

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-4057-2018  
PHASE 1

---

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

CAUSE TARIFAIRE 2019-2020  
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

---

HYDRO-QUÉBEC  
En sa qualité de Distributeur

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)  
Et  
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE  
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE  
(AQLPA)

Intervenantes

---

**PARACHÈVEMENT DU MÉCANISME DE RÉGLEMENTATION INCITATIVE (MRI) D'HYDRO-QUÉBEC  
DISTRIBUTION**

**MÉMOIRE**

Jacques Fontaine, Consultant en énergie

Préparé pour:  
Stratégies Énergétiques (S.É.)  
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 15 novembre 2018  
v.r. Le 14 décembre 2018



## SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le second chiffre du numéro de la recommandation correspond au numéro du chapitre du présent rapport.

### **RECOMMANDATION NO. 1-2-1 (V.R. AU 2<sup>E</sup> PARAGRAPHE) LES FACTEURS D'EXCLUSIONS (Y) ET EXOGÈNES (Z)**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter l'introduction au *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* d'Hydro-Québec Distribution (HQD) du **nouveau facteur d'exclusion Y portant sur le montant des contributions annuelles des clients à des projets de raccordement**, car un tel poste de revenus rencontre les critères fixés par la Régie de l'énergie quant à la récurrence, l'imprévisibilité des montants et l'absence de contrôle. De plus, un tel poste dépasse le seuil de matérialité de 15 M\$ identifié pour admettre un facteur d'exclusion Y.

Sans nous prononcer sur le cas particulier de la croissance de la durée de vie des transformateurs aériens de distribution, nous recommandons à la Régie de l'énergie de **reconnaître comme facteur exogène Z l'impact financier des révisions de durée de vie des actifs**, parce que celui-ci ne relève pas du contrôle des opérations du Distributeur. Par souci de cohérence réglementaire, nous croyons que ce caractère exogène devrait s'appliquer indépendamment de leur niveau de matérialité, ceci afin d'éviter le risque de le traiter différemment d'une année à l'autre. Cet impact pourrait, au lieu d'être traité comme exogène, être alternativement traité comme un facteur d'exclusion Y en raison de sa récurrence.

Nous sommes très fortement en accord avec la proposition d'Hydro-Québec Distribution (HQD) de lui permettre d'avance de **traiter comme exogène (facteur Z) tout impact, débiteur ou créditeur, découlant de tout événement imprévisible**. Nous recommandons à la Régie de l'énergie de l'accepter. Cela est conforme au principe-même du caractère exogène. Certes la qualification d'un événement comme étant imprévisible demeurera toujours sujette à interprétation. Mais, comme le note le Distributeur, ce facteur Z et son compte de neutralisation seront par la suite examinés par la Régie dans le cadre du dossier tarifaire subséquent et celle-ci se prononcera alors, au cas le cas, sur la qualification à titre d'exogène (Facteur Z) des coûts comptabilisés dans ce compte et sur la pertinence et les modalités de disposition du compte de neutralisation.

**RECOMMANDATION NO. 1-3.1 (v.r.)****LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SERVANT À LA CONSTITUTION D'UN INDICE GLOBAL DU MAINTIEN DE LA QUALITÉ DU SERVICE (IMQ)**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter **les indicateurs de performance proposés par Hydro-Québec Distribution** pour le *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)* intégré à son *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*, avec les réserves qui suivent.

En premier lieu, il serait souhaitable que les deux indicateurs proposés de *Délai moyen de réponse téléphonique (DMR - Clients résidentiels et Clients commerciaux)* soient amendés de manière à capter aussi a) le taux d'**appels abandonnés par le client** et b) le taux d'**appels refusés ou manqués par le système téléphonique de HQD**, c) le tout en tenant compte des **clients qui laissent un message ou prennent un rendez-vous et qui sont effectivement rappelés par HQD**. Les indicateurs ainsi amendés capteront ainsi mieux la réalité qu'ils sont censés capter, à savoir la capacité du client d'obtenir une réponse lorsqu'il téléphone à HQD.

Nous proposons également d'ajouter un **indicateur de continuité de service applicable aux réseaux autonomes**. Il est en effet fermement connu et établi que la continuité de service en de nombreux réseaux autonomes est dix fois moindre que celle du réseau autonome; le *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* ne peut ignorer ce problème majeur. Cet indicateur, calculé en minutes, aurait une cible établie de la même façon que les autres indicateurs. Si l'historique n'est pas disponible, le Distributeur pourra estimer une cible. Nous suggérons une pondération de 3,0 % pour cet indicateur en ramenant à 5,66 % chacun la pondération des trois autres indicateurs de la fiabilité du service électrique. L'introduction de cet indicateur constituerait un geste significatif qui démontrerait que le Distributeur considère équitablement tous ses clients.

Un indicateur de **continuité de service pan-québécois dans les zones dont la densité est de 10 habitants ou moins par km<sup>2</sup>**, tel que proposé par l'expert Robert Newton Lowrie pour l'AQCIE-CIFQ aurait certes aussi été intéressant, mais nous ne croyons pas qu'HQD dispose couramment de ce type de donnée ventilée. Les données de continuité de service par région administrative du Québec ne correspondent en effet pas aux zones de densité de 10 habitants ou moins par km<sup>2</sup>. De plus, l'on devrait s'assurer de la constance des zones de faible densité mesurées, afin de permettre le suivi interannuel.

Nous proposons également l'ajout d'un indicateur de **réduction du diesel chez HQD (ce qui, dans les faits, survient en réseaux autonomes)**, comme l'expert de HQD, Monsieur Coyne l'avait d'ailleurs lui-même proposé.

Nous sommes d'accord avec la **période de cinq ans proposée par le Distributeur pour établir ses cibles de performance** car cette période est suffisamment longue pour dépasser le niveau conjoncturel tout en étant suffisamment courte pour tenir compte de l'évolution du contexte d'affaires du Distributeur. Pour des motifs de stabilité et de simplicité, nous ne pensons pas que (pour le Délai moyen de réponse téléphonique ou pour tout autre indicateur), l'on devrait réduire, indicateur par indicateur, cette durée de référence au simple motif que des améliorations de performance auraient pu déjà survenir quant à l'un ou l'autre de ces indicateurs au cours des cinq dernières années.

**RECOMMANDATION NO. 1-4-1 (V.R.)****LA MANIÈRE DONT LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SONT UTILISÉS DANS LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES ÉCARTS DE RENDEMENT (MTER)**

Nous craignons que l'adoption, au *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)* d'Hydro-Québec Distribution, d'une méthode de partage qui rende systématiquement improbable l'obtention par le Distributeur de son plein partage permmissible ne l'amène, à la longue, à réduire ses efforts pour améliorer son efficience.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de retenir un mode d'utilisation des indicateurs de performance d'Hydro-Québec Distribution (HQD), au sein de son *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)*, qui lui offre une probabilité raisonnable d'obtenir son plein partage permmissible, possiblement en s'inspirant du propre mécanisme d'Énergir.

**RECOMMANDATION NO. 1-5-1 (V.R.)****LA CLAUSE DE SORTIE**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter que le *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* d'Hydro-Québec Distribution (HQD) prévoit qu'une sortie du Mécanisme interviendrait advenant un écart de rendement supérieur ou inférieur à 150 points de base par rapport au taux de rendement autorisé de 8,2 %, après application du MTÉR et sur une base annuelle.

Nous notons en effet que, du côté positif une telle hypothèse a selon nous une faible chance d'occurrence (14,3 %) et que du côté négatif, sa probabilité d'occurrence est plus faible, voire nulle. Par ailleurs nous sommes d'accord à ne considérer une clause de sortie que sur les résultats d'une seule année vu que la durée du MRI du Distributeur est de quatre ans et que les revenus requis de la première année sont basés sur le coût de service.

Normalement, en pratique, la sortie du mécanisme amènerait un retour au moins temporaire à la tarification selon le coût de service, le temps que la Régie tienne les audiences nécessaires à la détermination éventuelle d'un mécanisme bonifié.

