

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

**PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No : R-4057-2018**

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Demanderesse

et

**ASSOCIATION HÔTELLERIE
QUÉBEC**

(ci-après « AHQ »)

-et-

**ASSOCIATION DES
RESTAURATEURS DU QUÉBEC**

(ci-après « ARQ »)

Intervenants

**PLAN D'ARGUMENTATION
DE L'AHQ-ARQ**

**DHC AVOCATS
Me Steve Cadrin
1200, boul. Chomedey, bureau 400
Laval (Québec) H7V 3Z3
Tél. : 514-392-5725
Fax : 450-682-5014
scadrin@dhcavocats.ca**

INTRODUCTION

L'AHQ-ARQ rappelle ses recommandations et, le cas échéant, demande à la Régie d'y donner effet :

1. L'AHQ-ARQ constate la bonne performance du Distributeur traduite par les indicateurs de qualité du service qui se sont améliorés, et ce, même avec le contrôle de ses coûts entrepris en 2008.
2. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de décrire une méthode de détermination et de fournir un signal de coût évité en énergie qui soit variable pour la période d'hiver. Une valeur différente doit être fournie pour chaque tranche d'utilisation de 100 heures et ces valeurs doivent être basées sur les prévisions et les patrons historiques observés.
3. Étant donné des prix de moins de 1 \$/kW-hiver obtenus par le Distributeur pour les deux premiers mois de 2018 pour des achats de puissance, l'AHQ-ARQ recommande à la Régie de fixer le signal de coût évité en puissance à 5 \$/kW-hiver pour l'hiver 2018-2019.
4. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de retenir le coût évité en puissance apparaissant au tableau AHQ-ARQ-1, exprimé pour chaque hiver entre 2018-2019 et 2025-2026.
5. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur de recalculer complètement les coûts évités de distribution et de transport à chaque année.
6. De plus, l'AHQ-ARQ recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur de fournir des valeurs différentes pour les zones majeures des réseaux de distribution et de transport.
7. Pour tenir compte de la baisse de la prévision des pertes de transport pour 2019, l'AHQ-ARQ recommande à la Régie, à défaut de meilleure preuve, de demander au Distributeur de baisser sa prévision des besoins en énergie de 1,2 TWh pour l'année témoin 2019, pour se situer à 185,0 TWh, et d'apporter une baisse correspondante aux prévisions en puissance des pointes des hivers 2018-2019 et 2019-2020. - **RETIRÉE**

8. Devant l'incapacité du Distributeur à fournir les résultats permettant d'expliquer les variations historiques des pertes globales de transport et de distribution depuis 2004, l'AHQ-ARQ recommande à la Régie de mettre sur pied un groupe de travail pour aider à résoudre le problème qui persiste depuis au moins deux ans. – **REPLACÉE PAR :**
- **Corriger les historiques des Besoins et des Taux de pertes dans les documents (p. ex. Plan d'approvisionnement);**
 - **Expliquer ou corriger les Taux de pertes de distribution de 1,6 % en 2014;**
 - **Expliquer ou ajuster la Consommation historique au tarif forfaitaire, pour des fins de calcul des pertes de distribution réelles seulement (pas pour la facturation et les comptables).**
9. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de réévaluer à la baisse l'aléa sur la demande prévue sur les besoins en puissance à la pointe d'hiver, lors de l'évaluation de la réserve requise à chaque mois de novembre précédant le début de l'hiver.
10. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de modifier sa méthode de prévision des approvisionnements, incluant les achats d'énergie de court terme, en calculant des espérances basées sur les 329 simulations horaires d'un hiver représentant les variations horaires des besoins en fonction des conditions climatiques observées sur la période historique 1971 à 2017.
11. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de ne pas reconnaître un montant de 5,6 M\$ du recours à l'entente globale cadre pour 2017 étant donné une erreur dans un fichier opérationnel sous le contrôle du Distributeur et de son fournisseur. - **RETIRÉE**
12. Pour tenir compte de la baisse de la prévision des pertes de transport de 1,2 TWh en 2019, l'AHQ-ARQ recommande à la Régie de réduire les coûts d'approvisionnements de 42 M\$ pour l'année témoin 2019. - **RETIRÉE**

