

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE L'UNION DES
CONSOMMATEURS**

Question 1

Préambule :

- Après avoir vérifié les requêtes déposées par Hydro-Québec récemment, dont les dossiers R-3490-2002, R-3492-2002, R-3493-2002 et R-3496-2002, il appert que l'expression au paragraphe 1 de ces requêtes n'est différente que dans le cas du dossier de la présente instance qui stipule :

« Elle est **une entreprise intégrée** dont certaines des activités, telle la distribution d'électricité, sont assujetties à la juridiction de la Régie de l'Énergie... »

- 1.1 Veuillez expliquer pourquoi il a été décidé de faire référence au fait que Hydro-Québec demeure une entreprise intégrée dans le cadre du présent dossier.

Réponse :

Il n'y a pas eu de décision à cet effet. Il n'existe pas d'incompatibilité entre le fait qu'Hydro-Québec soit une entreprise intégrée et que le Projet SIC ne réponde qu'au besoin du Distributeur.

- 1.2 Doit-on conclure que le projet de système d'information clientèle (SIC) faisant l'objet de la présente requête servira à l'entreprise «intégrée» plutôt qu'au seul distributeur?

Réponse :

Non.

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

Question 2

Préambule :

- La mise en service du projet était initialement prévue en 2008 (Demande du distributeur d'électricité afin d'obtenir une autorisation pour réaliser le projet SIC, déposée le 17 juin 2002 à la page 2) tandis que la version amendée fait état d'une mise en service en mars 2007 (p.2).

- 2.1 Veuillez expliquer la différence d'un an notée entre les deux requêtes et la précision du mois de mars qui s'est ajoutée.

Réponse :

Voir la page 15 de la pièce HQD-2, Document 1 ainsi que la réponse à la question 5a de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

- 2.2 Veuillez préciser davantage les motifs retenus par la firme Gartner à cet égard.

Réponse :

La Firme Gartner ne témoigne pas en l'instance. Le sommaire exécutif du rapport Gartner fut déposé au soutien de la preuve générale du Distributeur.

Voir également la page 15 de la pièce HQD-2, Document 1 ainsi que la réponse à la question 5a de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

- 2.3 Veuillez préciser les impacts potentiels inhérents à un tel devancement.

Réponse :

Voir la réponse à la question 6d de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Question 3

Préambule :

- HQT-1, Document 1, note de bas de page 5 :

- 3.1 Veuillez présenter de quelle manière ont été revus les processus et les systèmes d'information supportant la relation d'affaires du distributeur avec ses clients industriels il y a quelques années.

Réponse :

Cette question déborde le cadre du présent dossier.

- 3.2 Veuillez préciser les coûts inhérents à la révision et aux modifications de processus et autres en cause dans la note de bas de page.

Réponse :

Cette question déborde le cadre du présent dossier.

- 3.3 Veuillez préciser avec exemples à l'appui les processus et les systèmes d'information en cause.

Réponse :

Cette question déborde le cadre du présent dossier.

- 3.4 Veuillez préciser les divisions d'Hydro-Québec ayant travaillé sur ces modifications.

Réponse :

Cette question déborde le cadre du présent dossier.

- 3.5 Veuillez préciser les objectifs poursuivis et les résultats obtenus par ces modifications.

Réponse :

Cette question déborde le cadre du présent dossier.

- 3.6 Veuillez préciser en quelle année ont eu lieu ces modifications et les problèmes ou défaillances ayant justifié les modifications entreprises.

Réponse :

Cette question déborde le cadre du présent dossier.

- 3.7 Veuillez préciser de quelle manière s'est faite l'imputation des coûts des ces modifications de processus et des systèmes d'information.

Réponse :

La clientèle de grande entreprise au tarif L supporte entièrement les coûts relatifs au système développé pour répondre à ses besoins.

Question 4

Préambule :

- Il est écrit à la page 1 :

« Pour réaliser cette réforme, les systèmes d'information actuels sont inadéquats et doivent être modernisés. »

- 4.1 Veuillez définir ce qu'est un «système d'information».

Réponse :

Un système d'information est un ensemble structuré de tous les éléments qui contribuent à la gestion de l'information dans une entreprise, quel que soit l'ordre auquel appartient ces éléments (ressources matérielles, techniques, financières, humaines, intellectuelles, etc.) et que cet ensemble soit informatisé ou non, en totalité ou en partie.

