

**RÉPONSE AMENDÉE DE LA FCEI À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE  
L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À  
HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ  
SUR LA DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ  
DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2019-2020**

---

- 1. Références :**
- (i) Pièce : [C-FCEI-0009](#), p. 8-9;
  - (ii) Pièce : [B-0011](#), p.12;
  - (iii) La Régie a produit un tableau à partir des références (i) et (ii).

**Préambule :**

(i) « Elle recommande donc que les cibles pour le délai moyen de réponse téléphonique soient fixées respectivement à 82 minutes et 89 minutes pour les clients résidentiels et commerciaux.

*Pour ce qui est taux de résolution au premier appel, la FCEI est en accord avec l'utilisation de la moyenne des cinq dernières années.*

[...]

*La FCEI recommande par ailleurs une pondération équivalente des indicateurs de délai moyen de réponse téléphonique et du taux de résolution au premier appel. Par exemple, si une pondération de 5% est accordée au volet commercial, les pondérations seraient :*

- Délai moyen de réponse téléphonique – résidentiel : 7,5%
- Délai moyen de réponse téléphonique – commercial : 2,5%
- Taux de résolution au premier appel – résidentiel : 7,5 %
- Taux de résolution au premier appel – commercial : 2,5 % »; [nous soulignons]

(ii) Le Distributeur présente au tableau 2, les cibles et les pondérations des dix indicateurs de qualité du service retenus aux fins de la liaison au MTÉR.

(iii) Comparaison des propositions du Distributeur et de la FCEI :

À partir des données présentées aux références (i) et (ii), la Régie a préparé le tableau suivant :

Indicateurs	Pondérations		Cibles	
	HQD	FCEI	HQD	FCEI
<b>Satisfaction de la clientèle</b>	<b>20 %</b>	<b>20 %</b>		
ISC Combiné R-C-A (indice sur 10)	15 %	15 %	8,15	8,15
ISC Clients Grande puissance (indice sur 10)	5 %	5 %	8,50	8,50
<b>Fiabilité du service électrique</b>	<b>20 %</b>	<b>20 %</b>		
Indice de continuité normalisé (minutes)	6,66 %	6,66 %	139	139
Nombre de pannes basse tension (nombre)	6,66 %	6,66 %	26 690	26 690
Durée moyenne des interruptions par client (minutes)	6,67 %	6,67 %	138	138
<b>Alimentation électrique</b>	<b>20 %</b>	<b>20%</b>		
Délai moyen raccordement simple en aérien (jours)	10 %	10 %	6,8	6,8
Taux respect global interruptions planifiées (%)	10 %	10 %	84	84
<b>Services à la clientèle</b>	<b>20 %</b>	<b>20%</b>		
Délai moyen réponse téléphonique - Clients résidentiels (sec.)	17 %	7,5 %	156	82
Délai moyen réponse téléphonique - Clients commerciaux (sec.)	3 %	2,5 %	151	89
Taux de résolution au 1 <sup>er</sup> appel - Clients résidentiels (%)	s.o.	7,5 %	s.o.	81 %
Taux de résolution au 1 <sup>er</sup> appel - Clients commerciaux (%)	s.o.	2,5 %	s.o.	71 %
<b>Sécurité</b>	<b>20 %</b>	<b>20 %</b>		
Taux de fréquence des accidents (nbre/200 000 hres travaillées)	20 %	20 %	3,3	3,3
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>		

**Demandes :**

1.1 À la référence (i), ne devrions-nous pas lire *secondes*?

**En effet, la référence (i) aurait dû se lire « Elle recommande donc que les cibles pour le délai moyen de réponse téléphonique soient fixées respectivement à 82 secondes et 89 secondes pour les clients résidentiels et commerciaux. »**

1.2 Veuillez confirmer que les données du tableau à la référence (iii) reflètent la proposition de la FCEI. Sinon, veuillez expliquer.

**Les données de la référence (iii) reflètent effectivement la proposition de la FCEI.**

2. **Références :** (i) Pièce [C-FCEI-0009](#), p. 12;

(ii) Pièce [B-0053](#).**Préambule :**

(i) « La FCEI s'inspire donc de la recommandation de PEG pour formuler la recommandation suivante :

- Chaque indicateur retenu est associé à une fraction de la part des excédents de rendement du Distributeur sur la base de la pondération qui lui est attribuée.
- Au terme du MRI, le Distributeur doit remettre à la clientèle 5% de sa part des excédents de rendement pour chaque 1% de dégradation de la moyenne de l'indicateur sur 4 ans par rapport à la cible.
- Toutefois, les cinq premiers pour cent de dégradation d'un indicateur peuvent être compensés par l'amélioration d'un ou plusieurs autres indicateurs. Chaque pourcentage d'amélioration d'un indicateur permettant de réduire de 1% la dégradation d'un autre indicateur après prise en compte de la pondération relative de ces deux indicateurs.
- Pour les fins de l'application de cette recommandation, la part d'excédents de rendement du Distributeur serait présumée être d'au moins 40 M\$ sur la durée du mécanisme. »

