

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-4057-2018
PHASE 1, SUITE

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 COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES RÉPONSES AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS N°6
ET N°8 DE LA RÉGIE À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION ET DES ENGAGEMENTS PRIS PAR CELLE-CI
LORS DE LA SÉANCE DE TRAVAIL DU 5 FÉVRIER 2019**

Jacques Fontaine, Consultant en énergie

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

Le 19 février 2019

TABLE DES MATIÈRES

1 - LE MANDAT	1
2 – DIMINUER LA PROPORTION DE HQD DANS LE PARTAGE DES GAINS DU MÉCANISME PERMET-IL D'ATTEINDRE L'OBJECTIF D'AMÉLIORER LA PERFORMANCE ?	2
3 - CONCLUSION	9

1

LE MANDAT

1 - Au présent dossier, Hydro-Québec Distribution (ci-après « HQD » ou « le Distributeur ») a déposé pour son *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)*, dont l'établissement a débuté aux dossiers 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 et de nouveaux facteurs d'exclusion Y et exogènes Z.

Stratégies Énergétiques (S.É.) et l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* ont déjà déposé leur preuve écrite (notre [mémoire révisé C-SÉ-AQLPA-0007, SÉ-AQLPA-01, Doc. 1 v.r.](#)) et orale (notes [A-0075](#) du 17 décembre 2018, pp. 197-215) ainsi que leur argumentation ([C-SÉ-AQLPA-0008](#), avec correctifs énoncés aux [notes A-0082](#) du 20 décembre 2018, pp. 5-58) sur ce sujet.

2 - La présente constitue notre mémoire complémentaire découlant des réponses d'Hydro-Québec Distribution aux demandes de renseignements n°6 et n°8 que lui a adressées la Régie de l'énergie à des engagements pris par Hydro-Québec Distribution lors de la séance de travail du 5 février 2019 se rapportant aux indicateurs de performance faisant partie du *Mécanisme de réglementation incitative (MRI)* du Distributeur et à leur lien avec le *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)* du Distributeur dans le MRI.

2

DIMINUER LA PROPORTION DE HQD DANS LE PARTAGE DES GAINS DU MÉCANISME PERMET-IL D'ATTEINDRE L'OBJECTIF D'AMÉLIORER LA PERFORMANCE ?

3 - Nous souhaitons évidemment que la performance d'Hydro-Québec Distribution (HQD, le Distributeur) selon les divers indicateurs retenus à son mécanisme soient les élevés possibles.

4 - Cependant, comme nous l'avons soulevé au présent dossier il nous semble que le simple fait de diminuer **la proportion** (nous soulignons les mots qui précèdent) de l'écart de rendement que le Distributeur recevrait (et a fortiori de la diminuer fortement) en cas de non atteinte des cibles de performance est de nature à générer un effet pervers sur cette même performance. (Voir à ce sujet la recommandation 1-4-1 de notre [mémoire révisé C-SÉ-AQLPA-0007, SÉ-AQLPA-01, Doc. 1 v.r.](#)) telle que modifiée dans l'argumentation ([C-SÉ-AQLPA-0008](#) et reproduite en fin du présent mémoire.)

En effet, le Distributeur pourrait considérer qu'il plus facile et plus profitable pour lui de procéder à davantage de coupures dans ses budgets (accroissant ainsi le total des écarts de réentement à partager et compensant ainsi la baisse de **proportion** reçue de ce rendement) que d'améliorer ses indicateurs de performance, parfois en opérant moins de coupures budgétaires donc en générant moins d'écarts de rendement à partager même si **la proportion** reçue en serait plus grande.

Déjà, dans notre rapport révisé C-SÉ-AQLPA -0007, nous indiquions ce qui suit :

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.¹

¹ Jacques FONTAINE pour SÉ-AQLPA, Dossier R-4057-2018, [Pièce C-SÉ-AQLPA-0007, SÉ-AQLPA 1, Document 1 \(v.r.\)](#), page v.

5 - Par ailleurs, comme nous l'avons déjà soumis antérieurement, il n'existe pas de raison logique pour que les deux seules conséquences d'une mauvaise performance du Distributeur consistent :

- a) à baisser les tarifs d'une année subséquente (résultant d'un plus grand partage des écarts de rendement en faveur de la clientèle), et
- b) à pénaliser les citoyens du Québec, du fait que la baisse de rendement d'Hydro-Québec amènera une diminution de la redevance versée au gouvernement du Québec, contribuant ainsi à baisser les services de l'État et/ou à accroître les impôts et autres taxes et/ou à accroître la dette transmise aux générations futures.

