

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
DE LA FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE**

Demande no 1

Référence : HQD-1, Document 1.

Préambule : Activités non réglementées.

Questions :

- a. Veuillez indiquer si certaines activités non réglementées seront toujours intégrées à la facturation client et, par incidence, être traitées via la facturation de Hydro-Québec Distribution (exemple : location de chauffe eau).

Réponse :

Voir la réponse à la question 13a de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

- b. Si tel est le cas, veuillez indiquer les coûts de la proposition d'implantation d'un nouveau système informatique qui leurs seront conférés. S'il ne s'agit pas de participation à la capitalisation du projet, veuillez indiquer comment seront rémunérés ces services et leur impact sur la proposition du Distributeur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 13a de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

- c. Veuillez indiquer si des améliorations et des travaux seront apportés afin de permettre l'intégration d'activités non réglementées dans la facturation, soit pour le court terme ou pour des intégrations futures. Si tel est le cas, veuillez indiquer les coûts.

Réponse :

Voir la réponse à la question 13a de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Demande no 2

Référence : HQD-1, Document 1, page 11 de 37.

Préambule : « offrir une certaine flexibilité dans le domaine de la facturation, notamment en permettant de consolider plusieurs factures pour un même client et en offrant le choix de la date de facturation ».

Question :

- a. Des modifications tarifaires sont à prévoir au cours de l'année 2004, faisant suite à la conclusion du premier dossier tarifaire du Distributeur. Dans l'éventualité où des nouveaux tarifs seraient créés ou que les tarifs actuels soient modifiés, veuillez indiquer s'il y aurait alors des impacts sur le projet informatique, leur nature et les coûts pouvant être associés à des modifications tarifaires.

Réponse :

Les impacts seront mineurs, le cas échéant.

Demande no 3

Référence : HQD-1, Document 1, page 14 de 37.

Préambule : « Ainsi, en conformité avec l'expérience connue sur les marchés, la solution retenue par Hydro-Québec Distribution permettra de satisfaire, au moment de la mise en exploitation des nouveaux systèmes d'information clientèle, entre 85 % et 90 % des besoins identifiés. »

Questions:

- a. Veuillez indiquer les raisons qui amènent le Distributeur à ne pas viser dès maintenant 100 % des besoins identifiés.

Réponse :

Voir la réponse aux questions 1a et 1b de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Il faut aussi prendre en compte que les besoins exprimés sont en fonction d'une vision d'affaires, que la concrétisation de cette vision est progressive et que les moyens pour y arriver passent à la fois par l'amélioration des processus et par les systèmes qui les soutiennent.

Aucune des propositions reçues ne permettait de satisfaire 100% des besoins identifiés.

- b. Veuillez indiquer quels seraient les coûts supplémentaires associés à la recherche de 100 % des besoins identifiés.

Réponse :

Hydro-Québec Distribution n'a pas estimé le coût relié à une couverture complète.

Demande no 4

Référence : HQD-1, Document 1, page 15 de 37

Préambule : « Assurer la viabilité à long terme de la solution retenue (au moins dix (10) ans) en choisissant une solution évolutive ; »

Questions :

- a. Veuillez indiquer la durée de vie du projet : maximale, moyenne et minimale.

Réponse :

Voir la réponse à la question 16a de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

- b. Veuillez indiquer, du point de vue du Distributeur, la durée de vie recherchée du présent projet.

Réponse :

Voir la réponse à la question 16a de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Demande no 5

Référence : HQD-1, Document 1, page 28 de 37.

Préambule : « Finalement, conformément aux normes généralement reconnues, une provision de 20 M \$, pour contingences, est également incluse dans le coût du projet. »

Questions :

- a. S'il advenait que la provision de 20 M \$ intégrée au projet n'était pas suffisante, veuillez indiquer si le Distributeur ou son actionnaire assumerait les dépassements de coûts ou si le Distributeur entendrait faire accepter par la Régie de l'énergie, les dépassements de coûts.

Réponse :

Seuls les coûts reconnus par la Régie peuvent être inclus dans le coût de service du Distributeur.

- b. Veuillez indiquer l'opinion du Distributeur sur ce qui suit : Tout dépassement de coût sera supporté par l'actionnaire, sur une durée ne mettant pas en cause l'accès aux capitaux.

Réponse :

Seuls les coûts reconnus par la Régie peuvent être inclus dans le coût de service du Distributeur.

Demande no 6

Référence : HQD-1, Document 1, page 29 de 37.

Préambule : « Aucun revenu additionnel n'est prévu suite à la modification des façons de faire et la mise en place des nouveaux systèmes d'information. »

Question :

- a. Veuillez indiquer comment Hydro-Québec Distribution disposera des actifs devenus inutiles pour elle et des revenus potentiels de cette disposition. Le cas échéant, veuillez indiquer comment seront traités ces revenus.

Réponse :

La valeur d'affaires des systèmes d'information actuels est nulle pour toute autre entité que le Distributeur puisqu'ils reflètent ses façons de faire actuelles qu'il veut justement moderniser.

Par ailleurs, les équipements informatiques permettant leur fonctionnement seront recyclés dans la mesure du possible. C'est le cas notamment des micro-ordinateurs qui servent de terminal. Lorsque des équipements sont loués, le contrat de location ne sera pas renouvelé. Tous les gains potentiels à ce chapitre ont été pris en compte dans l'analyse du projet.