**RECOMMANDATION NO. 1-6-1 (NOUVELLE)****L'ÉTUDE DE PRODUCTIVITÉ MULTIFACTORIELLE (PMF) À VENIR**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'examiner en Phase 2 du présent dossier la méthodologie de la future *Étude de productivité multifactorielle (PMF)* qui servira à modifier le Facture X du *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*.



## TABLE DES MATIÈRES (v.r.)

<b>1 - LE MANDAT .....</b>	<b>1</b>
<b>2 – LA NOUVELLE EXCLUSION (FACTEUR Y) ET LES NOUVEAUX EXOGÈNES (FACTEURS Z) DU MÉCANISME PROPOSÉS PAR LE DISTRIBUTEUR.....</b>	<b>2</b>
2.1    LE NOUVEAU FACTEUR D'EXCLUSION (Y) PROPOSÉ PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), LE MONTANT DES CONTRIBUTIONS DES CLIENTS À DES PROJETS DE RACCORDEMENT .....	2
2.2    LE NOUVEAU FACTEUR EXOGÈNE (Z) PROPOSÉ PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), L'IMPACT SUR L'AMORTISSEMENT DES MODIFICATIONS DES DURÉES DE VIE DES ACTIFS (QUE CET IMPACT SOIT INFÉRIEUR OU SUPÉRIEUR À 15 M\$).....	6
2.3    LE NOUVEAU FACTEUR EXOGÈNE (Z) GÉNÉRIQUE PROPOSÉ PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), QUI COMPTABILISERAIT TOUT IMPACT, DÉBITEUR OU CRÉDITEUR, DÉCOULANT DE TOUT ÉVÉNEMENT IMPRÉVISIBLE.....	8
2.4    CONCLUSION ET RECOMMANDATION SUR LES NOUVEAUX FACTEUR D'EXCLUSION (Y) ET EXOGÈNES (Z) PROPOSÉS PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD).....	10
<b>3 - LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SERVANT À LA CONSTITUTION D'UN INDICE GLOBAL DU MAINTIEN DE LA QUALITÉ DU SERVICE (IMQ) .....</b>	<b>11</b>
<b>4 - LA MANIÈRE DONT LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SONT UTILISÉS DANS LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES ÉCARTS DE RENDEMENT (MTER).....</b>	<b>21</b>
<b>5 - LA CLAUSE DE SORTIE .....</b>	<b>26</b>
<b>6 - L'ÉTUDE DE PRODUCTIVITÉ MULTIFACTORIELLE (PMF) À VENIR.....</b>	<b>31</b>
<b>7 - CONCLUSION .....</b>	<b>34</b>





## 1

**LE MANDAT**

1 - Dans le présent dossier, Hydro-Québec Distribution (ci-après « HQD » ou « le Distributeur ») dépose pour son *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*, dont l'établissement a débuté au dossier de la Régie de l'énergie R-3897-2014 et R-4011-2017, sa proposition d'indicateurs de performance, de lien entre ceux-ci et son *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)* inclus au MRI, une clause de sortie, un nouveau facteur d'exclusion Y et un nouveau facteur exogène Z ainsi qu'un facteur exogène Z générique pour tenir compte d'événements non prévisibles en réseaux autonomes

2 - *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et *l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* ont requis nos services aux fins de préparer le présent mémoire sur ce sujet.

3 - **La présente constitue le fruit de nos travaux et est remis à nos clientes afin d'être déposé par elle auprès de la Régie de l'énergie dans ce dossier.**

## 2

## LA NOUVELLE EXCLUSION (FACTEUR Y) ET LES NOUVEAUX EXOGÈNES (FACTEURS Z) DU MÉCANISME PROPOSÉS PAR LE DISTRIBUTEUR

### 2.1 LE NOUVEAU FACTEUR D'EXCLUSION (Y) PROPOSÉ PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), LE MONTANT DES CONTRIBUTIONS DES CLIENTS À DES PROJETS DE RACCORDEMENT

4 - Le Distributeur propose l'introduction d'un nouveau facteur d'exclusion Y dans son *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*, le montant des contributions de clients à des projets de raccordement :

*Du fait de l'intégration de l'amortissement des actifs en service et du rendement sur la base de tarification à la Formule d'indexation, il découle que l'impact sur les revenus requis des contributions à des projets de raccordement est également inclus dans l'enveloppe de coûts indexés:*

*Dans le cadre de l'examen de la présente demande, le Distributeur juge donc nécessaire de revenir sur la question du traitement des contributions à des projets de raccordement en regard des critères récemment confirmés par la Régie dans sa décision D-2018-067 pour la détermination des éléments pouvant être soustraits de l'application de la Formule d'indexation. **Dans le cas particulier de ces contributions, le Distributeur opte pour un traitement à titre d'exclusion, en raison des caractéristiques de l'élément de coût en question.***<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0021, HQD-8, Document 1, page 10, lignes 1 à 4 et page 11, lignes 11 à 16.

5 - Le tableau suivant montre l'évolution des contributions annuelles des clients à des projets de raccordement :

Tableau 2.1 Évolution des contributions annuelles à des projets de raccordement (M\$) <sup>2</sup>

Année	Autorisé <sup>(1)</sup>	Année de base	Réel	Écart Réel - autorisé
2006			76,0	76,0
2007		20,2	-4,5	-4,5
2008		-0,3	-5,8	-5,8
2009			-1,2	-1,2
2010	-3,6	-3,6	-2,8	0,8
2011	-0,2	-0,4	-0,3	-0,1
2012	87,0	-19,0	-24,2	-111,2
2013	60,6	31,3	32,9	-27,7
2014	6,5	-4,7		-6,5
2015	212,0	114,5	116,7	-95,3
2016	155,7	212,2	215,5	59,8
2017	30,3	7,5	2,8	-27,5
2018	142,8	238,6		
2019	13,2			
Moyenne	70,4	54,2	36,8	-11,9
Écart type	76,3	92,0	72,6	52,8

(1) Année témoin pour 2019

6 - Nous constatons du tableau précédent que l'écart type est supérieur à la fois pour les montants autorisés, ceux révisés à l'année de base ainsi que de ceux constatés au réel à leur moyenne respective et très fortement supérieur à la moyenne dans le cas des écarts entre les montants autorisés et les contributions réelles à des projets de raccordement.

7 - Le Distributeur confirme également la volatilité des prévisions des contributions annuelles des clients à des projets de raccordement :

*[...] le contexte économique, les besoins des partenaires d'affaires, les délais entre l'établissement de la prévision de la demande et la planification, l'autorisation et la réalisation des projets influencent la prévision des*

<sup>2</sup> **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0021, HQD-8, Document 1, Tableau 7, page 11.

*contributions et expliquent les écarts constatés au fil des années. **Ces éléments affaiblissent l'acuité des prévisions des contributions à des projets de raccordement faisant en sorte que les contributions réelles peuvent être significativement différentes des contributions autorisées.***

*Bien que la mise à jour du plan des charges soit au cœur de l'établissement de la prévision de la contribution requise, le Distributeur réitère que **la prévision est également tributaire de nombreux aléas.** À titre d'exemple, l'abandon par un client d'un projet d'implantation ou le report de la date de mise en service des projets liés aux appels d'offre éoliens peuvent être une source d'écart, ces exemples illustrant le fait que le Distributeur n'a pas de contrôle sur<sup>13</sup> les contributions à des projets de raccordement.<sup>3</sup>*

8 - Notre tableau précédent nous permet de confirmer la récurrence et le niveau significatif des écarts constatés entre la prévision et la réalité du montant des contributions annuelles des clients à des projets de raccordement.

9 - Hydro-Québec Distribution conclut que la récurrence, l'imprévisibilité des montants et l'absence de contrôle de sa part quant montant des contributions annuelles des clients à des projets de raccordement **justifient de le traiter en tant que facteur d'exclusion Y**, ce avec quoi nous sommes en accord :

*Dans ce contexte, le Distributeur constate que les critères de récurrence, d'imprévisibilité des montants et d'absence de contrôle retenus par la Régie pour les Facteurs Y s'appliquent aux contributions à des projets de raccordement.<sup>4</sup>*

---

<sup>3</sup> **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0021, HQD-8, Document 1, page 12, lignes 2 à 13. Souligné en caractère gras par nous.

