

**COMMENTAIRES DE LA FCEI RELATIFS À LA RÉPONSE DU  
DISTRIBUTEUR AUX DDR NO 6 ET 8 DE LA RÉGIE ET AUX  
ENGAGEMENTS PRIS LORS DE LA SÉANCE DE TRAVAIL DU  
5 FÉVRIER 2019**

**DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ  
DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2018-2019**

**Préparé dans le cadre du dossier  
R-4057-2018  
de la Régie de l'énergie**

**Par  
Antoine Gosselin**

**Pour  
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante**

**Le 19 février 2019**

## **Table des matières**

1. Contexte.....	3
2. Complément de réponse à la demande de renseignement no 6 de la Régie .....	4
3. Réponse à la demande de renseignement no 8 et réponses aux engagements.....	7
4. Sommaire.....	8

## 1. Contexte

Le 5 décembre 2018, le Distributeur dépose sa réponse à la demande de renseignements no 5 de la Régie.<sup>1</sup> Aux questions 3.1 et 3.2, la Régie demande au Distributeur d'appliquer une méthodologie inspirée de la proposition de l'AHQ-ARQ et d'en commenter les avantages et inconvénients. Parmi les inconvénients, le Distributeur note l'imposition de cibles et de seuils uniformes sans égard à la variabilité intrinsèque de ses indicateurs, soit la variabilité due aux aléas hors de son contrôle. Il est plus particulièrement préoccupé par le fait que la variabilité plus importante de certains indicateurs n'est pas prise en compte.

Le 7 décembre 2018, en suivi de la réponse aux questions 3.1 et 3.2 de la demande de renseignements no 5, la Régie dépose la demande de renseignements no 6 par laquelle elle demande au Distributeur de « proposer des seuils et des cibles spécifiques pour chacun des indicateurs, de façon à les ajuster pour les indicateurs à forte variabilité. »<sup>2</sup>

Le 10 décembre 2018, le Distributeur dépose sa réponse à la demande de renseignements no 6 de la Régie.<sup>3</sup> Le Distributeur y indique qu'il serait en mesure de répondre à la question à la fin janvier.

Le 21 décembre 2018, la Régie émet une lettre procédurale fixant un échéancier de traitement de la réponse à sa demande de renseignements no 6 incluant une séance de travail le 5 février et des commentaires des intervenants.<sup>4</sup>

Le 30 janvier 2019, la Régie formule la demande de renseignements no 8.<sup>5</sup>

Le 31 janvier 2019, le Distributeur dépose un complément de réponse à la demande de renseignements no 6.

Le 1<sup>er</sup> février 2019, la Régie précise la portée de la séance de travail du 5 février 2019.<sup>6</sup>

*« À la suite des réponses fournies par le Distributeur à sa demande de renseignements (DDR) no 6 et à la transmission de sa DDR no 8, la Régie de l'énergie (la Régie) souhaite préciser que la séance de travail qui se tiendra dans la Salle Riopelle à compter de 9 h le 5 février 2019 ne portera que sur les réponses fournies par le Distributeur à la DDR 6 et à*

---

<sup>1</sup> B-0128

<sup>2</sup> A-0060

<sup>3</sup> B-0143

<sup>4</sup> A-0083

<sup>5</sup> A-0088

<sup>6</sup> A-0090

*la DDR 8, incluant le scénario additionnel demandé dans la lettre de la Régie du 21 décembre 2018, afin d'obtenir, s'il y a lieu, des explications de ce dernier sur ces réponses. »*

Le 4 février 2019, le Distributeur dépose la réponse à la demande de renseignements no 8.

Le 5 février 2019, le Distributeur dépose la présentation faite lors de la séance de travail.

Le 12 février, le Distributeur dépose les réponses aux engagements pris lors de la séance de travail de même qu'une mise à jour de la réponse à la demande de renseignements no 6.<sup>7</sup>

Le présent document constitue les commentaires de la FCEI sur la réponse à la demande de renseignement no 6, incluant le complément de réponse sur la réponse à la demande de renseignements no 8 et sur les réponses aux engagements pris lors de la séance de travail.