6 - Il nous semble, tel qu'indiqué dans notre recommandation 1-4-1, al.1 *in fine* (reproduite en fin du présent mémoire), que s'il y a mauvaise performance du Distributeur, **le vrai remède devrait consister à ce que la Régie le contraigne à améliorer sa performance** (par exemple en l'obligeant à utiliser les sommes indûment coupées aux fins d'améliorer cette performance, selon les instructions que la Régie indiquerait au vu du rapport annuel).

7 - En d'autres termes, si la performance du Distributeur est mauvaise (du fait, possiblement, qu'il aurait trop coupé dans ses budgets), alors le remède ne consiste pas à souhaiter **que le service soit mauvais et moins cher**, mais plutôt à contraindre à l'utilisation des sommes indûment coupées là où elles auraient dû l'être.

8 - Nous constatons, des scénarios soumis par la Régie dans ses demandes de renseignement nos. 6 et 8, que le Distributeur, en cas de mauvaise performance, serait de plus en plus pénalisé quant à la part du rendement qu'il recevrait en cas de mauvaise performance et qu'il lui serait de plus en plus difficile d'obtenir la pleine part de ses gains lors du rapport annuel. Donc, **selon ces scénarios, le Distributeur serait de plus en plus incité à choisir la voie de la facilité, c'est-à-dire à ne plus tenter d'accroître ses gains par une**

amélioration de sa performance mais plutôt d'accroître ses gains par une augmentation du total des gains à partager (donc en coupant davantage ses dépenses).

Ainsi, en complément de sa réponse à la demande de renseignements numéro 6 de la Régie le Distributeur a élaboré le tableau suivant qui fixe les seuils et les cibles appropriées par indicateurs :

Tableau R-1.1A Seuils et cibles par indicateurs ²

	cible	écart type	Coefficient de variation	% de la moyenne	Seuil	Cible	Seuil (valeur)	Cible (valeur)
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE								
1ISC combiné R-C-A	8,15	0,11	1%	100%	80%	90%	6,52	7,335
2Clients Grande puissance	8,5	0,08	1%	100%	80%	90%	6,8	7,65
Fiabilité du service électrique								
3Indice de continuité normalisé	139	14	11%	85%	68%	77%	204	182
4Nombre de pannes basse tension	26690	905	3%	100%	80%	90%	33 363	29 656
5Durée moyenne des interruptions par client	138	45	33%	85%	68%	77%	203	180
Alimentation électrique								
6Délai moyen de raccordement simple en aérien	6,8	0,6	9%	100%	80%	90%	8,50	7,56
7Taux de respect global des interruptions planifiées	84	1	1%	100%	80%	90%	67	76
Services à la clientèle								
8Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	123	32	26%	100%	80%	90%	154	137
9Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	123	36	29%	90%	72%	81%	171	152
Sécurité								
10Taux de fréquence des accidents i	3,3	0,3	8%	100%	80%	90%	4,13	3,67

² **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, [Pièce B-0163](#), [HQD-14](#), [Document 1.6.1](#), Complément de réponse à la demande de renseignements numéro 6 de la Régie, Tableau-1.1A, page 6.

Le Distributeur évalue ensuite le calcul de l'IMQ selon ces cibles et seuils au tableau suivant :

Tableau R-1.1B, page 7³ CALCUL DE L'IMQ EN FONCTION DES RÉSULTATS DES ANNÉES 2013 À 2017

	Points					Pires résultats
	2013	2014	2015	2016	2017	
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE						
1ISC combiné R-C-A	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
2Clients Grande puissance	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Fiabilité du service électrique						
3Indice de continuité normalisé	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
4Nombre de pannes basse tension	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
5Durée moyenne des interruptions par client	0,00	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00
Alimentation électrique						
6Délai moyen de raccordement simple en aérien	10,00	10,00	8,51	10,00	10,00	8,51
7Taux de respect global des interruptions planifiées	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Services à la clientèle						
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	0,00	0,00	0,00	10,00	10,00	0,00
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	0,00	6,84	0,00	10,00	10,00	0,00
Sécurité						
Taux de fréquence des accidents i	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,00
IMQ	73,33	82,05	78,51	100,00	100,00	71,84

Nous constatons de ce tableau que, selon le scénario de la demande de renseignements no. 6 de la Régie, le Distributeur **n'aurait conservé sa pleine part d'un éventuel surplus de rendement que deux ans sur les cinq** sur la période pour laquelle il veut maintenir la qualité de sa prestation de service.

³ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, [Pièce B-0163](#), [HQD-14](#), [Document 1.6.1](#), Complément de réponse à la demande de renseignements numéro 6 de la Régie, Tableau-1.1B, page 7.