13. Pour l'indicateur des achats de court terme proposé par la Régie, l'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de poursuivre le calcul de la première méthode suggérée par la Régie avec les corrections mentionnées dans la section 5.4 de ce mémoire et de fournir les résultats, de même que ceux de la deuxième méthode suggérée par la Régie, lors du prochain dossier tarifaire.
14. L'AHQ-ARQ considère que l'option de tarification dynamique CPC est la plus appropriée et qu'elle répond le mieux aux critères de neutralité tarifaire, de simplicité et d'adhésion volontaire privilégiés par le Distributeur. De plus, le Distributeur indique que cette option plaît à tous les clients de la clientèle domestique rencontrés lors des groupes de discussion.
15. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de raffiner la conception de l'option de tarification dynamique TPC pour éviter les problèmes d'appels inutiles et, dépendant des résultats de la première année, de réserver sa décision sur l'acceptation de cette option.
16. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de fournir, lors du prochain dossier tarifaire, l'évaluation du taux de réserve à retenir dans le bilan en puissance pour chaque option de tarification dynamique, en tenant compte des modalités d'utilisation et des délais d'appel.
17. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur, dans le cadre des indicateurs de performance à lier au MTÉR et de la méthode de liaison :
 - De retenir la méthode de calcul, les indicateurs, les pondérations, les seuils et les cibles apparaissant au tableau AHQ-ARQ-7 de ce mémoire;
 - Si jamais la Régie retenait le mécanisme de calcul de l'IMQ et les modalités de liaison des indicateurs au MTÉR proposés par le Distributeur, de modifier lesdites modalités tel qu'indiqué à la fin de la section 7.1 de ce mémoire.

18. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de fixer le niveau déclencheur de la clause de sortie à un écart de rendement supérieur ou inférieur à 200 points de base par rapport au taux de rendement autorisé de 8,2 %, après application du MTÉR sur une base annuelle.
19. De plus, l'AHQ-ARQ appuie la recommandation de PEG selon laquelle le déclenchement de la clause de sortie ne devrait pas entraîner la fin automatique du MRI mais plutôt un examen de la Régie afin de déterminer si le MRI devrait être continué, révisé ou terminé .

Nouvelles recommandations

20. **Ne pas reconnaître 80 MW d'électricité interruptible x 1,15 (taux de réserve) @ 13 \$/kW-an = 1,2 M\$.**
21. **La Régie doit baliser les travaux en cours sur l'établissement des coûts évités: production d'une étude qui devrait comprendre:**
 - **Tous les types de coûts évités;**
 - **Description complète de la méthode avec résultats (p. ex. C-AHQ-ARQ-0016: Manitoba Hydro);**
 - **Exemples d'application;**
 - **Une revue de la littérature et balisage.**

ARGUMENTATION

- Coûts évités en réseau intégré

La question des coûts évités en réseau intégré est importante et comporte un impact significatif pour plusieurs dossiers en cours et à venir. Voici comment la Régie s'exprimait sur la question à l'occasion du dernier dossier tarifaire (décision D-2018-025) :

« [201] Dans sa décision D-2017-105, la Régie a décidé que la méthodologie d'établissement des coûts évités ne serait pas un enjeu du présent dossier tarifaire. Il y a cependant lieu d'examiner les coûts évités présentés par le Distributeur au présent dossier.

[202] Par ailleurs, avant de débattre de la méthodologie pour obtenir un signal de coûts évités, la Régie considère qu'il est utile d'examiner jusqu'à quel point les éléments de preuve déposés au fil du dossier permettent d'améliorer la compréhension des besoins et des finalités du signal de prix recherché. En d'autres termes, la discussion doit d'abord porter sur l'opportunité d'établir la valeur d'un coût évité avant de s'intéresser à la méthode pour l'obtenir.

[203] La Régie constate que la détermination des coûts évités est en lien direct avec l'établissement des besoins et la stratégie d'approvisionnement. Selon le Distributeur, les coûts évités doivent d'abord être un outil d'aide à la décision, qui, à partir de « métriques simples et stables », permettent d'évaluer les coûts et les bénéfices d'un projet par rapport à la situation actuelle sans le projet, et de comparer différentes options entre elles.

