

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA REGIE DE L'ENERGIE (LA REGIE) RELATIVE AU
RAPPORT ANNUEL 2008 DU DISTRIBUTEUR**

ÉTAT DES RÉSULTATS

- 1. Références :**
- i) Pièce HQD-2, document 2, page 4, tableau 1, note h;
 - ii) Rapport annuel 2007, pièce HQD-2, document 2, page 4, tableau 1, note h.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence (i) la conciliation des résultats détaillés des activités réglementées selon les conventions comptables statutaires et les résultats de ces mêmes activités selon les pratiques réglementaires de l'exercice terminé le 31 décembre 2008 (de l'exercice terminé le 31 décembre 2007 à la référence (ii)).

Il explique à la note (h) le reclassement de la rubrique « Reports réglementaires et amortissement » dans les achats d'électricité d'un point de vue réglementaire. Il indique également que la rubrique statutaire inclut le compte de *pass-on* et le compte de frais reportés pour le service de la charge locale. Les reports réglementaires se détaillent comme suit :

(en M\$)	Rapport annuel 2008 référence (i)	Rapport annuel 2007 référence (ii)
Compte de pass-on	2,0	13,3
Transport	240,1	144,9
Amortissement	-187,4	-179,5
Total	54,7	-21,3
Écart à expliquer	-125,8	0,0
Reports réglementaires	-71,1	-21,3

Demandes :

- 1.1** Veuillez fournir les composantes des reports réglementaires de l'exercice 2008 totalisant - 71,1 M\$.
- 1.2** Veuillez expliquer l'écart de -125,8 M\$ et expliquer pourquoi ce montant n'a pas été considéré comme reclassification entre les résultats statutaires et réglementaires.

BASE DE TARIFICATION

- 2. Références :**
- i) Pièce HQD-4, document 2, page 3, tableau 1 ;
 - ii) Dossier R-3644-2007, pièce HQD-19, document 1, page 10.

Préambule :

Le Distributeur fournit une analyse comparative de la base de tarification réelle au 31 décembre 2008 par rapport à la base de tarification réelle au 31 décembre 2007. Compte tenu que les tarifs sont établis en considérant la moyenne des 13 soldes de la base de tarification, la Régie croit qu'il serait utile que le Distributeur présente également une analyse comparative de la moyenne des 13 soldes de la base de tarification réelle par rapport à celle autorisée dans le dossier tarifaire 2008.

À cet égard, le Distributeur présente à la référence (i) les moyennes des 13 soldes mensuels de la base de tarification 2008. La Régie indique les moyennes des 13 soldes mensuels de la base de tarification autorisées dans le dossier tarifaire 2008 à partir des données de la référence (ii) et identifie les écarts.

Composantes de la base de tarification (Moyennes des 13 soldes, en M\$)	2008 (réel) Référence (i)	2008 (autorisé) Référence (ii)	Écarts
Immobilisations en exploitation nettes	7 975,4	8 033,7	-58,3
Contrats de location-acquisition	30,7	33,9	-3,2
Actifs incorporels	434,2	429,6	4,6
Frais reportés	1 103,4	1 150,5	-47,1
Coûts nets liés aux sorties d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels	112,3	94,7	17,6
Remboursement gouvernemental	40,2	40,2	0,0
Avantages complémentaires de retraite	-203,1	-215,5	12,4
Fonds de roulement	368,1	457,9	-89,8
Total	9 861,2	10 025,0	-163,8

Demande :

2.1 Veuillez expliquer les écarts importants entre les moyennes des 13 soldes de la base de tarification réelle 2008 et les moyennes autorisées dans le dossier tarifaire 2008, notamment ceux reliés aux composantes suivantes :

- immobilisations en exploitations nettes ;
- frais reportés (PGEÉ, contributions à des projets de raccordement) ;
- fonds de roulement (encaisse réglementaire).

COMPTE DE PASS-ON

- 3. Références :**
- i) Pièce HQD-4, document 3, page 8, tableau 4;
 - ii) Dossier R-3677-2008, pièce HQD-9, document 1, page 23, tableau 12.

Préambule :

Voici un extrait des tableaux 4 et 12 présentés aux références (i) et (ii) concernant les composantes des comptes de *pass-on* de l'exercice 2008 et de la prévision 4/8 2008.

Compte de *pass-on*
(en M\$)

	Réel 2008 Référence (i)	4/8 2008 Référence (ii)	Écarts
Écart de volume patrimonial	7,7	7,8	-0,1
Écart de volume postpatrimonial	-161,8	-237,5	75,7
Écart de prix postpatrimonial	34,6	40,5	-5,9
Écart de revenu	-48,5	-72,4	23,9
<i>Pass-on</i> incluant les contrats spéciaux	-71,1	-116,9	45,8
Contrats spéciaux	11,3	19,3	-8,0
<i>Pass-on</i> excluant les contrats spéciaux	-59,8	-97,7	37,9
Ajustements de l'entente cadre 2007	2,4	2,4	0,0
<i>Pass-on</i>	-57,4	-95,3	37,9

Note : Les totaux peuvent différer de la somme des données pour cause d'arrondissement.