## **2. Complément de réponse à la demande de renseignement no 6 de la Régie**

La demande de renseignements no 6 par laquelle elle demande au Distributeur de proposer des seuils et des cibles spécifiques pour chacun des indicateurs, de façon à les ajuster pour les indicateurs à forte variabilité.

Le Distributeur débute sa réponse en réitérant les avantages de sa proposition.

*« Le Distributeur rappelle que la méthode qu'il recommande répond aux six principes qui semblent être préconisés par la Régie ainsi qu'à ceux auxquels elle semble accorder de l'importance :*

- *Dans la décision D-2017-022, paragraphe 61 : suivi d'un nombre limité d'indicateurs pertinents à suivre et à analyser d'un point de vue global;*
- *Dans la demande de renseignements no 4<sup>1</sup> (question 12.3), la Régie semble accorder de l'importance à la simplicité des calculs, de la présentation et de l'interprétation des résultats.*

---

<sup>7</sup> B-0168

*La méthode du Distributeur présente également d'autres avantages :*

- *Est une mesure objective;*
- *S'ajuste à la variabilité des indicateurs;*
- *Présente un faible risque de compensation;*
- *Permet une évaluation globale de l'ensemble des facettes de la qualité du service.*

*De plus, la méthode du Distributeur ne se distingue pas d'un point de vue conceptuel de la logique de la méthode de Gazifère qui a déjà été approuvée par la Régie et reconduite par la suite. »*

La FCEI réitère ses réserves quant à cette proposition eu égard principalement au risque de compensation et à la fixation d'objectifs beaucoup trop permissifs.

Le Distributeur poursuit sa réponse en distinguant quatre indicateurs à forte variabilité (IC normalisé, durée moyenne des interruptions par client, délai moyen de réponse téléphonique – clients résidentiels, délai moyen de réponse téléphonique – clients commerciaux) selon un critère basé sur le coefficient de variation. Il applique une correction à la moyenne historique de trois de ces indicateurs pour tenir compte des éléments hors de son contrôle. Il applique ensuite les facteurs de 90 % et 80 % pour obtenir les cibles et les seuils.

La FCEI estime que l'approche soumise par le Distributeur en réponse à la demande de renseignements no 6 de la Régie est inadéquate à plusieurs égards.

D'abord, le traitement proposé pour les indicateurs à forte variabilité est inadéquat et entraîne un biais favorable au Distributeur. En effet, l'approche proposée corrige les cibles et seuils pour tenir compte de la volatilité hors du contrôle du Distributeur, mais ne corrige pas la mesure observée de l'indicateur qui est comparée à ces seuils. Par exemple, dans le cas de l'IC normalisé, les cibles et seuils présument d'un impact climatique défavorable chaque année alors que dans la réalité cet impact n'est présent que certaines années. Le Distributeur est indûment avantagé dès lors que l'impact climatique défavorable ne se concrétise pas. Une approche centrée consisterait à ajuster les mesures annuelles en fonction de l'impact réel des événements climatiques<sup>8</sup> et de comparer ces valeurs aux cibles et seuils corrigés. Les données présentées au tableau E-1 de l'engagement 1 suggèrent que l'information annuelle est disponible pour effectuer un tel ajustement.

De plus, le niveau de correction appliqué au délai moyen de réponse téléphonique – clients commerciaux n'est supporté par aucune analyse.

---

<sup>8</sup> Évènements climatiques autres que les journées d'évènements majeurs

Finalement et surtout, l'utilisation de cibles et seuils basés sur des proportions de 80 % et 90 % conduit à des critères beaucoup trop laxistes pour plusieurs indicateurs. Par exemple, l'écart-type du taux de respect global des interruptions planifiées étant de 1, la cible de 76 se situe à huit écarts-types de la moyenne de 84.<sup>9</sup> Un tel résultat devrait être considéré comme désastreux selon la FCEI. Pourtant, il ne pénaliserait nullement le Distributeur. Des aberrations similaires affectent les indices de satisfaction de la clientèle : l'IC normalisé, le nombre de pannes en basse tension et le délai de raccordement en aérien.

