

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE LA RÉGIE**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE AU
RAPPORT ANNUEL 2013**

**CONCILIATION DES ÉTATS FINANCIERS STATUTAIRES ET
RÉGLEMENTAIRES**

- 1. Références**
- (i) Décision D-2012-175, dossier R-3482-2002, p. 16;
 - (ii) Décision D-2014-034, dossier R-3842-2013, p 103.

Préambule :

- (i) Dans la décision D-2002-175 :

« La Régie prend aussi acte du délai demandé par le Transporteur et le Distributeur, soit 60 jours après la publication du rapport annuel d'Hydro-Québec pour la production de tous les documents. La Régie considère qu'il s'agit là d'un délai adéquat dans le cas présent, qui tient compte du fait que les processus de préparation du rapport annuel ne sont pas encore intégrés aux processus d'entreprise. La Régie s'attend cependant à ce que ce délai soit un délai maximal, qui tende à diminuer avec l'expérience. »

De plus, considérant qu'aucune observation écrite n'a été faite à cet effet, et tenant compte des suggestions issues de la réunion technique, la Régie fixe à 60 jours après la date de la présente décision la date de remise du rapport annuel portant sur l'année 2001 tant pour le Transporteur que pour le Distributeur. »

- (ii) Dans la décision D-2013-034 :

« [424] Considérant l'introduction d'un MTÉR et de l'examen du compte d'écarts relatif aux écarts de rendement dans le dossier tarifaire, la Régie demande au Transporteur et au Distributeur de prendre les moyens nécessaires pour réduire le délai pour le dépôt de leur rapport annuel en vertu de l'article 75 de la Loi, ainsi que pour la remise des réponses aux demandes de renseignements de la Régie, le cas échéant. »

La Régie note que le Distributeur a déposé son rapport annuel 2013 le 4 juillet 2014 comparativement au 29 mai 2013 pour son rapport annuel 2012.

Demande :

- 1.1 Veuillez indiquer si le Distributeur prendra les moyens nécessaires pour réduire le délai pour le dépôt de ses prochains rapports annuels, soit une date antérieure au 29 mai. Veuillez expliquer.

Réponse :

1 D'emblée, le Distributeur tient à mentionner que chaque année, pour la
2 production de son rapport annuel à déposer à la Régie, il met tout en œuvre
3 pour respecter le délai fixé par la Régie, soit 60 jours après la date de
4 publication du rapport annuel consolidé d'Hydro-Québec. Il souligne
5 également que toutes les mesures sont prises afin de respecter le souhait de
6 la Régie d'un dépôt plus rapide.

7 Dans sa décision D-2002-175, la Régie a fixé le délai à 60 jours sur la base des
8 renseignements requis à l'époque en vertu du paragraphe 5 de l'article 75 de
9 la *Loi sur la Régie de l'énergie* et listés à l'annexe 1 de cette même décision.
10 Force est de constater que chaque année, le Distributeur a respecté ce délai,
11 et ce, malgré une augmentation importante au fil des ans du volume
12 d'informations à fournir.

13 Ainsi, année après année, se sont rajoutés plusieurs suivis ou
14 renseignements à fournir au fil des décisions de la Régie. La liste complète
15 des renseignements produits, déposée à la section 2 de la pièce HQD-1,
16 document 1, atteste de ces multiples ajouts et des décisions à l'origine de
17 ceux-ci.

18 En conséquence, le Distributeur considère que dans le contexte actuel d'une
19 quantité de plus en plus importante d'informations à fournir, incluant le suivi
20 de près d'une vingtaine de projets supérieurs à 10 M\$ et un rapport des
21 auditeurs indépendants, le délai de 60 jours demeure raisonnable.

22 Enfin, il réitère que tous les efforts sont déployés afin de déposer à la Régie
23 son rapport annuel plus rapidement. Cependant, il ne peut s'engager à le
24 déposer avant une date précise, par exemple le 29 mai, puisque le délai dans
25 lequel il peut faire le dépôt est directement tributaire de la date de publication
26 du rapport annuel consolidé d'Hydro-Québec.

- 2. Références :**
- (i) Pièce HQD-2, document 2.1, p. 4, tableau 1;
 - (ii) Pièce HQD-2, document 2.1, p. 6, tableau 2;
 - (iii) Dossier R-3768-2011, pièce B-0033, p. 4 et 5;
 - (iv) Dossier R-3768-2011, pièce B-0034, p. 2;
 - (v) Dossier R-3905-2014, pièce B-0073, p. 4.

Préambule :

- (i) Le Distributeur présente au tableau 1, la conciliation des résultats statutaires et réglementaires pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013, dont l'élément suivant :

« Actifs et passifs financiers liés à la réglementation des tarifs » au montant créditeur de 9,7 M\$ en vertu des PCGR et des IFRS.

La Régie note que les composantes des « Actifs et passifs financiers liés à la réglementation des tarifs » sont reconnues tant au niveau des PCGR et qu'au niveau des IFRS dans les rapports annuels 2013 et 2012.

La Régie note également qu'un rapport des auditeurs indépendants portant spécifiquement sur la conciliation entre les états financiers statutaires et réglementaires a été déposé dans les rapports annuels 2013 et 2012, en vertu de l'article 75 de la Loi.

(ii) Le Distributeur présente au tableau 2, les composantes de l'ajustement d) concernant le reclassement de la rubrique statutaire « Actifs et passifs financiers liés à la réglementation des tarifs » au montant créditeur de 9,7 M\$ dans les rubriques des résultats réglementaires.

DT / (CT)	Actifs et passifs financiers liés à la réglementation des tarifs
Pass-on pour l'achat d'électricité 2013	47,7
Nivellement pour aléas climatiques de l'année 2013	(42,0)
Compte d'écart de combustible de l'année 2013	(1,1)
Compte d'écart pannes majeures de l'année 2013	25,4
Écart coût de retraite de l'année 2013	57,1
Écart Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques de l'année 2013	(4,0)
Amortissement - Pass-on pour l'achat d'électricité 2011 et 2012	(14,4)
Amortissement - Nivellement aléas climatiques des soldes de 2006 à 2011	(56,5)
Amortissement - Compte d'écart de combustible 2011 et 2012	(0,8)
Amortissement - Compte d'écart de transport 2012	17,5
Amortissement - Compte d'écart pannes majeures 2012	(5,9)
Amortissement - Écart coût de retraite 2011 et 2012	(13,3)
Total	9,7

(iii) Dans sa demande relative aux modifications de méthodes comptables découlant du passage aux IFRS (dossier R-3768-2011), le Distributeur indique dans sa réponse R1.3 :

« Les actifs et passifs réglementaires du Distributeur qui répondent à la définition d'un actif ou passif financier selon l'IAS 32 sont essentiellement ceux découlant, pour des éléments spécifiques, des écarts entre les résultats prévus dans les dossiers tarifaires et les résultats réels d'une année donnée. Ces actifs et passifs sont les suivants :

- Écarts de revenus liés aux aléas climatiques;
- Écarts du coût annuel du service de transport pour la charge locale;
- Écarts dans les coûts d'approvisionnement en électricité postpatrimoniale;
- Écarts dans les coûts d'approvisionnement en combustible;
- Écarts dans le coût de retraite.

Le Distributeur a un droit, ou une obligation, légal et contractuel de récupérer, ou rembourser, les écarts comptabilisés dans les actifs et passifs réglementaires, dès que les résultats réels sont connus. Ce droit ou obligation, selon le cas, est lié à un service déjà rendu (livraison d'électricité) et non à une vente future. Ils se qualifient donc aux définitions d'actifs et passifs financiers de l'IAS 32.

*Ce lien légal et contractuel découle des principes de la Loi sur la Régie de l'énergie. Pour chacun des éléments spécifiques mentionnés précédemment, le Distributeur et la clientèle ne peuvent retirer des avantages liés au processus de prévisions nécessaires pour établir les tarifs d'une année donnée, puisque les comptes d'écarts afférents assurent cette neutralité. »
[nous soulignons]*

(iv) Dans le cadre du dossier R-3768-2011, les auditeurs indépendants (KPMG et Ernst & Young) indiquent que :

« Nous avons pris connaissance de la réponse donnée par Hydro-Québec à la question 1.3 et nous souscrivons à la position de la direction d'Hydro-Québec. »

(v) En complément de réponse à la demande de renseignements no 1 de la Régie dans le cadre du dossier tarifaire 2015, le Distributeur indique que :

« La principale raison ayant incité Hydro-Québec à vouloir effectuer un changement de référentiel comptable en faveur des US GAAP est l'incertitude entourant la comptabilité des activités à tarifs réglementés. En janvier 2014, l'International Accounting Standards Board (IASB) a publié la norme provisoire IFRS 14 permettant aux premiers adoptants des IFRS de maintenir la comptabilisation des pratiques comptables réglementaires aux états financiers. Cette norme provisoire a des impacts importants sur la présentation des états financiers. Un projet à plus long terme abordera la question de savoir si les comptes de report réglementaires répondent à la définition d'un actif ou d'un passif. Ce projet pourrait se poursuivre pendant plusieurs années. Selon les conclusions de ce projet, l'IASB pourrait publier une norme définitive ou ne formuler aucune exigence précise. La finalité relative aux travaux de l'IASB est fondamentale pour Hydro-Québec. En effet, l'issue de ce projet pourrait influencer sur la situation financière et accroître la volatilité des résultats. Les US GAAP permettent de maintenir la comptabilisation des actifs et passifs réglementaires et ainsi éviter la volatilité sur les résultats financiers. » [nous soulignons]

Demandes :

2.1 Veuillez confirmer que les IFRS permettent de maintenir la comptabilisation des actifs et passifs réglementaires, tels qu'ils ont été présentés dans les rapports annuels 2013 et 2012 pour lesquels un rapport des auditeurs indépendants a été émis. Si non, veuillez expliquer.

Réponse :

1 À compter du 1^{er} janvier 2016, avec application anticipée autorisée, la norme
2 provisoire IFRS 14 *Comptes de report réglementaires* permet aux premiers
3 adoptants des IFRS de maintenir la comptabilisation des pratiques
4 comptables réglementaires aux états financiers jusqu'à ce qu'une norme
5 définitive sur la comptabilisation des activités assujetties à la réglementation
6 des tarifs soit adoptée, et les dispositions de la norme IFRS 1 en matière de
7 première application des IFRS permettent de maintenir la comptabilisation des
8 actifs et passifs réglementaires constatés dans le passé. Toutefois, le solde
9 des comptes de report réglementaires doit être présenté sur une ligne
10 distincte au bilan après le total des actifs et/ou des passifs, et les
11 mouvements correspondants doivent l'être sur une ligne distincte à l'état des
12 résultats.

