

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
DE L'ACEF DE QUÉBEC**

1) Demande de documents et de données :

No.1

- Nous demandons une copie de la dernière demande tarifaire officielle d'H.Q. soumise au gouvernement du Québec en 1996.

Réponse :

Cette demande déborde du cadre de la présente cause.

No.2

- Nous désirons avoir l'historique des hausses tarifaires demandées par H.Q. avec l'historique des hausses décidées par le gouvernement du Québec.

Réponse :

Cette demande déborde du cadre de la présente cause.

No.3

- Nous désirons le rapport sur la plus récente enquête de consommation d'électricité effectuée par H.Q. auprès des consommateurs résidentiels québécois, avec un tableau donnant les quantités consommées et la dépense annuelles en fonction du revenu des ménages, séparément pour les locataires et propriétaires, idéalement pour les ménages assumant leur facture d'électricité et pour leur logement principal.

Réponse :

Parmi les études de marchés réalisées par le Distributeur sur l'utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel, aucune ne présente d'analyse des consommations et des dépenses annuelles d'électricité en fonction de la tranche de revenus des ménages déclarée par les répondants. Toutefois, le Distributeur fournit un estimé à partir de données tirées d'une étude récente.

Tableau des montants annuels consacrés au paiement de la facture d'électricité selon les revenus annuels (données 2002)

Ensemble des ménages ayant une facture d'électricité		
Tranches de revenu (avant impôt)	Facture annuelle d'électricité (\$) (incluant taxes)	Proportion des revenus consacrée à la facture d'électricité
Moins de 10 000\$	848 \$	8,5%
10 000\$ à 19 999\$	924 \$	6,2%
20 000\$ à 29 999\$	998 \$	4,0%
30 000\$ à 39 999\$	1 103 \$	3,2%
40 000\$ à 59 999\$	1 243 \$	2,5%
60 000\$ à 79 999\$	1 319 \$	1,9%
80 000\$ à 99 999\$	1 423 \$	1,6%
100 000\$ à 119 999\$	1 603 \$	1,5%
120 000\$ et plus	1 757 \$	1,5%
Revenu moyen: 49 197\$	1 194 \$	2,4%
Propriétaires ayant une facture d'électricité		
Moins de 10 000\$	1 128 \$	11,3%
10 000\$ à 19 999\$	1 082 \$	7,2%
20 000\$ à 29 999\$	1 150 \$	4,6%
30 000\$ à 39 999\$	1 249 \$	3,6%
40 000\$ à 59 999\$	1 355 \$	2,7%
60 000\$ à 79 999\$	1 416 \$	2,0%
80 000\$ à 99 999\$	1 497 \$	1,7%
100 000\$ à 119 999\$	1 687 \$	1,5%
120 000\$ et plus	1 838 \$	1,5%
Revenu moyen: 56 651\$	1 361 \$	2,4%
Locataires ayant une facture d'électricité		
Moins de 10 000\$	747 \$	7,5%
10 000\$ à 19 999\$	828 \$	5,5%
20 000\$ à 29 999\$	839 \$	3,4%
30 000\$ à 39 999\$	881 \$	2,5%
40 000\$ à 59 999\$	988 \$	2,0%
60 000\$ à 79 999\$	997 \$	1,4%
80 000\$ à 99 999\$	981 \$	1,1%
100 000\$ à 119 999\$	924 \$	0,8%
120 000\$ et plus	1 141 \$	1,0%
Revenu moyen: 36 315\$	882 \$	2,4%

Notes:

- ☑ 74 % des répondants nous ont indiqué leur tranche de revenu dans une étude récente.*
- ☑ La marge d'erreur maximale associée à l'échantillon total (n=10 047) est de 0,98%, 19 fois sur 20.*
- ☑ Les consommations annuelles des clients ayant participé à ce sondage sont celles de l'année précédant la réalisation du sondage, soit 2001.*
- ☑ Pour les tranches de revenus entre 10 000 \$ et 119 999 \$, la proportion des revenus consacrés à la facture d'électricité a été calculée sur la médiane des revenus de chacune des tranches. Pour les revenus de moins de 10 000 \$, la proportion a été calculée sur 10 000 \$ et pour les revenus de plus de 120 000 \$, elle a été calculée sur 120 000 \$.*