Demande :

- 3.1** Veuillez expliquer les écarts entre le réel 2008 et la prévision 4/8 2008.

COMPTE DE NIVELLEMENT DE LA TEMPÉRATURE

- 4. Références :**
- i) Pièce HQD-4, document 3, pages 11 et 12, tableau 7;
 - ii) Rapport annuel 2007, pièce HQD-10, document 1, page 11.

Préambule :

i) Le Distributeur présente au tableau 7 le détail du compte de nivellement pour aléas climatiques pour la période de janvier à décembre 2008, totalisant 12 129,2 K\$. Ce montant comprend 1 528,8 \$ d'intérêt.

ii) « Par ailleurs, dans le rapport annuel 2007, le Distributeur a raffiné sa méthode de calcul des intérêts et a retenu à cette fin un taux d'intérêt annuel (7,53%) qui, lorsqu'appliqué

mensuellement au solde du compte incluant les intérêts des mois précédents, équivaut effectivement au taux moyen annuel du coût en capital autorisé par la Régie (7,79% pour l'année 2007). »

Demandes :

- 4.1 Veuillez indiquer le taux d'intérêt annuel appliqué mensuellement au solde du compte de nivellement de l'année 2008 et fournir le détail du calcul du taux utilisé.
- 4.2 Veuillez faire la démonstration que le taux utilisé équivaut effectivement au taux moyen annuel du coût en capital autorisé par la Régie (7,81 % pour l'année 2008).
- 4.3 Veuillez indiquer si cette méthode de calcul des intérêts expliquée à la référence (ii) est appliquée pour tous les comptes de frais reportés portant intérêts.

ÉVOLUTION ANNUELLE DE L'EFFECTIF EN ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET

5. **Références :**
- i) Pièce HQD-8, document 1, page 3 ;
 - ii) Dossier R-3677-2008, pièce B-9, HQD-16, document 1, page 82, tableau R-36.1.

Préambule :

- i) Le Distributeur explique l'écart entre le nombre d'équivalent temps complet (ETC) réel 2007 et celui de 2008.

	Réel 2007	Planifié 2008 R-3644-2007	Réel 2008
Effectif permanent	6 754	6 903	6 758
Effectif temporaire	1 475	1 387	1 537
Mesures de resserrement		-100	
Total	8 229	8 190	8 295

- ii) Dans le dossier tarifaire 2009, le Distributeur explique l'écart entre le nombre d'ETC de l'année de base 2008 de 8 248 ETC et le nombre planifié de 8 190 ETC.

TABLEAU R-36.1

	Nb ETC
<i>diminution moindre que prévue du nombre d'effectifs découlant du déploiement des mesures de resserrement des charges d'exploitation</i> <i>(l'année dernière, la planification 2008 incluait une réduction de 100 ETC qui n'avait pas encore été répartie entre les différents groupes d'emplois (R-3644-2007, HQD-7, document 4, page 11) : le Distributeur compte toujours concrétiser les mesures de resserrement des charges d'exploitation de 30 M\$ au cours de l'année 2008 mais avec une diminution moindre que prévu du nombre d'ETC)</i>	+ 38
<i>emplois occupés par des ressources externes convertis en postes occupés par des ressources internes</i>	+ 20
TOTAL	+ 58

Demande :

5.1 Veuillez justifier l'écart de 105 ETC entre le nombre d'ETC réel 2008 de 8 295 ETC et celui planifié en 2008 de 8 190 ETC et faire le lien avec l'explication fournie à la référence (ii).

BILAN DES PLAINTES

- 6. Références :**
- i) Pièce HQD-7, document 3, page 3;
 - ii) Pièce HQD-7, document 3, page 4, tableau 1;
 - iii) Pièce HQD-7, document 3, page 11;
 - iv) Rapport annuel 2007, HQD-5, document 2.3, page 12.

Préambule :

i) « En 2008, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 8 883 plaintes verbales et écrites comparativement à 4 868 en 2007, ce qui constitue une augmentation de plus de 82 %. Cette augmentation est principalement attribuable aux nouvelles façons de faire mises en place dans la foulée de l'implantation de SIC. De façon plus précise, l'augmentation est reliée aux informations concernant le mode de versements égaux (MVE) présentées sur la facture des clients qui y ont adhéré. »

ii) Le Distributeur présente au tableau 1 le volume de plaintes (verbales et écrites) selon les différentes causes.

VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR CAUSE

	2007	2008	Variation 2008/2007	Part 2008
SIC (impacts)	23	3 553	n.d.	40,0%
Facturation	733	1 037	41,5%	11,7%
Consommation	497	760	52,9%	8,6%
Responsabilité	633	599	-5,4%	6,7%
Réseau et entretien	862	540	-37,4%	6,1% ¹
Recouvrement	1 005	475	-52,7%	5,3%
Tarifs	514	311	-39,5%	3,5%
Environnement	210	279	32,9%	3,1%
Autres	391	1 329 ²	239,9%	15,0%
Total	4 868	8 883	82,5%	100,0%

Note 1 : La part de 6,1 % de la cause « réseau et entretien » inclut notamment le raccordement au réseau (2,0 %), l'entretien du réseau (2,1 %) et les pannes (1,9 %).

