with associated financial penalties.*

**En conséquence, OC estime que la qualité du service offert aux consommateurs, la fiabilité du réseau de distribution et la satisfaction des consommateurs ont la plus grande importance dans le cadre d'un suivi de la performance du Distributeur.**

1.2 En regard de l'amélioration de la performance du Distributeur relativement aux coûts et à la qualité de service, veuillez élaborer sur l'ampleur et la manière d'en mesurer l'atteinte.

**Réponse :**

Tel que suggéré par l'expert de l'AQCIE-CIFQ<sup>2</sup>, OC estime qu'un ensemble d'indicateurs relatifs aux coûts et à la qualité du service englobant divers aspects des opérations du Distributeur devraient être développés afin de mesurer l'amélioration de la performance. Comme mentionné dans son mémoire, OC est favorable à une approche de type « *carte de pointage* » semblable à la démarche adoptée par l'Ontario Energy Board (OEB)<sup>3,4</sup>. De manière générale, les indicateurs devraient être mesurables et compréhensibles. Certains indicateurs actuellement utilisés, tel que taux de résolution au 1<sup>er</sup> appel, pourraient être utilisés et de nouveaux indicateurs développés. Une des lignes directrices adoptée par l'OEB est de retenir les indicateurs qui sont « *outcome-based* ». Par exemple, dans son rapport l'OEB indique avoir retenu le nombre de rendez-vous qui ont effectivement eu lieu plutôt que le nombre de rendez-vous planifiés. Finalement, tel que suggéré par l'expert de l'AQCIE-CIFQ, OC est d'avis que le suivi de la performance du Distributeur devrait être accompagné d'incitatifs financiers pour certains indicateurs qui pourront être précisés lors de la phase 3.

---

<sup>2</sup> C-AQCIE-CIFQ-0025, p. 107.

<sup>3</sup> Performance Measurement for Electricity Distributors : A scorecard Approach.

[http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Documents/EB-2010-0379/Report\\_of\\_the\\_Board\\_Scorecard\\_20140305.pdf](http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Documents/EB-2010-0379/Report_of_the_Board_Scorecard_20140305.pdf)

<sup>4</sup> Scorecard – Performance Measure Descriptions :

[http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Documents/scorecard/Scorecard\\_Performance\\_Measure\\_Descriptions.pdf](http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf)

**2. Référence :** Pièce A-0029, p. 7.

**Préambule :**

*« [21] La Régie retient l'opinion des intervenants quant aux enjeux à inclure à la phase 1. Cette phase doit permettre d'identifier le type, le nombre et les caractéristiques d'un MRI pour les mises en cause, ainsi que les indicateurs permettant de mesurer l'atteinte de chacune des caractéristiques ou chacun des objectifs opérationnels. » [nous soulignons]*

**Demande :**

- 2.1 Parmi les caractéristiques proposées par les participants, veuillez préciser les cinq caractéristiques qui, selon vous, doivent être retenues dans la définition du MRI de première génération :
- 2.1.1. pour le Distributeur
  - 2.1.2. pour le Transporteur.

**Réponse :**

**Tant pour le Distributeur que le Transporteur, OC estime que les cinq caractéristiques suivantes devraient être retenues pour le développement du MRI de première génération :**

- 1. Le MRI devrait s'appliquer sur plusieurs années (« multiyear rate plan (MRP) »).**
- 2. Le MRI devrait comprendre un « attrition relief mechanism » (ARM). Tel qu'indiqué dans son mémoire, OC est favorable à un ARM qui prendrait la forme d'un « revenue-cap ».**
- 3. Le MRI devrait exclure certaines composantes de l'ajustement automatique du ARM en introduisant des facteurs Y (tel que le coût de transport pour le Distributeur et certaines dépenses en capital pour le Transporteur) et Z (certains éléments hors du contrôle et difficilement prévisibles).**
- 4. Le MRI devrait inclure un ensemble d'indicateurs permettant de mesurer la performance du Distributeur et du Transporteur pour un ensemble de catégories. Certains de ces indicateurs pourraient être accompagnés d'incitatifs financiers.**
- 5. Le MRI devrait comprendre un mécanisme de partage de rendement ainsi qu'une provision pour les écarts de rendement excessifs (off-ramp provisions).**

**3. Référence :** Pièce C-HQT-HQD-0028, p. 15.

**Préambule :**

*« De plus, l'alternance de l'année de départ des MRI du Transporteur et du Distributeur peut constituer une source additionnelle d'allégement pour les partis impliqués en plus de permettre de profiter des leçons apprises. C'est d'ailleurs l'approche qu'a retenue l'Ontario Energy Board. »*

**Demande :**

3.1 Veuillez indiquer l'ordre dans lequel la Régie devrait procéder, si elle devait retenir cette proposition. Veuillez motiver votre réponse.

**Réponse :**

**OC comprend que l'approche retenue par l'OEB est en partie due au nombre élevé de distributeurs d'électricité en opération en Ontario (plus de 70). Un motif pour débiter avec le Distributeur serait le fait qu'il existe déjà plusieurs précédents de MRI avec ARM dans les autres juridictions pour des distributeurs d'électricité. De plus, les différents experts du présent dossier ont formulé plusieurs recommandations semblables concernant la forme et les caractéristiques du MRI à adopter pour le Distributeur. Cependant, un des motifs pour débiter avec le MRI du Transporteur serait le fait que le coût de transport est une des composantes des coûts du Distributeur. En conséquence, OC aimerait entendre les experts sur la question avant de formuler sa recommandation à la Régie.**