Comme cela a déjà été expliqué dans les sessions d'échange et d'information sur l'efficacité énergétique, Hydro-Québec Distribution comprend l'intérêt que les études peuvent présenter et désire faire preuve de transparence dans la disponibilité de l'information. Néanmoins, certaines données présentent un intérêt commercial stratégique que l'entreprise doit protéger. Ainsi les études de marché qui ont moins de 5 ans et qui présentent des données de nature stratégique comme celles que contient la plus récente étude sur l'utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel ne peuvent être rendues accessibles.

No.4

- Nous désirons le bilan le plus récent possible sur le nombre de propriétaires et locataires, avec le nombre de locataires qui assument directement leur facture et ceux qui n'assument pas leur facture directement.

Réponse :

- Selon le recensement 1996 de Statistiques Canada, la population québécoise comporte 56,5 % de propriétaires; en contre partie, la proportion de locataires s'élève à 43,5 %.
- Dans l'étude Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel réalisée par Hydro-Québec en 2002, la répartition pondérée de l'échantillon est la suivante:
 - 60,3 % de propriétaires
 - 39,7 % de locataires

Ces données s'appuient sur les données de Statistiques Canada lesquelles ont été modifiées de façon à exclure les ménages locataires non payeurs d'une facture d'électricité. Ces derniers

représentent environ 5 % de l'ensemble des ménages locataires québécois.

No.5

- Nous désirons l'historique du nombre de coupures de services et du nombre de clients en difficulté de paiement chez H.Q., avec les montants moyens en souffrance et les pertes effectivement comptabilisées pour non paiement, coté résidentiel et coté affaires.

Réponse :

Les informations portant sur l'historique du nombre de coupures de service débordent du cadre de la présente cause. Pour les montants de mauvaises créances par catégorie de clients résidentiel et affaires, l'information n'est pas disponible, l'ensemble des montants en mauvaises créances étant agrégés globalement.

No.6

- Faites nous un bilan des activités de R&D avec leurs coûts associés qui se retrouvent dans le coût de service du distributeur. Les recherches portant sur le moteur roue, la pile ACEP, la fusion nucléaire etc. sont-elles bien exclues du coût de service du distributeur ? Qui assument ces dernières dépenses ?

Réponse :

Des informations détaillées sur les activités en Recherche et Développement sont décrites en réponse aux questions 19.2 d'Option Consommateurs présentée à la pièce HQD-10, document 8 ainsi qu'en réponse aux questions 1.16 et 3.15 de SÉ-AQLPA présentée à la pièce HQD-10, document 10.

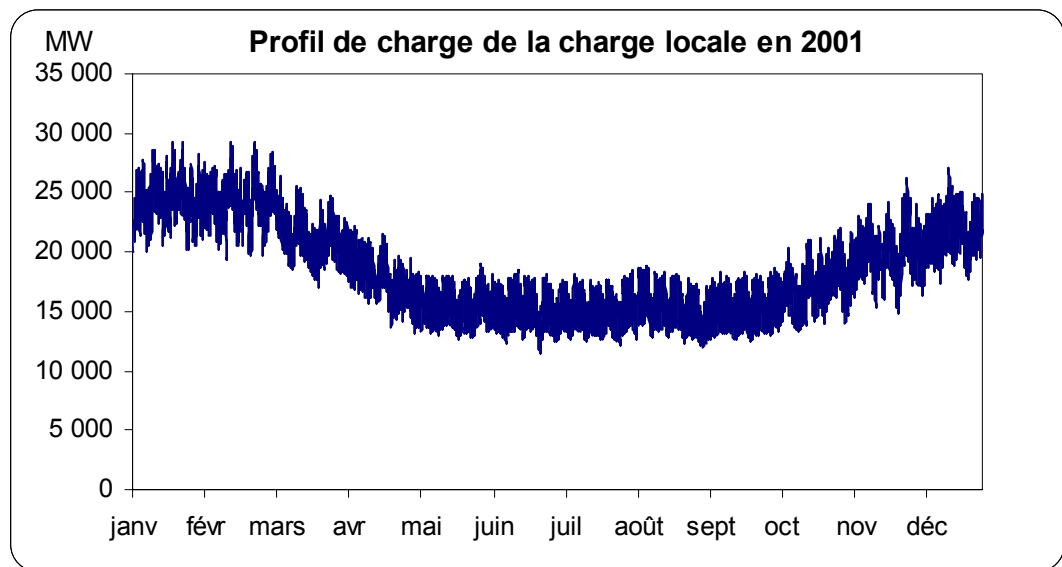
Par ailleurs, les recherches portant sur le moteur roue, la pile ACEP, la fusion nucléaire et autres sont exclus du coût du service du Distributeur. Ces coûts sont assumés par les unités corporatives et les unités de service de l'entreprise et ne sont pas imputés aux unités d'affaires.