13 L'IFRS 14 est une norme provisoire. Un projet de norme à plus long terme
14 pourrait aborder la question de savoir si les comptes de report réglementaires
15 répondent à la définition d'un actif ou d'un passif selon le Cadre conceptuel.
16 En septembre 2014, dans le cadre de l'analyse d'un tel projet, l'IASB a publié,
17 pour fins de commentaires, un document de travail sur la présentation des
18 incidences financières de la réglementation des tarifs. Ce document expose
19 notamment quatre approches que l'IASB pourrait examiner pour décider
20 comment rendre compte sur les effets financiers de la réglementation des
21 tarifs. Une des approches possibles serait d'interdire la comptabilisation des
22 effets de la réglementation des tarifs mais, d'en considérer toutefois une
23 divulgation spécifique. Selon les conclusions de ce projet, l'IASB pourrait
24 publier une norme définitive ou ne formuler aucune exigence précise.

2.2 Veuillez concilier la norme IAS 32 qui permet de maintenir la comptabilisation des
actifs et passifs réglementaires (dont le compte de nivellement pour aléas climatiques)
et ainsi éviter la volatilité sur les résultats financiers, avec la finalité du projet de
l'IASB qui pourrait influencer sur la situation financière et accroître la volatilité des
résultats. Veuillez expliquer.

Réponse :

25 **Les comptes qui comptabilisent l'écart relatif à certains éléments spécifiques**
26 **entre le montant réel et le montant prévu dans les dossiers tarifaires, de par**
27 **l'obligation du Distributeur de remettre à la clientèle ce montant ou de le**
28 **recevoir, répondent à la définition d'actifs et passifs financiers selon la norme**
29 **IAS 32. La comptabilisation des actifs et passifs financiers liés à la**
30 **réglementation des tarifs pourrait être maintenue dans les états financiers**
31 **statutaires, même si la conclusion du projet à long terme de l'IASB sur les**

1 **activités à tarifs réglementés était l'interdiction de la comptabilisation des**
2 **effets de la réglementation des tarifs.**

3 **Cependant, tous les comptes réglementaires qui ne rencontrent pas les**
4 **critères de constatation à titre d'actif ou de passif selon les IFRS, comme par**
5 **exemple, le compte d'écart comptabilisant les coûts relatifs à l'entente de**
6 **suspension temporaire des livraisons de la centrale de TCE, ne pourraient pas**
7 **être comptabilisés aux états financiers statutaires, ce qui pourrait avoir pour**
8 **effet d'accroître la volatilité des résultats.**

2.3 Veuillez expliquer en quoi l'issue des travaux de l'IASB pourrait influencer le traitement comptable présentement appliqué par le Distributeur sur les actifs et passifs réglementaires (dont le compte de nivellement pour aléas climatiques) qui répondent à la définition d'un actif ou passif financier selon l'IAS 32.

Réponse :

9 **Voir la réponse à la question 2.2.**

2.4 Veuillez déposer l'opinion des auditeurs indépendants pour les questions 2.1 à 2.3.

Réponse :

10 **Voir la pièce HQD-12, document 1.1.**

- 3. Références :**
- (i) Pièce HQD-2, document 2.1, p. 4, tableau 1;
 - (ii) Pièce HQD-2, document 2.1, p. 6, tableau 2;
 - (iii) Pièce HQD-2, document 2.1, p. 4 et 5;
 - (iv) Pièce HQD-2, document 3, p. 4, tableau 1.

Préambule :

(i) Le Distributeur présente au tableau 1, la conciliation des résultats statutaires et réglementaires pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013, dont l'élément suivant :

« *Actifs et passifs financiers liés à la réglementation des tarifs* » au montant créditeur de 9,7 M\$ en vertu des PCGR et des IFRS.

(ii) Le Distributeur présente au tableau 2, les composantes de l'ajustement (d) concernant le reclassement de la rubrique statutaire « *Actif et passifs financiers liés à la réglementation des tarifs* » au montant créditeur de 9,7 M\$ dans les rubriques des résultats réglementaires, dont les éléments suivants :

<i>Pass-on</i> pour l'achat d'électricité 2013 créditeur	47,7 M\$
Amortissement- <i>Pass-on</i> pour l'achat d'électricité 2011 et 2012 débitéur	14,4 M\$

(iii) Le Distributeur effectue un ajustement réglementaire au montant débiteur de 24,4 M\$ au compte de *pass-on* pour l'achat d'électricité entre les résultats statutaires et réglementaires :

« (l) Pour refléter la non reconnaissance par la Régie de 30 M\$ du coût des approvisionnements, net de l'impact sur l'ajustement des contrats spéciaux de 5,6 M\$. »

(iv) Le Distributeur présente au tableau 1, la comparaison des résultats réglementaires et des revenus requis reconnus (D-2013-037 ajustée) pour l'année 2013, dont le compte de *pass-on* pour l'achat d'électricité aux montants suivants :

Résultats réglementaires :	-8,9 M\$	(-47,7 M\$ + 14,4 M\$ + 24,4 M\$)
Revenus requis reconnus :	14,4 M\$	
Écart :	-23,3 M\$	(-47,7 M\$ + 24,4 M\$)

Demandes :

3.1 Veuillez expliquer pourquoi le montant débiteur de 24,4 M\$ (référence (iii)) n'a pas été pris en compte dans la rubrique statutaire « *Actifs et passifs financiers liés à la réglementation des tarifs* », en vertu des PCGR et IFRS.

Réponse :

1 **Dans les résultats sectoriels présentés au tableau 1 de la pièce HQD-2,**
2 **document 2.1 et comme présenté au tableau 3 de la pièce HQD-4,**
3 **document 3.1, le *pass-on* 2013 à recevoir de la clientèle de 47,7 M\$ a été établi**
4 **en considérant tous les coûts réels encourus par rapport à ceux reconnus par**
5 **la Régie. Ces coûts reflètent la gestion des approvisionnements que le**
6 **Distributeur a adoptée en 2013, dont la décision de ne pas différer l'énergie**
7 **provenant du contrat de base.**

8 **Or, dans sa décision D-2014-037, la Régie a confirmé sa non-reconnaissance**
9 **de l'équivalent d'environ 1 TWh du contrat de base en retranchant 30,0 M\$ du**
10 **compte de *pass-on* 2013, soit 24,4 M\$ nets de l'ajustement des contrats**
11 **spéciaux. Par conséquent, dans les ajustements réglementaires, le**
12 **Distributeur a réduit d'autant le compte de *pass-on* à recevoir afin de refléter**
13 **cette décision.**

3.2 Veuillez justifier l'ajustement réglementaire au montant débiteur de 24,4 M\$ ayant pour effet d'augmenter le coût des achats d'électricité des résultats réglementaires en 2013.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 3.1.**

- 4. Références :**
- (i) Pièce HQD-2, document 2.1, p.7, tableau 3;
 - (ii) Rapport annuel statutaire 2013 d'Hydro-Québec, p. 84, note 11;
 - (iii) Pièce HQD-4, document 3.1, p. 5, tableau 3.

Préambule :

(i) Le Distributeur présente au tableau 3, la conciliation de l'actif total statutaire et de la base de tarification au 31 décembre 2013, dont les « Autres actifs » au montant de 1 531,5 M\$, en vertu des PCGR :

Autres actifs	1 531,5
Compte de nivellement pour aléas climatiques	229,8
Contributions à des projets de raccordement	103,9
Compte de pass-on pour l'achat d'électricité postpatrimoniale	43,4
Compte d'écarts - Tarif de maintien de la charge	0,5
Compte d'écarts - Pannes majeures	34,1
Compte d'écarts - Coût de retraite	45,9
Remboursement gouvernemental	23,3
Actif au titre des prestations constituées	1 050,0
Autres actifs	0,6

(ii) Dans le rapport annuel statutaire 2013 d'Hydro-Québec, la note 11 présente le détail des « Autres actifs », dont un montant de 281 M\$ relié aux « Débiteurs^b ».

« b) Y compris des actifs de 281 M\$ liés aux écarts entre le montant réel de certains éléments spécifiques et le montant prévu dans les dossiers tarifaires (262 M\$ au 31 décembre 2012). Ces actifs font l'objet d'une capitalisation de frais financiers au taux de rendement autorisé par la Régie de sorte que leur valeur comptable se rapproche de la juste valeur. Ils sont recouverts sur une période de un à cinq ans. »

(iii) Le Distributeur présente au tableau 3, le suivi du compte de *pass-on*, dont un solde de 19,0 M\$ (43,4 M\$ - 24,4 M\$) au 31 décembre 2013 pour le compte de *pass-on* 2013.

Demandes :

4.1 Veuillez fournir les composantes du montant de 281 M\$ des « Débiteurs » présenté à la référence (ii) et faire le lien avec les montants des « Autres actifs » présentés à la référence (i).

Réponse :

1 **Le tableau R-4.1 présente les composantes des « Débiteurs » de la**
2 **référence (ii) et concilie cette rubrique avec les « Autres actifs » de la**
3 **référence (i).**

Tableau R-4.1 :
Conciliation au 31 décembre 2013 des Débiteurs (Autres actifs de la
référence ii) et des Autres actifs (Actif total statutaire de la référence i) (M\$)

Composantes	Autres actifs (Actif total statutaire)	Débiteurs à long terme (Autres actifs)	Débiteurs à court terme
Actif au titre des prestations constituées	1 050	-	-
Remboursement gouvernemental	23	-	-
Contributions à des projets de raccordements	104	-	-
Autres actifs	1	-	-
Débiteurs :			
Compte de nivellement pour aléas climatiques	230	200	30
Compte de pass-on pour l'achat d'électricité postpatrimoniale	43	51	(8)
Compte d'écarts - Coût de retraite	46	8	38
Compte d'écarts - Pannes majeures	34	25	9
Sous-total	1 531	-	-
Compte d'écarts - BEIÉ	- ¹	(4)	-
	1 531	280	-
Écarts dans les revenus des services de transport d'électricité de point à point - Transporteur	-	1	-
	1 531	281	-

¹ Solde créditeur non présenté dans l'Actif du Distributeur

4.2 Veuillez expliquer pourquoi le solde du compte de *pass-on* au montant de 43,4 M\$ (référence (i)) en vertu des PCGR ne tient pas compte de la réduction de 24,4 M\$ (référence (iii)).

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 3.1.**

5. **Références :** (i) Pièce HQD-4, document 3.1, p. 4 et document 3.5, p. 3;
(ii) Rapport annuel statutaire 2013 d'Hydro-Québec, p. 87, note 14.

Préambule :

(i) Le Distributeur présente des soldes créditeurs au 31 décembre 2013 pour les comptes d'écarts suivants:

Compte d'écarts-Charge locale de transport	(30,9 M\$)
Compte d'écarts relatif au BEIÉ	(4,0 M\$)

(ii) Dans le rapport annuel statutaire 2013 d'Hydro-Québec, la note 14 présente le détail des « Autres passifs », dont un montant de 158 M\$ relié aux « Créditeurs ».

Demande :

5.1 Veuillez fournir les composantes du montant de 158 M\$ des « Créditeurs » présenté à la référence (ii) et faire le lien avec les comptes d'écarts créditeurs présentés à référence (i).