Les systèmes d'information actuels d'HQD doivent être modernisés car leur composante informatique (fonctionnalités et technologie) est insuffisante pour supporter les processus d'affaires actuels, ce qui nécessite de nombreux traitements manuels (activités requises mais ayant souvent peu de valeur ajoutée). Ils ne sont pas du tout en mesure de soutenir des processus d'affaires renouvelés.

De plus, les nouvelles technologies de l'information serviront de levier pour faciliter la transformation des processus d'affaires.

Question 5

- 5.1 Veuillez préciser de façon plus explicite la distinction faite entre un «client» et un «abonné».

Réponse :

Un client est une personne morale ou un individu qui requiert des services d'Hydro-Québec.

Un abonné est une terminologie désuète qui réfère, aujourd'hui, à un compte.

Par exemple, une ville, qui constitue un client pour le Distributeur, peut avoir plusieurs comptes (abonnés) tel un aréna, un centre administratif, une bibliothèque, etc.

Voir également la pièce HQD-1, Document 1, page 5, lignes 12 à 17.

Question 6

Préambule :

- À la page 5 de la preuve, il est écrit :

« Le projet SIC vise ainsi à supporter des façons de faire du distributeur vis à vis sa clientèle de façon à répondre à ses attentes d'aujourd'hui et de demain. »

6.1 Veuillez présenter de façon détaillée et par ordre de priorité les attentes de la clientèle du distributeur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2a et 2b de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

6.2 Veuillez expliquer la ou les méthodes utilisées pour la cueillette des données précédentes.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2a et 2b de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Question 7

7.1 Veuillez préciser le nombre total de clients du distributeur en ventilant selon les catégories résidentielles, commerciales et industrielles.

Réponse :

En 2001, le nombre total de clients* se distribuait ainsi:

AFFAIRES	COMMERCIAL	RÉSIDENTIEL	TOTAL
14 131	140 332	2 635 566	2 790 029

** Cette répartition ne considère pas les quelque 258 clients qui ont des besoins en puissance de 5 000 kW et plus, et, à ce titre, sont assujettis au tarif L.*

Il faut rappeler qu'un client peut avoir des abonnements classés dans des catégories différentes: le propriétaire d'un petit commerce, appartenant à la clientèle commerciale, pourrait avoir un second abonnement pour sa résidence.

7.2 Veuillez expliquer pourquoi seuls 2,8 millions de clients seront touchés par le projet.

Réponse :

En 2001, Hydro-Québec Distribution desservait environ 2,8 millions de clients correspondant à près de 3,6 millions d'abonnements. Tous les clients sont donc touchés.

Question 8

Préambule :

- À la page 7 de la preuve, il est écrit :

« La **valeur patrimoniale** des systèmes d'information du Distributeur est estimée à un montant de l'ordre de 170 millions de dollars, ce qui correspond aux coûts, en 2002, pour implanter l'équivalent des systèmes actuels. »

8.1 Veuillez préciser ce que vous entendez par «valeur patrimoniale».

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 d'OC, pièce HQD-3, Document 4.

Question 9

9.1 Veuillez produire la définition de chacune des fonctions de la Carte de systèmes actuels présentée à la page 8 de la preuve (Hydro-Direct, Communication, SDP Adhésion, Installation,...) .

Réponse

Les processus de « back-office » (*Mesurer, Relever, Facturer, Encaisser et Recouvrer*) sont supportés essentiellement par des systèmes d'information qui datent des années 1980.

Le processus *Mesurer* est supporté par le système Gestion des inspections et appareils et plusieurs autres petits systèmes satellites.

Le processus *Relever* est supporté principalement par le système Relève de compteurs et Refonte de parcours. Les plates-formes de télé-lecture qui existent actuellement sont Nertec et MV-90.

Le système SGA supporte le processus *Facturer*. Plusieurs systèmes Clientèle y convergent pour la mise à jour commune des données sur les comptes, les abonnements, les compteurs, la tarification, les ventilations monétaires et la comptabilisation. Le système Transit permet de traiter toutes les transactions en provenance des centres d'appel qui doivent mettre à jour tous les soirs le système SGA.