No.7

-Nous désirons obtenir le patron de charge, sur base annuelle la plus récente, pour la charge locale dans son ensemble et pour chaque catégorie de clients prise séparément.

Réponse :

Le graphique suivant du profil de charge de la charge locale est extrait du Rapport annuel du Transporteur au 31 décembre 2001, pièce HQT-1, Document 13, déposé à la Régie le 11 octobre 2002.



Les profils de consommation des catégories de consommateurs associées à l'électricité patrimoniale ont été déposés à la Régie par le Distributeur dans la demande R-3477-2001, pièce HQD-1, Document 1, Annexe 2.

Cette information est disponible sur le site Internet de la Régie.

No.8

- Nous désirons avoir un bilan par année, depuis 1990 des frais de services (prévus aux divers règlements sur les conditions de service, hormis les revenus tirés des tarifs d'électricité donc) payés par chaque catégorie de clients, avec le nombre de clients et les montants totaux récoltés par catégorie, avec un estimé pour 2002.

Réponse :

C'est à compter de 1987, dans le cadre du règlement 411 qu'ont été établies les conditions de fourniture d'électricité. Puis, en 1996, les conditions sont changées par l'adoption du Règlement 634.

C'est à ce moment que furent introduits les frais de gestion et d'ouverture de dossier et les frais du branchement initial. Il y a eu également des modifications pour le calcul des allocations consenties par Hydro-Québec Distribution lors de prolongements et modifications de réseau.

L'information spécifique demandée se retrouve en partie à la pièce HQD-5, Document 14, page 3, le reste de l'information n'étant pas disponible.

Cette non disponibilité s'explique du fait que les frais sont uniques et non par clientèle. Le Distributeur ne possède donc pas la composition de ces frais par catégorie de clients, sauf pour les frais d'ouverture et de gestion de dossiers. Ainsi, pour l'année tarifaire 2001-2002, 94 % des frais d'ouverture et de gestion de dossiers sont attribuables à des demandes de la clientèle à usage domestique.

No.9

- Nous désirons obtenir pour 1998-1999 et 1999-2000 l'État des revenus et dépenses pour servir la charge locale (sans allouer ces éléments par division, demande que la Régie a rejeté) selon le format HQD-4, doc. 3, page 3...
Nous désirons aussi obtenir le taux de rendement et le taux d'avoir propre réels associés à l'offre du service électrique pour la charge locale de 1998-1999 à 2002-2003.

Réponse :

L'information souhaitée n'est pas disponible et ne peut être colligée de façon adéquate dans la perspective réglementaire actuelle.

No.10

-Nous désirons un bilan des mesures de réduction des dépenses et de réduction la main d'oeuvre appliquées par H.Q. de 1997 à 2000 : avec les économies que cela apporte et les coûts que cela entraîne de 1997/1998 à 2002/2003.

Réponse :

Pour les mêmes raisons que celles invoquées à la question 9, cette information n'est pas disponible.