<sup>4</sup> **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0021, HQD-8, Document 1, page 12, lignes 14 à 16.

10 - Nous recommandons donc à la Régie de l'énergie d'accepter l'introduction au *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* d'Hydro-Québec Distribution (HQD) du nouveau facteur d'exclusion Y portant sur le montant des contributions annuelles des clients à des projets de raccordement, car un tel poste de revenus rencontre les critères fixés par la Régie de l'énergie quant à la récurrence, l'imprévisibilité des montants et l'absence de contrôle. De plus, un tel poste dépasse le seuil de matérialité de 15 M\$ identifié pour admettre un facteur d'exclusion Y.

**2.2 LE NOUVEAU FACTEUR EXOGENE (Z) PROPOSÉ PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), L'IMPACT SUR L'AMORTISSEMENT DES MODIFICATIONS DES DURÉES DE VIE DES ACTIFS (QUE CET IMPACT SOIT INFÉRIEUR OU SUPÉRIEUR À 15 M\$)**

11 - Hydro-Québec Distribution propose d'ajouter, en tant que facteur exogène (Z) à son *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*, l'impact sur l'amortissement des modifications des durées de vie des actifs, que cet impact soit inférieur ou supérieur à 15 M\$ :

*Dans sa décision D-2017-043, la Régie juge que l'amortissement est un des éléments couverts par la Formule d'indexation. L'amortissement étant inclus dans la formule et de ce fait, étant indexé à chacune des trois années pour lesquelles s'applique l'indexation, la date d'application des révisions des durées de vie utile n'est plus un élément affectant le niveau d'amortissement demandé aux fins de fixation des tarifs. Dans ce contexte, il apparaît au Distributeur que, d'un point de vue réglementaire, les révisions de durée de vie utile peuvent s'appliquer aux mêmes dates que celles d'application pour les états financiers à vocation générale. De plus, le Distributeur considère que ce traitement doit s'appliquer à l'ensemble des révisions de durées de vie utile puisqu'il serait impraticable d'avoir deux traitements distincts selon que l'impact soit inférieur ou supérieur à 15 M\$.<sup>5</sup>*

12 - Le tableau suivant illustre les sommes impliquées :

Tableau 2.2 impact financier des révisions des durées de vie utile<sup>6</sup>

Catégories d'immobilisation	Durée de vie avant révision (années)	Durée de vie après révision (années)	Impact 2018 (M\$)	Impact 2019 (M\$)
Transformateur aérien de distribution de tension	30	40	-31,2	-38,2
Interrupteur aérien de distribution	25	25	-2,6	-3,4
Compteur mesurage spécialisé	10	10	Aucun	Aucun
Libre-service WEB	3	8	0,1	0,1
Logiciel qualité des contacts	5	9	0,2	0,2

<sup>5</sup> **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0010, HQD-3, Document 2, page 15, lignes 7 à 11 et page 16, lignes 1 à 6.

<sup>6</sup> **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0010, HQD-3, Document 2, Tableau 7, page 17.

13 - Sans nous prononcer sur le cas particulier de la croissance de la durée de vie des transformateurs aériens de distribution, nous recommandons à la Régie de l'énergie de reconnaître comme facteur exogène Z l'impact financier des révisions de durée de vie des actifs, parce que celui-ci ne relève pas du contrôle des opérations du Distributeur.

14 - Par souci de cohérence réglementaire, nous croyons que ce caractère exogène devrait s'appliquer à l'ensemble des impacts résultant de la révision de durée de vie des actifs, indépendamment de leur niveau de matérialité devrait s'appliquer indépendamment de leur niveau de matérialité, ceci afin d'éviter le risque de le traiter différemment d'une année à l'autre. Cet impact pourrait, au lieu d'être traité comme exogène, être alternativement traité comme un facteur d'exclusion Y en raison de sa récurrence. Voir notamment RÉGIE DE L'ÉNERGIE (M<sup>e</sup> Simon Turmel pour la Formation), Dossier R-4057-2018, [Pièce A-0069](#), n.s. vol. 6, 12 décembre 2018, Question 200, pp. 199-200.

**2.3 LE NOUVEAU FACTEUR EXOGÈNE (Z) GÉNÉRIQUE PROPOSÉ PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD), QUI COMPTABILISERAIT TOUT IMPACT, DÉBITEUR OU CRÉDITEUR, DÉCOULANT DE TOUT ÉVÉNEMENT IMPRÉVISIBLE**

15 - Le Distributeur demande aussi l'introduction d'un facteur Z générique qui comptabiliserait tout impact, débiteur ou créditeur, découlant de tout événement imprévisible. De plus, il propose d'y adjoindre un compte de neutralisation lorsque l'impact pour une année donnée, n'a pu être intégré dans l'établissement des revenus requis. Ce compte agissant de la même façon qu'un compte d'écarts et de reports.<sup>7</sup>

Voici le raisonnement du Distributeur :

*Dans sa décision D-2017-043, la Régie reconnaît qu'il est nécessaire de traiter certains coûts à l'extérieur de la Formule d'indexation par le biais d'un Facteur Y ou d'un Facteur Z et fixe les critères pour l'établissement des coûts à traiter en Y ou Z.*

*Dans sa décision D-2018-067, elle reconnaît à titre d'exogènes (Facteur Z) les événements imprévisibles en réseaux autonomes et les coûts des pannes majeures.*

*Comme mentionné au dossier R-4011-2017, outre les événements imprévisibles en réseaux autonomes et les pannes majeures, le Distributeur peut, dans le cours de ses activités, faire face à d'autres événements de nature imprévisible 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. La nature « imprévisible » s'entend ici par un événement dont le Distributeur ne peut prévoir l'occurrence (hors de son contrôle) mais aussi par un événement dont le Distributeur n'a pu intégrer les coûts au moment de l'établissement des revenus requis assujettis au mécanisme de plafonnement des revenus.*

**De par sa nature, un événement imprévisible engendre inévitablement un délai entre le moment du constat de l'événement, l'évaluation des impacts et le dépôt d'une demande à la Régie.**<sup>8</sup>

<sup>7</sup> HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0010, HQD-3, Document 2, page 19, lignes 17 à 22.

<sup>8</sup> HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0010, HQD-3, Document 2, page 18, lignes 17 à 24, page 19, lignes 1 à 11, et lignes 15 à 17. Souligné en caractère gras par nous.



16 - Nous sommes très fortement en accord avec la proposition d'Hydro-Québec Distribution (HQD) de lui permettre d'avance de traiter comme exogène (facteur Z) tout impact, débiteur ou créditeur, découlant de tout événement imprévisible. Nous recommandons à la Régie de l'énergie de l'accepter. Cela est conforme au principe-même du caractère exogène.

Certes la qualification d'un événement comme étant imprévisible demeurera toujours sujette à interprétation. Mais, comme le note le Distributeur, ce facteur Z et son compte de neutralisation seront par la suite examinés par la Régie dans le cadre du dossier tarifaire subséquent et celle-ci se prononcera alors, au cas le cas, sur la qualification à titre d'exogène (Facteur Z) des coûts comptabilisés dans ce compte et sur la pertinence et les modalités de disposition du compte de neutralisation.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0010, HQD-3, Document 2, page 19, lignes 24 à 28.

## 2.4 CONCLUSION ET RECOMMANDATION SUR LES NOUVEAUX FACTEUR D'EXCLUSION (Y) ET EXOGÈNES (Z) PROPOSÉS PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)

### **RECOMMANDATION NO. 1-2-1 (V.R. AU 2<sup>E</sup> PARAGRAPHE) LES FACTEURS D'EXCLUSIONS (Y) ET EXOGÈNES (Z)**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter l'introduction au *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* d'Hydro-Québec Distribution (HQD) du **nouveau facteur d'exclusion Y portant sur le montant des contributions annuelles des clients à des projets de raccordement**, car un tel poste de revenus rencontre les critères fixés par la Régie de l'énergie quant à la récurrence, l'imprévisibilité des montants et l'absence de contrôle. De plus, un tel poste dépasse le seuil de matérialité de 15 M\$ identifié pour admettre un facteur d'exclusion Y.