L'encaissement est supporté d'une part par le produit PayCourier de la firme BancTec qui traite et gère tous les paiements physiques reçus par Hydro-Québec. Le traitement des différents paiements aux comptes des clients est fait par le système Encaissement à la centrale.

Le support du processus *Recouvrer* est assuré par le système SGR, qui est une version du progiciel CACS acquis dans les années 1980. Hydro-Québec l'a fait évoluer en y ajoutant du développement maison. La gestion des créances, les modes de versements égaux (MVE) et la gestion des clients bénéficiant de la sécurité sociale (MSR) sont aussi des systèmes qui ont été spécifiquement développés pour répondre aux besoins d'affaires relatifs à ces fonctions.

Les processus du « front-office » sont centralisés principalement par les applications Théo, développées en mode client-serveur. Il s'agit d'une interface-client entre l'utilisateur et les applications qui sont à la centrale. Dans ces processus, on retrouve les fonctionnalités relatives à l'emménagement / déménagement, l'explication de la facture, gestion des communications, mise à jour des informations client, etc. Finalement, le processus *Ventes* est supporté par le progiciel UniverSell (système SIV) de la firme MEI, ainsi que par le système Ententes de contribution lorsque des prolongements de ligne de réseau sont requises et le système Contrat pour les clients d'affaires.

Le suivi des demandes des clients est assuré par TDD. L'information aux clients lors de pannes est gérée par le

ystème Info-pannes – Hydro-Direct. Les plaintes des clients sont traitées par le système Traitement des plaintes.

Plusieurs systèmes supportent l'émission et la réception d'appels, la réponse vocale interactive (RVI) et la gestion des centres d'appels. Les campagnes d'appels sont supportées par un système spécifique à ce besoin d'affaires.

L'informationnel (production de rapports de gestion et suivi des indicateurs de gestion) est supporté en grande majorité par les systèmes Info-Centre et Spasi.

Question 10

10.1 Veuillez présenter et définir les besoins actuels et futurs auxquels le système existant ne permet pas de répondre.

Réponse :

Voir les pages 11 à 14 de la pièce HQD-1, Document 1 ainsi que la réponse à la question 1b de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Question 11

Préambule :

- Parmi les améliorations recherchées, il est mentionné à la page 11 :

« Développer une vision unique et intégrée du dossier-client partagée par tous les employés concernés. »

11.1 Veuillez expliquer davantage ce que signifierait concrètement cette possibilité de vision unique et intégrée.

Réponse :

Avoir une vision unique du dossier client signifie avoir un seul dossier par client, lequel intégrera toute l'information requise à une bonne connaissance du client. Tous les employés concernés auront une vue du contenu du dossier en fonction de leur rôle et pourront naviguer dans un même système pour le consulter ou mettre à jour les différentes données qui alimentent ce dossier.

Cette vision unique et intégrée du dossier client deviendra possible par le fait que les systèmes du patrimoine - environ 200 systèmes - seront remplacés, dans le cadre du projet SIC, par une seule suite progicielle, soit SAP.

11.2 Veuillez préciser la nature des informations qui seraient ainsi intégrées dans le dossier et quels employés (divisions) y auraient accès.

Réponse :

Les informations intégrées dans le dossier client peuvent êtres divisées en 5 grandes catégories, que voici :

- **Données du client : données relatives à l'identification, options de personnalisation (langue, facturation etc.), contacts, coordonnées de communication, etc.**
- **Données relatives aux locaux : adresses, usages, équipements, caractéristiques des installations, responsabilités**
- **Données relatives aux ententes/contrats : identification des adhésions, les éléments contractuels, la tarification, etc.**
- **Données relatives aux produits et services : identification des produits et services, localisation, modalités de paiement, etc.**
- **Données relatives aux comptes : éléments de facturation, gestion de compte, options de regroupement, historique, information de crédit.**

Seuls les employés concernés du Distributeur auront accès aux parties du dossier pertinentes à l'exécution de leurs tâches.

11.3 Veuillez présenter ce que le dossier idéal d'un client devrait contenir comme informations pour le distributeur et chacune des divisions appelées à participer à l'intégration des ces données.