No.11

- Pour les services partagés et corporatifs, nommément les missions approvisionnement et services (HQD-5 doc. 7 p. 11), technologies de l'information (HQD-5 doc. 8), télécommunications (gérées par TransÉnergie, HQD-5 doc. 9), veuillez-nous fournir en détail (par service important) la répartition de la facturation interne et des frais corporatifs, pour les années 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003, entre la division distribution, transport et le reste de l'entreprise pour l'offre de service électrique à la charge locale seulement, ainsi que pour chacune des trois divisions le niveau des variables qui servent à répartir les coûts (nombre d'employés, masse salariale, valeur des immobilisations etc.).

Réponse :

Voir la réponse à la question 53.1 de la Régie présentée à la pièce HQD-10, document 1. Par ailleurs, le Distributeur ne possède pas d'information sur les coûts du Transporteur lui permettant de répartir ces derniers entre les différents services de transport offerts.

2) Demande de renseignements sur des éléments précis de la preuve :

No.12

- Pour les pertes pour non paiement ou non recouvrement (ou mauvaises créances évaluées à 50 M\$ en 2002-03 selon HQD-5 doc 5.2, p. 3), comment

les pertes sont réparties entre les divisions d'H.Q. et entre les catégories de clients.

Réponse :

De façon générale, il n'y a pas de répartition de mauvaises créances entre les différentes divisions d'Hydro-Québec.

Pour les fins de la répartition des coûts (en référence à HQD-9, Document 1), les mauvaises créances ont été incluses dans la fonction gestion des abonnements qui est répartie sur la base du nombre d'abonnements. Voir le facteur FR6 du tableau 10, colonne 7, à la page 37 de la pièce HQD-9, Document 1.

No.13

13.1

- HQD2 doc 1, page 6 : l'excédent de poteaux partagés appartenant à H.Q. par rapport à ceux qui appartiennent aux ctes de télécommunication, représente quel nombre exactement de poteaux et équivaut à quelle dépense et valeur d'actif pour H.Q..

Réponse :

Pour l'année se terminant le 31 décembre 2001, l'excédent de poteaux partagés appartenant à Hydro-Québec Distribution par rapport à ceux qui appartiennent aux compagnies de télécommunication représente 1 178 889 poteaux.

Cet excédent équivaut à :

Coût	778,9 M\$
Amortissement cumulé	<u>-276,5</u>
Valeur nette	<u>502,4 M\$</u>

Il n'y a aucune dépense associée à ce partage puisqu'il est basé sur l'utilisation de la propriété des poteaux.

13.2

-Qu'est-ce qui explique qu'une majorité de poteaux partagés appartiennent à H.Q. et sont assumés par elle.

Réponse :

Cette situation s'explique par le fait qu'Hydro-Québec Distribution utilise plus d'espace sur chacun des poteaux que les compagnies de téléphone. Cette utilisation d'espace supérieure est transposée en propriété plus grande pour Hydro-Québec Distribution par rapport à celle des compagnies de téléphone.

13.3

- Pour l'accès des poteaux aux compagnies de câblodistribution, quel nombre de poteaux cela vise-t-il, et sur quelle base est décidée le coût d'accès ?

Réponse :

Sauf si l'encombrement ne le permet pas, tous les poteaux d'Hydro-Québec Distribution sont accessibles aux compagnies de câblodistribution.

Le prix de location a fait l'objet d'une négociation avec les compagnies de câblodistribution. Il est basé sur les paramètres utilisés par le CRTC, qui a juridiction sur ce prix dans le domaine des télécommunications. Globalement, le taux de location résulte du partage du coût du poteau entre le locataire et le Distributeur en fonction de l'espace respectif utilisé.

No.14

14.1

- HQD-2 doc. 1 page 7 : l'amélioration de la rentabilité de la division H.Q. s'articule autour de trois axes dont :

le développement des marchés rentables et à valeur ajoutée pour le Québec : qu'est-ce que cela implique pour la clientèle résidentielle, qui selon les chiffres d'H.Q. n'est pas rentable en terme de programmes commerciaux, de programmes d'économie d'énergie, de développement de marché, de services à la clientèle, et ce relativement aux catégories de clients rentables ?