(ii) Le tableau suivant résume les indicateurs, la cible, leur pondération et les données historiques selon la proposition du Distributeur :

TABLEAU A-1- RÉVISÉ :  
ILLUSTRATION DU CALCUL DE L'IMQ DU DISTRIBUTEUR <sup>(1)</sup>

INDICATEURS		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	cible	écart type	indicateur		indicateur	
											uniformisé	pondération		pondéré
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>														
1 ISC combiné R-C-A	Indicateur initial	7,53	7,52	7,48	7,46	7,27			8,15	0,11	8,20	0,45	15%	0,07
	Indicateur révisé <sup>(2)</sup>						8,10	8,20						
2 Clients Grande puissance	Indicateur initial		8,42	8,32	8,34	8,19	8,30		8,50	0,08	8,50	0,00	5%	0,00
	Indicateur révisé <sup>(2)</sup>							8,50						
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>														
3 Indice de continuité normalisé <sup>(3)</sup>				126	120	143	143	162	139	17	162	-1,35	6,66%	-0,09
4 Nombre de pannes basse tension <sup>(3)</sup>				27 645	26 014	25 716	27 166	26 911	26 690	805	26 911	-0,27	6,67%	-0,02
5 Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions) <sup>(3)</sup>				214	100	108	134	134	138	45	134	0,09	6,67%	0,01
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>														
6 Délai moyen de raccordement simple en aérien <sup>(3)</sup>				6,1	6,6	7,7	7,1	6,6	6,8	0,6	6,6	0,33	10%	0,03
7 Taux de respect global des interruptions planifiées	Indicateur initial			91	91	93	92	88	84	2	81	-1,50	10%	-0,15
	Indicateur révisé et historique reconstruit <sup>(4)</sup>			84	84	86	85	81						
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>														
8 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels <sup>(3)</sup>				237	174	205	87	76	156	71	76	1,13	17%	0,19
9 Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux <sup>(3)</sup>				231	158	190	93	85	151	63	85	1,05	3%	0,03
<b>SÉCURITÉ</b>														
10 Taux de fréquence des accidents <sup>(3)</sup>	Indicateur initial			4,0	4,0	3,4	3,6	3,3	3,3	0,3	3,1	0,67	20%	0,13
	Indicateur révisé et historique reconstruit <sup>(5)</sup>			3,6	3,6	2,9	3,4	3,1						
<b>IMQ</b>													<b>100%</b>	<b>0,21</b>

**Demandes :**

2.1 À l'aide des renseignements de la référence (ii), veuillez détailler la proposition décrite en (i) à l'aide des trois scénarios suivants :

- ✓ Meilleure performance des 5 dernières années;
- ✓ Pire performance des 5 dernières années;

- ✓ Atteinte précise de toutes les cibles proposées par le Distributeur.

**À venir**

**La FCEI présente la démonstration demandée dans le chiffrier « Réponse de la FCEI à la question 2.1 de la Régie. »**

**Cette démonstration montre que lorsque les cibles sont atteintes de manière précise le Distributeur conserve la totalité de sa bonification de rendement. Il en va de même lorsque les meilleurs résultats des cinq dernières années sont atteints. La bonification serait amputée de 84% dans le scénario de pire performance des cinq dernières années.**

**La FCEI souligne que cette simulation est faite sur des données annuelles alors que la proposition est d'appliquer la méthode sur la moyenne des quatre années du mécanisme ce qui réduit notamment l'impact des résultats négatifs annuels.**

**La FCEI note que pour certains indicateurs, le seuil de 5% à partir duquel la compensation n'est plus possible est peu contraignant. Une alternative à ce seuil uniforme à tous les indicateurs serait d'utiliser un seuil distinct pour chaque indicateur. Celui-ci pourrait être fonction des écart-type.**

2.2 En vous référant à (i), veuillez commenter à propos des avantages et inconvénients liés au fait que le Distributeur ne connaîtrait son rendement réel qu'à la fin du MRI.

