

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N^o : R-4057-2018

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

HYDRO-QUÉBEC, dans ses activités de
Distribution d'électricité

(Ci-après « HQD » ou le « Distributeur »)

Demanderesse

ET

FÉDÉRATION CANADIENNE DE
L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE (section
Québec), 630, boul. René Lévesque Ouest,
bureau 2880, Montréal, Québec, H3B 1S6

(ci-après la « FCEI »)

Intervenante

PLAIDOIRIE DE LA FCEI

DEMANDE DU DISTRIBUTEUR RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS POUR L'ANNÉE 2019-2020

1. Le Distributeur demande une hausse tarifaire de 0,8% pour l'ensemble de ses clients, à l'exception des clients industriels (hausse demandée de 0,2%).
2. Cette demande s'inscrit aussi dans le cadre de la finalisation des dernières caractéristiques du MRI.
3. Cette demande introduite par le Distributeur propose notamment une tarification dynamique qui est une évolution positive, mais qui apporte avec elle de nouveaux enjeux.

Indicateurs d'efficience (p. 3-4 C-FCEI-0019)

4. Comme le rappelle la FCEI dans sa preuve, depuis la demande tarifaire R-3644-2007, le Distributeur présente huit indicateurs d'efficience liés aux coûts des services de distribution et de service à la clientèle.¹
5. Avec à la mise en place du mécanisme de réglementation incitative (« MRI »), le Distributeur ne souhaite plus utiliser ces indicateurs, ni même de calculer ces indicateurs en mode prévisionnel dû à la présence de la formule d'indexation globale qui ferait en sorte que les charges incluses dans la formule ne pourraient être isolées.
6. La FCEI est en désaccord avec cette approche.
7. À l'audience, les experts d'HQD ont été interrogés sur le sujet :

« [...] So my question to you, Mr. Yardley, I suspect, is if the Distributor does make that item by item cost review and renders those available to the Regulator upon request, as it is done elsewhere, the fact that Régie asked for those doesn't... doesn't, kind of goes against what's being said by you? I mean, it's... I'm trying to understand your comment in this paragraph.

A. Okay. If I were the Regulator and I wanted to see the costs, and I know the utility maintains them, I might have a reason for doing so. I would expect that they would be provided. I mean that's... That, I can't imagine denying a request from the Regulator. But as it relates to the MRI, it really serves no purpose. I've looked at, you know, many many compliance filings. If they contain just the information and all of the information and all of the calculations necessary to calculate the new rates. That is the purpose of the filing. I would be concerned if there was a discussion related to the MRI. So not... you've asked for the cost information for some other reason, but there is a discussion related to the MRI in some way, that involved looking at specific line items, because it would be... It would be a discussion, based on my experience, that would not produce a useful result. You know, you cannot look...

Q. [88] Well... Okay. A. The purpose of the MRI is that the company looks at all of its costs, and makes decisions that affect different line items, because it's trying to optimize. That's the incentive we've given them. And sort of, to sort of undo that after the fact would be virtually impossible.

¹ R-4011-2017, B-0009, HQD-2, document 1, p.10, tableau 1

Might be interesting, but it wouldn't really serve any purpose for the MRI »²

8. Préserver le but et l'esprit du MRI est une chose. Ce faisant, rien n'empêche de requérir les détails (que le MRI peut nous éviter de devoir analyser années après années) lorsque ceci demeure à propos.
9. L'objectif principal de la mise en place du MRI du Distributeur est d'inciter et de récompenser les gains d'efficience. Au cours du terme du mécanisme, des écarts de rendement seront observés et n'y auront généralement pas lieu de se questionner sur la source de ces écarts en court de mécanisme. Cependant, l'évaluation du mécanisme impliquera un questionnement sur la provenance des écarts de rendement afin de départager ce qui est le fruit d'une conjoncture favorable ou défavorable de ce qui est le résultat d'efforts d'efficience.
10. À cette fin, il sera essentiel de disposer du détail des coûts historiques. À titre d'exemple, une telle information a été demandée rétrospectivement et utilisée dans le cadre des dossiers R-3924-2015 et R-3990-2016 de Gazifre suite au deuxième terme de son mécanisme incitatif.
11. Nous référons aussi au témoignage de M. Lowry sur cet enjeu.

« Lastly, I would just like to say a few words about reporting requirements. I was very surprised that the company and its witnesses would propose that there not be normal reporting of data at a detailed level about That's certainly not how things are typically done in MRI jurisdictions. In the United States, for example, whether or not a company is under a multirate plan, they must file detailed cost evidence in to the Federal Energy Regulatory Commission every year. And in Ontario, every year. Even though every single power distributor operates under a multirate plan, they have to file detailed cost information with the Ontario Energy Board. Not only that, but the Board every year takes that information and does a new benchmarking appraisal of the company and adjusts its X factor if necessary. In fact, the Ontario Energy Board is also developing a capability to benchmark detailed costs of the company as well as their total cost and so they're particularly interested in that detail. This isn't to say that if the company reports cost data, that that is subject to a proceeding to review that data, but the data should be there so that you cannot only gauge the progress of the company in its overall productivity growth, but in detailed cost categories. It may be that the company is very good at some types of cost management, not so good at