Demande no 7

Référence : HQD-1, Document 1, page 30 de 37.

Préambule : « L'impartition ou l'utilisation de services externes n'a pas été retenue comme solution pour les raisons suivantes: le niveau stratégique des

systèmes concernés, le fait que l'information sur les clients est stratégique pour Hydro-Québec et la sécurité d'emploi du personnel d'Hydro-Québec ».

Question :

- a. Veuillez expliquer l'expression « niveau stratégique des systèmes concernés ». Donnez des exemples d'autres systèmes comparables.

Réponse :

Les systèmes d'information clientèle contiennent des informations confidentielles sur les clients (nom, adresse, numéro de téléphone, NAS, CTI et parfois, numéros de comptes bancaires). Le Distributeur estime que ces informations sont de nature confidentielle.

Ils contiennent également des informations sur la consommation d'électricité des clients. Pour beaucoup de nos clients qui oeuvrent dans des domaines où la compétition est forte, ce type d'information est hautement confidentiel.

De plus, pour le Distributeur lui-même qui est en compétition dans certains secteurs de son activité, ces informations sont également stratégiques pour la bonne marche de ses affaires.

Compte tenu de ce qui précède, la décision de ne pas considérer une solution d'impartition a été prise.

- b. Veuillez expliquer en quoi l'impartition affecterait l'information sur les clients.

Réponse :

L'impartition des systèmes d'information clientèle implique inévitablement qu'un tiers se voit confier la gestion d'informations confidentielles sur, à toute fin pratique, la quasi-totalité des entreprises et des ménages québécois. Cela peut difficilement être envisagé.

- c. Hydro-Québec a-t-elle dans un passé récent procédé à l'impartition de certains services? Si oui, veuillez indiquer lesquels.

Réponse :

Cette question déborde le cadre du présent dossier.

- d. Hydro-Québec a-t-elle étudié au niveau comparatif le coût d'une telle impartition face au scénario envisagé? Si oui, veuillez déposer l'analyse comparative.

Réponse :

Non

Demande no 8

Référence : HQD-1, Document 1, page 35 de 37

Préambule : « Afin de respecter les engagements contenus dans les ententes négociées avec les fournisseurs et de finaliser les documents administratifs, une décision de la Régie est demandée, au plus tard, pour le 13 décembre 2002. Si la décision de la Régie devait être rendue après cette date, il est certain que les conditions négociées ne pourront être reconduites de la même manière et un accroissement des coûts des redevances de maintenance d'un minimum de 25 millions de dollars actualisés à l'année 2002 est à prévoir, conformément aux nouvelles pratiques d'affaires signifiées par les fournisseurs.

Question :

- a. Veuillez déposer les ententes négociées avec les fournisseurs.

Réponse :

Hydro-Québec Distribution est tenue contractuellement de conserver ces informations confidentielles.

- b. De quels documents administratifs parle-t-on?

Réponse :

Il s'agit notamment de contrats découlant des documents d'appel de propositions à finaliser et de documents traitant des approbations nécessaires auprès de la haute direction pour lancer le projet.

- c. Veuillez détailler le montant de 25 millions.

Réponse :

Voir la réponse à la question 8a.

- d. Veuillez indiquer quelles sont les nouvelles politiques d'offres signifiées par le ou les fournisseurs.

Réponse :

Voir réponse à la question 8a.

- e. Veuillez confirmer que le ou les fournisseurs sont disposés à laisser tomber un contrat de plusieurs centaines de millions de dollars pour un délai de quelques semaines ou quelques mois.

Réponse :

Hydro-Québec Distribution réitère que l'impact d'un délai dans la décision de la Régie consisterait en un accroissement des redevances de maintenance ou en un manque de disponibilité de certaines personnes clefs identifiées par Hydro-Québec Distribution. Aucun fournisseur n'a menacé de « laisser tomber » un contrat.

Par ailleurs, aucun fournisseur n'a un contrat d'une valeur de plusieurs centaines de millions de dollars, comme le laisse supposer l'affirmation de la FCEI. Rappelons que les coûts associés aux produits et services des fournisseurs impliqués ne constituent qu'une fraction des coûts totaux du projet.

Demande no 9

Référence : HQD-1, Document 1, page 36 de 37.

Préambule : Suivi du projet.

Question :

- a. Veuillez indiquer comment les intervenants pourront intervenir, le cas échéant, dans le suivi du projet via le rapport annuel tel que proposé.

Réponse :

Hydro-Québec Distribution entend déposer un rapport de suivi auprès de la Régie mais ne prévoit pas une implication des intervenants, si ce n'est dans les dossiers tarifaires.

Demande no 10

Veuillez indiquer comment HQD entend refléter les coûts du système d'information clientèle aux différentes classes tarifaires?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1 de l'AQCIE/AIFQ, pièce HQD-3, Document 2.

Demande no 11

Veillez exposer les risques découlant de l'appariement du nouveau système d'information à la clientèle proposé avec le système d'information d'Hydro-Québec déjà en place.

Réponse :

L'appariement entre le nouveau système et ceux déjà en place ayant été fait dans le cadre de l'avant-projet, Hydro-Québec Distribution a été en mesure de prévoir l'ensemble des traitements requis pour faire le lien entre le nouveau système et les portions du système qui devront être conservées. Les différentes mises en dérouté pour les systèmes qui seront remplacés en totalité ont aussi été planifiées. Le risque est considéré par le Distributeur comme réellement mineur.