**L'objectif des indicateurs et du lien avec le rendement du Distributeur est d'inciter ce dernier à maintenir et améliorer la qualité de service. La FCEI ne croit pas que sa proposition ne présente d'inconvénient ou d'avantages particuliers à cet égard bien qu'elle puisse altérer légèrement l'incitatif perçu par le Distributeur.**

**Par exemple, dans certains scénarios de réalisation des indicateurs, il est possible que l'incitatif soit exacerbé ou réduit au fur et à mesure que le terme du mécanisme progresse. Par exemple, l'incitatif à l'amélioration sera plus important si la performance du Distributeur est faible en début de mécanisme.**

**Un des avantages de la proposition est de réduire la volatilité de la mesure de performance et d'éviter de pénaliser ou de récompenser le Distributeur indûment.**

**La FCEI précise par ailleurs qu'elle ne suggère pas de modifier rétroactivement le rendement réalisé par le Distributeur. Seul le rendement de la 4<sup>ème</sup> année du mécanisme**

serait ajusté pour refléter un partage différent des écarts de rendement sur les quatre années du mécanisme.

3. Référence : Pièce [C-FCEI-0009](#), p. 13.

**Préambule :**

*« La FCEI juge que ces modalités ne sont pas suffisamment contraignantes. Pour maximiser le pouvoir incitatif du mécanisme, il importe, selon la FCEI, que le déclenchement de la clause de sortie ne survienne qu'après qu'un déficit de rendement significatif et récurrent ait été observé.*

*La FCEI recommande donc que la clause de sortie ne soit déclenchée que si un déficit de rendement négatif d'au moins 0,5 % est observé sur au moins 2 années consécutives et que le déficit cumulatif de ces années soit d'au moins 3 %.* »

**Demande :**

3.1 Veuillez préciser si les modalités de la clause de sortie décrites au préambule s'appliquent avant ou après l'application du MTÉR.

**Selon la FCEI, les modalités de la clause de sortie sont indépendantes de l'application du MTÉR étant donné que le MTÉR ne prévoit aucun partage des rendements négatifs.**

4. Référence : Pièce [C-FCEI-0009](#), p. 15.

**Préambule :**

*« La FCEI note par ailleurs que les mises en service du Transporteur présentent régulièrement des glissements et qu'il est tout à fait possible que la contribution réelle du Distributeur pour 2018 soit moindre que prévu. Il suffirait que quelques projets clés du Transporteur [note 17] ne soient pas mis en service en 2018 pour que le besoin de facteur Y devienne caduc.*

[note 17]: *« e.g. nouveau poste Judith-Jasmin, nouvelle ligne Grand-Brûlé, reconstruction du poste de Lorimier. »*

*Qui plus est, un report de mises en service de ces projets clés à 2019 créerait contribuerait à créer un trop-perçu pour le Distributeur si n facteur Y est créé comme il le demande. Compte tenu de ce qui précède, la FCEI recommande à la Régie de rejeter la demande de création d'un facteur Y, mais d'appliquer un ajustement ponctuel au revenu requis 2019 correspondant à l'impact de la contribution aux projets de raccordement 2018. Si l'un ou l'autre des trois projets clés identifiés par la FCEI devaient ne pas être mis en service en 2018, un ajustement correspondant devrait être fait au rapport annuel 2019 aux fins de la détermination du trop-perçu de même qu'au revenu requis 2020.* »

**Demandes :**

4.1 Veuillez expliquer le traitement réglementaire proposé par l'intervenante, soit « d'appliquer un ajustement ponctuel au revenu requis 2019 correspondant à l'impact de la contribution aux projets de raccordement 2018. Si l'un ou l'autre des trois projets clés identifiés par la FCEI devaient ne pas être mis en service en 2018, un ajustement correspondant devrait être fait au rapport annuel 2019 aux fins de la détermination du trop-perçu de même qu'au revenu requis 2020 » (référence (i)). Est-ce que l'ajustement sera comptabilisé dans un CER? Veuillez élaborer.

**La FCEI estime qu'il y a une incertitude importante sur le niveau réel de la contribution qui devra être versée par le Distributeur pour 2018. Le niveau de la contribution pourrait notamment être affecté de manière significative par un simple décalage de quelques semaines de la mise en service de quelques projets clés. Des mises en service en 2019 pour le nouveau poste Judith-Jasmin et la nouvelle ligne Grand-Brûlé auraient, par exemple, pour effet de ramener la contribution du Distributeur à un niveau négligeable.**

**Considérant cette incertitude, elle juge qu'il serait inéquitable envers la clientèle de simplement autoriser un ajustement du revenu requis de l'ordre 20 M\$. Le traitement réglementaire proposé constitue un tout qui vise à éviter un choc de coût pour le Distributeur sans exposer la clientèle à un risque indu de plus 20 M\$ pendant trois ans. Le traitement réglementaire proposé impliquerait un compte d'écart et de report. L'écart pourrait être constaté dès le dossier tarifaire 2020 et intégré aux tarifs de 2020.**

4.2 Est-ce que votre proposition s'applique à tous les projets du Transporteur ou seulement à l'un ou l'autre des trois projets clés identifiés, soit nouveau poste Judith-Jasmin, nouvelle ligne Grand-Brûlé, reconstruction du poste de Lorimier? Veuillez expliquer.