Sans nous prononcer sur le cas particulier de la croissance de la durée de vie des transformateurs aériens de distribution, nous recommandons à la Régie de l'énergie de **reconnaitre comme facteur exogène Z l'impact financier des révisions de durée de vie des actifs**, parce que celui-ci ne relève pas du contrôle des opérations du Distributeur. Par souci de cohérence réglementaire, nous croyons que ce caractère exogène devrait s'appliquer indépendamment de leur niveau de matérialité, ceci afin d'éviter le risque de le traiter différemment d'une année à l'autre. Cet impact pourrait, au lieu d'être traité comme exogène, être alternativement traité comme un facteur d'exclusion Y en raison de sa récurrence.

Nous sommes très fortement en accord avec la proposition d'Hydro-Québec Distribution (HQD) de lui permettre d'avance de **traiter comme exogène (facteur Z) tout impact, débiteur ou créditeur, découlant de tout événement imprévisible**. Nous recommandons à la Régie de l'énergie de l'accepter. Cela est conforme au principe-même du caractère exogène. Certes la qualification d'un événement comme étant imprévisible demeurera toujours sujette à interprétation. Mais, comme le note le Distributeur, ce facteur Z et son compte de neutralisation seront par la suite examinés par la Régie dans le cadre du dossier tarifaire subséquent et celle-ci se prononcera alors, au cas le cas, sur la qualification à titre d'exogène (Facteur Z) des coûts comptabilisés dans ce compte et sur la pertinence et les modalités de disposition du compte de neutralisation.

## 3

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SERVANT À LA CONSTITUTION D'UN INDICE  
GLOBAL DU MAINTIEN DE LA QUALITÉ DU SERVICE (IMQ)

**16a-** La Régie a demandé à Hydro-Québec Distribution l'introduction des indicateurs de performance suivants pour le Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR) intégré à son son mécanisme de réglementation incitative (MRI) :

*[420] Ainsi, dans le cadre du MRI de première génération, la Régie favorise la mise en place d'indicateurs de performance qui sont rattachés à la qualité de service. Liés au MTÉR et à des cibles de performance, les indicateurs présentés par le Distributeur lors de la phase 3 du présent dossier devront s'inspirer de ceux utilisés actuellement dans le cadre des dossiers tarifaires et couvrir **notamment** les champs d'intervention suivants :*

- satisfaction de la clientèle;
- fiabilité du service;
- alimentation électrique;
- service à la clientèle;
- sécurité du public et des employés <sup>10</sup>

Le Distributeur ajoute aussi les critères suivants Les indicateurs doivent :

- Être sous son contrôle.
- Être en lien avec sa mission de base,
- Être facilement mesurables. <sup>11</sup>

**17 -** Pour répondre à cette demande, le Distributeur propose les indicateurs suivants avec les cibles et la pondération indiquée :

<sup>10</sup> **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3897-2014, Phase 1, Pièce A-0167, [Décision D-2018-001](#), Paragraphe 158, page 40. Souligné en caractère gras par nous.

<sup>11</sup> **HYDRO-QUÉBEC-DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0011, HQD-3, Document 3, page 7, lignes 11 à 13.

Tableau 3.1

Indicateurs proposés par le Distributeur avec les cibles et la pondération indiquées <sup>12</sup>

Indicateur	Unité de mesure	Cible	Pondération
<b>Satisfaction de la clientèle (20%)</b>			
ISC combiné R-C-A	Indice sur 10	8,15	15%
ISC Grande puissance	Indice sur 10	8,50	5%
<b>Fiabilité du service électrique (20%)</b>			
Indice de continuité normalisé	Minutes	139	6,66%
Nombre de pannes basse tension	Nombre	26 690	6,67%
Durée moyenne des interruptions par client	Minutes	138	6,67%
<b>Alimentation électrique (20%)</b>			
Délai moyen de raccordement simple en aérien	Jours	6,8	10%
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	84%	10%
<b>Services à la clientèle (20%)</b>			
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	Secondes	156	17%
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	Secondes	151	3%
<b>Sécurité (20%)</b>			
Taux de fréquence des accidents	Nombre par 200 000 heures travaillées	3,3	20%

**17a** - Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter **les indicateurs de performance proposés par Hydro-Québec Distribution** pour le *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)* intégré à son *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*, mais avec les réserves qui suivent.

**17b** - En premier lieu, il nous semble que les deux indicateurs proposés de *Délai moyen de réponse téléphonique (DMR - Clients résidentiels et Clients commerciaux)* **sont incomplets et ne permettent pas de capter la réalité qu'ils sont censés capter.**

<sup>12</sup> **HYDRO-QUÉBEC-DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0011, HQD-3, Document 3, Tableau 2, page 12.

Un indicateur limité au *Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)* ne capte en effet que les appels de clients qui réussissent à ce que leur appel soit placé dans « *la file d'attente* » des appels téléphoniques et qui y demeurent jusqu'à ce qu'un employé de HQD leur réponde.

Trois réalités fondamentales échappent donc à un indicateur limité au *Délai moyen de réponse téléphonique* :

- a) Le taux d'**appels abandonnés par le client**, c'est-à-dire des appels des clients qui réussissent à ce que leur appel soit placé dans « *la file d'attente* », mais qui raccrochent avant qu'un employé de HQD leur réponde. Cette information est couramment disponible de la part d'Hydro-Québec Distribution et est régulièrement fournie dans son document sur l'efficacité (HQD, Dossier R-4057-2018, [Pièce B-0008, HQD-2, Doc. 1](#), pages 10 et 20). À ce sujet, Hydro-Québec Distribution fournit les définitions suivantes :

***Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)***

*Définition : Mesure le délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient la communication avec un représentant clientèle.*

***Taux d'abandon téléphonique***

*Définition : Taux de clients ayant raccroché alors qu'ils attendaient en file (clients ayant fait leur choix au menu Réponse Vocale Interactive et en attente d'une réponse d'un représentant).*

- b) Le taux d'**appels refusés ou manqués par le système téléphonique de HQD**, c'est-à-dire des appels des clients :
- i) qui, après avoir été mis en attente, sont raccrochés par le système d'Hydro-Québec lui-même pour cause de surcharge ou
  - ii) qui ne réussissent pas à être placé dans « *la file d'attente* », parce que le système téléphonique de HQD leur indique être surchargé et leur demande de raccrocher.

Ces informations sont également couramment disponibles de la part d'Hydro-Québec Distribution, sur une base annuelle, comme l'illustre la pièce **HQD**, Dossier R-3933-2015, [Pièce B-0084, HQD-16, Doc. 8](#), pages 21-22, Réponses de HQD aux questions 1.16(d) et 1.16(e) de SÉ-AQLPA dont les Tableaux R-1.16(d) et R-1.16(e) ci-après :

Le tableau R-1.16 d) présente le Taux d'abandon téléphonique lorsque le système téléphonique d'Hydro-Québec raccroche après que l'appel eut été placé en attente.

TABLEAU R-1.16 D) :  
TAUX D'ABANDON ASSOCIÉ AU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE D'HYDRO-QUÉBEC

	2013*	2014	2015**
Résidentiel	22,9%	15,3%	14,4%
Commercial		6,6%	3,1%

\* Pour 2013, l'information n'est pas disponible séparément pour le résidentiel et le commercial.

\*\* Résultats au 30 juin.

TABLEAU R-1.16 E) :  
NOMBRE D'APPELS MANQUÉS

2013	2014	2015*
1 784 804	887 963	416 818

\* Résultats au 30 juin.

Note : Le taux des appels ayant soit été abandonnés par les clients soit refusés ou manqués par le système téléphonique (*cumulant tel que susdit i) les appels en file d'attente raccrochés par HQD elle-même et ii) les appels ne réussissant pas à être placés en file d'attente*) représentait entre 21,4 % et 25,4 % de tous les appels téléphoniques reçus en 2013-2015 (**SÉ-AQLPA**, Dossier R-3933-2015, [Pièce C-SÉ-AQLPA-0010](#), [SÉ-AQLPA-3, Doc. 1](#), pages 6-8). Nous comprenons certes que ce taux a, depuis lors, substantiellement décru suite à l'amélioration des options téléphoniques offertes, mais sans être annulé (Voir notamment au sujet des appels manqués : **HQD (Mme. Martine Filion)**, Dossier R-4057-2018, [Pièce A-0069](#), n.s. vol. 6, le 12 décembre 2018, page 146 à la ligne 5 et page 148 aux lignes 8-19). Il est donc opportun d'inclure ce taux à la mesure globale du temps de réponse téléphonique.

