
R-4057-2018

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES
TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR L'ANNÉE
TARIFAIRE 2019-2020

COMMENTAIRES DE L'AHQ-ARQ

Préparé par : Marcel Paul Raymond

19 février 2019

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Les indicateurs de performance et leur liaison avec le MTÉR.....	5
2.1. Seuils et cibles de l’AHQ-ARQ	5
2.2. Seuils et cibles du Distributeur.....	6
2.3. ISC combiné R-C-A	7
2.4. Clients Grande puissance.....	8
2.5. Indice de continuité normalisé.....	9
2.6. Nombre de pannes basse tension.....	12
2.7. Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tension)	13
2.8. Délai moyen de raccordement simple en aérien	14
2.9. Taux de respect global des interruptions planifiées	15
2.10. Délai moyen de réponse téléphonique – Clients résidentiels.....	16
2.11. Délai moyen de réponse téléphonique – Clients commerciaux	17
2.12. Taux de fréquence des accidents	18
2.13. Autres commentaires	18
3. Conclusions	20

1. Introduction

Dans sa demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2019-2020, Hydro-Québec, dans ses activités de distribution (le « Distributeur »), demande à la Régie de l'énergie (la « Régie ») de lui octroyer un ajustement tarifaire de 0,8 % pour l'ensemble des tarifs au 1er avril 2019, à l'exception du tarif L pour lequel la hausse est de 0,2 %.

Cette demande comprenait notamment la détermination finale de certaines caractéristiques et paramètres du mécanisme de réglementation incitative (« MRI ») qui ont été approuvés par la Régie¹ aux fins de l'établissement des tarifs à compter du 1^{er} avril 2018, soit les indicateurs de performance et leur lien avec le mécanisme de traitement des écarts de rendement (« MTÉR »), et la clause de sortie.

En ce qui a trait aux indicateurs de performance à privilégier dans le cadre du MRI, l'AHQ-ARQ a proposé et décrit une méthode simple, basée sur ce que le Distributeur fait depuis plus de 20 ans, pour leur établissement, leur suivi et leur lien avec le MTÉR².

Par la suite, la Régie a questionné le Distributeur et l'AHQ-ARQ sur la méthode proposée par cette dernière et des réponses ont été fournies³.

Le 21 décembre 2018, la Régie demande au Distributeur de compléter sa réponse à la DDR no. 6 et elle fixe un échéancier qui prévoit une séance de travail le 5 février 2019, une date limite au 12 février 2019 pour la réponse du Distributeur aux engagements pris lors de cette séance et une date limite au 19

¹ Voir notamment D-2017-043, dossier R-3897-2014 Phase 1; et D-2018-067, dossier R-4011-2017.

² C-AHQ-ARQ-0015, pages 37 à 49.

³ C-AHQ-ARQ-0013, pages 9 à 13; B-0105, HQD-14, document 1.4, pages 16 à 18 et 22 à 29; B-0128, HQD-14, document 1.5, pages 7 à 11; B-0143, HQD-14, document 1.6, pages 3 et 4; B-0163, HQD-14, document 1.6.1, pages 3 à 8; B-0165, HQD-14, document 1.7, pages 3 à 8; B-0169, HQD-14, document 1.6.1 révisé, pages 7 et 8; A-0067, pages 198 à 207.

février 2019 pour le dépôt des commentaires des intervenants⁴. Dans ladite lettre du 21 décembre 2018, la Régie précise notamment que :

« Les intervenants qui ont traité de cet enjeu dans le présent dossier sont invités à participer à la séance de travail et à déposer, le cas échéant, des commentaires portant uniquement sur la DDR no 6 incluant le scénario additionnel demandé. »

Suite à cette demande de la Régie, le Distributeur a déposé les pièces B-0163, B-0165, B-0166, B-0167, B-0168 et B-0169, lesquelles constituent la base des commentaires de l'AHQ-ARQ consignés dans le présent document.

⁴ A-0083.

2. Les indicateurs de performance et leur liaison avec le MTÉR

Après avoir résumé la position de l’AHQ-ARQ sur les indicateurs de performance et leur liaison avec le MTÉR dont les seuils et cibles qu’elle propose, cette section présente les seuils et cibles proposés par le Distributeur dans le cas où une méthode semblable à celle proposée par l’AHQ-ARQ était retenue par la Régie. Par la suite, cette section couvre les dix indicateurs retenus et l’AHQ-ARQ commente les seuils et cibles proposés par le Distributeur en les comparant à ceux proposés par l’AHQ-ARQ.

2.1. Seuils et cibles de l’AHQ-ARQ

Le tableau suivant résume la méthode simple proposée par l’AHQ-ARQ pour les indicateurs de performance et leur liaison avec le MTÉR⁵ :

Tableau AHQ-ARQ-1
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	nombre par 200 000 heures travaillées	20%	3,3	3,6	3,1	20,00%
IMQ						77,69%

⁵ C-AHQ-ARQ-0015, page 47.