Réponse :

Le détail des dossiers clients sera traité aux lots 3 et 4 du Projet SIC.

11.4 Veuillez préciser ce que contient actuellement un dossier-abonné complet et les informations que le nouveau système **permettra d'aller chercher afin de compléter le dossier.**

Réponse :

L'essence du Projet SIC n'est pas de recueillir de nouvelles informations mais plutôt d'avoir un dossier-client intégré contenant les informations appropriées.

Voir également la réponse à la question 1a de la Régie, pièce HQD-3, Document 1 et la réponse à la question 11.2.

Question 12

12.1 Qu'entendez-vous, à la page 11 toujours, par :

« Doter Hydro-Québec d'une assise solide au niveau recouvrement? »

Réponse :

Voir la réponse à la question 1b de la Régie, pièce HQD-3, Document 1, en particulier au domaine d'activité #6.

12.2 Expliquer ce que la phrase précédente implique en terme de nouvelles informations à intégrer.

Réponse :

Voir la réponse à la question 11.3.

Par ailleurs, le changement le plus important est l'accès à tous les abonnements pour un même client ce qui permettra aux employés du recouvrement d'avoir un portrait global de la situation du client.

12.3 Veuillez produire un dossier en recouvrement actuellement (dénominalisé) et présenter ce que le nouveau système permettra de compléter comme information afin de doter Hydro-Québec d'une assise solide au niveau du recouvrement.

Réponse :

Cette information n'est pas pertinente en l'instance.

12.4 Veuillez préciser quels employés auraient accès à cette information particulière (Division service à la clientèle? Division service en recouvrement?)

Réponse :

Seuls les employés concernés du Distributeur auront accès aux parties du dossier pertinentes à l'exécution de leurs tâches.

12.5 Quels sont les types d'informations habituellement colligées par les utilités publiques en matière de recouvrement?

Réponse :

Cette information n'est pas pertinente en l'instance.

12.6 Ce nouveau système permettra-t-il à Hydro-Québec de colliger plus d'informations que réellement nécessaires à la prestation du service?

Réponse :

Hydro-Québec Distribution ne colligera que les informations qu'elle considère nécessaires à la prestation de services.

Question 13

13.1 Vous citez de nombreuses compagnies qui s'inscrivent aussi dans un « courant réformiste international » et réalisent des projets similaires. Veuillez préciser le nombre de ces entreprises qui sont en situation de concurrence dans leur marché et celles de nature monopolistique.

Réponse :

Hydro-Québec Distribution ne dispose pas de cette information.
Par ailleurs, tel qu'identifié à la page 12 de la pièce HQD-1, Document 1, « À titre d'exemples, les compagnies comme New Brunswick Power, Gaz Métropolitain, Canadian Niagara Power, BC Gas, BC Hydro, Oklahoma Gas and Electric, Enel, General Public Utilities, Électrabel, Romande Énergie, Energy AG et Gaz de France, en sont à réaliser des projets du même type que celui proposé dans le cadre de la présente preuve ».

Certaines de ces entreprises opèrent dans un contexte pleinement réglementé.

13.2 Toute comparaison étant certainement difficile, serait-il tout de même possible d'obtenir des ordres de grandeur en matière de coûts pour les

projets de ces entreprises selon les fonctions recherchées de même que les échéanciers prévus pour la réalisation des travaux?

Réponse :

Hydro-Québec Distribution ne dispose pas de cette information.

13.3 Votre inventaire a-t-il permis de recenser d'autres entreprises aussi en changement à ce niveau mais ayant opté pour d'autres types de systèmes?

Réponse :

Voici quelques exemples d'entreprises d'énergie qui, à la connaissance d'Hydro-Québec Distribution, ont opté pour d'autres types de systèmes.

Société	Solution utilisée (en l'an 2002)
EDF (Électricité de France)	Siebel eEnergy choisi pour le front office
Pacific Gas & Electric Company (PG&E)	Siebel eEnergy & SPL
Texas Utilities	Siebel eEnergy
Australia Gas light Corporation (AGL)	SPL CIS Plus
npower / Innogy (Angleterre)	SPL CIS Plus & Siebel eEnergy
Vattenfall	Siebel eEnergy
American Electric Power (AEP)	Siebel eEnergy
Reliant Energy (Houston, Texas)	Siebel eEnergy & SAP R/3 & MySAP Utilities (CCS)

Question 14

- 14.1 Aux pages 14 et 15, il est question des «clients» et des «partenaires». Veuillez spécifier qui sont ces partenaires et quelles sont leurs attentes.