Note 2 : La cause « autres » inclut notamment les commentaires que le Distributeur reçoit des clients (320), les plaintes reliées au mesurage et à la relève des compteurs (70) ainsi que les plaintes relatives à certains programmes commerciaux (47).

iii) « *S.I.C. (impacts) : Toute plainte relative à l'implantation du nouveau Système d'information clientèle (SIC). Les principaux motifs invoqués sont les frais d'administration, le mode de versements égaux, le format, la lisibilité et la compréhension de la facture et l'accessibilité.* »

iv) « *Or, lors de son introduction en janvier 2008, la clientèle résidentielle a manifesté son insatisfaction à l'égard de la nouvelle facture MVE. Des travaux de développement sont entrepris en 2008 pour combler le besoin exprimé par la clientèle résidentielle de recevoir la même information à laquelle elle avait accès avec l'ancienne facture MVE.* »

Demandes :

- 6.1** Veuillez détailler les 3 553 plaintes reliées au SIC selon les différentes causes. Veuillez indiquer les actions qui ont été entreprises pour réduire le nombre de plaintes.
- 6.2** Veuillez indiquer si le problème relié aux informations concernant la facture MVE est réglé. Sinon, veuillez élaborer sur les mesures prises et indiquer quand le Distributeur prévoit régler le problème.
- 6.3** Veuillez compléter la ventilation des causes des plaintes de la catégorie « autres » et expliquer. Veuillez indiquer s'il y a des actions qui ont été entreprises pour répondre aux insatisfactions des clients.

APPROVISIONNEMENTS

- 7. Références :**
- i) HQD-3, document 1.3, page 8;
 - ii) Décision D-2008-133, page 35, dossier R-3648-2007 phase 2.

Préambule :

- i) Le Distributeur explique :

« Le Distributeur a procédé à des transactions bilatérales pour des achats d'électricité de court terme sous la dispense principalement auprès d'Hydro-Québec Production. La majorité des achats du Distributeur auprès de ce fournisseur sont effectués au mois de décembre et portent sur des produits non standards afin de satisfaire les besoins du Distributeur tout en optimisant l'utilisation de l'électricité patrimoniale et en minimisant le recours à l'entente cadre. » (notre souligné)

- ii) Dans sa dernière décision portant sur le Plan d'approvisionnement 2008-2017, la Régie notait :

« La Régie appuie toute action de la part du Distributeur permettant de stimuler la concurrence et la participation à ses activités d'achat ou de revente sur les marchés de court terme. Même si les Conventions lui procurent un outil intéressant pour équilibrer ses bilans annuels à venir, il devra ajuster quotidiennement les quantités requises pour répondre à ses besoins et rester actif sur les marchés de court terme, par appels d'offres, sous la dispense ou sur les bourses d'énergie, de façon à maintenir l'intérêt de ses contreparties et à s'assurer d'une saine concurrence. »

Demandes :

- 7.1** Veuillez fournir les caractéristiques des « *produits non standards* » cités en préambule. Veuillez expliquer si d'autres contreparties que le Producteur sont contactées pour acquérir ces produits.
- 7.2** Veuillez évaluer l'impact de l'acquisition des « *produits non standards* » sur les coûts d'approvisionnement.

- 8. Références :**
- i) Rapports annuels 2007 et 2008 du Distributeur, HQD-3, document 1.2, page 5 ;
 - ii) Rapports annuels 2005 à 2008 du Transporteur, HQT-2, document 10, page 3 ;
 - iii) Dossier R-3677-2008, pièce B-9-HQD-16, document 1, page 30, tableau R-11.1.

Préambule :

i) Le Distributeur fournit les taux de pertes de distribution des années 2005 à 2008 :

« Le taux de pertes de distribution pour l'année 2008 est de 3,2 % comparativement à 3,4 % en 2007. »

« Le taux de pertes de distribution pour l'année 2006 est de 3,3 % comparativement à 3,8 % en 2005. »

ii) Le Transporteur fournit les taux de pertes de transport des années 2005 à 2008 :

« Le taux de pertes de transport de l'année 2008 est de 5,39 %. »

« Le taux de pertes de transport de l'année 2007 est de 5,30 %. »

« Le taux de pertes de transport en 2006 est de 5,26 %. »

« Le taux de pertes de transport en 2005 est de 5,27 %. »

iii) La Régie note que les taux de pertes du réseau intégré étaient de 7,70 %, 7,51 % et 7,54 % au cours des années 2005, 2006 et 2007, respectivement.

Demande :

8.1 Veuillez fournir les raisons expliquant que, pour chacune des années, la sommation des taux de pertes de distribution et de transport aux références (i) et (ii) donne un taux supérieur au taux de pertes du réseau intégré présenté à la référence (iii).