Réponse :

2 **Il n'existe aucun lien entre le montant des « Créditeurs » de 158 M\$ présenté à**
3 **la rubrique Autres passifs aux états financiers consolidés d'Hydro-Québec**
4 **2013 et les comptes d'écarts créditeurs. Dans les états financiers consolidés**
5 **d'Hydro-Québec 2013, le compte d'écarts relatif au BEIÉ est présenté au poste**
6 **Débiteurs sous la rubrique Autres actifs (voir à cet effet le tableau R-4.1) alors**
7 **que le compte d'écarts - Charge locale de transport est présenté au poste**
8 **Créditeurs et charges à payer.**

COMPARAISON DES RÉSULTATS RÉGLEMENTAIRES ET DES REVENUS REQUIS RECONNUS POUR L'ANNÉE 2013

- 6. Références :** (i) Pièce HQD-2, document 3, p. 5 à 7, tableau 2;
(ii) Pièce HQD-10, document 1, p. 4.

Préambule :

- (i) Le Distributeur présente au tableau 2, les composantes détaillées des revenus requis 2013.
- (ii) « *Sur une base comparative, le nombre réel d'ETC en 2013 est de 454 inférieur au nombre réel de 2012, alors qu'il est de 730 inférieur au nombre autorisé pour 2013. Le tableau suivant présente les explications de ces écarts : »*

TABLEAU 2
ÉCARTS RÉEL 2013 / RÉEL 2012 ET D-2013-037 AJUSTÉE

	vs Réel 2012		vs D-2013-037 ajustée	
	En ETC	En M\$	En ETC	En M\$
Variation des effectifs découlant des «Éléments spécifiques»				
<i>Automatisation du réseau</i>	141	6,9	77	(1,3)
<i>Lecture à distance - Phase 1</i>	(8)		(14)	
<i>Optimisation des systèmes clientèles (OSC)</i>	149	8,6	97	(0,4)
<i>Optimisation des systèmes clientèles (OSC)</i>	-		(6)	
Variation des effectifs découlant des «Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers»				
<i>Stratégie pour la clientèle à faible revenu</i>	10	(2,2)	(20)	
<i>Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)</i>	8	0,1	1	(2,3)
<i>Inspection et retraitement des poteaux de bois</i>	2		(21)	
<i>Inspection et retraitement des poteaux de bois</i>	-		-	-
<i>Amélioration de la performance opérationnelle nette de la croissance</i>	(605)	(61,1)	(787)	
TOTAL	(454)	(56,4)	(730)	

Demandes :

- 6.1 Veuillez expliquer et quantifier les composantes de l'écart des salaires de base au montant de 53,5 M\$ (favorable) entre le réel 2013 et le montant autorisé en 2013 (D-2013-037). Veuillez faire le lien avec les écarts présentés à la référence (ii) des ETC, soit -730 ETC (56,4 M\$).

Réponse :

- 1 **D'emblée, le Distributeur tient à préciser que la variation de -53,5 M\$ a trait**
2 **aux salaires de base alors que la variation de 56,4 M\$ présentée au tableau 2**

1 du préambule présente l'impact monétaire découlant des salaires de base et
2 avantages sociaux autres associés à la variation du nombre d'ETC.

3 La diminution de 53,5 M\$ relative à 2013 inclut une augmentation de 2,2 M\$
4 découlant des éléments spécifiques et des activités de base avec facteurs
5 d'indexation particuliers et une diminution de 55,7 M\$ liée aux activités de
6 base, laquelle s'explique par :

- 7 • une diminution de 52,5 M\$ (787 ETC) en lien avec l'amélioration de la
8 performance opérationnelle nette de la croissance attribuable à la fois aux
9 efforts d'efficacité du Distributeur et aux opportunités que lui ont offertes
10 les départs à la retraite. Cette efficacité récurrente, qui avait été annoncée
11 dans l'année de base 2013 et qui est remise à la clientèle en 2014, se
12 reflétera également en 2015 ;
- 13 • un écart résiduel de 3,2 M\$.

14 Le Distributeur rappelle qu'il ne peut quantifier chacune des composantes
15 des écarts résiduels, puisque les variations de la masse salariale peuvent être
16 dues à plusieurs facteurs, tels les promotions, le renouvellement de la main
17 d'œuvre, les mouvements de personnel, les changements aux conditions de
18 travail et les réévaluations d'emploi, et ce, dans le respect des conventions
19 collectives.

6.2 Veuillez expliquer et quantifier les composantes de l'écart des services professionnels
et autres au montant de 35,4 M\$ (favorable) entre le réel 2013 et le montant autorisé en
2013 (D-2013-037).

Réponse :

20 En excluant la baisse des coûts relatifs aux éléments spécifiques et aux
21 activités de base avec facteurs d'indexation particuliers, la réduction des
22 coûts de la rubrique « Services professionnels et autres » entre le réel 2013 et
23 le montant reconnu à la décision D-2013-037 est de 16 M\$. Ce montant est
24 composé de l'impact du coût des pannes majeures de 5,3 M\$ au réel, non
25 anticipé lors de l'établissement de la prévision des coûts de l'année témoin
26 2013 et d'une efficacité de 21,3 M\$ découlant de la réévaluation des besoins
27 du Distributeur en services professionnels. Cette efficacité récurrente, qui
28 avait été annoncée dans l'année de base 2013 et qui est remise à la clientèle
29 en 2014, se reflétera également en 2015.

6.3 Veuillez expliquer et quantifier les composantes de l'écart du Groupe Technologie au
montant de 24,6 M\$ (favorable) entre le réel 2013 et le montant autorisé en 2013
(D-2013-037).

Réponse :

- 1 **L'écart de 24,6 M\$ s'explique principalement par :**
- 2 • **Une augmentation liée aux éléments spécifiques de 2,6 M\$;**
- 3 • **Une diminution de 9,7 M\$ attribuable à :**
- 4 ➤ **une révision de l'ensemble du portefeuille de projets du**
- 5 **Distributeur amenant le report ou l'abandon de certains projets**
- 6 **pour un montant de 7,8 M\$;**
- 7 ➤ **des projets en innovation technologique initialement prévus aux**
- 8 **charges mais qui ont été capitalisés pour 1,9 M\$;**
- 9 • **Une diminution de 17,5 M\$ découlant essentiellement de la révision à**
- 10 **la baisse des besoins du Distributeur et des efforts de rationalisation**
- 11 **des ressources utilisées pour les services rendus par le groupe**
- 12 **Technologie à l'ensemble des divisions et groupes. Cette efficience**
- 13 **récurrente, qui avait été annoncée dans l'année de base 2013 et qui est**
- 14 **remise à la clientèle en 2014, se reflétera également en 2015.**

6.4 Veuillez expliquer et quantifier les composantes de la diminution des prestations de travail au montant de 42,5 M\$ entre le réel 2013 et le montant autorisé en 2013 (D-2013-037).

Réponse :

- 15 **Excluant l'impact des pannes majeures de 7,7 M\$ et la variation de 22,2 M\$**
- 16 **découlant des éléments spécifiques et des activités de base avec facteurs**
- 17 **d'indexation particuliers, la diminution des prestations de travail aurait été de**
- 18 **57,0 M\$. Cette diminution s'explique principalement comme suit :**
- 19 • **Efficience effectuée au cours des dernières années par le Distributeur,**
- 20 **dont la gestion plus rigoureuse du temps supplémentaire et l'optimisation**
- 21 **des processus de travail ;**
- 22 • **Effets liés au renouvellement de la main-d'œuvre découlant du nombre**
- 23 **important de départs à la retraite.**
- 24 **Ces éléments ont eu pour effet de réduire de façon importante les heures**
- 25 **réalisées aux investissements. La diminution des prestations de travail qui**
- 26 **avait été annoncée dans l'année de base 2013 et dans l'année témoin 2014, se**
- 27 **reflétera également en 2015.**

7. Référence : Pièce HQD-2, document 3, p. 12.

Préambule :

« Efficience globale (84,9 M\$ F) :

Le Distributeur effectue une gestion globale et dynamique de ses charges tout en visant à respecter l'enveloppe reconnue par la Régie. En 2013, l'enveloppe des charges d'exploitation reconnue s'élève à 1 066,4 M\$.

Lors du dépôt du dossier tarifaire R-3854-2013, le Distributeur avait annoncé, pour l'année 2013, une baisse de ses charges d'exploitation de 80 M\$ attribuables aux efforts importants d'efficience déployés. Le Distributeur constate que ces gains se sont matérialisés à hauteur de 84,9 M\$. »

Demande :

7.1 Veuillez expliquer et quantifier les composantes de l'efficience globale reliée aux activités de base des charges d'exploitation au montant de 84,9 M\$ (favorable).

Réponse :

1 **L'efficience globale de 84,9 M\$ reliée aux activités de base des charges**
2 **d'exploitation s'explique principalement par les éléments suivants :**

- 3 • **55,7 M\$ en salaire de base ;**
- 4 • **8,7 M\$ en temps supplémentaire ;**
- 5 • **19,8 M\$ pour les avantages sociaux ;**
- 6 • **-57,0 M\$ en prestations de travail ;**
- 7 • **21,3 M\$ en services professionnels et autres ;**
- 8 • **10,0 M\$ en stocks, achats, locations et autres ;**
- 9 • **17,5 M\$ en charges de services partagés pour le groupe Technologie.**

8. Références : (i) Pièce HQD-2, document 3, p. 12;
(ii) Pièce HQD-2, document 3, p.14, tableau 10.

Préambule :

(i) *« Réclamations (14,0 M\$ F) : L'écart favorable de 14,0 M\$ est dû aux règlements de dossiers de réclamations qui se sont résolus à un niveau moindre que prévu. »*

(ii) Le Distributeur présente au tableau 10, les charges relatives aux réclamations aux tiers et autres.

TABLEAU 10
CHARGES RELATIVES AUX RÉCLAMATIONS AUX TIERS ET AUTRES (M\$)

Description	D-2013-037	Réel 2013	Variation Réel 2013 vs D-2013-037
Masse salariale	12,8	9,2	-3,6
Autres charges directes	2,6	9,4	6,8
Charges de services partagés	3,9	6,1	2,2
Amortissement et déclassement	1,0	1,5	0,5
Autres		2,0	2,0
Total	20,3	28,2	7,9

Demandes :

8.1 Veuillez expliquer la nature des « Réclamations » liées aux activités de base (référence (i)).

Réponse :

1 **Les réclamations liées aux activités de base sont constituées de réclamations**
 2 **de tiers envers le Distributeur. L'écart favorable de 14,0 M\$ en 2013 résulte de**
 3 **dossiers qui se sont réglés en faveur du Distributeur.**

8.2 Veuillez indiquer si les « Réclamations » présentées à la référence (i) ont un lien avec celles de la référence (ii). Si oui, veuillez concilier les écarts de 14 M\$ (favorable) et de 7,9 M\$ (défavorable). Si non, veuillez préciser quelles sont les charges liées aux « Réclamations » (référence (i)).