Réponse :

On entend par partenaire : toute personne liée à l'entreprise par son implication dans l'offre de produits ou de services aux clients.

À titre d'exemple : les électriciens et les ingénieurs conseils qui représentent le client lors d'une demande d'alimentation et de services.

Leurs attentes visent essentiellement la possibilité de fournir à l'entreprise des demandes précises et complètes par l'entremise d'outils pratiques. La solution proposera des outils conviviaux comportant des fonctions de validation automatiques et des illustrations qui leurs permettront de réaliser les activités et interventions appropriées.

Question 15

- 15.1 Le fait que vous prévoyez un échange d'informations entre les clients ou partenaires et Hydro-Québec sans «*l'intervention d'employés d'Hydro-Québec*» à la page 15, lignes 1 à 3 de la preuve, cela suppose-t-il des mises à pied éventuelles dans la foulée de l'implantation du nouveau système SIC?

Réponse :

Voir la réponse à la question 11b de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Question 16

- 16.1 De quelle façon se fera la *modernisation de la sécurité informatique quant à la confidentialité de l'information*?

Réponse :

Le projet permet de remplacer environ 200 systèmes du patrimoine avec le produit SAP. Ainsi dans la nouvelle solution,

la gestion de la sécurité informatique sera centralisée à un seul endroit rendant le tout beaucoup plus simple et flexible.

De plus, l'entreprise est actuellement à revoir la gestion de la sécurité de façon à maintenir des critères exigeants quant à la confidentialité de l'information.

16.2 Que se fait-il actuellement? Quelles en sont les lacunes?

Réponse :

Cette question déborde le cadre de la présente audience.

16.3 Les données et informations du nouveau système ne seront-elles accessibles qu'au distributeur ?

Réponse :

Les données et informations du nouveau système ne seront accessibles qu'au Distributeur.

Question 17

17.1 Le transporteur et le producteur bénéficieront-ils de ce nouveau système, de façon complète ou partielle?

Réponse :

Non.

17.2 Un tel système ne serait-il pas plus «rentable» si les 3 divisions, distribution, transport et production, y avaient accès?

Réponse :

Le nouveau système concerne uniquement les activités du Distributeur. Les divisions transport et production n'ont donc aucunement besoin d'y avoir accès.

17.3 Le système d'information existant dessert-il aussi le transporteur et le producteur.

Réponse :

Non, il est aux seuls usages du Distributeur.

- 17.4 Les desservait-il avant la séparation en trois entités? Si oui, veuillez expliquer. Si la réponse est négative, veuillez confirmer que le système actuel ne permettait que de remplir les fonctions de la page 8 (Carte du système) et rien d'autre.

Réponse :

Non, les systèmes actuels présentés à la page 8 n'ont jamais desservi les fonctions transport et production. Effectivement, la carte des systèmes actuels ne sert à remplir que les fonctions du Distributeur et uniquement pour le volet Service à la clientèle.

Question 18

Préambule :

- À la page 16 il est mentionné que :

« Un processus rigoureux d'analyse de ces soumissions, jumelé à des grilles détaillées d'évaluation ont permis de sélectionner la firme SAP pour les progiciels, la compagnie Hewlett Packard pour le matériel,... »

- 18.1 Veuillez préciser les caractéristiques de ce processus de sélection, les personnes y ayant participé et déposer les grilles d'analyse utilisées.

Réponse :

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

Question 19 :

- 19.1 Veuillez déposer sous forme de tableau les investissements des 5 dernières années en matière de systèmes d'information et autres outils technologiques selon les fonctions effectués par le distributeur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 14 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Question 20 :

Préambule :

- HQD-1, Document 1, page 19

20.1 Veuillez préciser ce que vous entendez concrètement par

- Gestion de la clientèle
- Gestion des partenaires
- Gestion des concurrents
- Développement commercial
- Gestion de l'information

Réponse :

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

Question 21

21.1 Veuillez préciser la distinction existant entre la clientèle «commerciale» et la clientèle «affaires».

Réponse :

Les clients d'affaires sont caractérisés par leur consommation élevée d'énergie et leurs besoins en puissance de 100 kW à 5 000 kW.