Réponse :

Hydro-Québec Distribution a toujours favorisé le maintien, le développement et la modulation de ses ventes en utilisant, selon le contexte énergétique, différentes stratégies commerciales qui visent à réduire ses coûts globaux de

fourniture et la facture de l'ensemble de ses clients incluant la clientèle résidentielle.

Dans l'optique d'améliorer sa rentabilité tout en maintenant les tarifs bas, la division poursuit la commercialisation de ses produits en préconisant, dans l'ensemble des marchés, l'utilisation efficace de l'électricité, la gestion de la consommation et les économies d'énergie.

Le Plan global en efficacité énergétique qui a été déposé le 5 novembre soumet à l'approbation de la Régie une série de 16 programmes destinés à toutes ses clientèles. L'adoption des programmes s'appuie sur le taux de rentabilité globale (Distributeur et clients). Trois de ces programmes s'adressent à la clientèle résidentielle avec un objectif d'économie de 300 GWh à l'horizon 2006.

Au niveau du service à la clientèle, la clientèle résidentielle bénéficie d'outils permettant une meilleure compréhension de la consommation d'électricité. La compréhension de la consommation et de la facture figure parmi les attentes importantes de cette clientèle. Les principaux outils disponibles sont: le bulletin d'information HydroContact et la ligne 1-800-Énergie. D'autres outils seront disponibles à court terme sur Internet.

D'autres éléments de la stratégie commerciale tels les programmes commerciaux et les activités de prospection industrielle s'adressent à d'autres clientèles. Cependant tel que mentionné ci-dessus, puisque l'ensemble des éléments de la stratégie commerciale visent à réduire les coûts globaux de fourniture de Hydro-Québec Distribution, la clientèle résidentielle bénéficie de toute activité favorisant l'émergence et l'expansion d'entreprises contribuant à la diversification de l'économie québécoise.

14.2

et une stratégie tarifaire adaptée selon les besoins : parlez-vous des besoins de la clientèle ou d'H.Q. ? qu'est-ce que cela peut impliquer pour la clientèle résidentielle en terme de choix ou de restriction tarifaire et du maintien de l'interfinancement en faveur du secteur résidentiel ?

Réponse :

La stratégie tarifaire du Distributeur consiste à faire approuver par la Régie de l'énergie des hausses tarifaires de façon à obtenir un rendement normal dans un contexte réglementé tout en évitant des chocs tarifaires et sans chercher à atténuer l'interfinancement.

No.15

- HQD-2 doc. 1, p. 19 : nous aimerions avoir des données sur les attentes prioritaires et le niveau de satisfaction en fonction du niveau de revenu des clients résidentiels.

Réponse :

Le tableau faisant ressortir les attentes prioritaires et le niveau de satisfaction en fonction du niveau de revenu des clients résidentiels apparaît à l'annexe 1 de ce document.

No.16

- HQD-2 doc. 1, p. 20 et 21 et HQD-02-03, p. 5 et 6 : Qu'est-ce qui explique que le niveau de satisfaction des clients industriels est significativement supérieur à celui des autres clientèles sondées ?

Réponse :

Les clients industriels ne sont plus interviewés dans le cadre de la Table des Tables depuis le printemps 1998. Depuis cette date, le niveau de satisfaction des clients industriels est évalué sur la base de « partenariats de qualité ». La méthode utilisée pour évaluer la satisfaction de la clientèle Grandes entreprises via les « partenariats de qualité » est d'ailleurs exposée à l'annexe 2 du Document HQD-2, Document 1 de la demande R-3492-2002. De 85 à 90% de la clientèle est rencontrée annuellement lors de ces partenariats, soit environ 220 clients. Cette méthode permet d'obtenir l'indice de satisfaction globale par une approche personnalisée expliquant l'écart observé entre les niveaux de satisfaction des clients industriels et des autres clientèles.

No.17

- HQD-2 doc. 1, p. 20 : allez-vous hausser la cible de l'indice de satisfaction de la clientèle (7,3 actuellement) ? un tel niveau de satisfaction nous semble bas, expliquez nous la pertinence et la suffisance d'une telle cible.
Qu'entend-on par centres d'appels virtuels ?