Ces seuils et cibles ne rencontrent donc pas l'objectif énoncé au paragraphe 419 de la décision D-2017-043.

*« [419] La Régie estime opportun, dans l'établissement d'un premier MRI, de prendre des indicateurs existants, dont l'historique est connu, afin de bien calibrer l'indicateur. Il est en effet important de calibrer adéquatement ces indicateurs afin de s'assurer que la qualité de service est maintenue et qu'il y a un réel incitatif pour le Distributeur. » (Nos soulignements)*

Outre les inconvénients mentionnés ci-haut, cette méthode présente l'avantage d'éliminer la compensation entre indicateurs.

De manière générale, la FCEI est étonnée de l'approche adoptée par le Distributeur pour répondre à la demande de renseignements no 6. Le Distributeur identifiant lui-même les avantages de sa proposition au début sa réponse, on aurait pu s'attendre à ce qu'il mette de l'avant une méthode qui aille dans le sens de ces avantages.

La FCEI estime qu'une approche où les cibles et seuils spécifiques à chaque indicateur auraient été établis sur la base de leur écart-type propre aurait été plus appropriée et plus simple que ce que le Distributeur met de l'avant dans sa réponse.

Une telle approche rencontrerait toutes les conditions énoncées par le Distributeur, soient :

- *Suivi d'un nombre limité d'indicateurs pertinents à suivre et à analyser d'un point de vue global;*
- *simplicité des calculs, de la présentation et de l'interprétation des résultats;*
- *Est une mesure objective;*
- *S'ajuste à la variabilité des indicateurs;*
- *Présente un faible risque de compensation;*
- *Permet une évaluation globale de l'ensemble des facettes de la qualité du service.*

---

<sup>9</sup> B-0163, p. 6, Tableau R-1.1A

À titre d'exemple, des seuils  $_1$  et  $_2$  basés sur la moyenne, plus 1 et 2 écarts-types respectivement, produisent les indicateurs globaux suivants :

	2013	2014	2015	2016	2017	Pires résultats
Indicateur global pondéré	0.89	1.00	0.98	1.00	0.87	0,73

Note : Calculé à partir des données de la pièce B-0055. Suppose l'atteinte du seuil<sub>1</sub> lorsque les données sont manquantes ou pour les années non considérées dans le calcul de la moyenne. Moyennes basées sur 2016 et 2017 dans le cas des délais de réponse téléphonique. Moyenne basée sur les années 2015 à 2017 pour l'IC normalisé.

### 3. Réponse à la demande de renseignement no 8 et réponses aux engagements

De manière générale, il ressort à la lecture du complément de réponse à la demande de renseignements no 6, de la réponse à la demande de renseignements no 8 et des réponses aux engagements que le Distributeur cherche un modèle d'évaluation de la performance qui le protège presque parfaitement de toutes les variations hors de son contrôle. Le Distributeur indique notamment :

*« Le Distributeur constate qu'il ne conserverait pas, quatre années sur cinq, la pleine part des écarts de rendement à laquelle il aurait droit selon les règles de partage du MTÉR. Il constate aussi que, pour chaque indicateur, sauf les deux indices de satisfaction de la clientèle (ISC), il perd des points au moins une année sur cinq. À cet égard, le Distributeur souligne également que dans six cas, il n'obtient que la moitié du pointage.*

[...]