Réponse :

4 **Non, les « Réclamations » présentées à la référence (i) n'ont pas de lien avec**
 5 **celles de la référence (ii). À la référence (i), le montant de 14,0 M\$ est présenté**
 6 **en réduction de la rubrique « Comptes à recevoir, intérêts et autres ».**

9. Référence : Pièce HQD-2, document 3, p. 11 à 13.

Préambule :

« L'écart de 112,2 M\$ F liés aux activités de base s'explique d'une part, par une efficacité globale de 84,9 M\$, dont 80 M\$ déjà annoncés à l'année de base et, d'autre part, par des éléments imprévus ou non récurrents de 27,3 M\$.

[...]

Écart résiduel (27,3 M\$ F) :

[...]

- *Charges de services partagés (21,3 M\$ F) :*
La diminution des charges de services partagés s'explique principalement par les éléments suivants :
 - *Baisse des charges provenant du Centre de services partagés (CSP) : L'effort continu d'efficacité et de rationalisation apportant des réductions de coûts de 10,5 M\$, principalement dans le domaine Immobilier, en lien avec l'optimisation et la diminution de l'espace utilisé par le Distributeur, et le domaine Services de transport.*
 - *Baisse des charges provenant du Groupe Technologie : Cette baisse est attribuable pour 9,7 M\$ à des projets de développement en technologie de l'information et en innovation qui n'ont pas été effectués ou qui, initialement prévus aux charges, ont été capitalisés. En effet, pour éviter des coûts de développement indus, un repositionnement des projets TI visant l'utilisation de solutions disponibles sur le marché a été effectué. »*
[nous soulignons]

Demandes :

9.1 Veuillez expliquer pourquoi la baisse des charges provenant du CSP n'est pas récurrente, puisque le Distributeur indique que c'est un effort continu.

Réponse :

1 **Le Distributeur confirme que l'effort continu d'efficacité et de rationalisation**
2 **apportant des réductions de coûts est récurrent, mais concerne des éléments**
3 **imprévus au moment de l'établissement de l'année de base 2013.**

9.2 Veuillez ventiler la baisse de 9,7 M\$ attribuable à des projets de développement en technologie de l'information et en innovation qui n'ont pas été effectués, et à des projets initialement prévus aux charges, qui ont été capitalisés.

Réponse :

4 **Voir la réponse à la question 6.3.**

9.3 Veuillez expliquer pourquoi les projets qui ont été initialement prévus aux charges ont été ensuite capitalisés. Veuillez indiquer la nature de ces charges capitalisables.

Réponse :

1 **Les données présentées au dossier tarifaire sont préparées avec l'information**
2 **disponible au moment du dépôt, représentant une enveloppe globale de**
3 **projets dont certains sont déjà amorcés. En mode réel, les travaux sont**
4 **régulièrement établis par priorité, et ce, en fonction des besoins du**
5 **Distributeur et de la disponibilité des chercheurs. Ainsi, les frais de recherche**
6 **engagés dans les projets en innovation technologique sont comptabilisés aux**
7 **résultats de l'exercice au cours duquel ils sont encourus jusqu'au moment où**
8 **l'on peut démontrer qu'ils respectent tous les critères de capitalisation. À ce**
9 **moment, les frais sont capitalisés à titre de frais de développement. Pouvant**
10 **s'échelonner sur plus d'un exercice, le traitement comptable des coûts de ces**
11 **projets est difficilement prévisible et peut, lorsqu'établi définitivement, créer**
12 **en mode réel des écarts entre les charges et les investissements.**

9.4 Veuillez indiquer si les projets de développement en technologie de l'information et en innovation qui n'ont pas été effectués ont été reportés en 2014 ou 2015. Veuillez expliquer.

Réponse :

13 **Tout au long de l'année, le Distributeur effectue un suivi serré de ses projets**
14 **de développement en technologie de l'information et en innovation en**
15 **fonction de ses besoins et des priorités, faisant en sorte que certains projets**
16 **prévus en 2013 ont effectivement été reportés en 2014 ou 2015 et d'autres**
17 **abandonnés.**

BASE DE TARIFICATION ET SUIVI DES COMPTES D'ÉCARTS

10. Référence : Pièce HQD-4, document 2, p.7, tableau 5.

Préambule :

Le Distributeur présente au tableau 5, les mises en service réalisées en 2013 et celles autorisées en 2013 (D-2013-037).

Demande :

10.1 Veuillez expliquer et quantifier les composantes de l'écart de -105,5 M\$ relié à l'ensemble des projets < 10 M\$.

Réponse :

1 Les mises en service moindres qu'anticipées des projets < 10 M\$ découlent
2 principalement de la diminution des investissements de 152,7 M\$ expliquée à
3 la pièce HQD-5, document 1.

4 Ainsi, l'écart de 105,5 M\$ provient principalement des éléments suivants :

5 • Programme d'équipements (-38,3 M\$) :

6 Révision de l'ensemble des investissements prévus dans le cadre de ce
7 programme compte tenu de la capacité de réalisation et de la refonte des
8 processus de préparation et d'ordonnancement des travaux.

9 • Alimentation des abonnés (-34,8 M\$) :

10 Baisse du nombre de demandes de modifications aux installations
11 électriques des clients ainsi que baisse des demandes de travaux de
12 prolongement et de raccordement.

13 • Respect des exigences (-19,6 M\$) :

14 Repositionnement de certains projets avec la Commission des services
15 électriques de Montréal (-12,0 M\$) à la suite de la mise en place d'un
16 comité de coordination et baisse des demandes de tiers (-7,6 M\$).

17 • Bâtiments (-14,1 M\$) :

18 Réévaluation des besoins en fonction de l'état de chacun des bâtiments.

19 • Matériel roulant (-8,3 M\$) :

20 Révision de la stratégie d'acquisition de matériel roulant afin d'optimiser la
21 taille du parc de véhicules.

22 • Autres actifs de soutien (11,6 M\$) ;

23 Mises en service plus importantes que prévues découlant principalement
24 de retards dans les mises en services en 2012 de projets en technologie de
25 l'information.

26 Comme expliqué en réponse de la question 6.2 de la demande de
27 renseignements de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-15, document 2 du
28 dossier R-3905-2014, le Distributeur rappelle que l'impact des mises en
29 service sur les revenus requis se limite à la charge d'amortissement et au
30 rendement calculé sur le moyenne 13 soldes de la base de tarification,
31 respectivement de l'ordre de 1,8 M\$ et de 3,1 M\$ pour 2013.

- 11. Références :** (i) Pièce HQD-4, document 2, p. 14 et 15;
 (ii) Pièce HQD-4, document 2, p. 17.

Préambule :

- (i) Le Distributeur présente au tableau 14, les « Contributions à des postes de départ privés et autres contributions de tiers ».

TABLEAU 14
CONTRIBUTIONS À DES POSTES DE DÉPART PRIVÉS ET AUTRES CONTRIBUTIONS DE TIERS
– MOYENNE DES 13 SOLDES (M\$)

	Solde au 01/01/2013	Mises en service 2013	Amortissement 2013	Solde au 31/12/2013	Moyenne 13 soldes 2013
D-2013-037	(113,6)	(75,0)	5,7	(182,9)	(116,5)
Réel	(45,2)	12,3	0,3	(32,5)	(38,3)
Écart Réel 2013 / D-2013-037	68,4	87,3	(5,4)	150,4	78,2

« L'écart de 78,2 M\$ s'explique principalement par un solde d'ouverture réel 2013 inférieur de 68,4 M\$ et des mises en service réelles inférieures de 87,3 M\$ à ce qui avait été anticipé lors de la préparation de l'année témoin 2013. En effet, le Distributeur n'a pas reçu de remboursements de la part des producteurs privés en 2013 contrairement à ce qui avait été anticipé, puisque la contribution versée par le Transporteur à ces producteurs privés pour le remboursement des coûts du poste de départ a été égale au maximum prévu au contrat d'approvisionnement en électricité. »

- (ii) Le Distributeur présente au tableau 18, les « Autres actifs », dont les « Contributions à des projets de raccordement ».

TABLEAU 18
AUTRES ACTIFS – MOYENNE DES 13 SOLDES (M\$)

Composantes	2013		
	Réel	D-2013-037	Variation
Contributions à des projets de raccordement	75,2	33,8	41,4
Compte de nivellement pour aléas climatiques	135,2	135,1	0,1
Remboursement gouvernemental	23,7	22,1	1,6
Total	234,1	191,0	43,1

« La variation de 43,1 M\$ des autres actifs est attribuable aux contributions à des postes de raccordement. L'écart de 41,4 M\$ des contributions s'explique avant tout par le solde d'ouverture réel 2013 supérieur de 40,9 M\$ à ce qui avait été anticipé lors de la préparation

de l'année témoin 2013. Cette hausse est attribuable à des demandes d'alimentation électrique en haute tension. (Voir à cet effet la pièce HQD-4, document 2, du Rapport annuel 2012, page 6.) »

La Régie note des écarts importants, entre les données réelles et celles prévisionnelles, reliés aux comptes suivants :

- Contributions à des postes de départ privés et autres contributions de tiers (référence (i)).
- Contributions à des projets de raccordement (référence (ii)).

Demandes :

11.1 Veuillez expliquer la nature et l'établissement des comptes suivants :

- Contributions à des postes de départ privés et autres contributions de tiers (référence (i)).
- Contributions à des projets de raccordement (référence (ii)).

Réponse :

1 **Les contributions à des postes de départ privés sont déterminées en fonction**
2 **des contrats d'approvisionnement et des dates de mise en service des**
3 **projets. Ces contributions correspondent à l'écart entre le montant prévu en**
4 **vertu des *Tarifs et conditions du Transporteur* et le montant maximum prévu**
5 **au contrat d'approvisionnement avec le Distributeur.**

6 **Les autres contributions de tiers sont déterminées en fonction des demandes**
7 **d'alimentation en haute tension de clients. Elles correspondent à l'écart entre**
8 **les coûts anticipés et les montants prévus en vertu des *Tarifs et conditions du***
9 ***Distributeur*.**

10 **Les contributions à des projets de raccordement sont déterminées en**
11 **fonction des prévisions de coûts de raccordement et de mises en service du**
12 **Transporteur. Elles représentent l'écart entre l'allocation maximale pouvant**
13 **être assumée par le celui-ci en vertu de ses *Tarifs et conditions* et le total des**
14 **coûts prévus d'intégration au réseau des parcs éoliens ou de raccordement**
15 **des clients alimentés en haute tension.**

11.2 Veuillez fournir les composantes des mises en services reliées aux « Contributions à des postes de départ privés et autres contributions de tiers » de l'année réelle 2013 (12,3 M\$) et le montant autorisé en 2013 (-75,0 M\$). Veuillez expliquer les écarts importants.

Réponse :

16 **Le tableau R-11.2 présente les composantes des mises en service reliées aux**
17 **contributions à des postes de départ privés pour l'année 2013. Aucune mise**

1 en service n'était prévue et n'a été réalisée pour les autres contributions de
 2 tiers de 2013.