Réponse :

À la page 40 du Plan stratégique 2002-2006 d'Hydro-Québec il est dit que « *Hydro-Québec Distribution entend consolider ses acquis en matière de service à la clientèle de façon à offrir une prestation de service de qualité plus constante...* ». Dans ce contexte, la division Distribution « se fixe pour objectif d'atteindre et de maintenir, à l'horizon du Plan stratégique, un niveau de satisfaction de sa clientèle variant de 7,5 à 8,0 sur 10 selon les catégories de clients. » Comme il s'agit d'atteindre et de maintenir ce résultat pour 2006, la cible de 7,3 pour 2002 est appropriée.

Par ailleurs, cette cible est très légèrement supérieure au niveau de satisfaction moyen observé sur la période de 1992 à 2001 pour les clients aux tarifs D, G et M de 7,26.

Pour compléter le dernier volet de cette question, un centre d'appels virtuel est un centre d'appel qui utilise une technologie permettant, par exemple, à un représentant Clientèle résidentielle de St-Hyacinthe, St-Antoine ou Montréal de traiter l'appel d'un client résidentiel de Québec.

No.18

- HQD-2 doc. 1, p. 28 et 29 : les services décentralisés/personnalisés/dédiés pour les clientèles d'affaires génèrent quels coûts supplémentaires ? qui assument ces coûts ?

Réponse :

Aucun coût supplémentaire n'est imputable à ces services pour les clientèles d'affaires. Ces coûts s'inscrivent dans les coûts de commercialisation.

Ces coûts sont inclus à la fonction ventes et commercialisation et sont répartis sur la base des facteurs FR8 et FR9 de la pièce HQD-9, Document 1, page 37, tableau 10.

No.19

- HQD-2 doc. 1, p. 32 : qu'entend-on par "valider l'intérêt de la clientèle pour les tarifs de gestion de la consommation" ?

Réponse :

Face à l'établissement de tarifs de gestion de la consommation, le Distributeur doit s'assurer qu'il y a adéquation entre les besoins du Distributeur d'une part et la capacité des clients d'y répondre d'autre part. Un tarif de gestion doit, en effet, comme condition première, répondre à un besoin réel de gestion de la pointe du Distributeur. Une fois le besoin du Distributeur établi et les modalités du tarif définies, il est requis que le client y adhère pleinement. C'est cette adhésion que le Distributeur entend valider avec la clientèle.

No.20

- HQD-2 doc. 1, p. 37 : qu'entend-on par "développer le maintien des ventes à risque par la R&D" ? veuillez-nous donner des exemples.

Réponse :

Par le maintien des ventes à risque, le Distributeur réfère aux usages pour lesquels d'autres sources d'énergie que l'électricité peuvent être utilisées. Par souci d'utilisation optimale des infrastructures de distribution d'électricité mises en place, les activités de recherche et développement visent à s'assurer que toutes les technologies électriques commercialisables soient rendues disponibles aux clients leur permettant également de les guider dans leur choix d'équipements. Des efforts de recherche et développement sont aussi déployés pour améliorer l'efficacité de technologies qui utilisent déjà l'électricité.

No.21

- HQD-2 doc. 1, p. 39 : "les modifications tarifaires dans la phase II viseront à respecter la stabilité tarifaire" : est-ce qu'une hausse entre 8% et 10% respecte cet objectif ?

Réponse :

Cette question vise spécifiquement la Phase 2 de la cause du Distributeur et est prématurée à ce stade.

No.22

- HQD-2 annexe 1, p. 4 : le comité consultatif des consommateurs est formé par qui et de qui, et quel rôle joue -t-il ? ses rapports ou procès verbaux sont-ils disponibles ? si oui, fournissez-nous ceux de 2002.