- c) Le tout en tenant compte aussi du délai de réponse des **clients qui laissent un message ou prennent un rendez-vous et qui sont effectivement rappelés par HQD**.

Il serait donc souhaitable que les deux indicateurs proposés de *Délai moyen de réponse téléphonique (DMR - Clients résidentiels et Clients commerciaux)* soient amendés de manière à capter aussi a) le taux d'**appels abandonnés par le client** et b) le taux d'**appels refusés ou manqués par le système téléphonique de HQD**, c) le tout en tenant compte des **clients qui laissent un message ou prennent un rendez-vous et qui sont effectivement rappelés par HQD**.

Tel que mentionné, toutes ces informations sont couramment disponibles de la part d'Hydro-Québec Distribution, sur une base annuelle.

Les indicateurs ainsi amendés capteront ainsi mieux la réalité qu'ils sont censés capter, à savoir la capacité du client d'obtenir une réponse lorsqu'il téléphone à HQD.

18 - **Nous recommandons également** à la Régie de l'énergie d'ajouter, dans la catégorie fiabilité du service électrique, un indicateur additionnel de continuité de service applicable aux réseaux autonomes. Il est en effet fermement connu et établi que la continuité de service en de nombreux réseaux autonomes est dix fois moindre que celle du réseau autonome; le *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* ne peut ignorer ce problème majeur.

L'indicateur de continuité de service spécifique aux réseaux autonomes constitue une donnée déjà disponible et d'ailleurs déjà fournie au besoin par le Distributeur à la Régie lorsqu'elle demande des autorisations spécifiques pour de tels réseaux.

L'indicateur que nous proposons (indice de continuité de service applicable aux réseaux autonomes) serait exprimé en minutes, la cible serait établie de la même façon que les autres indicateurs du Distributeur. Quant à sa pondération, nous proposons une pondération de 3,0 %. Les trois autres indicateurs de la catégorie fiabilité du service électrique seraient ainsi ramenés à une pondération de 5,66 % chacun.

Advenant que le Distributeur objecte qu'il ne possède pas le mesurage requis pour établir ces cibles, nous proposons alors qu'il fixe une cible estimée pour compenser l'absence de données antérieures.

L'introduction de cet indicateur constituerait un geste significatif qui démontrerait que le Distributeur considère équitablement tous ses clients.

Un indicateur de continuité de service pan-québécois pour les zones dont la densité est de 10 habitants ou moins par km<sup>2</sup>, tel que proposé par l'expert Robert Newton Lowrie pour l'AQCIE-CIFQ (**AQCIE-CIFQ**, Dossier R-4057-2018, [Pièce C-AQCIE-CIFQ-0024](#), page 4, Réponse 3.1 al. 2 à la Régie) aurait certes aussi été intéressant, mais nous ne croyons pas qu'HQD dispose couramment de ce type de donnée ventilée. Les données de continuité de service par région administrative du Québec ([Pièce C-AQCIE-CIFQ-0029](#), page 9) ne correspondent en effet pas aux zones de densité de 10 habitants ou moins par km<sup>2</sup>. De plus,



l'on devrait s'assurer de la constance des zones de faible densité mesurées, afin de permettre le suivi interannuel.

**18a** - Par ailleurs, lors de la présentation initiale du mécanisme de réglementation incitative (MRI) d'Hydro-Québec Distribution, son témoin-expert, Monsieur James M. Coyne de Concentric Energy Advisors, avait envisagé la possibilité d'ajouter au mécanisme un **indicateur de réduction du diesel chez HQD (ce qui, dans les faits, survient en réseaux autonomes)**. Voir : HQD (Témoin-expert James M. Coyne), Dossier R-3897-2014, [Pièce A-0108](#), n.s., vol.6, 21 septembre 2016, pages 112 (ligne 23)-114 (ligne7)). En audience le 12 décembre 2018, Monsieur Coyne a affirmé à SÉ-AQLPA, qu'à sa souvenance, cette proposition n'avait pas été faite dans le cadre du *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* mais plutôt de l'information fournie hors-mécanisme au régulateur. L'extrait suivant des notes sténographiques montre toutefois que c'était bel et bien dans le cadre du *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* que Monsieur Coyne avait exprimé cette suggestion :

**QUESTION DE LA FORMATION (M<sup>E</sup> LISE DUQUETTE) AU PANEL D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**

[134] Or phase 1. Just to come back to a previous question because I didn't quite catch your answer, **about the fuel cost**, if it's partly under the control of Hydro-Québec and the other part is predictable, **should it be a Y factor** ?

**RÉPONSE DU PANEL D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD) (TÉMOIN-EXPERT JAMES M. COYNE) À LA FORMATION (M<sup>E</sup> LISE DUQUETTE)**

*With fuel cost they typically are because the cost component is something that is volatile and set in international markets, and here, we're talking about the price of number 2 oil primarily and so, it would be difficult... I'm not sure that that price is predictable unless you have an active risk management policy in place where you're buying an afford market but if you do, that creates risk as well.*

*So typically, for that reason, the price of fuel fluctuation is a pass-through for any electric utility. I'm not aware of one where it's not but there's another issue I think you're raising and suggesting that using diesel itself is a decision that the company makes in terms of meeting the loads in these autonomous networks and **if your suggestion is that over time other fuels can be substituted for diesel**, that efficiency demand-side management can be used as a tool to reduce the use of that diesel, then I think those are appropriate expectations.*

*In our recommendations regarding performance metrics, **we suggested it might even be possible to design a performance metric around that specific issue**. So that may be, I think, a more appropriate way to deal with it than the suggested fuel itself is controllable. I think that would be a stretch, again, because of the cost factor component of it, (A), and (B), it will take some time to substitute wind, biomass and other fuels for or to oil.*

*But I think developing a metric around movement in that direction, **there could be a metric such as percentage of loads satisfied through diesel. It might be an appropriate way to measure that progress**.*

*[Souligné en caractère gras par nous]*

Dans le contexte où la Régie a déjà décidé que les coûts de combustible ne constitueraient pas une exclusion au mécanisme, nous avons appuyé cette suggestion du Dr. Coyne d'un indicateur de réduction du diesel dans les réseaux autonomes (**SÉ**, Dossier R-4011-2018, [Pièce C-SÉ-0021](#), [SÉ-2, Doc.1](#), parag. 54).

Nous réitérons au présent dossier notre appui à cette suggestion. Nous notons qu'il y aurait ainsi au moins un indicateur environnemental au MTER, ce qui est conforme au paragraphe 158 précité de la décision de la Régie [D-2018-001](#) au Dossier R-3897-2014, qui utilisait le mot « *notamment* », pour exprimer que la liste des sujets d'indicateurs qu'elle souhaitait n'était pas nécessairement limitative.

**19** - Pour établir les cibles de l'ensemble des indicateurs de performance, le Distributeur propose une durée de cinq ans :

*L'historique de cinq ans est utilisé pour évaluer la qualité du service moyenne offerte à la clientèle, ce qui permet d'atténuer l'impact des variations conjoncturelles qui pourraient affecter une valeur annuelle.*<sup>13</sup>

<sup>13</sup> **HYDRO-QUÉBEC-DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0011, HQD-3, Document 3, page 11, lignes 15 à 17.