Tableau R-11.2 :
Mises en service des contributions à des postes de départ privés¹ (M\$)

	Réel	D-2013-037	Variation
<i>Premier appel d'offres Éolien A/O 2003-02</i>		-5,6	5,6
<i>Deuxième appel d'offres Éolien A/O 2005-03</i>	12,1	-66,7	78,8
<i>Troisième appel d'offres Éolien A/O 2009-02</i>		-2,7	2,7
<i>Biomasse</i>	0,2		0,2
Total	12,3	-75,0	87,3

¹ Incluant les frais d'entretien y afférents

3 Lors de l'établissement de l'année témoin 2013, le Distributeur anticipait que
 4 les contributions devant être versées par le Transporteur aux producteurs
 5 privés pour les remboursements des coûts de postes de départ excéderaient
 6 les maximums prévus aux contrats d'approvisionnement en électricité, d'où la
 7 prévision d'une contribution à recevoir des producteurs privés de 75,0 M\$
 8 puisque la contribution maximale aux *Tarifs et conditions du Transporteur*
 9 serait supérieure à celle incluse au contrat.

10 En 2013, le Distributeur n'a pas reçu les contributions prévues puisque les
 11 producteurs privés ont limité le montant des réclamations soumises au
 12 Transporteur au montant maximum prévu aux contrats d'approvisionnement
 13 conclus avec le Distributeur.

14 Le Distributeur souligne qu'il a depuis 2014 ajusté sa planification en
 15 conséquence.

11.3 Veuillez fournir les composantes des « Contributions à des projets de raccordement »
 de l'année réelle 2013 (75,2 M\$) et le montant autorisé en 2013 (33,8 M\$). Veuillez
 expliquer les écarts importants.

Réponse :

16 Le tableau R-11.3-A présente l'évolution des contributions à des projets de
 17 raccordement servant au calcul de la moyenne 13 soldes.

**Tableau R-11.3-A :
Contributions à des projets de raccordement
Moyenne des 13 soldes (M\$)**

	Solde au 01/01/2013	Mises en service 2013	Amortissement 2013	Solde au 31/12/2013	Moyenne 13 soldes 2013
D-2013-037	32,4	60,6	0,9	92,1	33,8
Réel	73,3	32,9	2,2	75,2	75,2
Écart Réel 2013/ D-2013-037	40,9	-27,7	1,3	-16,9	41,4

1 L'écart de 40,9 M\$ constaté pour le solde d'ouverture s'explique
2 principalement par le raccordement permanent d'un client minier pour un
3 montant de 40,4 M\$.

4 Le tableau R-11.3-B présente les composantes des mises en service reliées
5 aux contributions à des projets de raccordement de l'année 2013.

**Tableau R-11.3-B :
Mises en service des contributions à des projets de raccordement¹ (M\$)**

	Réel	D-2013-037	Variation
Premier appel d'offres Éolien A/O 2003-02	31,4	70,5	-39,1
Autres contributions	1,5	-9,9	11,4
Total	32,9	60,6	-27,7

¹Incluant les frais d'entretien y afférents

6 Le Distributeur tient à souligner que les mises en service moindres en 2013
7 ont eu un impact minime sur la moyenne 13 soldes puisque celles-ci avaient
8 été planifiées en décembre.

11.4 Veuillez indiquer comment le Distributeur peut améliorer l'établissement des prévisions des comptes suivants :

- Contributions à des postes de départ privés et autres contributions de tiers (référence (i)).
- Contributions à des projets de raccordement (référence (ii)).

Réponse :

9 Voir la réponse à la question 11.2 en ce qui concerne les contributions à des
10 postes de départ privés et autres contributions de tiers.

11 Les prévisions des contributions à des projets de raccordement sont
12 préparées par le Distributeur au meilleur de sa connaissance et en fonction
13 des informations disponibles au moment de la préparation du dossier

1 **tarifaire. Les modifications aux modalités de raccordement de même que les**
2 **échéanciers ne sont pas tributaires du Distributeur.**

- 12. Références :** (i) Pièce HQD-4, document 3.1, p. 9;
(ii) Dossier R-3854-2013, phase 1, pièce B-0039, p. 11.

Préambule :

(i) *« Le tableau 6 présente le détail du compte de nivellement en 2013 par mois et par catégories de consommateurs. Le calcul du revenu unitaire 2013 attribuable aux activités de transport et de distribution, y est également présenté. En 2013, l'établissement des revenus unitaires a été révisé et est dorénavant calculé sur une base mensuelle plutôt qu'à partir d'un prix été et d'un prix hiver. »*

(ii) *« En continuité avec le raffinement apporté à l'évaluation de la température normale dans le dossier R-3814-2012, l'établissement des revenus unitaires a été révisé pour l'année 2013. Cette révision permet d'une part, de mieux cerner l'impact des aléas climatiques sur les revenus en lien avec la normalisation, et ce, au fur et à mesure sur une base mensuelle plutôt qu'à partir d'un prix été et d'un prix hiver, et permet d'autre part, d'intégrer la composante puissance des tarifs. »*

Demandes :

12.1 Veuillez expliquer et justifier le raffinement apporté au calcul du compte de nivellement pour aléas climatiques, soit l'établissement des revenus unitaires sur une base annuelle plutôt qu'à partir d'un prix été et d'un prix hiver.

Réponse :

3 **Comme indiqué aux deux références citées en préambule, l'établissement des**
4 **revenus unitaires est désormais calculé sur une base mensuelle et non**
5 **annuelle comme le suggère le libellé de la question. Selon ce raffinement, les**
6 **revenus unitaires marginaux sont calculés, à partir des données de ventes**
7 **réelles mensuelles, par différence entre les revenus réels par tarifs et les**
8 **revenus estimés à conditions climatiques normales. Auparavant, les revenus**
9 **unitaires étaient établis théoriquement pour uniquement deux périodes, soit**
10 **l'hiver et l'été, sans tenir compte des variations mensuelles de la**
11 **consommation.**

12 **Ce raffinement a été apporté dans l'optique d'assurer une cohérence entre les**
13 **revenus réels générés par les tarifs et les revenus normalisés. Il s'inscrit en**
14 **continuité avec le raffinement apporté à l'évaluation de l'impact des aléas**
15 **climatiques sur les ventes.**

12.2 Veuillez chiffrer l'impact de ce changement sur l'établissement du compte de nivellement en 2013.

Réponse :

- 1 **Voir la réponse à la question 4.1 de la demande de renseignements n° 1 de la**
2 **FCEI à la pièce HQD-15, document 9 (B-0094) du dossier R-3905-2014.**

AUTRES RENSEIGNEMENTS

Évolution annuelle de l'effectif en équivalent temps complet (ETC)

- 13. Références :** (i) Pièce HQD-10, document 1, p. 4;
(ii) Rapport annuel 2012, pièce HQD-12, document 1, p. 16 et 17.

Préambule :

Le tableau suivant présente l'évolution des écarts d'ETC entre les donnée réelles et celles autorisées et ajustées pour les années 2010-2013

Rapport annuel		Écart entre les données réelles et celles autorisées et ajustées	
2010	Éléments spécifiques	-47 ETC	-5,5 M\$
	Amélioration de la performance	-152 ETC	-10,0 M\$
	Total	-199 ETC	-15,5 M\$
2011	Éléments spécifiques	-17 ETC	-0,9 M\$
	Amélioration de la performance	-151 ETC	-14,4 M\$
	Total	-168 ETC	-15,3 M\$
2012	Éléments spécifiques	-12 ETC	-1,6 M\$
	Amélioration de la performance	-454 ETC	-40,3 M\$
	Total	-466 ETC	-41,9 M\$
2013	Éléments spécifiques	77 ETC	6,9 M\$
	Activités de base FIP	-20 ETC	-2,2 M\$
	Amélioration de la performance	-787 ETC	-61,1 M\$
	Total	-730 ETC	-56,4 M\$

Sources : Pièce HQD-10, document 1, p. 4 et Rapport annuel 2012, pièce HQD-12, document 1, p. 15.

La Régie note une sous-évaluation systématique des gains d'efficience reliée à l'amélioration de la performance nette de croissance.

- (ii) En réponse à une demande de renseignements dans le rapport annuel 2012, le Distributeur explique que :

« Ainsi, le Distributeur a saisi les opportunités que lui ont offertes les départs à la retraite afin d'optimiser davantage l'organisation de ses activités.

Le Distributeur tient à préciser que la planification des départs à la retraite est un exercice effectué à chaque année par les gestionnaires en collaboration avec les Ressources humaines. Cependant, cet exercice est assujéti à certaines contraintes. Ainsi, le Distributeur réitère que la mise en place de certaines pistes d'efficience affectant le niveau des effectifs représente un processus complexe dont le rythme de déploiement dépend de facteurs n'étant pas entièrement sous son contrôle, tels le nombre exact de départ à la retraite et les dates de ces départs. De même, la prise en compte des pistes d'efficience dans l'élaboration de ses prévisions se fait de façon prudente, celles-ci devant se faire dans le respect des conventions collectives et devant être en lien avec les enjeux organisationnels.

Compte tenu de ces éléments, le Distributeur considère que la prévision des départs à la retraite présentée à chacun des dossiers tarifaires est la meilleure qu'il puisse faire au moment de leur élaboration. À cet effet, le Distributeur présente dans son dossier tarifaire, et ce depuis plusieurs années, l'évolution réelle et prévue des départs à la retraite de ses employés, ainsi que le nombre d'employés admissibles à la retraite. »

Demandes :

13.1 Veuillez expliquer et fournir les composantes de l'écart de 787 ETC (61,1 M\$) entre les données réelles 2013 et celles autorisées et ajustées 2013.

Réponse :

1 **La diminution de 61,1 M\$ (787 ETC) découlant de l'amélioration de la**
2 **performance opérationnelle nette de la croissance se compose de 52,5 M\$ de**
3 **salaires de base, comme expliqué en réponse à la question 6.1, et de 8,6 M\$**
4 **d'avantages sociaux autres et est attribuable à la fois aux efforts d'efficience**
5 **du Distributeur et aux opportunités que lui ont offertes les départs à la**
6 **retraite. Cette efficience récurrente, qui avait été annoncée dans l'année de**
7 **base 2013 et qui est remise à la clientèle en 2014, se reflétera également en**
8 **2015.**

13.2 Veuillez indiquer le nombre d'ETC et le montant en M\$ reliés à l'amélioration de la performance découlant du projet LAD pour l'année 2012, l'année 2013 et le nombre autorisé en 2013. Veuillez expliquer les écarts importants.

Réponse :

9 **Le tableau R-13.2 présente les gains associés au projet LAD inclus dans**
10 **l'amélioration de la performance opérationnelle.**

**Tableau R-13.2 :
Projet LAD : Gains découlant de l'amélioration de la performance
opérationnelle - Écart réel 2013 vs réel 2012 et décision D-2013-037**

	Réel 2012	D-2013-037 ajustée	Réel 2013	Écart vs Réel 2012	Écart vs D-2013-037 ajustée
Salaires et avantages sociaux (M\$)	-	(3,3)	(4,1)	(4,1)	(0,8)
ETC	-	(51)	(61)	(61)	(10)

13.3 Veuillez indiquer pourquoi l'établissement des prévisions de la performance organisationnelle ne tient pas compte de l'historique des départs à la retraite et des pistes d'efficacité. Veuillez indiquer comment le Distributeur peut améliorer l'établissement des prévisions.