² Notes sténographiques 12 décembre 2018, pages 99 à 105

others, and you'd like to be able to see how the trend in that goes over time. And certainly by the end of the period, you're going to want to know, you're going to want to look back when that rebasing occurs and not only you want, goes over time. And certainly by the end of the period, you're going to want to know, you're going to want to look back when that rebasing occurs, and not only do you want detail data for the rebasing, but you'd like to know how those microcosts trended over time to guard against the possibility that they kept those costs in those individual categories down for several years, and 16 then are suddenly asking for a jump in those costs, a so-called problem of strategic deferrals. So, in my opinion, the full detail of an annual report should obviously be expected of the company. And you'll note that although the witnesses paid lip service to the idea that, as a matter of principle, you shouldn't have to do this, they also recognise the obvious that if you request 24 the information, then certainly you're entitled to it. Well, if that's the case, then just having 2 a role that they have to, ever year, provide the detailed data is a rule that should be established in advance, in other words, requested in advance by just ordering them to make the full report. So that concludes my remarks.»³

12. La FCEI confirme sa demande que le Distributeur maintienne le dépôt du détail des coûts réels au rapport annuel de même que celui des indicateurs d'efficacité basés sur les données historiques. Elle croit également que le Distributeur devrait, à des fins d'appréciation, expliquer les écarts de coûts significatifs entre les années historiques.
13. Cette demande demeure pertinente malgré la mise en place d'un MRI. Au nom de quelle logique la Régie se priverait d'une information utile?

Indicateur de qualité de service (p.4-6 C-FCEI-0019)

14. La FCEI ne s'oppose pas au retrait des indicateurs *Délai moyen de prolongement de réseau aérien et souterrain / délai d'attente client* et de leurs remplacements par l'indicateur *Taux de respect des engagements à la 1^e date annoncée* au client.
15. La FCEI apporte toutefois un bémol à ce retrait, car elle croit toujours, à l'issue de l'audience, que d'utiliser cet indicateur de manière isolée ouvre la porte à un prolongement des délais de services.

³ Notes sténographiques 13 décembre 2018, témoignage de M. Lowry, à partir de p. 31 ligne 21 jusqu'à la page 34, ligne 7

16. Il ressort du témoignage du Distributeur que le client n'a pas d'impact sur la date annoncée par le Distributeur⁴.
17. De plus, les délais par activité relèvent de la discrétion du Distributeur⁵

« Donc, le technicien lorsqu'il fait sa qualification, bien lui, il a différentes activités qu'il peut déclencher dans le système pour être en mesure de s'assurer que tous les intervenants vont avoir réalisé les activités pour être capables de répondre aux besoins du client. Puis toutes ces activités-là, bien, elles ont des délais différents dépendamment le type d'activité dont on parle. Et puis c'est cette date là, au moment de la qualification, qui va être annoncée au client lorsque le technicien va lui parler puis il va confirmer la date de réalisation des travaux. »
18. La date d'engagement est donc pleinement sous le contrôle du Distributeur et il a le pouvoir de modifier les délais standard par activité.
19. Malgré les explications pertinentes fournies par le Distributeur en audience, la FCEI demeure préoccupée par la possibilité d'augmenter les délais d'engagement afin d'atteindre un meilleur taux de réussite.
20. Elle réitère que l'UPA et l'APCHQ ont demandé qu'un indicateur de délai moyen leur soit présenté et sus du taux de respect des engagements ce qui selon la FCEI est révélateur du fait que se préoccupation est partagée par ces groupes.
21. La FCEI demande à la Régie, compte tenu de la flexibilité dont jouit le Distributeur lorsqu'il s'agit de fixer la date d'engagement, de mettre en place, en plus du *Taux de respect des engagements à la 1re date annoncée*, un indicateur permettant de suivre le délai entre la date où le client demande le service et la première date annoncée.
22. Le Distributeur invoque un effet de composition, autrement dit une répartition différente des demandes entre des besoins de complexité différentes d'une année à l'autre, pour ne pas donner suite à la demande de la FCEI. Il invoque également des notions de volume (NS 6 décembre, p. 197)
23. La FCEI soumet que cet enjeu peut facilement être résolu en fixant les pondérations des différents types d'activités dans le temps. Pour ce qui est de l'enjeu des volumes de demande, cet enjeu n'est pas unique aux demandes de travaux et s'applique tout aussi bien au délai moyen de réponse téléphonique ce qui n'empêche pas d'avoir recours à cet indicateur.

⁴ Notes sténographiques 6 décembre 2018, p. 185 et 186, question/réponse 256

⁵ Notes sténographiques 6 décembre 2018, p. 182)

Mécanisme de réglementation incitative – Indicateurs de qualité de service et MTÉR (p.6-13 C-FCEI-0019)

24. Trois éléments du mécanisme incitatif du Distributeur restent à définir dans le présent dossier, par la Régie.:
- le choix des indicateurs de qualité de service;
 - le lien entre les indicateurs de qualité de service et le partage des écarts de rendement;
 - la clause de sortie.