Nous avons interrogé le Distributeur sur la possibilité d'utiliser un historique de plus de 5 ans. Celui-ci nous répond que le choix d'un historique ainsi limité à cinq ans offre au Distributeur la flexibilité nécessaire pour tenir compte de l'évolution de son contexte d'affaires :

**QUESTION 1.7.1 DE SÉ-AQLPA À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**

*Si vous utilisiez un historique plus long, l'évaluation de la moyenne et de l'écart-type ne seraient-ils pas améliorés ? Veuillez expliquer.*

**RÉPONSE 1.7.1 D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD) À SÉ-AQLPA**

*Le calcul de la moyenne et de l'écart type des indicateurs effectué par le Distributeur n'est pas réalisé dans l'optique d'une convergence statistique possible d'estimateurs vers des valeurs de population. Il est réalisé dans l'optique de capter, sur une période récente, l'évolution de la valeur de ces indicateurs et leur volatilité. Pour ce faire le Distributeur retient un nombre d'observations limité, mais suffisant notamment à l'égard du calcul de l'écart type.*

*Par ailleurs, **le choix d'un historique limité offre au Distributeur la flexibilité nécessaire** pour tenir compte, dans le suivi de la qualité de son service, de l'évolution de son contexte d'affaires, et ce, en lui permettant d'intégrer des indicateurs récents malgré leur historique limité.<sup>14</sup>*

Nous sommes d'accord avec la période de moyenne de 5 ans d'historique pour établir les cibles. Pour des motifs de stabilité et de simplicité, nous ne pensons pas que (pour le *Délai moyen de réponse téléphonique* ou pour tout autre indicateur), l'on devrait réduire, indicateur par indicateur, cette durée de référence au simple motif que des améliorations de performance auraient pu déjà survenir quant à l'un ou l'autre de ces indicateurs au cours des cinq dernières années.

---

<sup>14</sup> **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0078, HQD-14, Document 8, réponse numéro 1.7.1 de la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, page 8, lignes 1 à 11. Souligné en caractère gras par nous.

**RECOMMANDATION NO. 1-3.1 (v.r.)****LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SERVANT À LA CONSTITUTION D'UN INDICE GLOBAL DU MAINTIEN DE LA QUALITÉ DU SERVICE (IMQ)**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter **les indicateurs de performance proposés par Hydro-Québec Distribution** pour le *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)* intégré à son *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*, avec les réserves qui suivent.

En premier lieu, il serait souhaitable que les deux indicateurs proposés de *Délai moyen de réponse téléphonique (DMR - Clients résidentiels et Clients commerciaux)* soient amendés de manière à capter aussi a) le taux d'**appels abandonnés par le client** et b) le taux d'**appels refusés ou manqués par le système téléphonique de HQD**, c) le tout en tenant compte des **clients qui laissent un message ou prennent un rendez-vous et qui sont effectivement rappelés par HQD**. Les indicateurs ainsi amendés capteront ainsi mieux la réalité qu'ils sont censés capter, à savoir la capacité du client d'obtenir une réponse lorsqu'il téléphone à HQD.

Nous proposons également d'ajouter un **indicateur de continuité de service applicable aux réseaux autonomes**. Il est en effet fermement connu et établi que la continuité de service en de nombreux réseaux autonomes est dix fois moindre que celle du réseau autonome; le *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* ne peut ignorer ce problème majeur. Cet indicateur, calculé en minutes, aurait une cible établie de la même façon que les autres indicateurs. Si l'historique n'est pas disponible, le Distributeur pourra estimer une cible. Nous suggérons une pondération de 3,0 % pour cet indicateur en ramenant à 5,66 % chacun la pondération des trois autres indicateurs de la fiabilité du service électrique. L'introduction de cet indicateur constituerait un geste significatif qui démontrerait que le Distributeur considère équitablement tous ses clients.

Un indicateur de **continuité de service pan-québécois dans les zones dont la densité est de 10 habitants ou moins par km<sup>2</sup>**, tel que proposé par l'expert Robert Newton Lowrie pour l'AQCIE-CIFQ aurait certes aussi été intéressant, mais nous ne croyons pas qu'HQD dispose couramment de ce type de donnée ventilée. Les données de continuité de service par région administrative du Québec ne correspondent en effet pas aux zones de densité de 10 habitants ou moins par km<sup>2</sup>. De plus, l'on devrait s'assurer de la constance des zones de faible densité mesurées, afin de permettre le suivi interannuel.

Nous proposons également l'ajout d'un indicateur de **réduction du diesel chez HQD (ce qui, dans les faits, survient en réseaux autonomes)**, comme l'expert de HQD, Monsieur Coyne l'avait d'ailleurs lui-même proposé.

Nous sommes d'accord avec la **période de cinq ans proposée par le Distributeur pour établir ses cibles de performance** car cette période est suffisamment longue pour dépasser le niveau conjoncturel tout en étant suffisamment courte pour tenir compte de l'évolution du contexte d'affaires du Distributeur. Pour des motifs de stabilité et de simplicité, nous ne pensons pas que (pour le Délai moyen de réponse téléphonique ou pour tout autre indicateur), l'on devrait réduire, indicateur par indicateur, cette durée de référence au simple motif que des améliorations de performance auraient pu déjà survenir quant à l'un ou l'autre de ces indicateurs au cours des cinq dernières années.

## 4

## LA MANIÈRE DONT LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SONT UTILISÉS DANS LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES ÉCARTS DE RENDEMENT (MTER)

20 - Le Distributeur propose une méthode originale pour évaluer l'ensemble de ses indicateurs et les relier à son *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)*, soit la fusion de ses dix indicateurs de performance en un *Indice global du maintien de la qualité du service (IMQ)* unique aux fins de la détermination d'un écart global à partir du cumul des seuls indicateurs dépassant leur cible :

*Afin de produire une mesure globale de sa performance en termes de qualité du service, le Distributeur propose de recourir à l'IMQ, indice composite basé sur les dix indicateurs de qualité du service décrits à la section 1.3. Le calcul de cet indice comporte deux étapes.*

*La première étape du calcul de l'IMQ consiste en une uniformisation des indicateurs en utilisant une méthode qui s'apparente à la technique de standardisation employée en statistique. Lors de cette étape, chaque indicateur est, dans un premier temps, comparé à une cible. **Concernant les indicateurs pour lesquels une valeur plus élevée indique une variation favorable, la différence entre la valeur réalisée de l'indicateur et la cible est retenue comme valeur d'écart.***

*Pour le partage à survenir à compter de l'année 2019 et suivantes au cours de ce premier MRI, le Distributeur propose de **moduler la part des écarts favorables à laquelle il est éligible selon les modalités suivantes** :*

- Si l'IMQ est supérieur ou égal à -1, le Distributeur conserve l'entièreté de la part à laquelle il est éligible en vertu du MTÉR en vigueur.*
- Si l'IMQ est inférieur à -1, mais supérieur à -2, un point de pourcentage est remis à la clientèle pour chaque centième (0,01) de l'indice en-deçà de -1. Par exemple pour un IMQ de -1,21, 21% de la part du Distributeur est remis à la clientèle.*
- Si l'IMQ est inférieur ou égal à -2, la totalité de la part du Distributeur est remise à la clientèle.<sup>15</sup>*

<sup>15</sup> **HYDRO-QUÉBEC-DISTRIBUTION (HQD)**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0011, HQT-3, Document 3, page 12, lignes 7 à 12, page 13, lignes 1 à 3, page 14, lignes 6 à 15. Souligné en caractère gras par nous.

21 - Cette méthode est fort différente de celle utilisée aux mêmes fins par Gaz Métro (maintenant Énergir) dans ses propres MRI :

### **Mode de calcul des pourcentages de réalisation des indices**

Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001, la procédure de recouvrement et d'interruption de service et les émissions de GES seront établis comme suit :

- Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors Gaz Métro obtient un pourcentage de réalisation de 0 % pour cet indice ;
- Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivra une droite qui donnera 85 % pour un résultat individuel cible selon la formule suivante :

$$B = (R - 50 \%) * \frac{85 \%}{(C - 50 \%)}$$

où : B = Pourcentage de réalisation de l'indice (maximum 100 %)

R = Pourcentage d'atteinte de l'indice en pourcentage

C = Résultat cible de l'indice en pourcentage, soit 85 % pour tous les indices sauf pour l'indice sur la satisfaction de la clientèle des tarifs D4 et D5 où il est de 75 %.<sup>16</sup>

22 - Dans le cas d'Énergir, les résultats globaux de ses indicateurs de performance ont été pour les 7 ans de mécanisme de 100 %, comme le montre le tableau suivant basé sur les résultats produits dans les rapports annuels d'Énergir/Gaz Métro depuis 2011 :

Tableau 4.1  
Résultats des indicateurs d'Énergir

Année	Dossier	% obtenu
2011	R-3782-2011	100
2012	R-3811-2012	100
2013	R-3871-2013	100
2014	R-3916-2014	100
2015	R-3951-2015	100
2016	R-3992-2016	100
2017	R-4024-2017	100

<sup>16</sup> RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3599-2006, Décision D-2007-047, Annexe, page 26, lignes 15 à 31

23 - Nous nous sommes demandés quelle était la probabilité associée au fait qu'Énergir ait obtenu 100 % de sa part du MTER durant 7 ans de suite. Le tableau suivant répond à cette question : il montre que la probabilité pour Énergir de réussir à obtenir la pleine part du MTER durant 7 ans de suite est d'au moins 90 % pour que la probabilité globale soit de 50 % et elle croît rapidement, pour être de 99,3 %, si la probabilité globale sur 7 ans est de 95 %.