2.2. Seuils et cibles du Distributeur

En réponse à la demande de renseignements no. 6 de la Régie, le Distributeur a proposé les seuils et des cibles spécifiques suivants pour chacun des indicateurs, de façon à les ajuster pour les indicateurs à forte variabilité⁶ :

**TABLEAU R-1.1A :
SEUILS ET CIBLES PAR INDICATEURS**

INDICATEURS	moyenne	écart type	coefficient de variation	% de la moyenne	Seuil (%)	Cible (%)	Seuil (valeur)	Cible (valeur)
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE								
1 ISC combiné R-C-A	8,15	0,11	1%	100%	80%	90%	6,52	7,34
2 Clients Grande puissance	8,50	0,08	1%	100%	80%	90%	6,80	7,65
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE								
3 Indice de continuité normalisé	139	14	11%	85%	68%	77%	204	182
4 Nombre de pannes basse tension	26 690	805	3%	100%	80%	90%	33 363	29 656
5 Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)	138	45	33%	85%	68%	77%	203	180
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE								
6 Délai moyen de raccordement simple en aérien	6,8	0,6	9%	100%	80%	90%	8,50	7,56
7 Taux de respect global des interruptions planifiées	84	1	1%	100%	80%	90%	67	76
SERVICES À LA CLIENTÈLE								
8 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	123	32	17%	100%	80%	90%	154	137
9 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	123	36	21%	90%	72%	81%	171	152
SÉCURITÉ								
10 Taux de fréquence des accidents	3,3	0,3	8%	100%	80%	90%	4,13	3,67

Note : L'écart type et le coefficient de variation ont été calculés sur une période plus longue lorsque disponible. La moyenne représente ici la valeur servant à la détermination des cibles et seuils, soit la moyenne 5 ans, ou 3 ans pour les délais moyens de réponse téléphonique, ou encore 1 an ou 2 ans pour la satisfaction de la clientèle compte tenu des changements récents dans la méthodologie d'évaluation de ces indicateurs.

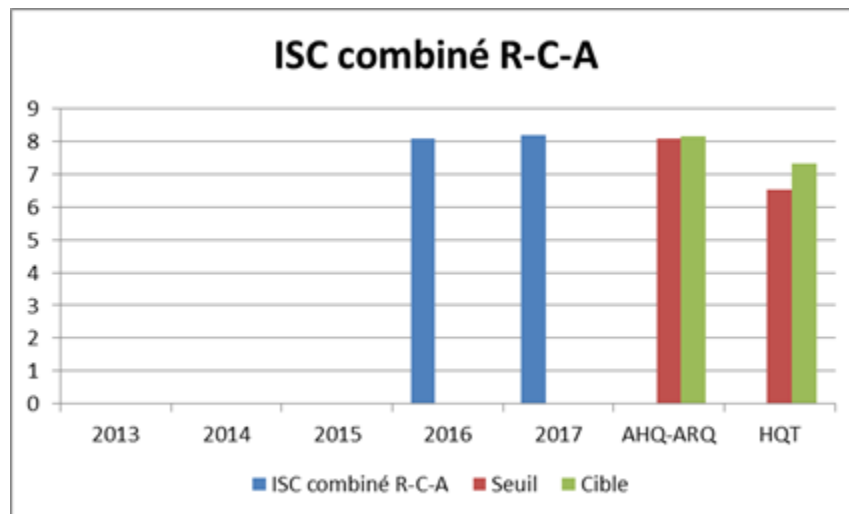
Note : Le pourcentage de la moyenne (% de la moyenne) exclut la part présumée de variabilité hors du contrôle du Distributeur. Ce pourcentage s'applique à la moyenne historique utilisée pour la détermination des cibles et seuils.

Dans les sous-sections qui suivent, l’AHQ-ARQ analyse chacun des indicateurs et en compare les seuils et cibles proposés par le Distributeur et par l’AHQ-ARQ en les illustrant par une figure préparée par cette dernière.

⁶ B-0163, HQD-14, document 1.6.1, page 6.

2.3. ISC combiné R-C-A

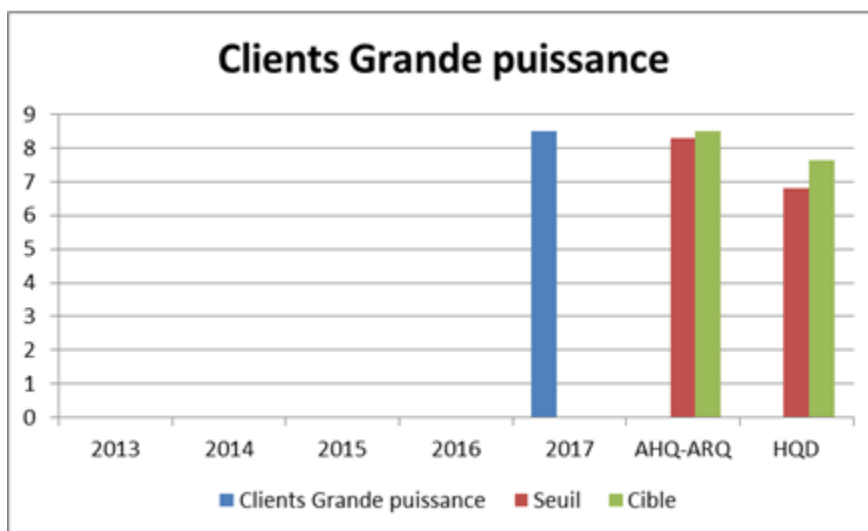
Figure AHQ-ARQ-1
Indicateur ISC combiné R-C-A
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