Les clients commerciaux sont caractérisés par leur consommation moyenne d'énergie et leurs besoins en puissance de moins de 100 kW.

21.2 Veuillez préciser pourquoi une priorité sera accordée à la clientèle affaires et ce que cela signifie en termes concrets d'implantation.

Réponse :

La clientèle de Hydro-Québec Distribution se divise en trois grandes catégories et leurs besoins de base sont en grande partie similaires.

La clientèle affaires a comme avantage de représenter un nombre de clients relativement restreint et Hydro-Québec

Distribution dispose d'une relation personnalisée avec chacun, ce qui facilite la transformation.

Question 22

Préambule :

- À la page 24, il est écrit :

« On vise alors à déployer la solution auprès de la clientèle commerciale et résidentielle en intégrant les activités des différents centres d'appels et des territoires. »

22.1 Que signifie « *en intégrant les activités des différents centres d'appels et des territoires* »?

Réponse :

Afin d'assurer à la clientèle touchée un service de qualité, le déploiement de la solution auprès de cette clientèle se fera en intégrant l'ensemble des activités concernant chacun des clients et ce, tant les activités traitées par les centres d'appels que celles dites de territoires (activités terrains tel la relève, le mesurage, etc.).

Question 23

23.1 Veuillez préciser les changements réglementaires majeurs dont il est question à la page 30 et pour lesquels un système modernisé n'aurait pas la souplesse nécessaire.

Réponse :

Voir la réponse à la question 11.2 d'OC, pièce HQD-3, Document 4.

Question 24

24.1 Veuillez fournir une évaluation de la valeur comptable des équipements informatiques à remplacer dans le cadre de cet investissement et indiquez quelle serait la politique du distributeur vis-à-vis de ces équipements.

Réponse :

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

Question 25

Préambule :

- HQD-1, Document 1, page 27 :

« Cette augmentation de capacité est rendue nécessaire par la croissance du volume d'information qui doit transiter entre les deux sites suite à la mise en place des nouveaux systèmes ».

25.1 Veuillez indiquer l'ordre de grandeur de cette croissance du volume d'information et expliquez les différentes variables qui contribuent à cette croissance.

Réponse :

L'augmentation de la capacité de télécommunication prévue entre le centre de traitement principal et le centre de relève est principalement due au fait que les nouveaux systèmes seront pris en charge par le centre de relève si des problèmes survenaient et qu'il y aura une répartition de la charge de traitement entre les équipements qui seront localisés dans chacun de ces sites, de façon à optimiser leur utilisation.

Question 26

Préambule :

- HQD-1, Document 1, page 28 :

« Les autres coûts concernent d'une part, le coût du matériel de communication qui sera utilisé pour informer les employés et les clients du déroulement du projet. Ils comprennent également le coût du remplacement temporaire des employés réguliers du Distributeur lorsqu'ils seront en période de formation avant que ne soient déployés les nouveaux systèmes dans leurs secteurs d'activité. »

- 26.1 Veuillez identifier la nature et préciser le coût du matériel de communication qui sera utilisé pour informer les employés et les clients du déroulement du projet.

Réponse :

À cette étape du projet, la stratégie de communication n'est pas encore élaborée. Toutefois les efforts de communication sont basés sur l'élaboration de produits divers tels que des affiches, bulletins, site intranet, sondages, etc. sachant que plusieurs parties seront touchées (gestionnaires, conseillers, employés, unités syndicales).

Voir également la réponse à la question 6 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

- 26.2 Veuillez préciser la période et le coût de la formation prévus ainsi que le nombre d'employés concernés par cette formation.

Réponse :

Concernant le coût de la formation, voir la réponse à la question 6 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Quant au nombre d'employés concerné par la formation, il sera déterminé lors des lots de travail appropriés du Projet. Toutefois, le Distributeur prévoit utiliser la méthodologie et les outils de CGE&Y pour concevoir et diffuser ses cours de formation. Cette méthodologie permet d'adapter et de cibler les besoins de chaque participant en fonction de son type d'emploi et de son curriculum vitae.