De même, dans sa demande de renseignements no. 8, la Régie de l'énergie fournit le tableau suivant de scénario avec des deux seuils et une cible par indicateur ⁴ :

Indicateurs	Seuil 1		Seuil 2		Cible
	Valeur	%	Valeur	%	
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE					
1ISC combiné R-C-A	8,04	98,7%	8,1	99,4%	8,15
2Clients Grande puissance	8,34	98,1%	8,4	98,8%	8,50
Fiabilité du service électrique					
3Indice de continuité normalisé	170	81,8%	154	90,3%	139
4Nombre de pannes basse tension	27 846	95,8%	27444	97,3%	26 690
5Durée moyenne des interruptions par client	225	61,3%	203	68,0%	138
Alimentation électrique					
6Délai moyen de raccordement simple en aérien	7,9	86,1%	7,5	90,7%	6,80
7Taux de respect global des interruptions planifiées	72	85,7%	82	97,6%	84
Services à la clientèle					
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	220	70,9%	190	82,1%	156
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	206	73,3%	174	86,8%	151
Sécurité					
Taux de fréquence des accidents	4,5	73,3%	3,5	94,3%	3,30

⁴ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-4057-2018, [Pièce B-0165](#), [HQD-14](#), [Document 1.7](#), Réponse à la demande de renseignements numéro 7 de la Régie, Tableau de la question 1.1, page 4.

Le Distributeur évalue ensuite le calcul de l'IMQ selon ces cibles et seuils au tableau suivant :

2. Tableau R-1.1A, page 5⁵

CALCUL DE L'IMQ EN FONCTION DES RÉSULTATS DES ANNÉES 2013 À 2017

	Points					Pires résultats
	2013	2014	2015	2016	2017	
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE						
1ISC combiné R-C-A	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
2Clients Grande puissance	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Fiabilité du service électrique						
3Indice de continuité normalisé	10,00	10,00	10,00	10,00	5,00	5,00
4Nombre de pannes basse tension	5,01	10,00	10,00	10,00	10,00	5,01
5Durée moyenne des interruptions par client	5,00	10,00	10,00	10,00	10,00	5,00
Alimentation électrique						
6Délai moyen de raccordement simple en aérien	10,00	10,00	5,00	10,00	10,00	5,00
7Taux de respect global des interruptions planifiées	10,00	10,00	10,00	10,00	9,00	9,00
Services à la clientèle						
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients résidentiels	0,00	10,00	5,00	10,00	10,00	0,00
Délai moyen de réponse téléphonique - Clients commerciaux	0,00	10,00	5,00	10,00	10,00	0,00
Sécurité						
Taux de fréquence des accidents i	9,00	9,00	10,00	10,00	10,00	9,00
IMQ	71,34	98,00	85,00	100,00	95,67	62,01

De cette réponse ci-dessus d'Hydro-Québec Distribution à la demande de renseignements numéro 8 de la Régie, **ce ne serait donc que pendant une seule des cinq années** de la période de référence que le Distributeur aurait obtenu sa part entière d'un éventuel surplus de rendement.

9 - Dans tous ces cas, devant la diminution de **la proportion** (nous soulignons les mots qui précèdent) de l'écart de rendement que le Distributeur recevrait, il est loin d'être établi qu'il serait vraiment incité à accroître sa performance et qu'il ne serait pas plutôt incité à

⁵ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-4057-2018, [Pièce B-0165, HQD-14, Document 1.7](#), Réponse à la demande de renseignements numéro 7 de la Régie, Tableau-R 1.1A, page 5.

délaissier la performance, cherchant plutôt à couper davantage ses dépenses afin d'accroître le montant total des écarts de rendement à partager.

10 - Nous ne croyons pas que l'objectif d'intérêt public de la Régie doive consister à inciter à **un service mauvais et moins cher**.

Nous réitérons notre recommandation 1.4.1 (telle que modifiée de nouveau dans notre argumentation [C-SÉ-AQLPA-0008](#)), soulignée en caractère gras par nous :

**RECOMMANDATION NO. 1-4-1 (MODIFIÉE DE NOUVEAU DANS L'ARGUMENTATION)
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 sa qualité de service. 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 de l'équation comprise au mécanisme d'Énergir**. Nous rappelons, tel qu'énoncé précédemment, que le *Mécanisme de traitement des écarts de rendement (MTÉR)* **ne constitue pas le seul outil à la disposition de la Régie de l'énergie** pour amener Hydro-Québec Distribution à améliorer sa qualité de service (incluant tous les éléments vus à la présente section). **La Régie peut toujours surveiller les opérations du Distributeur et requérir que ce qui est fait incorrectement soit corrigé par le Distributeur.**
[...]

3

CONCLUSION

11 - 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)*.