*De fait, si les résultats annuels des différents indicateurs sont équivalents à ceux constatés sur la période de référence (2013-2017), le Distributeur n'estime ni juste ni raisonnable qu'il ne puisse conserver l'entièreté de la part des écarts favorables à laquelle il aurait droit selon les règles de partage du MTÉR, compte tenu de l'objectif du mécanisme de liaison des indicateurs de performance à ce dernier, soit de s'assurer que les gains d'efficacité ne soient pas réalisés au détriment de la qualité de service. Or, comme constaté plus haut, selon cette méthode présentée à la question 1.1, le Distributeur perd des points pour chaque indicateur, à l'exception des deux ISC, au moins une année sur cinq. »<sup>10</sup>*

<sup>10</sup> B-0165. p.6

À cet égard, la FCEI estime important de rappeler que l'objectif du mécanisme n'est pas de garantir un rendement ou même une participation à l'excédent de rendement. Il existera toujours une part d'impondérable dans les résultats annuels, que ce soit en termes de coûts, de revenus ou de qualité de service. Cette part d'impondérable est normale et tout à fait acceptable. Il peut arriver que le Distributeur ne perçoive pas la totalité de sa part des excédents de rendement pour des raisons qui sont hors de son contrôle. Il n'y a là rien d'injuste, d'inacceptable, de déraisonnable ou même de problématique à ce que le calibrage n'accorde pas 100 % de la part de l'excédent de rendement du Distributeur sur l'ensemble des données historiques dans la mesure où la probabilité de cette occurrence n'est pas élevée au point de décourager le Distributeur de viser le maintien ou l'amélioration de la qualité de service.<sup>11</sup> La Régie n'a pas à protéger le Distributeur de tous les impondérables. En fait, viser cet objectif pourrait amener la Régie à accepter des critères trop permissifs et, ultimement, nuire au maintien de la qualité de service.

Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue la matérialité relativement faible des sommes en jeu. Par exemple, au rapport annuel 2017, la part de l'excédent de rendement du Distributeur est de 18 M\$. Le pire résultat historique, sur la base des paramètres identifiés par la Régie à la demande de renseignements no 8, est de 71.34. La perte pour le Distributeur aurait donc été de l'ordre de 30 % de 18 M\$ ou environ 5,5 M\$.

Même dans un scénario plus extrême, les sommes en jeu demeurent limitées. Par exemple un excédent de rendement de 300 points de base représente environ 110 M\$. Selon les règles de partage du MTÉR, la part du Distributeur sur ce montant serait d'environ 36 M\$. Même en supposant un résultat de qualité de service global très faible de 50 %, le Distributeur se verrait privé de 18 M\$, soit un montant du même ordre de grandeur que le seuil de matérialité pour les facteurs Y et Z et bien inférieur aux variations des revenus nets des achats de ces dernières années.

Il est évident que dans la très vaste majorité des cas, le montant duquel le Distributeur pourrait être privé sera nul ou relativement modeste.

#### **4. Sommaire**

En somme, la FCEI juge que la réponse fournie par le Distributeur à la demande de renseignements no 6 biaise les résultats pour les indicateurs à forte variabilité et produit des cibles et seuils beaucoup trop permissifs et n'offre pas d'incitatif crédible à maintenir la qualité du service.

---

<sup>11</sup> À l'inverse, il est possible que le Distributeur bénéficie de variations hors de son contrôle.

R-4057-2018

Commentaires de la FCEI

Elle estime de plus qu'une réponse plus adéquate à la demande de renseignements no 6 aurait dû faire intervenir la variabilité propre à chaque indicateur dans la fixation des cibles et seuils. Une telle réponse rencontrerait la totalité des objectifs énoncés par le Distributeur.

La FCEI soumet finalement qu'il n'est pas anormal ni déraisonnable que la calibration du lien entre les indicateurs de qualité de service et le MTÉR puisse engendrer, à l'occasion, des pertes de bonification pour le Distributeur pour des raisons hors de son contrôle. L'incertitude fait partie intégrante de la réalité du Distributeur à plusieurs niveaux, quel que soit le cadre réglementaire en vigueur. Vouloir trop protéger le Distributeur de ces aléas affaiblira inévitablement l'incitatif au maintien de la qualité de service.