Question 27

Préambule :

- HQD-1, Document 1, pages 30-31 relatives à l'analyse économique :

« Le statu quo prévoit, selon les normes du marché, une majoration des dépenses de l'ordre de 30 M\$ par année pour le maintien et l'entretien des systèmes existants. Sur la même période d'analyse (2002-2018) que le projet actuel, la situation de statu quo serait nettement plus coûteuse, la différence entre les deux solutions étant évaluée à environ 80 M\$ actualisés de 2002 »

27.1 Veuillez définir les « normes du marché » dont il est question.

Réponse :

Voir la réponse à la question 14 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

27.2 Veuillez préciser si la situation vécue par Hydro-Québec Distribution est comparable aux « normes du marché », si non veuillez expliquer la ou les particularités du cas d'HQD.

Réponse :

Voir la réponse à la question 14 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

27.3 Veuillez présenter le détail du calcul de rentabilité menant au résultant de 80 M\$ actualisés comme écart entre le *statu quo* et la solution proposée.

Réponse :

Voir la réponse à la question 9 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Question 28

Préambule :

- HQD-1, Document 1, note de bas de page 32 :

« Les 2 analyses ont été faites de façon mécanique en majorant les coûts de réalisation de 20 % et de 40 %. Dans la mesure où ces dépassements de coûts ne surviendraient pas du jour au lendemain, des actions correctives pourraient être prises pour réduire ces dépassements. Il s'agit donc de cas extrêmes présentés pour illustrer la robustesse de la solution. »

28.1 Quelles étaient les composantes de coût faisant l'objet des majorations dans l'analyse de sensibilité?

Réponse :

Voir à ce sujet la section 3.4.1 de la pièce HQD-1, Document 1, page 32 et la réponse à la question 10 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

28.2 Présenter dans un tableau chiffré le détail de l'analyse.

Réponse :

Voir la réponse à la question 28.1.

28.3 Dans quels cas ces dépassements de coûts peuvent survenir du jour au lendemain et quelles mesures le distributeur a-t-il prévues pour cette situation inattendue?

Réponse :

Aucun dépassement de coûts ne pourrait survenir du jour au lendemain.

28.4 Veuillez expliquer la nature des actions correctives qui seraient prises pour réduire ces dépassements.

Réponse :

Voir la réponse à la question 10b de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Question 29

Préambule :

- HQD-1, Document 1, page 33 :

« Ainsi, à long terme, lorsque les dépenses sont totalement amorties, le Distributeur disposera de systèmes d'information qui seront toujours à la fine pointe de la technologie. »

29.1 Le distributeur peu-t-il réellement garantir de telles attentes, particulièrement dans ce domaine où l'évolution technologique dépasse le prévisible?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1b du RNCREQ, pièce HQD-3, Document 5.

Question 30

- HQD-1, Document 1, Tableau page 35 :

30.1 Veuillez élaborer sur les conséquences financières et stratégiques de chacun des risques évoqués au tableau.

Réponse :

Tous les risques présentés au tableau de la page 35 ne peuvent être quantifiés en termes économiques et financiers.

Voir également les réponses aux questions 14.1 et 14.2 d'OC, pièce HQD-3, Document 4 ainsi que la réponse à la question 10 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.

Question 31

Préambule :

- HQD-1, Document 2, Annexe 2

31.1 Veuillez expliquer les variations annuelles des coûts directs du projet entre 2003 et 2007.

Réponse :

Les variations annuelles des coûts directs du projet dans le tableau montré à HQD-1, Document 1, Annexe 2 reflètent le fait que les efforts, les acquisitions de biens et services, et donc les coûts qui en découlent peuvent varier dans le temps.

Par exemple, au chapitre du Matériel et des progiciels, le montant plus élevé au début découle de l'acquisition des biens qui doit se faire en début de projet.

Au chapitre des coûts de main-d'œuvre, les montants sont relativement uniformes pour toutes les années à l'exception de la dernière. Puisque la mise en exploitation des systèmes est prévue pour mars-avril 2007, le montant correspond ainsi à plus ou moins trois mois d'efforts, donc environ le quart des montants des années précédentes.

Voir aussi la réponse à la question 6 de la Régie, pièce HQD-3, Document 1.