Choix des indicateurs de qualité de service (p.6-7 C-FCEI-0019)

25. La FCEI s'est déclarée satisfaite (preuve p. 6) de la liste des indicateurs proposée par le Distributeur.
26. La FCEI recommande toutefois, considérant la nouvelle optique client prise par le Distributeur, l'ajout du taux de résolution au premier appel aux indicateurs retenus aux fins de l'application du MRI.
27. Elle rappelle que selon le Distributeur « Le temps de traitement des appels est une composante qui a un impact direct sur le délai moyen de réponse ».
28. Elle en conclut donc que le Distributeur pourrait avoir intérêt à écourter certains appels au détriment du taux de résolution afin de concrétiser un délai moyen de réponse plus court.

Cibles pour les indicateurs de qualité de service (p.7-8 C-FCEI-0019)

29. Le Distributeur souhaite fixer les cibles des indicateurs de qualité de service sur la base de la moyenne des cinq dernières années.
30. La FCEI croit qu'il n'est pas adéquat d'utiliser cette moyenne pour l'indicateur relié au délai moyen de réponse téléphonique. L'évolution de cet indicateur dans le passé récent, sur la période 2013-2017, est marquée par des changements importants au niveau du mode d'interaction entre le Distributeur et ses clients de même que par un ajout de ressources.
31. Ces changements entrepris en 2015 ont notamment entraîné une diminution du nombre d'appels et une diminution du délai de réponse.

32. La FCEI considère toujours, après l'audience, que la cible pour cet indicateur devrait être basée sur les années 2016 et 2017 uniquement et viser les cibles pour le délai moyen de réponse téléphonique soient fixées respectivement à 82 secondes et 89 secondes pour les clients résidentiels et commerciaux.
33. Dans B-0094, r. 10.3 HQD invoque la complexité des appels et la mise en place de nouveaux tarifs.
34. Sur les nouveaux tarifs, il faut se rappeler que des ressources additionnelles sont prévues (ns 12 décembre question/réponse 172)
35. En argumentation, le Distributeur (para 88) ajoute la question des changements climatiques, la durée des appels et migrations de système.
36. Sur les changements climatiques : le tout est spéculatif. Il n'y a pas de démonstration en preuve d'un impact sur le nombre d'évènements causant une hausse des appels. De plus l'impact des évènements extrêmes est limité par le mécanisme de rejet d'appels lorsque le système est saturé tel qu'indiqué lors du CI du distributeur par SE-AQLPA.
37. Sur la durée des appels : Si la durée moyenne augmente parce que les appels plus courts sont dirigés ailleurs, ça ne peut pas expliquer une augmentation des délais. Le résultat c'est que les appels longs restent et les courts disparaissent. Au total, il y a une baisse de la charge de travail même si la durée moyenne augmente. Pour ce qui est de la hausse des appels associés au mesurage net (B-0094, p. 15). Tout porte à croire que ce volume est négligeable compte tenu du niveau de participation très faible à cette option
38. Migration des systèmes : C'est la responsabilité du Distributeur de s'assurer que les migrations se font sans impact pour le client. Il s'agirait alors d'une véritable détérioration du service.
39. Par ailleurs, la cible pour cet indicateur doit être appréciée dans un ensemble global d'indicateur où la bonne performance dans une dimension de qualité de service peut compenser une performance moindre dans une autre et où la FCEI propose d'établir le partage sur la base d'une moyenne des quatre années 4 ce qui protège le Distributeur.
40. La FCEI est en accord avec l'utilisation de la moyenne des cinq dernières années pour le taux de résolution au premier appel.

Pondération des indicateurs de qualité de service (p.8-9 C-FCEI-0019)

41. La FCEI considère que le poids accordé à la qualité du service à la clientèle commerciale est trop faible à 3% contre 17% pour la clientèle résidentielle.
42. Devant une pondération aussi faible, la FCEI soumet que le Distributeur pourrait être amené à favoriser, directement ou indirectement, la satisfaction des besoins des clients résidentiels au détriment des clients commerciaux.
43. La FCEI croit toutefois qu'une pondération d'au moins 5% devrait être accordée au volet commercial du service à la clientèle.
44. La FCEI maintient sa recommandation à l'effet qu'une pondération équivalente des indicateurs de délai moyen de réponse téléphonique et du taux de résolution au premier appel. Si une pondération de 5% est accordée au volet commercial selon ce que demande la FCEI, 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 %

La FCEI s'en remet au témoignage de l'expert Lowry quant aux autres aspects de la pondération des indicateurs de qualité de service.