Pour cet indicateur, l’historique ne couvre que deux ans. Le seuil et la cible de l’AHQ-ARQ sont cohérents avec les valeurs observées alors que ceux proposés par le Distributeur sont moins ambitieux avec une cible se situant à 11 % de moins que la moins bonne performance observée.

2.4. Clients Grande puissance

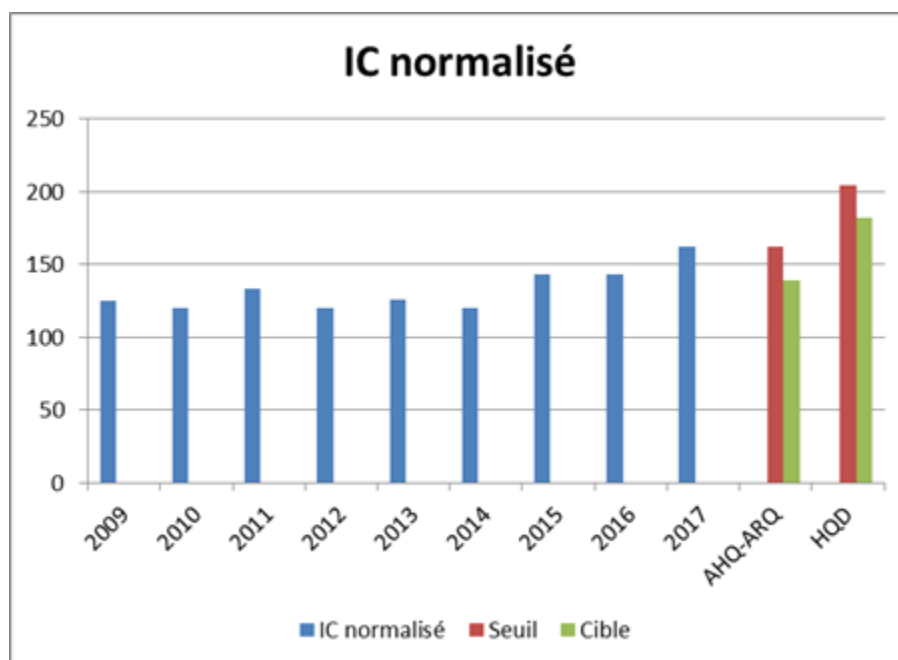
Figure AHQ-ARQ-2
Indicateur Clients Grande puissance
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



Cet indicateur ne possède qu’un historique d’un an. Le seuil et la cible de l’AHQ-ARQ sont cohérents avec la valeur observée alors que ceux proposés par le Distributeur sont moins ambitieux avec une cible se situant à 10 % de moins que la seule performance observée.

2.5. Indice de continuité normalisé

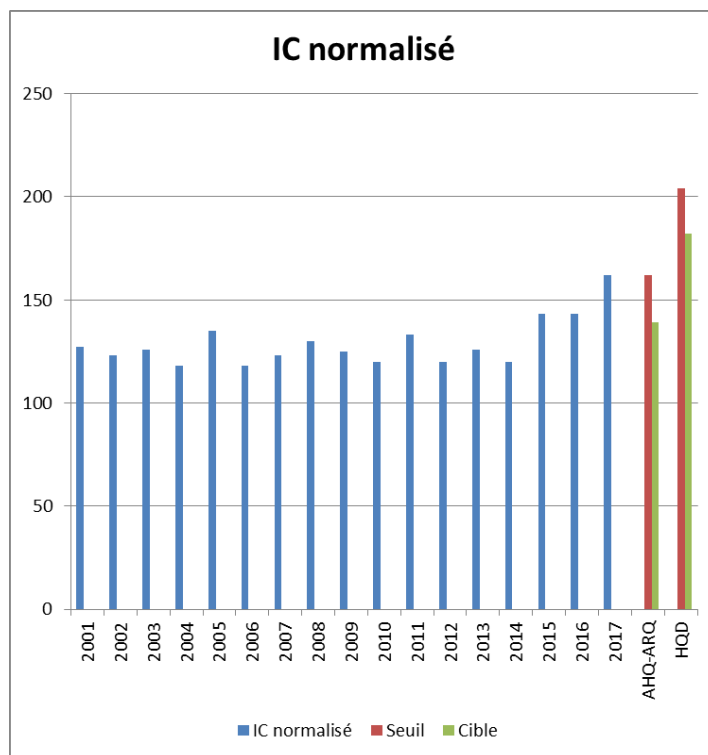
Figure AHQ-ARQ-3a
Indicateur Indice de continuité normalisé
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



Pour établir le seuil et la cible qu’il propose pour cet indicateur, le Distributeur a montré les valeurs observées en remontant jusqu’en 2009⁷. À l’aide des documents déposés par le Distributeur dans le cadre des causes tarifaires passées, l’AHQ-ARQ a même pu remonter jusqu’en 2001 tel qu’il apparaît à la figure suivante :

⁷ B-0168, HQD-3, document 3.2.1, page 4, tableau E-3.