**La proposition de la FCEI ne s'applique qu'aux seuls projets ayant un impact significatif sur le revenu requis du Distributeur. Les trois projets mentionnés en preuve sont ceux ayant un impact supérieur à 5 M\$ sur le revenu requis. Le projet de renforcement du réseau régional de Sherbrooke pourrait également être considéré si la Régie juge son impact (environ 4M\$) suffisamment important.**

5. **Références :**
- (i) Pièce [C-FCEI-0009](#), p. 15;
  - (ii) Pièce [B-0062](#), p. 70.

**Préambule :**

(i) « Advenant que la Régie accepte la création du facteur Y demandé par le Distributeur, la FCEI recommande qu'un compte d'écart et de report lui soit appliqué afin d'importer au dossier du Distributeur les problèmes associés aux glissements de projets qui génère de manière récurrente les trop-perçus du Transporteur depuis plusieurs années ».

(ii) Le Distributeur présente au tableau R-25.1, l'évolution de l'ensemble de la rubrique « Contributions à des projets de raccordement » ayant un impact sur les revenus requis (amortissement et rendement de la base de tarification).

**TABEAU R-25.1:**  
**CONTRIBUTIONS À DES PROJETS DE RACCORDEMENT**

Années	Charge d'amortissement				Rendement de la base de tarification				Base de tarification (moyenne 13 soldes)			
	Autorisé (M\$)	Réel <sup>1</sup> (M\$)	Écarts		Autorisé (M\$)	Réel <sup>1</sup> (M\$)	Écarts		Autorisé (M\$)	Réel <sup>1</sup> (M\$)	Écarts	
			M\$	%			M\$	%			M\$	%
2006	-	-	-	-	-	0,5	0,5	100%	-	5,847	5,847	100%
2007	-	1,1	1,1	100%	-	6,0	6,0	100%	-	73,941	73,941	100%
2008	1,7	1,3	(0,4)	-24%	7,3	5,5	(1,8)	-25%	93,953	69,119	(24,834)	-26%
2009	1,3	1,1	(0,2)	-15%	5,1	4,4	(0,7)	-14%	68,178	61,591	(6,587)	-10%
2010	1,3	1,7	0,4	31%	4,3	4,2	(0,1)	-2%	56,979	57,314	0,335	1%
2011	1,0	1,7	0,7	70%	3,9	3,9	-	0%	53,764	53,857	0,093	0%
2012	1,9	2,1	0,2	11%	4,6	4,7	0,1	2%	68,243	71,554	3,311	5%
2013	0,9	2,2	1,3	144%	2,2	4,8	2,6	118%	33,782	75,169	41,387	123%
2014	4,0	3,9	(0,1)	-3%	7,7	7,3	(0,4)	-5%	107,435	101,993	(5,442)	-5%
2015	8,3	6,3	(2,0)	-24%	18,1	13,4	(4,7)	-26%	256,228	191,094	(65,134)	-25%
2016	8,9	11,2	2,3	26%	21,1	25,7	4,6	22%	303,646	373,241	69,595	23%
2017	12,3	12,7	0,4	3%	28,1	28,5	0,4	1%	407,247	408,110	0,863	0%
2018	12,6	12,6	-	0%	29,4	29,4	-	0%	414,985	415,991	1,006	0%
2019	18,5	18,5	-	0%	44,6	44,6	-	0%	622,894	622,894	-	0%

<sup>1</sup> Année de base pour 2018 et Année témoins pour 2019

## Demande :

5.1 Veuillez justifier le fait d'adjoindre un CER au facteur Y « Contributions à des projets de raccordement » dans le contexte où les écarts autorisés/réels présentés au tableau R-25.1, sont inférieurs au seuil de matérialité de 15 M\$.

L'analyse des données historiques présentées en préambule permet de constater (par différence entre les bases de tarification cumulatives de deux années successives) que la contribution prévue pour 2019 est la plus importante depuis 2006. Seules les années 2008 (environ 100 M\$), 2015 (environ 150 M\$) et 2017 (environ 100 M\$) ont présenté des contributions prévues se rapprochant de ce niveau. Par conséquent, la FCEI estime que les écarts historiques présentés en préambule ne permettent pas de porter un jugement sur l'écart potentiel de contribution pour 2018.

Par ailleurs, les prévisions de mises en service du Transporteur présentent un biais indéniable depuis plusieurs années la base de tarification réelle étant systématiquement inférieure à la prévision ce qui contribue à accentuer le risque et l'ampleur potentiels de l'écart.