[204] Comme la preuve l'a démontré dans le présent dossier, la Régie constate de nombreux changements dans l'utilisation des coûts évités depuis leur création. Les coûts évités n'ont plus comme principale finalité d'évaluer la rentabilité des programmes en efficacité énergétique. Cette finalité a changé et de nombreux éléments du contexte économique et réglementaire ont modifié la nature et la notion même d'approvisionnement « à la marge ».

[205] Selon la Régie, plusieurs critiques d'intervenants et certaines incohérences apparentes dans la preuve du Distributeur sont la manifestation de ce changement de contexte économique et réglementaire. L'utilisation des coûts évités à de nouvelles fins peut éventuellement requérir d'autres signaux de prix que ceux qui avaient été adoptés pour le Plan global en efficacité énergétique (PGÉE) :

- la réforme tarifaire avec, notamment, les coûts de la puissance ou de la deuxième tranche du tarif D calibrés en fonction des coûts évités;

- *l'arrivée de surplus d'énergie aboutissant à des propositions de tarifs temporaires ou de programmes commerciaux visant l'augmentation des ventes d'électricité, qui doivent pouvoir être justifiés en même temps que des programmes d'efficacité énergétique qui peuvent être perçus comme visant des objectifs contraires, si les uns comme les autres ne sont pas conçus en fonction du fait que les surplus sont à très bas coûts en dehors des périodes de pointe et que les économies d'énergie ont plus de valeur lorsqu'elles ont un impact en période de pointe;*
- *les besoins de puissance en croissance malgré les surplus d'énergie, conduisant à des programmes de GDP ou à l'annonce de projets de tarification dynamique, exigeant une compréhension et une analyse plus fine des coûts marginaux pendant les périodes de pointe et une remise en question de l'allocation des coûts de puissance par unité d'énergie;*
- *enfin, la priorisation des contrats postpatrimoniaux sur l'électricité patrimoniale dans les approvisionnements du Distributeur, qui a provoqué des variations substantielles des coûts à la marge.*

[206] C'est ainsi que la Régie constate des bonds importants entre le coût évité de court terme et celui de long terme. Ainsi, le coût évité de l'énergie passe de 2,8 ¢/kWh à court terme à 8,6 ¢/kWh à long terme. De même, le coût évité de la puissance à court terme passe de 20 \$/kW à 110 \$/kW à long terme. Non seulement les coûts évités de puissance et d'énergie varient indépendamment l'un de l'autre, mais les aléas dans la prévision de la demande peuvent devancer ou reculer de plusieurs années le brusque changement des coûts évités. Force est de constater que le désir d'avoir un outil d'aide à la décision, basé sur des « métriques simples et stables », est devenu difficile à combler et qu'il devient encore plus difficile d'appliquer un signal de coût universel pour une multitude de décisions sur des projets ou programmes divers et ayant une durée dans le temps différente, pouvant varier d'un horizon de moins d'un an à plus de 30 ans.

[207] La Régie s'interroge également sur l'utilisation d'un indicateur stable et lissé des coûts évités d'énergie d'hiver aux seules heures d'achats prévues sur les marchés de court terme, alors que pendant ces heures en pointe, les coûts sont beaucoup plus élevés, tel que le reconnaît le Distributeur.

[208] Considérant ce qui précède, la Régie prend acte des coûts évités en réseau intégré proposés par le Distributeur au présent dossier tarifaire.

[209] La Régie considère qu'il est important qu'un débat soit entrepris avant d'examiner toute méthode de calcul des coûts évités pour définir les besoins d'un signal de coûts en fonction des différents projets ou programmes à évaluer d'un point de vue économique.

[210] La Régie invite donc le Distributeur à déposer ses premières propositions à ce sujet dans un dossier distinct, ou lors du dépôt du dossier de tarification dynamique ou encore lors du prochain dossier tarifaire. Toutefois, cette discussion est une étape préalable à celle sur la tarification dynamique. » (Nos soulignements)

La Régie questionnait aussi les coûts évités en puissance dans le cadre du dossier sur le GDP affaires (décision D-2018-066) :

« [9] À cet égard, la Régie juge que la preuve déposée au soutien de la Demande ne présente pas toutes les informations requises permettant l'évaluation de la rentabilité du Programme ainsi que l'appréciation de sa nature juridique. Elle demande au Distributeur de produire un complément de preuve qui inclut les informations suivantes :

(...)