Figure AHQ-ARQ-3b
Indicateur Indice de continuité normalisé
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



La figure indique que le seuil proposé par l’AHQ-ARQ correspond à la pire performance de l’historique de 17 ans, soit celle de 2017, et que la cible aurait été atteinte 14 années sur 17. Le seuil et la cible proposés par le Distributeur sont nettement moins ambitieux alors qu’ils correspondent à des valeurs jamais observées depuis 17 ans ce qui, de l’avis de l’AHQ-ARQ, est loin de constituer un maintien de la performance.

Pour établir sa proposition de seuil et de cible pour cet indicateur, le Distributeur évalue à plus ou moins 20 minutes par année la variabilité climatique ayant un impact sur l’indicateur et il vise à exclure de la référence historique cette part de variabilité qu’il prétend hors de son contrôle⁸.

⁸ B-0163, HQD-14, document 1.6.1., page 4, lignes 26 à 36.

L'AHQ-ARQ est totalement en désaccord avec une telle approche puisqu'elle considère qu'il est du contrôle du Distributeur de se préparer à répondre aux variations climatiques normales du Québec. Comme son nom l'indique, l'IC normalisé est déjà normalisé, et ce, par une méthode reconnue qui a pour effet de retirer les événements majeurs et les aléas climatiques qui peuvent faire varier l'indicateur de façon importante d'une année à l'autre⁹. L'AHQ-ARQ est d'avis que l'IC est déjà suffisamment normalisé et qu'il ne doit pas arbitrairement être normalisé une fois de plus. La méthode de normalisation a déjà fait ses preuves dans le passé et l'AHQ-ARQ est d'avis que toute modification devrait faire l'objet d'un processus d'approbation auprès de la Régie comme l'a d'ailleurs fait le Transporteur¹⁰. En effet, une normalisation à outrance peut avoir un effet pervers sur le service à la clientèle alors qu'elle affaiblit l'incitatif du Distributeur à rendre son réseau robuste et à réparer les pannes le plus rapidement possible; au contraire, la normalisation permet de retirer de l'IC les pannes plus longues au-delà d'un certain seuil.

D'autre part, le Transporteur indique, pour cet indicateur, un point d'inflexion entre 2014 et 2015 qui s'expliquerait « *en partie par l'état des équipements et une fatigue du réseau à compter de l'âge de 30 ans, les anomalies et les impacts de la végétation* »¹¹. **L'AHQ-ARQ constate toutefois qu'aucune preuve factuelle ne supporte une telle affirmation du Transporteur et elle recommande à la Régie de ne pas en tenir compte à ce stade du dossier.**

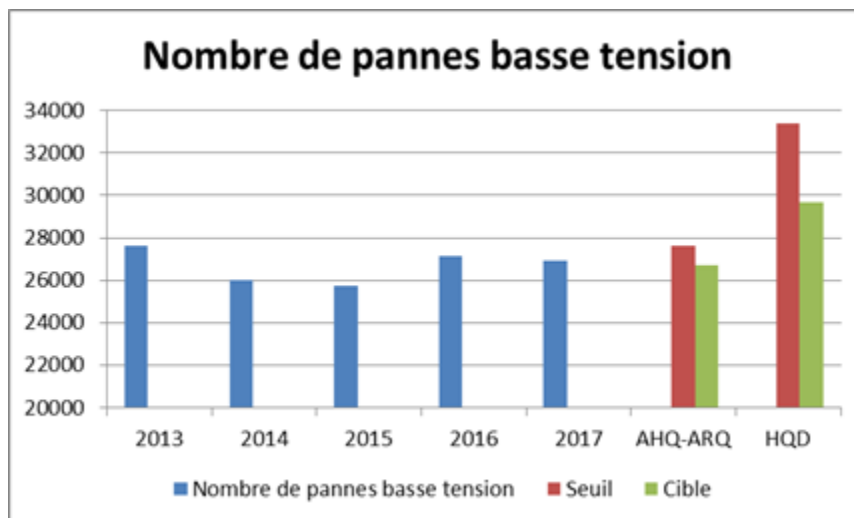
⁹ B-0053, HQD-3, document 3, page 9, lignes 1 à 5; et B-0008, HQD-2, document 1, page 18.

¹⁰ R-4058-2018, HQT-3, document 2, pages 8 à 10.

¹¹ B-0169, HQD-14, document 1.6.1 révisé, page 7.