Réponse :

1 Dans l'établissement des prévisions des effectifs liés à la performance
2 opérationnelle, le Distributeur tient compte de la prévision des départs à la
3 retraite et des pistes d'efficacité découlant de ses actions de gestion
4 courantes et structurantes.

5 Comme mentionné en réponse à la question 5.2 de la demande de
6 renseignements n° 1 de la Régie dans le Rapport annuel 2012, le Distributeur
7 réitère que la planification des départs à la retraite se fait chaque année et est
8 établie par les gestionnaires en collaboration avec les Ressources humaines
9 selon les informations formelles et informelles détenues sur les années de
10 départ potentielles. Cependant, le nombre exact réel de départs à la retraite et
11 les dates de ces départs ne sont pas sous le contrôle du Distributeur. En effet,
12 même si certains employés prévoient la date de leur retraite et l'annoncent de
13 façon officielle plusieurs mois à l'avance, d'autres ne font cette annonce que
14 peu de temps avant leur départ.

15 Par ailleurs, le Distributeur réitère que la mise en place de certaines pistes
16 d'efficacité affectant le niveau des effectifs représente un processus
17 complexe dont le rythme de déploiement dépend de facteurs n'étant pas
18 entièrement sous son contrôle. De même, la prise en compte des pistes
19 d'efficacité dans l'élaboration de ses prévisions se fait de façon prudente, afin
20 de s'assurer, d'une part, que l'efficacité identifiée est récurrente et, d'autre
21 part, que les prévisions se font dans le respect des conventions collectives et
22 en fonction des enjeux organisationnels. Ainsi, la prévision des départs à la
23 retraite présentée au dossier tarifaire est la meilleure que le Distributeur
24 puisse faire au moment de l'élaboration de celui-ci.

1 Il est également important de rappeler que le Distributeur vise toujours à
2 réaliser les réductions d'effectifs sans affecter la prestation de service rendu
3 aux clients et que ces réductions sont au bénéfice de l'ensemble de la
4 clientèle, et ce, de façon récurrente.

INVESTISSEMENTS SUPÉRIEURS À 10 M\$

- 14. Références :** (i) Rapport annuel 2012, pièce HQD-12, p. 28;
(ii) Rapport annuel 2012, pièce HQD-12, p. 29.

Préambule :

- (i) Le Distributeur présente dans le Tableau R-8.1, en réponse à la demande de renseignements n°1 de la Régie, les mises en service réalisées en 2012 des projets de plus de 10 M\$.

TABLEAU R-8.1
PROJETS DE PLUS DE 10 M\$ - MISES EN SERVICE RÉALISÉES EN 2012 (M\$)

CATÉGORIE D'INVESTISSEMENT	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Projets > 10 M\$ déjà autorisés									
Construction de la centrale thermique de Kuujuaq						43,0	6,4	1,2	50,6
Optimisation des systèmes clientèles (OSC)								48,3	48,3
Réhabilitation du 201 Jarry	0,7	5,8	-0,2	13,9	7,0	7,8	7,8	1,9	44,7
Automatisation du réseau		1,7	13,7	26,8	36,9	30,6	30,7	23,0	163,5
Réaménagement de l'échangeur Dorval							0,4	0,6	1,1
Contrôle asservi de la tension et de la puissance réactive (CATVAR)							3,5	10,3	13,8
Travaux de raccordement du réseau de distribution									
Poste Anne-Hébert						5,7	3,6		9,3
Poste Neubois							3,4	2,3	5,6
Poste Charlesbourg								2,8	2,8
Poste Limoilou							1,6	3,6	5,2
Poste Lefrançois								0,1	0,1
Poste Bélanger							3,8	6,1	9,9
TOTAL	0,7	7,5	13,5	40,7	43,9	87,1	61,3	100,2	355,0

- (ii) « Veuillez indiquer si le Distributeur voit un inconvénient à présenter systématiquement dans les prochains rapports annuels un tableau comme celui de la référence (vi) pour tous ses projets d'investissement supérieurs à 10 M\$.

Réponse : Non, le Distributeur n'y voit aucun inconvénient. »

Demandes :

- 14.1 Veuillez présenter un tableau similaire au Tableau R-8.1 pour toutes les mises en services réalisées en 2013.

Réponse :

- 1 **Le tableau a été présenté par le Distributeur : voir le tableau 6 de la pièce**
2 **HQD-4, document 2, page 8.**

14.2 Le Distributeur peut-il présenter, dans les prochains rapports annuels, le Tableau des mises en service de l'année pour tous les projets de plus de 10 M\$, similaires au Tableau R-8.1, dans une section séparée «Investissements supérieurs à 10 M\$».

Réponse :

- 3 **Le Distributeur ne voit aucun inconvénient à déposer le tableau dans une**
4 **section séparée.**

Projet de réhabilitation du 201 Jarry

15. **Référence :** Pièce HQD-6, document 1, Tableau 2.2, p. 5.

Préambule :

Le Distributeur présente les investissements relatifs au projet Jarry pour la période 2005-2013 et ce, par catégorie de dépenses.

TABLEAU 2.2 : INVESTISSEMENTS 2005-2013 PAR CATÉGORIES DE DÉPENSES (EN K\$)

Description	Réal		Budget	Écart
	2013	Total	Plan directeur	Réal - Budget
Coûts des travaux	136	36 707	31 445	5 262
Gérance de projet	115	7 883	4 541	3 343
Honoraires professionnels	15	4 725	2 912	1 813
Réserve pour imprévus	-	-	5 166	(5 166)
Frais d'emprunts capitalisés	46	1 700	1 502	198
Total	312	51 015	45 565	5 450
Appui financier du PGEE		(3 145)		(3 145)
Total après appui financier du PGEE	312	47 870	45 565	2 305

Note : La somme des données peut être différente des totaux en raison des arrondis.

Demande :

15.1 Veuillez fournir plus de détails sur les écarts survenus entre les dépenses réelles totales et celles budgétées pour ce projet, spécialement pour les catégories suivantes : Coûts des travaux, Gérance de projet et Honoraires professionnels.

Réponse :

1 **D'emblée, le Distributeur tient à souligner que les écarts constatés sont en**
2 **partie compensés par la réserve pour imprévus et que le projet a bénéficié**
3 **d'un appui financier de l'ordre de 3,1 M\$ provenant du PGEÉ.**

4 **L'écart de 5,3 M\$ pour les coûts des travaux s'explique essentiellement**
5 **comme suit :**

- 6 • **Éléments de structure : Compte tenu de l'âge du bâtiment, coûts plus**
7 **importants que prévus des travaux d'ignifugation et de réfection des**
8 **corridors, des blocs sanitaires, de l'entrepôt et du hall d'entrée ;**
- 9 • **Chauffage, éclairage et électricité : Changement non prévu de**
10 **l'alimentation électrique principale pour convertir le bâtiment à 25 kV ;**
- 11 • **Chemins, rues, trottoirs et parcs de stationnement : Travaux**
12 **d'excavation élargis à des zones plus importantes et travaux**
13 **additionnels non prévus sur les trottoirs et les espaces de**
14 **stationnement ;**
- 15 • **Réservoir : Ajout d'un système de récupération des huiles usées ;**
- 16 • **Travaux de drainage extérieur : Augmentation de la capacité de**
17 **drainage découlant de l'âge du bâtiment.**

18 **Les écarts relatifs à la gérance de projet de 3,3 M\$ et aux honoraires**
19 **professionnels de 1,8 M\$ découlent de l'augmentation des coûts des travaux**
20 **expliquée précédemment. Ces travaux ont nécessité des travaux additionnels**
21 **de coordination et d'études, d'ingénierie de gérance, de surveillance des**
22 **travaux et de sécurisation des chantiers.**

Programme d'automatisation du réseau

- 16. Références :** (i) Pièce HQD-6, document 2, p. 7;
(ii) Pièce HQD-6, document 2, p. 8.

Préambule :

(i) Le Distributeur présente au Tableau 5 les indicateurs de gestion 2013 liés à la performance du réseau, à la réalisation du programme, et à l'exploitation des équipements télécommandés et le suivi des gains.

(ii) Le Distributeur précise dans le cadre du suivi des indicateurs de gestion qu'il n'est pas en mesure de faire de corrélation entre les retombées positives du programme et les réclamations reçues de la part de sa clientèle :

« Comme déjà mentionné à la Régie, le Distributeur n'est pas en mesure de faire de corrélations entre les retombées positives du Programme et les réclamations reçues de la part de sa clientèle. En effet, plusieurs autres facteurs peuvent influencer la fluctuation du nombre de dossiers reçus chaque année notamment les mauvaises conditions climatiques, l'entretien du réseau et la gestion de la Maîtrise de la végétation ».

De plus, le Distributeur indique : « Depuis juin 2012, les données permettant l'estimation du coût des déplacements évités ne sont plus disponibles dans les systèmes d'entreprise. »

1

TABLEAU 5 : INDICATEURS DE GESTION 2013

Indicateurs de gestion	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Cum. au 31 déc. 2013
1. Indicateurs reliés à la performance du réseau <i>(pour la totalité du réseau ainsi que pour les lignes visées par le programme)</i>										
1.1. Indice de continuité de service de distribution (normalisé) (minutes)	135	118	123	130	126	120	133	120	126	s.o.
1.2. Amélioration de l'indice de continuité de service attribuable à l'automatisation (minutes)	s.o.	s.o.	s.o.	6	8	10	14	20	21	s.o.
1.3. Nombre de clients ayant un indice de continuité supérieur à 4 heures par année (240 minutes) (%)	s.o.	s.o.	s.o.	9,3	8,7	8,5	7,9	7,9	7,9	s.o.
2. Indicateurs reliés à la réalisation du programme										
2.1. Nombre d'équipements télécommandés en service	-	126	368	581	715	686	556	489	70	3 591
2.2. Coûts d'investissements Coût total du Programme (M\$)	0,5	9,5	18,0	26,4	33,6	32,3	27,1	24,2	2,3	173,9
3. Indicateurs reliés à l'exploitation des équipements télécommandés										
3.1. Coûts d'exploitation (M\$)	-	1,2	3,3	5,5	5,3	6,6	7,7	7,0	7,0	43,6
3.1.1. Télécommunications (M\$)	-	0,1	1,2	2,9	2,8	3,6	3,8	4,6	4,6	23,6
3.1.2. Suivi des effectifs Nombre	-	21	29	31	36	36	35	23	20	s.o.
Coûts (M\$)	-	1,1	2,1	2,6	2,5	3,0	3,9	2,4	2,4	20,0
4. Suivi des gains										
Temps de déplacement évité	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	140 k\$	171 k\$	233 k\$	85 k\$*	s.o.**	629 k\$
Réclamations	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	-	-	-	-	-	-

* : Les résultats proviennent des pannes survenues de janvier à mai 2012, inclusivement.