Tableau 4.2

Probabilité associée aux résultats de l'obtention de la pleine part du MTER par Énergir 7 ans de suite

Probabilité globale sur 7 ans	Années	Probabilité annuelle
95%	7	99,3%
90%	7	98,5%
85%	7	97,7%
80%	7	96,9%
75%	7	96,0%
70%	7	95,0%
65%	7	94,0%
60%	7	93,0%
55%	7	91,8%
50%	7	90,6%

24 - Nous avons interrogé Hydro-Québec Distribution (HQD) sur la probabilité globale associée à l'atteinte de 100 % de sa part du *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)*, :

**QUESTION 1.8.1 DE SÉ-AQLPA À HQD**

Quelle est selon le Distributeur la probabilité que l'Indicateur IMQ soit supérieur à moins un?

**RÉPONSE 1.8.1 DE HQD À SÉ-AQLPA**

Bien que sa méthode fasse appel à des moyennes et des écarts types, le Distributeur est d'avis que la mise en place d'un suivi d'indicateurs de qualité de service liés au mécanisme de partage des écarts de rendement ne nécessite pas la connaissance préalable des probabilités de partage de ces écarts de rendement. Il est ainsi d'avis que l'estimation d'une quelconque probabilité n'ajouterait pas d'information pertinente au dossier.

*Par ailleurs, compte tenu de l'importance du nombre d'indicateurs, des possibles relations entre eux ainsi que de leur historique restreint, le Distributeur considère que l'évaluation de la distribution de l'IMQ n'est pas justifiée.<sup>17</sup>*

**25** - Mathématiquement, la probabilité qu'une loi normale donne un résultat supérieur à moins un écart-type est de l'ordre de 85 %. Cette valeur est très éloignée des probabilités que nous avons vues chez Énergir.

**26** - Nous craignons que l'adoption, au *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)*, d'une méthode de partage qui rende systématiquement improbable l'obtention par le Distributeur de son plein partage permmissible ne l'amène, à la longue, à réduire ses efforts pour améliorer son efficience.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de retenir un mode d'utilisation des indicateurs de performance d'Hydro-Québec Distribution (HQD), au sein de son *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)*, qui lui offre une probabilité raisonnable d'obtenir son plein partage permmissible, possiblement en s'inspirant du propre mécanisme d'Énergir.

---

<sup>17</sup> HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-4057-2018, [Pièce B-0078](#), [HQD-14](#), [Document 11](#), réponse numéro 1.8.1 de la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, page 9, lignes 1 à 10.



**RECOMMANDATION NO. 1-4-1 (v.r.)****LA MANIÈRE DONT LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SONT UTILISÉS DANS LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES ÉCARTS DE RENDEMENT (MTER)**

Nous craignons que l'adoption, au *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)* d'Hydro-Québec Distribution, d'une méthode de partage qui rende systématiquement improbable l'obtention par le Distributeur de son plein partage permmissible ne l'amène, à la longue, à réduire ses efforts pour améliorer son efficacité.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de retenir un mode d'utilisation des indicateurs de performance d'Hydro-Québec Distribution (HQD), au sein de son *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)*, qui lui offre une probabilité raisonnable d'obtenir son plein partage permmissible, possiblement en s'inspirant du propre mécanisme d'Énergir.

## 5

**LA CLAUSE DE SORTIE**

27 - Le Distributeur fait sienne la proposition de son consultant à l'effet qu'une sortie du Mécanisme interviendrait advenant un écart de rendement supérieur ou inférieur à 150 points de base par rapport au taux de rendement autorisé de 8,2 %, après application du MTÉR et sur une base annuelle.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> **HYDRO-QUÉBEC-DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0011, HQT-3, Document 3, page 16, lignes 1 à 3.

28 - Le tableau suivant illustre le seuil de la clause de sortie.

Tableau 5.1 Le mécanisme de sortie proposé par Concentric <sup>19</sup>

HQD Earnings Scenarios Using 2017 Rate Base and Approved ESM Parameters					
		Company / Customer (%)		Bps	
Downside Sharing	100 / 0 < 0	100 / 0		< 0	
First Tier		50 / 50		0 < 100	
2nd Tier		25 / 75		> 100	
				10 733 613	
				\$	
	Rate Base (\$000)				
	Equity Percent			35%	
	Authorized ROE			8,20%	
	Operating Earnings (\$000)			308 055 \$	
	Authorized ROE (bps)			820	
	Earnings per Basis Point (\$000)			376 \$	
150 bps Off Ramp		Company (\$000)	Customer (\$000)	Company bps	Customer bps
Downside	0 to -150 bps	-56 351 \$	0 \$	-150	0
	Total Upside Over Earnings (pre-sharing)	187 838 \$		500	
First Tier	0 to -100 bps	18 784 \$	18 784 \$	50	50
2nd Tier	> 100	37 568 \$	112 703 \$	100	300
	Total Upside Over Earnings (post-sharing)	56 351 \$	131 487 \$	150	350

<sup>19</sup> **HYDRO-QUÉBEC-DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0011, HQT-3, Document 3, Annexe B. Table 4, page 8.

29 - Du tableau précédent, nous constatons qu'il faudrait un écart de 500 points centésimaux avant partage pour enclencher la clause de sortie. L'écart de rendement serait alors de 187,8 M\$ avec les paramètres de 2017.

Nous constatons, au tableau suivant qu'un tel écart s'est produit une fois depuis 2011 soit en 2013. Nous pouvons donc attribuer à ce résultat une probabilité à priori de 14,3% (1 divisé par sept).

Tableau 5.2  
Écart de rendement de HQD selon les rapports annuels

Année	Pièce	Tableau	Page	Écart de rendement (M\$)
				Réel - autorisé
2011	HQD-2, document 3	1	4	101,2
2012	HQD-2, document 3	1	4	111,4
2013	HQD-2, document 3	1	4	207,8
2014	HQD-2, document 3	1	6	105,0
2015	HQD-2, document 3	1	6	8,3
2016	HQD-2, document 3	1	6	-26,0
2017	HQD-2, document 3	1	3	36,4

30 - Nous considérons que la clause de sortie proposée dans le cas où l'écart de rendement est positif est raisonnable.

31 - L'écart négatif est moindre, il représente un écart de 56,4 M\$ avec les paramètres de 2017. Au tableau ci-haut, nous constatons qu'un tel écart négatif ne s'est pas produit une seule fois de 2011 à 2017.

**32** - Le Distributeur ne considère pas une clause de sortie qui s'appuierait sur les résultats de deux années consécutives. Il s'appuie plutôt sur son consultant qui note :

*However, the term of HQD's MRI plan is four years, with the first year revenue requirements established by a forecast of the cost of service, followed by revenue requirements that are based on application of the MRI formula. As a result, the two-year trigger mechanism is unlikely to have any practical application. The plan could be expired and up for review by the time a two-year threshold was achieved, so it would offer no real protection for customers or HQD. This is an unnecessary complication for a first-time MRI with a four-year term.*<sup>20</sup>

Cet argument fait sens et nous l'acceptons.

**33** - Nous recommandons donc à la Régie de l'énergie d'accepter que le **Mécanisme de réglementation incitative (MRI) d'Hydro-Québec Distribution (HQD)** prévoit qu'une sortie du Mécanisme interviendrait advenant un écart de rendement supérieur ou inférieur à 150 points de base par rapport au taux de rendement autorisé de 8,2 %, après application du MTÉR et sur une base annuelle.