2.6. Nombre de pannes basse tension

Figure AHQ-ARQ-4
Indicateur Nombre de pannes basse tension
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



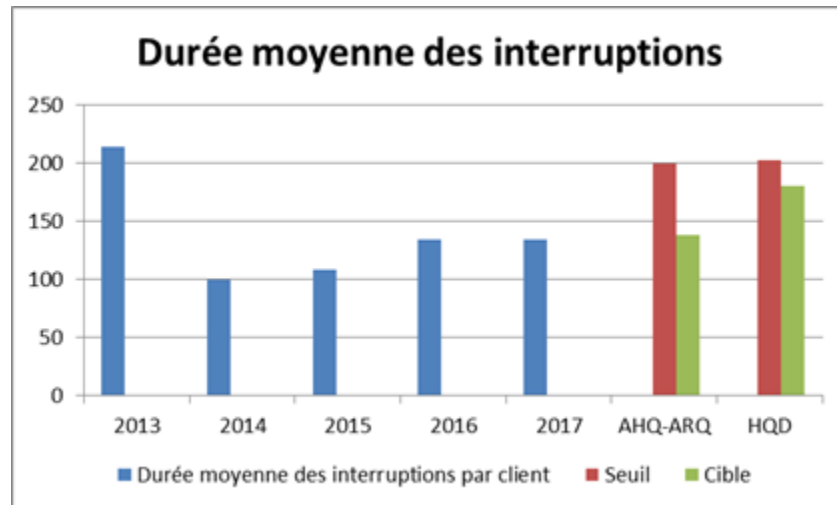
La figure indique que le seuil proposé par l’AHQ-ARQ correspond à la pire performance de l’historique de 5 ans, soit celle de 2013. Le seuil et la cible proposés par le Distributeur sont nettement moins ambitieux alors qu’ils correspondent à des valeurs jamais observées depuis 5 ans ce qui, de l’avis de l’AHQ-ARQ, est loin de constituer un maintien de la performance.

Comme il l’a fait pour l’indicateur précédent pour établir sa proposition de seuil et de cible, le Distributeur évalue à plus ou moins 15 % la variabilité climatique ayant un impact sur cet indicateur et il vise à exclure de la référence historique cette part de variabilité qu’il prétend hors de son contrôle.

Pour les mêmes raisons invoquées plus haut, l’AHQ-ARQ est totalement en désaccord avec une telle approche puisqu’elle considère notamment qu’il est du contrôle du Distributeur de se préparer à répondre aux variations climatiques normales du Québec.

2.7. Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tension)

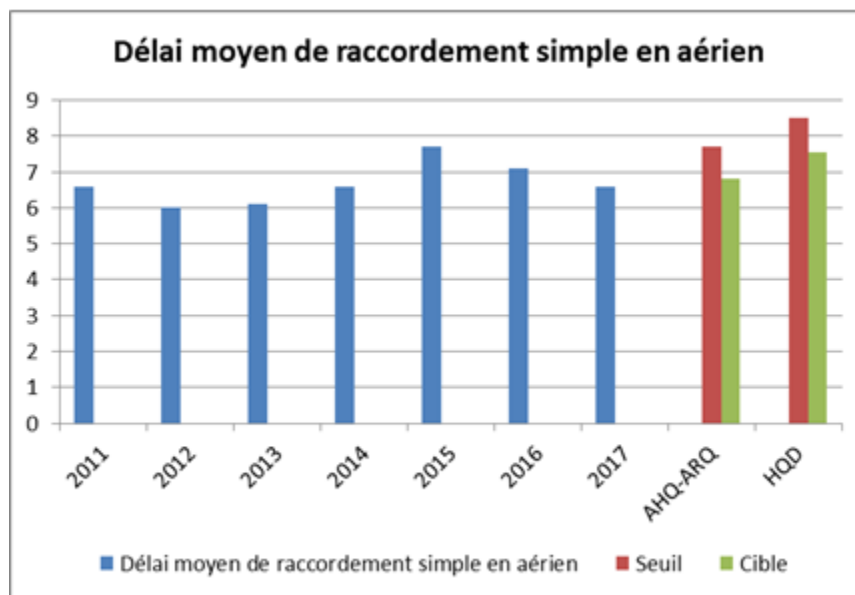
Figure AHQ-ARQ-5
Indicateur Durée moyenne des interruptions par client
(basse et moyenne tension)
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



La figure indique que le seuil proposé par l’AHQ-ARQ correspond à un peu moins que la pire performance de l’historique de 5 ans, soit celle de 2013, et que la cible aurait été atteinte 4 années sur 5. La cible proposée par le Distributeur est légèrement moins ambitieuse alors que celle-ci aurait été significativement dépassée lors des 7 dernières années.