** : Indicateur non disponible.

Demandes :

16.1 Veuillez fournir des explications exhaustives sur l'incapacité du Distributeur de faire une corrélation entre les retombées positives du programme et les réclamations reçues de la part de la clientèle.

Réponse :

1 **Le Distributeur souligne que puisque le programme d'automatisation a**
 2 **comme principal objectif de réalimenter les clients plus rapidement en cas de**
 3 **panne, seules les réclamations concernant la durée des pannes pourraient**
 4 **être influencées par le programme.**

1 **Le tableau R-16.1 présente le nombre de réclamations relatives à la durée des**
2 **pannes et le nombre total de réclamations.**

Tableau R-16.1 :
Réclamations de 2008 à 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de réclamations liées à la durée des pannes	18	14	4	4	23	3
Nombre total de réclamations	3 905	3 949	3 552	3 318	3 375	3 973
Montant moyen des réclamations liées à la durée des pannes (\$)	822	2 602	1 521	2 442	5 380	255

3 **À la lumière du tableau, force est de constater qu'il n'est pas possible de tirer**
4 **de conclusions significatives.**

16.2 Veuillez confirmer si le Distributeur peut faire le suivi du nombre de réclamations annuelles ainsi que les coûts afférents. Le cas échéant, veuillez présenter ce suivi dans les prochains rapports annuels.

Réponse :

5 **Le Distributeur confirme être en mesure de faire le suivi demandé dans les**
6 **prochains rapports annuels mais, pour la raison exposée en réponse à la**
7 **question 16.1, il se permet d'émettre une réserve quant à la pertinence d'un tel**
8 **suivi.**

16.3 Veuillez expliquer pourquoi les données permettant l'estimation des coûts de déplacement évités ne sont plus disponibles depuis 2012.

Réponse :

9 **Suite à une modification de système, les données permettant l'estimation du**
10 **coût des déplacements ne sont plus disponibles dans les systèmes**
11 **d'entreprise depuis le mois de juin 2012.**

16.4 Veuillez élaborer sur la façon dont le Distributeur prévoit récupérer les données permettant d'estimer le coût des déplacements évités pour 2013 et expliquer comment il entend suivre les retombées du projet pour les années subséquentes.

Réponse :

12 **Le Distributeur évalue actuellement la possibilité de reconstituer les données**
13 **de même que les coûts associés à cette démarche. Il sera en mesure de**
14 **déposer le constat de cette évaluation dans son prochain rapport annuel.**

Réaménagement de l'échangeur Dorval

17. Référence : Pièce HQD-6, document 5, p. 6.

Préambule :

Le Distributeur signale que les travaux de réaménagement de l'échangeur Dorval sont sous la responsabilité du Ministère des transports du Québec (MTQ) et que c'est ce dernier qui coordonne l'ensemble des travaux ainsi que les intervenants impliqués. Le Distributeur ajoute que l'échéancier de ses travaux est largement tributaire de celui de MTQ et qui n'est pas encore défini.

De plus, le suivi des dépenses cumulatives au 31 décembre 2013 présente des écarts défavorables provenant principalement des retards dans les échéanciers du MTQ.

TABLEAU 2
DÉPENSES ENCOURUES CUMULATIVES AU 31 DÉCEMBRE 2013 (EN K\$)

	1 ^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2013		
	Réel	Budget initial	Écart (réel/budget)
Ingénierie	1 011	900	111
Travaux civils	1 077	5 200	(4 123)
Travaux électriques :			
aérien	228	400	(172)
souterrain	1 055	3 100	(2 045)
Sous-total	3 371	9 600	(6 229)
Frais d'emprunt à capitaliser	207	1 500	(1 293)
Réserve pour imprévus	-	1 900	(1 900)
Sous-total (brut)	3 578	13 000	(9 422)
Contribution	(948)	(6 400)	5 452
TOTAL (net)	2 630	6 600	(3 970)

« Les principaux écarts s'expliquent par des retards dans les échéanciers du MTQ. Les dépassements de coûts en ingénierie s'expliquent quant à eux par la complexité des travaux et par les retards dans l'échéancier. »

« Le Distributeur estime dorénavant la fin des travaux de déplacement des réseaux électriques du lot 4 en 2017 dans la mesure où le MTQ n'accuse pas davantage de retard dans ses travaux. »

Demande :

17.1 Veuillez indiquer si le Distributeur voit un inconvénient à présenter une estimation des coûts additionnels dus aux retards dans l'échéancier pour l'année 2014, dans le prochain rapport annuel, ainsi que ceux de chaque année subséquente dans les prochains rapports annuels, et ce, jusqu'à la finalisation du projet.

Réponse :

- 1 **Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir l'information demandée**
2 **puisque les coûts n'ont pas été cumulés selon qu'ils résultent ou non des**
3 **retards dans l'échéancier.**
- 4 **Le Distributeur anticipe que les coûts totaux demeureront à l'intérieur du**
5 **budget autorisé malgré les retards dans les échéanciers du MTQ.**

Projet CATVAR

- 18. Références :**
- (i) Pièce HQD-6, document 15, p. 3;
 - (ii) RA-2012, HQD-6, document 15, p. 12;
 - (iii) Pièce HQD-6, document 15, p. 6 et 7;
 - (iv) Dossier R-3864-2013, pièce HQD-8, document 1, p. 4.

Préambule :

- (i) *« En 2013, 80 % des transformateurs de tension télésurveillés et 74 % des boîtiers de télécommande prévus pour l'année ont été installés sur le réseau de distribution. » [...]*
- (ii) *« Dans ce contexte, l'échéancier du projet a été revu de telle sorte que le projet sera finalisé en 2023 plutôt qu'en 2018, tel que mentionné au dossier R-3814-2012. »*
- (iii) Dans le cadre de l'évaluation du Conservation Voltage Reduction (« CVR »), le Distributeur s'est engagé à évaluer le potentiel de gains et les économies d'énergie associées au projet.

« Les travaux d'abaissement de la tension et d'analyses statistiques amorcés en 2012 se sont poursuivis tout au long de 2013. Un rapport détaillant le CVR de la saison estivale a été complété en 2013. Un rapport détaillant le CVR de la saison hivernale a été complété en 2013. Le mandat a été prolongé jusqu'en 2014 étant donné la quantité insuffisante de données pour la saison hivernale, causée par un délai de mise en place des automatismes pour ce projet. L'analyse pourra donc être complétée en 2015.

De plus, le Distributeur évaluera le potentiel résiduel existant en appliquant les critères de rentabilité (TCTR) aux postes non retenus dans le cadre du Projet. »
- (iv) *« Lancer un appel d'offres de long terme pour combler des besoins de puissance à compter de l'hiver 2018-2019.*
 - *Quantité visée : 1000 MW à compter de l'hiver 2018-2019;*
 - *Durée des contrats : 20 ans.*

Pourrait entraîner l'ajout de nouveaux équipements thermiques.

Les besoins comblés par cet appel d'offres se situent à la marge de l'ensemble des autres moyens prévus par le Distributeur.»

Demandes :

18.1 Veuillez déposer le rapport détaillant le CVR de la saison estivale 2013.

Réponse :

1 **Le Distributeur dépose l'information demandée sous pli confidentiel.**
2 **Cependant, il est important de souligner que les données relatives à la saison**
3 **estivale 2013 ne peuvent être analysées ou interprétées isolément puisqu'elles**
4 **ne couvrent pas un cycle complet. Le Distributeur compte, dans le cadre de**
5 **son rapport annuel 2015, faire état à la Régie des résultats lorsque l'analyse**
6 **aura été complétée.**

18.2 Veuillez présenter un Tableau qui illustre les économies d'énergie générées, en terme de dollars et de GWh, à ce jour ainsi que celles projetées jusqu'à la finalisation (2023) du projet CATVAR.

Réponse :

7 **La justification économique du projet CATVAR a été présentée et approuvée**
8 **par la Régie en 2010 dans le cadre du dossier R-3746-2010. Le Distributeur**
9 **réitère qu'il prévoit compléter en 2015 l'analyse du potentiel de gains et**
10 **d'économies d'énergie associés au projet CATVAR et qu'il déposera, le cas**
11 **échéant, le suivi de l'avancement de ces travaux dans son rapport annuel**
12 **2015.**

13 **Les économies d'énergie en GWh générées par le projet ont été présentées**
14 **chaque année au rapport annuel. Le Distributeur maintient son objectif de**
15 **réduction de 2 TWh de la consommation d'énergie à l'horizon de 2023 comme**
16 **mentionné à la section 3 de la pièce HQD-6, document 15.**

17 **Enfin, le Distributeur rappelle¹ que les analyses de rentabilité économique**
18 **servent à vérifier l'opportunité d'un investissement. Elles ne sauraient**
19 **constituer un outil de suivi ex post d'investissements déjà réalisés.**

18.3 Veuillez élaborer sur le potentiel du projet CATVAR de pouvoir être utilisé comme moyen de contrôler la demande de la puissance à la pointe.

¹ Voir par exemple la réponse à la question 13.1 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.1 (B-40) du dossier R-3644-2007. Voir également la réponse à la question 6.1 du GRAME à la pièce HQD-15, document 10 (B-0095) du dossier R-3905-2014.

Réponse :

1 **Le projet CATVAR ne peut être utilisé comme moyen de gestion de la**
2 **demande en puissance. Le Distributeur rappelle que les chutes de tension**
3 **observées sur le réseau sont plus élevées à la pointe. Par conséquent, afin de**
4 **demeurer à l'intérieur des niveaux de tension requis, la marge de tension**
5 **disponible pour abaissement est beaucoup plus faible à la pointe et ne permet**
6 **pas de réduire la puissance de façon significative².**

18.4 Le cas échéant, veuillez expliquer si les besoins accrus de puissance à la pointe du Distributeur pourraient justifier de considérer une accélération du déploiement du projet CATVAR.

Réponse :

7 **Voir la réponse à la question 18.3.**

PGÉE - Suivis

19. Référence : Pièce HQD-7, document 3, révisée du 8 juillet 2014, p. 9.

Préambule :

Le Distributeur présente le Suivi énergétique 2013 du Programme Mieux consommer du marché résidentiel. Il mentionne « *le report en 2014 du volet Fenêtres multi-logements (-4 GWh)* » et « *l'entrée en vigueur à l'automne 2012 du rehaussement des exigences pour la fenestration dans le Code de construction du Québec pour le volet Fenêtres et portes-fenêtres (-15 GWh).* »

Demandes :

19.1 Veuillez présenter un portrait de la place qu'occupe la mesure « Fenêtres Energy Star » dans le PGÉE du Distributeur, en précisant à l'intérieur de quels programmes cette mesure est encouragée et si elle bénéficie ou non de subventions directes de la part du Distributeur.

Réponse :

8 **Le tableau R-19.1 présente les programmes à l'intérieur desquels la mesure**
9 **« Fenêtres Energy Star » est encouragée.**

² Voir à cet effet la réponse à la question 15 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-2, document 2 (B-0021) du dossier R-3746-2010.