Lien avec le MTÉR (p.9-11 C-FCEI-0019)

45. Le Distributeur propose d'établir que le lien entre les indicateurs de qualité de service et le MTÉR passe par un indicateur composite de la performance relative à chacun des indicateurs de qualités de service retenus.
46. La FCEI maintient toujours, à l'issue de l'audience, certaines réserves en ce qui a trait à cette proposition. Elle estime que celle-ci n'atteint pas les objectifs visés par la Régie au paragraphe 419 de sa décision D-2017-043 cité dans sa preuve parce ce que trop peu contraignante.
47. Selon l'analyse effectuée dans la preuve de la FCEI la méthodologie de liaison entre l'IMQ et le MTÉR demeure problématique.
48. À l'audience, le témoin de la FCEI réitère deux critères fondamentaux qui doivent s'appliquer en l'espèce :

« Donc, le premier sujet dont je veux vous entretenir, c'est le lien entre les indicateurs de qualité de service et le MTER. Pour évaluer si ce lien-là est bien construit, je pense que sur le partage des écarts de rendement ou, en tout cas, sur les résultats financiers du Distributeur. Alors, il faut que ce soit vrai qu'il y ait une contrainte globalement, donc pour l'ensemble des indicateurs de qualité de service. Comme par exemple, un indicateur global comme celui proposé par le Distributeur pourrait faire, là, avec des cibles appropriées. Mais, il faut aussi, je pense, que ce soit vrai au niveau de chacun des indicateurs.

Parce qu'un des risques évidemment d'avoir un indicateur global, c'est que vous puissiez performer très très bien dans une dimension et que ça vous donne de la marge de manoeuvre disons pour performer moins bien dans d'autres. Donc, il doit y avoir des caractéristiques dans le lien, dans la mécanique, qui font en sorte qu'il faut... il faut maintenir un certain niveau de performance sur l'ensemble des indicateurs. Et il doit aussi y avoir quelque chose qui fait en sorte que cette contrainte-là, elle est là, elle est présente en tout temps. Puis dans ce sens là, monsieur Lowry de PEG a proposé, a mentionné entre autres qu'il y avait un risque qu'il n'ait plus, dans le fond, d'incitatif si les excédents de rendement sont faibles ou voir négatifs à l'occasion. Et je pense que c'est une préoccupation importante qu'on doit avoir en analysant ces questions-là. La deuxième question qu'on doit se poser, c'est : est-ce que c'est équitable? C'est évident que le Distributeur ne contrôle pas cent pour cent (100 %) des variations de ses indicateurs de qualité de service. Il y a différentes choses qui peuvent survenir. Et donc, est-ce que le mécanisme qu'on va retenir assure une protection raisonnable contre des variations qu'il pourrait y avoir qui seraient hors du contrôle du Distributeur? ⁶ (nos soulignées)

49. La FCEI considère que les cibles régissant le lien entre les indicateurs et le MTÉR sont beaucoup trop faibles et n'induisent à toutes fins utiles aucun incitatif au maintien de la qualité de service.
50. Trois problèmes principaux dans la proposition HQD ont été identifiés par la FCEI lors de la présentation de sa preuve:

⁶ Notes sténographiques 14 décembre 2018 p 129 lignes 15 à p. 131 ligne 13

- Cibles non contraignantes
 - IMQ de -1 correspond à un écart de 2 voire 3 écarts-types
 - Probabilité de ne pas obtenir 100% de sa part de l'excédent de rendement est minime
 - Pas d'incitatif à maintenir l'efficience
- Compensation totale entre les dimensions de qualité de service
 - Problématique parce que le Distributeur peut concentrer ses efforts sur une seule dimension et laisser se détériorer les autres
 - Similaire à la distinction rural/urbain de PEG
 - e.g. délai de réponse téléphonique entre 2013 et 2016
- Non contraignant lorsqu'il n'y a pas d'excédent de rendement à partager

51. À l'audience, le témoin de la FCEI a indiqué :

« Alors, en fixant des cibles à moins un pour un point où on commence à perdre, ça donne beaucoup, beaucoup trop de marge de manoeuvre sur le résultat des indicateurs de qualité de service pour être contraignant. Alors, le Distributeur pourrait voir ses résultats d'indicateurs de qualité de service baisser beaucoup avant qu'il commence à sentir un impact sur le partage des écarts de rendement. [...] c'est pour ça qu'on pense qu'il faut que, dans la mécanique qui va être mise en place, il y ait quelque chose qui, oui, peut permettre une certaine compensation entre les indicateurs à la limite, mais pas total. Il faut que, en deçà d'un certain niveau, chaque indicateur individuellement entraîne une conséquence. Puis, bien, le troisième problème, c'est ce que je mentionnais au tout début, bien évidemment là dans la proposition du Distributeur, s'il n'y a pas d'excellent rendement, il n'y a aucun incitatif à maintenir à la qualité de service. Donc, notre évaluation, c'est que la proposition du Distributeur, telle que formulée, elle présente un risque qui est élevé de voir se dégrader la qualité de service. »⁷

52. La proposition du Distributeur présente un risque élevé de dégradation de la qualité de service.

« Alors, nous avons formulé une proposition qui, je pense, répond à ces préoccupations-là, qui impose une contrainte plus importante globalement sur la qualité de service, qui limite la mesure dans laquelle un déficit dans une des dimensions qualité de service peut être compensé par des bonnes