6. Une preuve complémentaire sur l'analyse économique. Cette preuve devra:

(...)

e) Produire une analyse de sensibilité mesurant la robustesse des trois tests économiques de rentabilité du programme GDP affaires face à une variation des coûts évités, des autres coûts du programme (appui financier et coûts pour le client) et ainsi que des kW réduits. Cette analyse devra présenter les hypothèses à la base des scénarios favorables et défavorables élaborés. Elle devra aussi produire un scénario basé sur un coût évité de 20 \$/kW-hiver, toutes autres choses étant égales. » (Nos soulignements)

Rappelons également que dans le cadre du présent dossier, une séance de travail portant spécifiquement sur les coûts évités a été ordonnée et tenue en septembre.¹ Le Distributeur admet ne pas avoir modifié sa méthode depuis 2009 malgré les critiques de la Régie.²

L'AHQ-ARQ réitère ses grandes conclusions sur les coûts évités qui, sans parler d'urgence, doivent être revus en profondeur à court terme, ne serait-ce qu'en raison des dossiers ou programmes qui en dépendent :

¹ Décision D-2018-129, p. 18.

² B-0051, HQD-4, doc. 3.1, p. 22.

« Conclusion de l'AHQ-ARO sur les coûts évités:

- *Beaucoup reste à faire (p. ex. réponses incomplètes aux engagements 12 et 14 à 16)*
- *Exemple de difficultés dans l'évaluation des coûts évités de T&D:*
- *Bien décrire et documenter la méthode*
- *Identifier les projets de croissance de la demande et la partie vraiment causée par la croissance (p. ex. voir B-0022, p. 20, section 4.2.3)*
- *Identifier les investissements réellement retardés par des programmes de gestion de la puissance*
- *Tenir compte des contraintes des programmes de gestion de la puissance (p. ex. limite de 100 heures par année)*
- *Identifier les limites d'application des coûts évités (p. ex. MW min. et max.)*
- *Des travaux sont en cours actuellement pour une mise à jour complète de la détermination des signaux de coûts évités T&D (B-0051, p. 22) »³*

Dans les circonstances, l'AHQ-ARQ souligne notamment l'importance de sa nouvelle recommandation :

21. La Régie doit baliser les travaux en cours sur l'établissement des coûts évités: production d'une étude qui devrait comprendre:

- **Tous les types de coûts évités;**
- **Description complète de la méthode avec résultats (p. ex. C-AHQ-ARO-0016: Manitoba Hydro);**
- **Exemples d'application;**
- **Une revue de la littérature et balisage.**

Et afin d'aider à avancer la démarche, l'AHQ-ARQ a identifié un échantillon de revue de la littérature et balisage :

³ C-AHQ-ARO-0018, p. 24.

➤ Ontario:

https://www.oeb.ca/documents/cases/EB-2008-0037/Avoided_Costs_20080328.pdf

➤ Manitoba Hydro:

https://www.hydro.mb.ca/regulatory_affairs/electric/gra_2012_2013/Appendix_35.pdf

➤ CAMPUT:

http://www.camput.org/wp-content/uploads/2013/03/2006-02-13DSMFinalReport_001.pdf

➤ IESO:

<http://www.ieso.ca/-/media/files/ieso/document-library/regional-planning/toronto/engagement/toronto-lac-20170926-local-avoidable-costs.pdf?la=en>

➤ DSM avoided costs:

<http://eta-publications.lbl.gov/sites/default/files/enrgy-srcs-avoid-cost-ds-plan.pdf>

➤ NB Power:

<https://www.nbpower.com/media/169863/dsm-plan-2016-18.pdf>

Toujours est-il que les recommandations 2 à 6 inclusivement demeurent pertinentes sur cette question des coûts évités, incluant la fixation du signal de coût évité en puissance à 5\$/kW pour l'hiver 2018-2019 et sa progression exprimée au Tableau AHQ-ARQ-1 pour chaque hiver jusqu'à l'hiver 2025-2026.⁴

i- Coûts évités de distribution et de transport

5. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur de recalculer complètement les coûts évités de distribution et de transport à chaque année.

6. De plus, l'AHQ-ARQ recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur de fournir des valeurs différentes pour les zones majeures des réseaux de distribution et de transport.