2.8. Délai moyen de raccordement simple en aérien

Figure AHQ-ARQ-6
Indicateur Délai de raccordement simple en aérien
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur

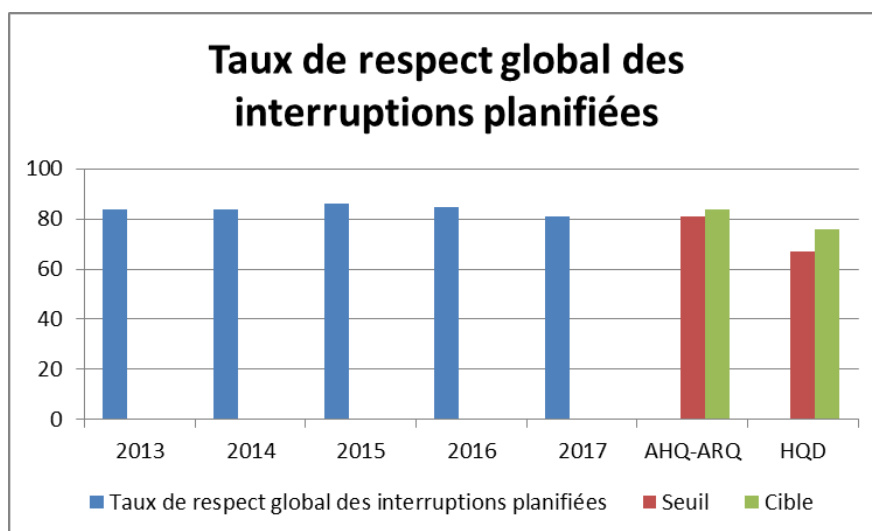


Pour établir le seuil et la cible qu’il propose pour cet indicateur, le Distributeur a montré les valeurs observées en remontant jusqu’en 2011¹². La figure indique que le seuil proposé par l’AHQ-ARQ correspond à la pire performance de l’historique de 7 ans, soit celle de 2015, alors que la cible aurait été atteinte 5 années sur 7. Le seuil et la cible proposés par le Distributeur sont nettement moins ambitieux alors que le seuil correspond à une valeur jamais observée depuis 7 ans et que la cible correspond grosso modo à la pire performance des 7 dernières années ce qui, de l’avis de l’AHQ-ARQ, est loin de constituer un maintien de la performance.

¹² B-0168, HQD-3, document 3.2.1, page 4, tableau E-3.

2.9. Taux de respect global des interruptions planifiées

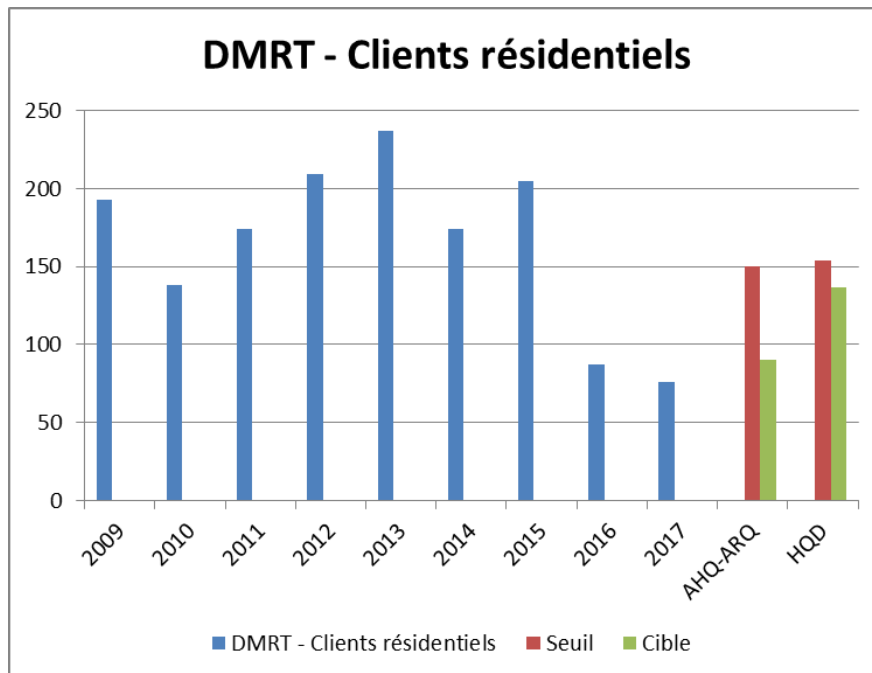
Figure AHQ-ARQ-7
Indicateur Taux de respect global des interruptions planifiées
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



La figure indique que le seuil proposé par l’AHQ-ARQ correspond à la pire performance de l’historique de 5 ans, soit celle de 2017, et que la cible aurait été atteinte 3 années sur 5. Le seuil et la cible proposés par le Distributeur sont nettement moins ambitieux alors qu’ils correspondent à des valeurs jamais observées depuis 5 ans ce qui, de l’avis de l’AHQ-ARQ, est loin de constituer un maintien de la performance.