⁷ Notes sténographiques du 14 décembre 2018, p. 132 ligne 10 à p. 135 ligne 24

performances dans les autres et qui maintient un minimum d'incitatifs, même s'il n'y a pas d'excédent de rendement à partager. Cela étant dit, la Régie nous a questionnés par rapport à cette méthodologie-là. On a déposé un fichier qui présente tout le détail du calcul et aussi, en cours d'audiences, on a continué un petit peu... J'ai continué à réfléchir un peu à cette question-là, puis je pense que ce qu'on a proposé pourrait être amélioré parce que l'utilisation d'une compensation d'un seuil de cinq pour cent (5 %), dans le fond, de performance comme on l'a proposé, puis là je vous rappelle un petit peu ce qu'on a proposé là. Dans le fond, on a dit : « Chaque indicateur peut diminuer de cinq pour cent (5 %) et être compensé par de la bonne performance dans d'autres indicateurs. » Mais en deçà de cinq pour cent (5 %) de la cible, bien là, ça a une conséquence directe sur le partage, indépendamment de la performance dans les autres dimensions. Quand on constate que dans les faits, il y a certains indicateurs qui ont des écarts-types de un pour cent (1 %) ou deux pour cent (2 %) et qui ne varient presque pas, évidemment, ce cinq pour cent (5 %) là est peut-être trop large. Puis quand il y en a d'autres qui varient de quinze (15 %), vingt (20 %) et trente pour cent (30 %), bien ça se pourrait que dans certaines dimensions, ils soient trop restrictifs. Alors, dans la proposition du Distributeur, je pense qu'il y a un aspect qui est quand même intéressant, qui est d'avoir recours aux écarts-types de chaque indicateur pour calibrer, dans le fond, le niveau de variabilité qui... pour normaliser, d'une certaine façon, l'impact de la variabilité dans chacune des dimensions. Si j'avais à refaire la proposition aujourd'hui, je pense que probablement ça inclurait une dimension, cet aspect-là. Alors, au lieu d'avoir cinq pour cent (5 %) pour chaque indicateur de qualité de service, probablement qu'il y aurait des pourcentages différents là, si vous voulez, au niveau de chaque indicateur de qualité de service pour déterminer, bien... et en tenant compte des écarts-types là pour déterminer bien, celui-là à partir de quand est-ce que je considère que là, il ne peut plus être compensé par une performance positive dans un autre indicateur. Maintenant, pour ce qui est de la fixation des cibles, un commentaire rapide sur le délai moyen en réponse téléphonique. De toute évidence, il y a un changement structurel dans la fonction de production du Distributeur, la fonction là avec laquelle il livre le service de réponse téléphonique. Dans notre preuve là, on cite là un long passage où le Distributeur explique toutes les améliorations qu'il a mises en place, les heures d'ouverture, les systèmes, depuis quelques années. Donc, c'est évident que les années deux mille treize (2013) à deux mille quinze (2015), elles ne sont pas représentatives de la capacité de livrer ce service-là puis des contraintes qui s'appliquent aussi sur le volume d'appels parce qu'il y a tous les services Web. Elles ne sont pas

représentatives de ce que la réalité est aujourd'hui. Alors, de prendre une moyenne cinq (5) ans, comme nous le propose le Distributeur, je pense que c'est... c'est pas approprié. Le Distributeur maintient malgré tout sa recommandation puis un des arguments qu'il invoque c'est il dit : « Oui, mais là, je vais avoir une nouvelle proposition tarifaire puis ça risque de générer beaucoup d'appels », et donc, j'ai une incertitude en quelque sorte par rapport à ça et à juste titre, la Régie a soulevé que : « Oui, mais par ailleurs, il y a des mesures qui vont être mises en place pour absorber ce phénomène-là. » Évidemment, ça laisse un risque, c'est vrai que ça laisse un risque peut-être plus élevé que s'il n'y avait pas d'introduction de nouveaux... de nouveaux tarifs qui sont définitivement susceptibles d'engendrer les questions de la clientèle. Cela dit, dans la proposition qu'on fait puis dans d'autres des propositions aussi, il y a beaucoup de moyens qui permettent de mitiger les risques entre les indicateurs, donc, le fait de prendre une moyenne sur la durée du mécanisme puis la possibilité aussi de compenser de la bonne performance par de la moins bonne performance dans un indicateur, par de la meilleure dans un autre dans une certaine mesure. Donc, je ne pense pas qu'il est approprié, malgré cet argument-là qui est approprié, d'utiliser une période de cinq ans pour fixer la cible du délai moyen à la réponse téléphonique. »⁸

53. La FCEI maintient sa recommandation de rejeter l'utilisation de l'indicateur agrégé proposé par le Distributeur de même que les cibles proposées pour celui-ci.

Proposition de la FCEI quant au lien entre les indicateurs de qualité de service et les excédents de rendement (p.11-12 C-FCEI-0019)

54. La FCEI a indiqué qu'elle appuyait la recommandation de PEG visant à inciter le maintien de la qualité du service même en l'absence d'excédent de rendement.
55. La FCEI, en s'appuyant sur la recommandation de PEG a aussi formulé dans la recommandation suivante qu'elle maintient toujours:
- 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.

⁸ Notes sténographiques, 14 décembre 2018 p. 135 ligne 25 à p. 140 ligne 2

- 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.

Mécanisme de réglementation incitative – Clause de sortie (p.13 C-FCEI-0019)

56. La proposition du Distributeur n'est pas suffisamment contraignante selon la FCEI. Pour maximiser le pouvoir incitatif du mécanisme, il importe que le déclenchement de la clause de sortie ne survienne qu'après qu'un déficit de rendement significatif et récurrent ait été observé.
57. La FCEI maintient sa recommandation (preuve p. 11 et 12) 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 %.