Tableau R-19.1
Programmes incluant la mesure « Fenêtres Energy Star »

Programmes	Subvention directe d'HQD	Gain unitaire (kWh/ pi ²)	Superficie moyenne par participant *	Marchés visés
Fenêtres et portes-fenêtres du programme Mieux consommer	Non	2,5	Variable : entre 90 et 188 pi ²	Tous
Fenestration écoénergétique - multilogement	Oui – spécifique	6,1	105 pi ²	Plex et multi - réno
Offres Ménages à faible revenu - volets de rénovation énergétique				
- Social	Oui – spécifique	7,5	223 pi ²	Uni, Plex et multi - réno
- Coop	Oui – spécifique	7,5	459 pi ²	Uni, Plex et multi - réno
- OBNL	Oui – spécifique	7,5	467 pi ²	Uni, Plex et multi - réno
- Privé - municipalités	Oui – spécifique	7,5	334 pi ²	Uni, Plex et multi - réno
Offre intégrée en nouvelle construction (maisons efficaces)	Non	1,3	188 pi ²	Uni - NC
Soutien aux projets DUD	Oui – approche performance globale	Variable : selon la modélisation globale spécifique à chaque projet		Uni, Plex, multi - NC

* Peut varier selon différents facteurs, telles les conditions d'admissibilité de programme.
Le participant des volets Rénovation énergétique pour les MFR correspond à l'immeuble, et non à l'unité d'habitation.

1 **Dans ce domaine, le Distributeur agit à tous les niveaux et auprès de tous les**
2 **acteurs de ce marché. En plus d'une commercialisation destinée aux clients,**
3 **le Distributeur collabore avec l'industrie et la CSA³ pour supporter l'évolution**
4 **des normes et des spécifications techniques afin d'amener les standards de**
5 **l'industrie vers des fenêtres de plus en plus efficaces. De plus, il soutient la**
6 **notoriété de la marque Energy Star et offre de la formation aux membres de**
7 **l'Association de vitrerie et de fenestration du Québec (AVFQ). Enfin, il offre de**
8 **l'aide financière dans certains segments de marché lorsque qu'il est établi**
9 **que ce moyen est nécessaire pour lever les barrières à l'adoption de produits**
10 **plus efficaces.**

19.2 Veuillez élaborer sur les autres soutiens dont peut bénéficier cette mesure et sur la position du Distributeur quant au soutien additionnel qu'il accorde à cette mesure.

Réponse :

11 **Voir la réponse à la question 19.1.**

19.3 Veuillez fournir les hypothèses du Distributeur quant aux performances de cette mesure à l'intérieur des différents programmes où elle peut être spécifiée, notamment au niveau des fenêtres de référence, des gains unitaires (kWh économisés par pi² de fenêtres installées) et des surfaces moyennes installées par participant dans les différents segments de marché.

³ Canadian Standards Association – Association canadienne de normalisation.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 19.1.**

20. Référence : Pièce HQD-7, document 3, révisée du 8 juillet 2014, p. 10 et 14.

Préambule :

En page 10, le Distributeur présente le Suivi énergétique 2013 du Programme Produits efficaces. Il mentionne « *des résultats supérieurs dans le volet Produits agricoles (+33 GWh) en raison d'un nombre de demandes supérieur à la prévision* ». En page 14, on apprend que cette participation supérieure se traduit par une augmentation de 5 M\$ des investissements prévus pour ce volet du programme.

Demandes :

20.1 Veuillez élaborer sur les raisons du nombre de demandes supérieur à la prévision dans le volet Produits agricoles du Programme Produits efficaces.

Réponse :

2 **L'engouement pour l'installation de lampes DEL, initiée en 2012, s'est**
3 **poursuivi en 2013, et ce, au-delà des prévisions originales.**

20.2 Veuillez élaborer sur les liens possibles entre cette demande supérieure pour des Produits agricoles et l'élargissement à l'automne 2013 des tarifs bi-énergie et d'électricité additionnelle pour favoriser la culture en serre.

Réponse :

4 **Il n'y a pas de lien entre l'élargissement des tarifs destinés à la clientèle**
5 **agricole et les résultats supérieurs obtenus pour le volet *Produits agricoles*.**
6 **Comme mentionné en réponse à la question 20.1, ils sont le fruit du nombre**
7 **élevé de demandes pour l'installation de lampes DEL.**

21. Référence : Pièce HQD-7, document 3, révisée du 8 juillet 2014, p. 14.

Préambule :

Le Distributeur présente les résultats obtenus pour le programme Produits économiseurs d'eau.

Demande :

21.1 La Régie note que les résultats présentés sont de nature purement commerciale. Veuillez indiquer si le lancement du projet a permis au Distributeur de valider ou d'établir certaines hypothèses du programme permettant de quantifier les économies d'eau et d'énergie que les troussees procurent et sur le type de produit que le contenu des troussees permet de remplacer. Si oui, veuillez les fournir.

Réponse :

1 **Les économies d'eau et d'énergie ont été quantifiées lors de la conception du**
2 **programme. Le débit sur le marché de référence est de 9,5 l/min pour la**
3 **pomme de douche et de 8,3 l/min pour les robinets. Le débit des produits**
4 **recommandés par le Distributeur et certifiés Watersense est de 5,7 l/min, ce**
5 **qui procure des économies d'eau pouvant atteindre 40 %.**

22. Référence : Pièce HQD-7, document 3, révisée du 8 juillet 2014, p. 8, 10 et 13.

Préambule :

En page 8, le Distributeur présente le tableau 3 : *Suivi énergétique et budgétaire – 2013*. Dans chacun des programmes OIEÉB et OIEÉSI, il y a eu 10 M\$ qu'il n'a pas été possible au Distributeur d'investir par rapport à des demandes budgétaires de respectivement 68 M\$ et 32 M\$.

En page 10, le Distributeur explique ces baisses comme suit :

- *« pour la Clientèle institutionnelle (-40 GWh) et la Nouvelle construction (-67 GWh), un nombre de projets inférieur à la prévision explique la baisse des économies d'énergie.*
- *le report de plusieurs projets d'envergure à une année ultérieure au volet Grandes industries (-68 GWh). »*

En page 13, le Distributeur ajoute :

« une participation moindre de la clientèle institutionnelle (-6 M\$) et de la nouvelle construction (-16 M\$).

Au marché affaires – Industriel (-9 M\$), l'écart s'explique essentiellement par les facteurs présentés à la section 3.1, soit :

- *./.*;
- *Grandes industries (-10 M\$) : une réduction des dépenses en aide financière à la suite du report de plusieurs projets d'envergure à une année ultérieure. »*

Demande :

22.1 Veuillez élaborer plus amplement sur les raisons des difficultés du Distributeur à atteindre les objectifs des programmes OIEÉB et OIEÉSI et sur ses efforts à promouvoir ces programmes.

Réponse :

1 **Les résultats inférieurs aux prévisions des volets *Clientèle Institutionnelle* et**
2 ***Nouvelle Construction* du programme OIEÉB et ceux du volet *Grandes***
3 ***industries* du programme OIEÉSI s'expliquent principalement par des délais**
4 **de réalisation de projet plus longs que prévus. Chez les clients, les délais**
5 **inhérents au processus décisionnel interne et à l'octroi des contrats pour la**
6 **réalisation de leur projet, de même que les enjeux tant techniques**
7 **qu'économiques, sont tous des facteurs susceptibles de retarder la**
8 **réalisation des projets d'envergure. Les efforts de commercialisation déployés**
9 **par le Distributeur influencent directement la participation aux programmes**
10 **mais n'ont qu'un très faible impact sur les délais de réalisation.**

INDICATEURS DE PERFORMANCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR

- 23. Références :**
- (i) Rapport annuel 2011, pièce HQD-9, document 2, p. 8;
 - (ii) Rapport annuel 2012, pièce HQD-9, document 2, p. 8;
 - (iii) HQD-9, document 2, p. 7-8;
 - (iv) Rapport annuel 2010, pièce HQD-9, document 2, p. 4.

Préambule :

(i) « 4 235 300 appels ont été reçus en 2011, ce qui représente une croissance de 3,7 % du volume d'appels. Le délai moyen de réponse téléphonique (DMR global) est de 173 secondes pour la clientèle résidentielle et commerciale. Cependant, le Distributeur vise toujours à améliorer sa performance et à offrir un niveau de service satisfaisant, notamment en facilitant l'utilisation des libres-services. »

(ii) « En 2012, le DMR global est de 208 secondes. Ce résultat reflète certaines difficultés technologiques survenues au premier semestre. Plusieurs mesures ont permis de remédier à la situation. »

(iii) « En 2013, le DMR résidentiel est de 237 secondes comparativement à 209 secondes en 2012. Le DMR commercial est passé de 191 secondes en 2012 à 231 secondes en 2013. Ces augmentations s'expliquent essentiellement par les changements des règles d'aiguillage à la suite de l'implantation d'une nouvelle console de gestion des appels, ce qui a nécessité une appropriation de la part des employés. »

(iv) La Régie note que le délai moyen de réponse téléphonique en 2010 était de 138 secondes pour les clients résidentiels et de 124 secondes pour les clients commerciaux.

Demandes :

23.1 Veuillez décrire plus à fond la nature du problème lié à l'implantation d'une nouvelle console de gestion des appels en 2013. Veuillez préciser si une amélioration significative est survenue ou non en fin d'année.

Réponse :

1 **Le problème lié à l'implantation de la nouvelle console de gestion des appels**
2 **s'explique par l'appropriation par les employés des paramètres d'aiguillage**
3 **qui permettent d'établir la planification des activités des centres d'appel en**
4 **fonction des objectifs du Distributeur. À la fin de l'année 2013, le Distributeur**
5 **considère avoir atteint un niveau de maturité quant à l'optimisation des**
6 **activités, et ce, plus particulièrement lors d'évènements ponctuels.**
7 **L'indicateur DMR montre une stabilité depuis le mois de décembre 2013.**

23.2 Veuillez commenter la détérioration du délai moyen de réponse téléphonique au cours des trois dernières années.

Réponse :

8 **Les nouvelles solutions offertes à la clientèle, notamment les solutions libre-**
9 **service, modifient la nature des appels reçus. L'utilisation des solutions libre-**
10 **service Web et téléphoniques permettent aux clients d'être plus autonomes**
11 **dans le traitement de demandes simples, ce qui entraîne une diminution du**
12 **volume d'appels au service à la clientèle. Ainsi, le volume d'appels restants,**
13 **appels relatifs à des demandes de nature plus complexe, et l'objectif d'une**
14 **résolution au premier appel engendrent des temps de traitement plus longs.**

23.3 Veuillez expliquer comment le Distributeur entend remédier à cette détérioration du délai moyen de réponse téléphonique.

Réponse :

15 **Voir la réponse à la question 20.4 de la demande de renseignements n° 1 de la**
16 **FCEI à la pièce HQD-15, document 9 (B-0094) du dossier R-3905-2014.**