Nous notons en effet que, du côté positif une telle hypothèse a selon nous une faible chance d'occurrence (14,3 %) et que du côté négatif, sa probabilité d'occurrence est plus faible, voire nulle. Par ailleurs nous sommes d'accord à ne considérer une clause de sortie que sur les résultats d'une seule année vu que la durée du MRI du Distributeur est de quatre ans et que les revenus requis de la première année sont basés sur le coût de service.

**Normalement, en pratique, la sortie du mécanisme amènerait un retour au moins temporaire à la tarification selon le coût de service, le temps que la Régie tienne les audiences nécessaires à la détermination éventuelle d'un mécanisme bonifié.**

---

<sup>20</sup> HYDRO-QUÉBEC-DISTRIBUTION, Dossier R-4057-2018, Pièce B-0011, HQT-3, Document 3, Annexe B. page 8, dernier paragraphe et page 9 premier paragraphe.

**RECOMMANDATION NO. 1-5-1 (v.r.)****LA CLAUSE DE SORTIE**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter que le *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* d'Hydro-Québec Distribution (HQD) prévoit qu'une sortie du Mécanisme interviendrait advenant un écart de rendement supérieur ou inférieur à 150 points de base par rapport au taux de rendement autorisé de 8,2 %, après application du MTÉR et sur une base annuelle.

Nous notons en effet que, du côté positif une telle hypothèse a selon nous une faible chance d'occurrence (14,3 %) et que du côté négatif, sa probabilité d'occurrence est plus faible, voire nulle. Par ailleurs nous sommes d'accord à ne considérer une clause de sortie que sur les résultats d'une seule année vu que la durée du MRI du Distributeur est de quatre ans et que les revenus requis de la première année sont basés sur le coût de service.

Normalement, en pratique, la sortie du mécanisme amènerait un retour au moins temporaire à la tarification selon le coût de service, le temps que la Régie tienne les audiences nécessaires à la détermination éventuelle d'un mécanisme bonifié.

## 6

## L'ÉTUDE DE PRODUCTIVITÉ MULTIFACTORIELLE (PMF) À VENIR

**33a** - Nous appuyons la proposition (envisagée par la formation de la Régie de l'énergie en audience le 12 février 2018) d'examiner en Phase 2 du présent dossier la méthodologie de la future *Étude de productivité multifactorielle (PMF)* qui servira à modifier le Facture X du *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*.

*Stratégies Énergétiques (S.É.)* et *l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* avaient déjà souligné comme suit les difficultés méthodologiques qu'il y aura lieu de résoudre aux fins de cette future *Étude de productivité multifactorielle (PMF)*, dans notre lettre [C-SÉ-AQLPA-0006](#) du dossier R-3897-2014 :

En effet, la littérature économique relative aux études de productivité multifactorielle identifie clairement les questions qui doivent au préalable être tranchées avant la réalisation d'une telle étude :

- Une étude de productivité multifactorielle doit en effet identifier quels sont les intrants et, surtout dans le cas qui nous occupe ici, les extrants de l'entreprise examinée. Or, en 2015-2016, des entités comme HQT et HQD ne se limitent pas à transporter et à livrer l'extrant tangible que constitue l'électricité. Elles sont des entreprises de services, surtout HQD. **Elles livrent aussi des extrants qualitatifs, des extrants intangibles** : de l'efficacité énergétique et d'autres préoccupations économiques, régionales, environnementales, sociales ou autrement d'intérêt public telles que la fiabilité, la sécurité, la mise à niveau des équipements anciens, l'information de la clientèle et sa satisfaction, des bonnes relations avec les communautés locales, l'acquisition et la conservation du savoir dans l'entreprise (du capital-savoir), l'innovation, l'aide aux ménages à faibles revenus et tout autre aspect de la qualité du service, etc.

Le professeur R. Anthony Inman de la Louisiana Tech University <sup>21</sup> souligne la difficulté mais néanmoins la nécessité, dans les études de productivité, de trouver un moyen de **mesurer non seulement les extrants quantitatifs mais aussi les extrants qualitatifs** :

*The ways in which input and output are measured can provide different productivity measures. Disadvantages of productivity measures have been the distortion of the measure by fixed expenses and also **the inability of productivity measures to consider quality changes** (e.g., output per hour might increase, but it may cause the defect rate to skyrocket). **It is easier to conceive of outputs as tangible units such as number of items produced, but other factors such as quality should be considered.***

**Experts have cited a need for a measurement program that gives an equal weight to quality as well as productivity.** <sup>22</sup>

Dans le même sens, le Professeur Erwin Diewert du département d'économie de l'Université de la Colombie-Britannique, dans « *Le défi de la mesure de la productivité totale des facteurs* », souligne que « **de nombreux extrants du secteur des services sont difficiles à mesurer conceptuellement** : il suffit de songer à la prolifération des forfaits de services téléphoniques et aux difficultés que pose la mesure de l'assurance, du jeu, des affaires bancaires et des opérations sur options. » <sup>23</sup> Il se demande en outre : « **Comment pouvons-nous mesurer le capital-savoir ? Compte tenu de la façon dont nous avons défini le savoir (comme ensembles de possibilités de production propres à l'entreprise et qui sont fonction du temps), il est extrêmement difficile de mesurer le savoir et les variations du savoir (l'innovation).** » <sup>24</sup>

<sup>21</sup> R. Anthony INMAN, Page Internet de présentation, <http://www.business.latech.edu/inman/>

<sup>22</sup> R. Anthony INMAN, *Productivity concepts and measures*, <http://www.referenceforbusiness.com/management/Pr-Sa/Productivity-Concepts-and-Measures.html>, Souligné en caractère gras par nous.

<sup>23</sup> Erwin DIEWERT, *Le défi de la mesure de la productivité totale des facteurs*, <http://www.csls.ca/ipm/1/diewert-un-fr.pdf>, page 3. Souligné en caractère gras par nous.

<sup>24</sup> Erwin DIEWERT, *Le défi de la mesure de la productivité totale des facteurs*, <http://www.csls.ca/ipm/1/diewert-un-fr.pdf>, page 10. Souligné en caractère gras par nous.



S'il y a variation des extrants du point de vue qualitatif, John O'Grady (de Prism Economics and Analysis) et le Professeur Brenda McCabe (du Département du génie civil de l'Université de Toronto) recommandent un ajustement qualitatif pour refléter cette variation qualitative :

**If the quality of the output changes over time, an allowance must be made for the improvement or reduction in quality.**<sup>25</sup>

- Il y aura par ailleurs lieu de soustraire de l'étude de productivité multifactorielle les parties de l'activité de HQT et de HQD qui auront été identifiées [...] comme constituant des « **exclusions** » (ou réaliser une étude de productivité multifactorielle distincte pour les intrants et extrants propres à chacune de ces « **exclusions** »).<sup>26</sup>

**33b** - Nous logeons donc la recommandation suivante :

**RECOMMANDATION NO. 1-6-1 (NOUVELLE)**

**L'ÉTUDE DE PRODUCTIVITÉ MULTIFACTORIELLE (PMF) À VENIR**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'examiner en Phase 2 du présent dossier la méthodologie de la future *Étude de productivité multifactorielle (PMF)* qui servira à modifier le Facture X du *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*.

<sup>25</sup> John O'GRADY (Prism Economics and Analysis), Prof. Brenda MCCABE (Dept. of Civil Engineering, University of Toronto), *Productivity in the Construction Industry: Concepts, Trends, and Measurement Issues*, <http://www.ogradey.on.ca/Downloads/Papers/Productivity%20in%20the%20Construction%20Industry.pdf>, page 6. Souligné en caractère gras par nous.

<sup>26</sup> STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (S.É.-AQLPA), Dossier R-3897-2014, Pièce C-SÉ-AQLPA-0006, pages 3-5

## 7

### CONCLUSION

**34** - Nous invitons donc la Régie de l'énergie à accueillir les recommandations qui sont exprimées au présent mémoire de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de *l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*, que l'on trouve également reproduites en son sommaire exécutif.

---