Nouveau Facteur Y pour contribution à des projets de raccordement (p. 13-15 C-FCEI-0019)

58. Le Distributeur demande que les contributions à des projets de raccordement soient traitées à titre d'exclusion compte tenu de l'imprévisibilité et le manque de contrôle des contributions de même que par l'importance de l'impact sur le revenu requis.
59. La FCEI partage cette analyse du Distributeur, mais estime souhaitable que le coût des contributions soit inclus à l'intérieur de la formule d'indexation.
60. Dans le cadre du mécanisme incitatif actuel, le coût du service de transport est traité à titre d'exclusion. En conséquence, le Distributeur n'a aucun incitatif à s'assurer que le Transporteur minimise ses investissements.
61. Le Distributeur n'a non plus aucun incitatif à s'assurer que ses demandes, implicites ou explicites, d'ajout au réseau de transport soient optimales.
62. De plus, dans le cadre du mécanisme incitatif du Transporteur, les dépenses en capitaux ne sont pas couvertes par la formule d'indexation et que par conséquent, le Transporteur n'a lui-même aucun incitatif à optimiser les coûts de ces ajouts.

63. La FCEI s'oppose donc à la demande de création d'un facteur Y.
64. Rappelons que le Distributeur a indiqué dans sa preuve (voir HQD8, doc 1) au dossier qu'il a revisité cet élément suite à la décision D-2018-067.
65. Or, qui a-t-il de nouveau dans la décision D-2018-067? Selon la FCEI, il y a deux aspects nouveaux en lien avec cette demande du Distributeur.
66. Mais avant de discuter ces aspects nouveaux, notons certains éléments que la Régie réitère de la décision D-2017-043

[179] Dans sa décision D-2017-043, la Régie reconnaît la nécessité de traiter de certains coûts à l'extérieur de la Formule d'indexation à titre d'exclusion (Facteur Y) ou d'exogène (Facteur Z). [180] La Régie retient les critères suivants dans l'établissement d'éléments de coûts à être traités en Facteur Y : • la récurrence des coûts; • l'imprévisibilité des montants liés aux éléments de coûts; • l'insuffisance du contrôle du Distributeur sur les éléments de coûts; • un seuil de matérialité proposé à 15 M\$, tant pour la création que le maintien d'un élément de coût en Facteur Y. [181] En ce qui a trait au seuil de matérialité, la Régie réserve alors sa décision quant à l'établissement de ce seuil lors de la phase 3. [182] De plus, la Régie considère que le seuil de matérialité doit se vérifier de façon continue, de manière à pouvoir transférer cet élément de coût dans la Formule d'indexation, si le montant n'atteint plus ce seuil.

[183] Pour ce qui est du Facteur Z, la Régie retient les mêmes critères que ceux applicables dans le cas du Facteur Y, à l'exception du critère de récurrence qui doit faire place à celui de l'imprévisibilité de l'émergence de cet élément de coût pendant la durée du MRI. La Régie propose également un seuil de matérialité à 15 M\$.

67. Ce qui distingue un facteur Y d'un facteur Z c'est donc la récurrence des coûts pour le premier qui est remplacée par l'imprévisibilité pour le second.
68. La première nouveauté de D-2018-067 c'est que la Régie clarifie l'objet sur lequel s'applique le seuil de matérialité du facteur Y, soit le montant total de l'élément de coût.

D-2018-067 Paragraphe 215

« [213] Dans sa décision D-2017-043, la Régie propose un seuil de matérialité à 15 M\$ afin d'éviter de reconnaître des Facteurs Y avec des montants non significatifs, favorisant ainsi l'objectif d'allègement

réglementaire. De plus, elle considère que toute variation d'éléments de coûts inférieure à 15 M\$ fait partie du risque d'affaires du Distributeur.

[214] La Régie constate que cette section de sa décision D-2017-043 à propos du seuil de matérialité soulève une certaine confusion quant à l'objet de son application.

[215] À cet effet, la Régie souhaite préciser que le seuil de matérialité s'applique sur le montant total de l'élément de coût.

69. Le deuxième élément nouveau c'est que la Régie spécifie certains éléments qui doivent être considérés comme des exogènes.
70. À cet effet nous vous référons les paragraphes 445 à 474 :

[455] Le Distributeur soumet qu'il peut, dans le cours de ses activités, faire face à des événements imprévisibles, pour lesquels, à défaut d'un traitement en Facteur Z, il n'aurait aucun moyen raisonnable pour récupérer les coûts qu'ils occasionneraient sur la durée du MRI. Selon lui, la nature « imprévisible » s'applique à un événement qu'il ne pouvait prévoir ou dont il n'aurait pu intégrer les coûts au moment de l'établissement des revenus requis assujettis au mécanisme de plafonnement des revenus.

[456] Il réfère, de façon non exhaustive, aux changements touchants le cadre réglementaire, aux demandes découlant de décrets ou changements législatifs, **aux contributions majeures à des projets de raccordement** ou à des projets majeurs (investissements, programmes) non prévus.

[...]