2.10. Délai moyen de réponse téléphonique – Clients résidentiels

Figure AHQ-ARQ-8
Indicateur Délai moyen de réponse téléphonique – Clients résidentiels
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



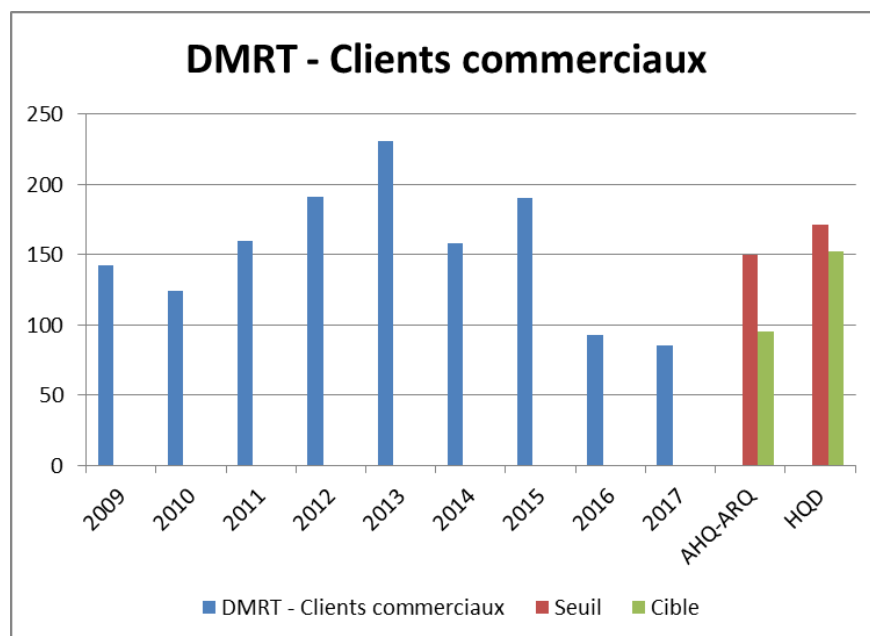
Pour établir le seuil et la cible qu’il propose pour cet indicateur, le Distributeur a montré les valeurs observées en remontant jusqu’en 2009¹³. La figure indique que le seuil et la cible proposés par l’AHQ-ARQ auraient été dépassés lors des 2 dernières années que celle-ci considère comme étant le seul historique représentatif pour cet indicateur comme elle l’a exprimé dans son mémoire original¹⁴. La cible proposée par le Distributeur est nettement moins ambitieuse alors qu’elle dépasse de 57 % la pire performance des 2 dernières années ce qui, de l’avis de l’AHQ-ARQ, est loin de constituer un maintien de la performance.

¹³ B-0168, HQD-3, document 3.2.1, page 4, tableau E-3.

¹⁴ C-AHQ-ARQ-0015, pages 43 et 44.

2.11. Délai moyen de réponse téléphonique – Clients commerciaux

Figure AHQ-ARQ-9
Indicateur Délai moyen de réponse téléphonique – Clients commerciaux
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



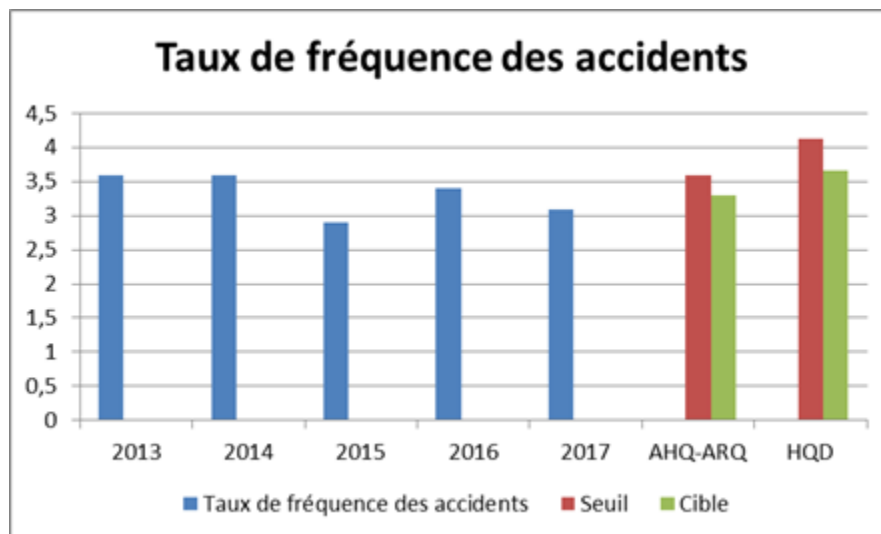
Pour établir le seuil et la cible qu’il propose pour cet indicateur, le Distributeur a montré les valeurs observées en remontant jusqu’en 2009¹⁵. La figure indique que le seuil et la cible proposés par l’AHQ-ARQ auraient été dépassés lors des 2 dernières années que celle-ci considère comme étant le seul historique représentatif pour cet indicateur comme elle l’a exprimé dans son mémoire original¹⁶. La cible proposée par le Distributeur est nettement moins ambitieuse alors qu’elle dépasse de 63 % la pire performance des 2 dernières années ce qui, de l’avis de l’AHQ-ARQ, est loin de constituer un maintien de la performance.