⁴ C-AHQ-ARQ-0015, p. 15 et C-AHQ-ARQ-0018, pp. 20-22.

En audience, tout comme c'était déjà le cas dans la preuve écrite du Distributeur, celui-ci n'a pas convaincu l'AHQ-ARQ de la validité des coûts évités de distribution et de transport qu'il soumet à la Régie. L'AHQ-ARQ réfère la Régie à son Mémoire amendé⁵ et à sa réponse à la Demande de renseignements de la Régie⁶ où elle fournit toutes les explications nécessaires à une telle affirmation, notant au passage que le Distributeur n'a pas remis en cause celle-ci.

ii- Coûts évités en puissance et en énergie (signaux)

Cet aspect a été expliqué à plus d'une reprise par l'AHQ-ARQ et rien de ce que le Distributeur a pu mettre en preuve n'est venu remettre en question les recommandations de l'AHQ-ARQ. Il y a lieu de référer à la Régie au Mémoire amendé⁷, à la réponse de l'AHQ-ARQ à la demande renseignements de la Régie⁸ et, enfin, à la Présentation amendée⁹ (et au témoignage de M. Raymond en audience le 17 décembre 2018, bien sûr).

- 2. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de décrire une méthode de détermination et de fournir un signal de coût évité en énergie qui soit variable pour la période d'hiver. Une valeur différente doit être fournie pour chaque tranche d'utilisation de 100 heures et ces valeurs doivent être basées sur les prévisions et les patrons historiques observés.**
- 3. Étant donné des prix de moins de 1 \$/kW-hiver obtenus par le Distributeur pour les deux premiers mois de 2018 pour des achats de puissance, l'AHQ-ARQ recommande à la Régie de fixer le signal de coût évité en puissance à 5 \$/kW-hiver pour l'hiver 2018-2019.**
- 4. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de retenir le coût évité en puissance apparaissant au tableau AHQ-ARQ-1, exprimé pour chaque hiver entre 2018-2019 et 2025-2026.**

⁵ C-AHQ-ARQ-0015, p. 16.

⁶ C-AHQ-ARQ-0013, p. 7 et 8.

⁷ C-AHQ-ARQ-0015, p. 8 à 15, ainsi que l'Annexe A, p. 56 à 62.

⁸ C-AHQ-ARQ-0013, p. 1 à 7.

⁹ C-AHQ-ARQ-0018, p. 17 à 22, ainsi que 24 et 25 (conclusions générales sur les coûts évités).

- Propositions liées au MRI

L'AHQ-ARQ propose une méthode plus simple que celle suggérée par le Distributeur, en plus d'avoir été éprouvée depuis nombre d'années dans le cadre de l'établissement des objectifs corporatifs du Distributeur et du Transporteur.

Deux autres éléments méritent d'être mentionnés tel qu'exposé en audience.¹⁰

Premièrement, la méthode proposée par l'AHQ-ARQ ne permet pas qu'une faible performance d'un indicateur soit compensée par une excellente performance d'un autre indicateur. En effet, le maintien de la qualité du service doit être constaté pour chacun des indicateurs, sinon il en résulte une baisse de la qualité du service, et ce, même s'il ne s'agit que d'une baisse pour une seule facette du service.¹¹

Deuxièmement, la méthode proposée par l'AHQ-ARQ place les seuils à la pire performance des cinq dernières années si l'historique est connu et représentatif d'un maintien. Si cet historique n'est pas représentatif (bris), alors la performance des dernières années est celle qui fixera la tendance.¹²

La recommandation principale de l'AHQ-ARQ est donc de retenir la méthode simple et éprouvée (ajoutons même tout à fait équitable) qu'elle propose :

17. L'AHQ-ARQ recommande à la Régie de demander au Distributeur, dans le cadre des indicateurs de performance à lier au MTÉR et de la méthode de liaison :

- **De retenir la méthode de calcul, les indicateurs, les pondérations, les seuils et les cibles apparaissant au tableau AHQ-ARQ-7 de ce mémoire;**

Et, subsidiairement, si la Régie retenait plutôt la méthode proposée par le Distributeur :

¹⁰ C-AHQ-ARQ-0018, p. 26 à 29, voir aussi C-AHQ-ARQ-0015, p. 37 à 49.

¹¹ C-AHQ-ARQ-0015, p. 44.