[472] La Régie estime qu'à ce stade, il est prématuré de tenter de définir les éléments de coûts qui pourraient être reconnus à titre de Facteur Z. Elle examinera chaque demande à son mérite, afin d'établir si les conditions de traitement en Facteur Z sont respectées.

[473] En ce qui a trait aux investissements, la décision D-2017-043 a déjà statué que si le Distributeur souhaitait réaliser des investissements majeurs non prévus et d'une ampleur inhabituelle durant le MRI, il pourrait demander à la Régie de traiter de tels investissements en exogène.

[474] Cependant, la Régie précise à la section 5.1 de la présente décision qu'en matière d'investissement, il faut que l'impact annuel sur les revenus requis dépasse le seuil de matérialité de 15 M\$. »

71. La décision indique clairement que les investissements majeurs non prévus doivent être traités comme exogènes.
72. Ce qu'il importe de noter ici, c'est qu'il va de soi que la Régie sait bien qu'un investissement a inévitablement un impact récurrent sur le revenu et que, malgré tout, elle indique que les investissements imprévus doivent être traités comme exogènes et non comme exclusion.
73. Autrement dit, même si un investissement implique un impact récurrent sur le revenu requis, la Régie a clairement établi qu'il s'agissait d'un élément exogène.
74. Les contributions à des projets de raccordement sont des projets d'investissements majeurs et imprévisibles
75. La FCEI soumet donc que le traitement approuvé de l'impact des contributions à des projets de raccordement est à titre de facteur Z et non de facteur Y.
76. De plus, le paragraphe 474 de la décision D-2018-067 indique de manière non équivoque que le seuil de matérialité dans ce cas s'applique sur l'impact annuel sur le revenu requis et non pas sur le montant total de l'élément de coût.
77. Par ailleurs, l'Engagement 8 démontre que le seuil de matérialité pour un facteur Z n'est pas rencontré.
78. La FCEI estime qu'aucun facteur, Y ou Z, n'est requis à la formule d'indexation puisque l'impact sur le revenu requis est inférieur au seuil de matérialité de 15 M\$.
79. Il en résulte que le critère de matérialité s'applique sur l'impact annuel, tel que le Distributeur l'appliquait dans sa preuve et son témoignage. Et non pas tel qu'il l'applique dans l'engagement. En effet, la FCEI note une évolution de la preuve du Distributeur en cours de dossier.
80. Dans sa preuve écrite, bien qu'il demande la création d'un facteur Y, le Distributeur applique le seuil de matérialité sur la base de l'impact annuel.
81. En effet, la preuve mentionne;

« Le Distributeur constate donc que le traitement des contributions dans la Formule d'indexation introduit pour les trois prochaines années un

biais récurrent dont l'impact sur les revenus requis dépasse le seuil de 15 M\$. »⁹

82. Or, l'impact sur les revenus requis est présenté au tableau 8 de cette même pièce et ne laisse aucun doute quant à l'interprétation que le Distributeur donne à ce concept puisque seul l'impact marginal de la contribution de 2018 y est présenté.

83. Cette interprétation est confirmée en audience par le témoin d'HQD lorsqu'il en réitère l'application relativement à l'impact annuel §

« R. Oui. En effet, dans le fond, c'est quand sur les revenus requis, c'est supérieur à quinze millions (15 M\$). Dans ce cas-ci, c'est vingt point quatre millions (20,4 M\$), c'est dans ce cas-là que oui, on dit que ça rencontre le seuil de matérialité. »¹⁰

84. Dans la réponse l'Engagement 8, le Distributeur modifie son approche et applique maintenant le critère sur la valeur totale du compte :

« Le Distributeur souligne également que l'impact sur les revenus requis de la présente simulation, de l'ordre de 52 M\$ annuellement, demeure supérieur à 15 M\$ de 2019 à 2021 malgré la mise à jour. »

85. Bien qu'il conserve la même appellation que dans sa preuve et son témoignage (impact sur le revenu requis annuel), il fait clairement référence à un concept différent.

86. Ainsi, le Distributeur lui-même, bien qu'il ait demandé la création d'un facteur Y, appliquait le critère du facteur Z jusqu'à ce que la mise à jour des données ne soit plus compatible avec sa demande en réponse à laquelle il a simplement changé de critère.

87. La FCEI soumet que l'impact des contributions du Distributeur à des projets de raccordements doit être traité par un facteur Z en vertu de la décision D-2018-067, qu'en l'occurrence, l'impact de cet élément de coût ne rencontre pas le seuil de matérialité de 15 M\$ pour un facteur Z tel que démontré par l'Engagement 8 et que la demande du Distributeur devrait être rejetée.