¹⁵ B-0168, HQD-3, document 3.2.1, page 4, tableau E-3.

¹⁶ C-AHQ-ARQ-0015, pages 43 et 44.

2.12. Taux de fréquence des accidents

Figure AHQ-ARQ-10
Indicateur Taux de fréquence des accidents
Seuils et cibles AHQ-ARQ et Distributeur



La figure indique que le seuil proposé par l’AHQ-ARQ correspond à la pire performance de l’historique de 5 ans, soit celle de 2013 et 2014. Le seuil et la cible proposés par le Distributeur sont nettement moins ambitieux alors qu’ils correspondent à des valeurs jamais observées depuis 5 ans ce qui, de l’avis de l’AHQ-ARQ, est loin de constituer un maintien de la performance.

2.13. Autres commentaires

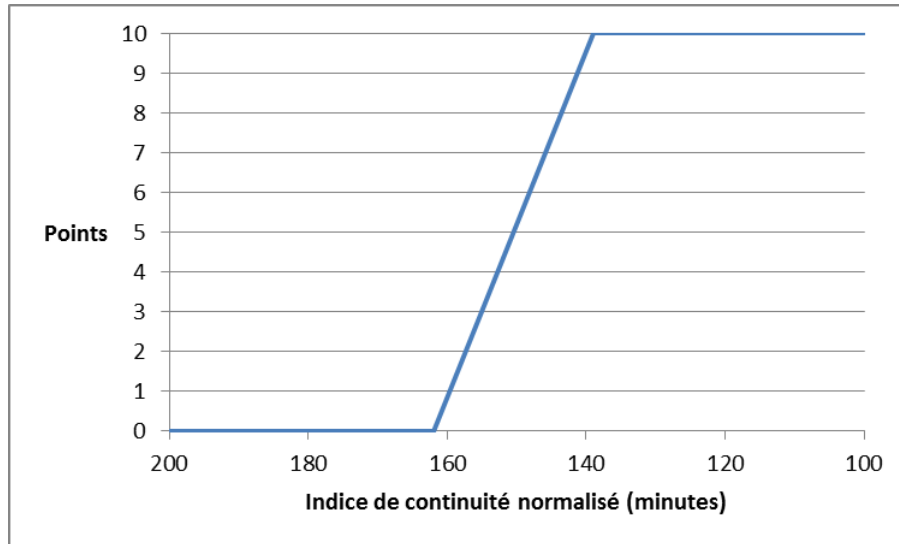
Dans ses réponses à la demande de renseignements no. 8 de la Régie, le Distributeur affirme que la méthode proposée par l’AHQ-ARQ n’incorpore aucune zone de performance acceptable¹⁷. L’AHQ-ARQ est d’avis que cette affirmation du Distributeur est erronée comme le démontre la figure suivante extraite du mémoire original de l’AHQ-ARQ¹⁸ où l’on peut constater une zone de

¹⁷ B-0165, HQD-14, document 1.7, page 7, lignes 11 à 15.

¹⁸ C-AHQ-ARQ-0015, page 46.

performance acceptable dans cet exemple pour un IC normalisé inférieur ou égal à 139 minutes.

Figure AHQ-ARQ-2
Illustration des points en fonction du résultat de l'Indice de continuité normalisé (pour un seuil de 162 minutes et une cible de 139 minutes)



3. Conclusions

Tel que démontré dans ce document de commentaires, l’AHQ-ARQ est d’avis que les seuils et cibles proposés par le Distributeur pour les indicateurs de performance à lier au MRÉR ne sont pas assez ambitieux et ne constituent pas un maintien de la qualité de service tel que requis par la Régie. L’AHQ-ARQ demande à la Régie de retenir la méthode et les pondérations, seuils et cibles recommandés par l’AHQ-ARQ dans son mémoire original et résumés à la section 2.1 du présent document.

En réponse à la demande de renseignements no. 6 de la Régie, le Distributeur fournit une liste d’avantages de sa méthode¹⁹. De façon à répondre à cette évaluation, l’AHQ-ARQ a préparé le tableau suivant afin de comparer la méthode du Distributeur et celle recommandée par l’AHQ-ARQ.

**Tableau AHQ-ARQ-2
Comparaison des méthodes d’établissement des indicateurs de performance et leur liaison avec le MTÉR**

Critère	AHQ-ARQ	HQD
Pondérations contrastées	Oui	Non
Mesure objective	Oui	Oui
S’ajuste à la variabilité des indicateurs	Oui	Oui
Compensation entre les indicateurs	Non	Oui
Tient compte de la volatilité des résultats	Oui	Oui
Maintien de la qualité de service	+	
Réel incitatif au maintien	+	
Évaluation globale de l’ensemble des facettes de la qualité du service	Oui	Oui
Simplicité	+	

Selon ce tableau avec les cases favorables surlignées en vert, l’AHQ-ARQ est d’avis que la méthode qu’elle propose est de loin supérieure à celle proposée par le Distributeur.

¹⁹ B-0163, HQD-14, document 1.6.1, pages 3 et 4.