¹² C-AHQ-ARQ-0015, p. 45.

- **Si jamais la Régie retenait le mécanisme de calcul de l'IMQ et les modalités de liaison des indicateurs au MTÉR proposés par le Distributeur, de modifier lesdites modalités tel qu'indiqué à la fin de la section 7.1 de ce mémoire.**

Ces modifications à la méthode proposée par le Distributeur sont les suivantes :

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

- **Si l'IMQ est supérieur ou égal à 0, le Distributeur 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 Distributeur est remis à la clientèle;**
- **Si l'IMQ est inférieur ou égal à -1, la totalité de la part du Distributeur est remise à la clientèle. »¹³**

Quelques commentaires généraux s'imposent face à l'affirmation du Distributeur, non démontrée avec respect, à l'effet que cette méthode proposée par l'AHQ-ARQ serait indûment pénalisante.

Rappelons le tableau AHQ-ARQ-8 au Mémoire amendé de l'AHQ-ARQ¹⁴ qui démontre le résultat de l'application de la méthode qu'elle propose aux résultats de 2017 à titre illustratif :

¹³ C-AHQ-ARQ-0015, p. 49.

¹⁴ C-AHQ-ARQ-0015, p. 47.

Tableau AHQ-ARQ-8
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
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (15%)						
ICS combiné R-C-A	indice sur 10	11,25%	8,15	8,10	8,20	11,25%
ISC Clients Grande puissance	indice sur 10	3,75%	8,50	8,30	8,50	3,75%
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE (30%)						
Indice de continuité normalisé	minutes	10%	139	162	162	0,00%
Nombre de pannes basse tension	nombre	10%	26 690	27 645	26 911	7,69%
Durée moyenne des interruptions par client	minutes	10%	138	200	134	10,00%
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE (15%)						
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	5%	6,8	7,7	6,6	5,00%
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	10%	84	81	81	0,00%
SERVICES À LA CLIENTÈLE (20%)						
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	secondes	17%	90	150	76	17,00%
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	secondes	3%	95	150	85	3,00%
SÉCURITÉ (20%)						
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées	20%	3,3	3,6	3,1	20,00%
IMQ						77,69%

Donc, l'AHQ-ARQ réitère que le maintien de la qualité de service ne peut correspondre à l'atteinte des pires résultats des 5 dernières années...du moins ceci ne justifierait d'aucune façon la récupération de l'entièreté de sa part de l'écart de rendement par le Distributeur comme l'illustre bien le passage suivant du Mémoire amendé qui porte sur l'incohérence manifeste et inacceptable qui découle de la proposition du Distributeur :

« - *Même avec la pire performance des 5 dernières années pour chacun des dix indicateurs retenus, l'IMQ calculé par le Distributeur serait de -1,08. À partir de ce scénario, si on ne changeait que les deux indicateurs des services à la clientèle et qu'on leur attribuait le 2e pire résultat des cinq dernières années, l'IMQ calculé par le Distributeur serait de -0,99 et ainsi ce dernier conserverait l'entièreté de la part à laquelle il est éligible en vertu du MTÉR en vigueur, ce qui de l'avis de l'AHQ-ARQ, serait totalement inacceptable et irait à l'encontre des décisions de la Régie en termes de partage des écarts de rendement ; »¹⁵ (Nos soulignements)*

Bien que l'AHQ-ARQ soit encouragée du message du président de la division à l'effet que les objectifs qu'il se fixe pour le Distributeur vont plutôt vers l'amélioration de la qualité de service,

¹⁵ C-AHQ-ARQ-0015, p. 48.

malgré le message quelque peu contradictoire de la méthode IMQ proposée dans le présent dossier. Avec respect, il n'est pas question de faire un acte de foi sur un point aussi important qu'est le maintien de la qualité, maintien non pas basé sur le total (global) des indicateurs que la Régie a jugé comme étant les plus importants et les plus représentatifs, mais bien sur **chacun** de ceux-ci **considéré individuellement**.

Voilà la vraie définition du maintien de la qualité de service, avec respect pour l'opinion contraire.

Le tout respectueusement soumis.

Laval, ce 18 décembre 2018

DHC Avocats

DHC AVOCATS

Procureurs de la partie intéressée
AHQ-ARQ