⁹ référence

¹⁰ référence

Prise en compte des coûts évités du Distributeur par le Transporteur (p.16-18 C-FCEI-0019)

88. Dans sa preuve la FCEI rappelle que l'utilisation des coûts évités vise un objectif d'optimisation économique. En basant ses choix de projets, programmes ou autres, sur les coûts évités, le Distributeur vise à minimiser le coût de desservir ses clients.
89. Le Distributeur ne contrôle toutefois pas la totalité des décisions affectant son coût de service. En particulier, il exerce un contrôle limité sur certaines décisions d'investissement du Transporteur.
90. La FCEI estime que les processus actuels en place entre le Distributeur et le Transporteur ne permettent pas d'atteindre l'objectif d'optimalité des investissements dans l'intérêt public. Elle juge de plus qu'il est de la responsabilité du Distributeur de s'assurer que tous les investissements du Transporteur visant à répondre ses besoins sont dans son meilleur intérêt.
91. La FCEI demande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il mette en place un processus par lequel la réalité complète de ses approvisionnements, y compris la gestion des besoins, serait prise en compte dans les décisions d'investissements du Transporteur.
92. Le Distributeur devrait aussi déposer dans tous les dossiers du Transporteur dans lesquels il n'est pas codemandeur un document certifiant qu'il a analysé le projet et validé que le projet est optimal de son point de vue.

Approvisionnements (p.19-21 C-FCEI-0019)

93. La Régie a demandé au Distributeur dans sa décision D-2017-043¹¹, de produire un indicateur de la gestion de l'approvisionnement en électricité patrimoniale avec pour objectif d'inciter le Distributeur à optimiser ses approvisionnements et notamment son utilisation de l'électricité patrimoniale.
94. Le Distributeur présente un indicateur basé sur la différence entre l'énergie patrimoniale inutilisée (« ÉPI ») minimale théorique ou ÉPI de référence et l'ÉPI réellement observé.
95. La FCEI a conclu dans sa preuve (pp. 20-21) que l'indicateur présenté par le Distributeur ne serait pas utile pour inciter ce dernier à optimiser sa gestion de l'électricité patrimoniale inutilisée et a soumis des pistes de réflexion.

¹¹ Paragraphe 422

96. Rien à l'audience n'amène la FCEI à changer cette recommandation
97. La FCEI estime que l'indicateur présenté par le Distributeur n'est pas adéquat pour l'inciter à optimiser ses approvisionnements, mais recommande de poursuivre la recherche d'un indicateur adéquat.

Stratégie tarifaire (p.21-23 C-FCEI-0019)

Tarif DT

98. La situation relative au tarif DT est connue de longue date et la Régie en discute de temps à autre.
99. Le Distributeur dépose dans la présente demande le suivi d'un projet-pilote sur le télécontrôle résidentiel. Ce projet pilote a permis de confirmer la faisabilité technique de la solution.
100. Le Distributeur a également mené un sondage auprès de la clientèle actuelle et passée du tarif DT afin de sonder leur intérêt pour une telle option.
101. Sur la base de ce sondage, le Distributeur conclut qu'il n'y a pas d'intérêt de la part de la clientèle. Ce sondage était très vague. NS 14 décembre 2018 p. 164 et 165 (Référer plutôt à notre preuve qui est plus étoffée sur ce point, je crois)
102. De plus, elle se base sur une seule question posée dans un sondage qui portait plus largement sur la tarification dynamique. Aucun scénario concret n'a été présenté si ce n'est que d'imposer que l'option serait applicable aux clients du tarif D, mais pas à ceux du tarif DT. Les questions posées ne permettaient en aucune façon aux clients de comprendre que l'option offerte serait plus avantageuse que le tarif DT comme le demandait la Régie.
103. La FCEI demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de déposer dès le prochain dossier une proposition tarifaire pour rendre l'ensemble de la clientèle DT sujet à la télécommande dès le 1^{er} décembre 2020 et qui serait plus avantageuse pour le client que le tarif DT actuel.
104. La FCEI souligne l'importance d'agir rapidement considérant la proportion élevée d'anciens clients du tarif DT qui ne dispose plus des équipements requis pour revenir au tarif tel que révélé par le sondage du Distributeur.

CPC et TPC

105. La FCEI reçoit de manière positive l'introduction des options de tarification dynamique pour la clientèle résidentielle, mais surtout pour la clientèle du tarif G dont les options pour optimiser la facture d'électricité sont très limitées.
106. La FCEI considère toutefois que le calibrage de ces options devrait pencher vers des crédits plus importants et qui reflètent mieux les coûts évités.
107. Nous vous référons au témoignage du témoin de la FCEI à l'Audience (NS vol 14 décembre p. 148 à p. 165)
108. Il apparaît surtout que la compensation offerte est largement insuffisante en particulier au G et au M
109. Pour atteindre 150\$ d'économie, un client devrait réduire sa consommation six fois plus que la moyenne attendue.
110. La FCEI souhaite plutôt que l'on augmente la compensation plutôt que le nombre d'heures d'interruptions
111. FCEI recommande de débiter avec un crédit minimal de 1\$. Il s'agit d'une offre prudente qui laisse amplement de marge de manœuvre pour augmenter le nombre moyen d'heures de pointe critique tout en demeurant rentable pour la clientèle.

Mandat d'expert pour étude de productivité

112. La FCEI croit que deux experts devaient être mandatés.
113. Le tout respectueusement soumis.

Fasken Martineau DuMoulin

Copie conforme

Montréal, ce 19 décembre 2018

(s) Fasken Martineau DuMoulin

Fasken Martineau DuMoulin S.E.N.C.R.L., s.r.l.
Procureurs de l'intervenante FCEI