Réponse :

Le comité consultatif des consommateurs existe depuis 1988. Il fait partie des activités d'écoute de la clientèle réalisées à la vice-présidence Ventes et Services à la clientèle (voir document HQD-2 annexe 1). Le comité regroupe une quinzaine de personnes provenant de milieux divers, qui ont accepté un mandat d'une durée de trois ans. Quelques rencontres sont planifiées par année. Le comité est avant tout un mécanisme d'écoute des préoccupations de la clientèle, qui permet d'obtenir des avis éclairés et approfondis sur les orientations et les stratégies commerciales d'Hydro-Québec Distribution. Les membres sont choisis afin de représenter les milieux diversifiés : la petite, la moyenne et la grande entreprise, le milieu syndical, les institutions, les communautés culturelles, les personnes âgées, les milieux défavorisés et les différentes régions géographiques du Québec. Chaque participant apporte aux travaux du Comité une contribution unique, tirée d'une vaste expérience, tant professionnelle que personnelle.

Les rapports de ces consultations ne sont pas rendus publics.

No.23

23.1

- HQD-2 annexe 1, p. 7 : une attente devient critique si elle tombe sous le seuil de 70% : sur quelle base a été décidé ce seuil ?

Réponse :

Un indice de satisfaction de la clientèle basé sur une échelle de 1 à 10 est largement utilisé par plusieurs grandes entreprises en Amérique du Nord et comporte des standards reconnus qui, dans une perspective d'amélioration de la qualité, identifient la note de 7 sur 10 comme étant le reflet d'une situation critique.

23.2

- page 17 : qu'entendez-vous faire avec la nouvelle attente "ne pas imposer de frais pour l'ouverture ou la modification d'un dossier ou pour une demande d'alimentation" ?

Réponse :

Hydro-Québec Distribution entend maintenir son orientation de facturer directement les clients qui recourent à ces services plutôt qu'imposer une tarification plus élevée à l'ensemble de la clientèle. Dans certains cas, par exemple lors de l'ouverture d'un dossier, la facturation reflète le principe de *ticket modérateur* afin d'éviter les abus. D'autres entreprises de service adoptent cette pratique. Cette orientation n'a d'ailleurs pas été remise en question par la Régie de l'énergie dans la cause R-3439-2000 (réf: Décision 2001-60, 28/02/01, Décision relative aux thèmes 1 et 2 de la révision des conditions de fourniture de l'électricité, pages 8 et 9).

Dans le cadre de cette orientation, la révision a aussi pris en considération deux autres attentes de base pour le client résidentiel soit "Offrir des tarifs bas" et "traiter tous les clients de manière juste et équitable".

No.24

- HQD-2-02, p. 28 : l'Indice de continuité est basée sur les interruptions des clients en moyenne tension : est-ce à dire que les clients desservis en basse tension ne sont pas visés par cet indice ?

Réponse :

Les clients basse tension sont effectivement visés par cet indice au même titre que les clients moyenne tension. L'indice de continuité mesure l'impact des interruptions qui surviennent sur nos lignes moyenne tension, celles-ci alimentant nos clients moyenne et basse tensions.

No.25

- HQD-2-02-1 : (réseaux autonomes) pouvez-vous nous fournir la preuve que c'est plus rentable pour la société et le client de pourvoir lui-même à son

chauffage à l'huile, plutôt que de chauffer à l'électricité à partir de centrales au mazout ou de barrages hydroélectriques ?

Réponse :

Globalement, l'objectif visé est de produire au moindre coût et d'utiliser la source d'énergie la plus appropriée pour répondre à la demande de chauffage de l'eau et des locaux dans ces territoires éloignés.

En ce qui concerne les clients desservis par la centrale hydraulique du Lac Robertson, les critères de choix pour leur système de chauffage sont les mêmes que pour les clients du réseau principal d'Hydro-Québec. Ce qui n'est pas le cas pour les clients desservis par les autres centrales du territoire qui sont au mazout.

Pour la production au mazout, il est moins coûteux de chauffer localement à l'huile que de produire de l'électricité à partir du mazout, la distribuer et ensuite chauffer. La raison est fort simple. Le rendement des fournaies au mazout (7,5 kWh/litre de mazout) est supérieur à celui des centrales au mazout (3,53 kWh/litre de mazout). Ce qui signifie qu'on brûle deux fois moins de mazout en chauffant directement avec une fournaie à l'huile plutôt qu'avec un système électrique alimenté par une centrale au mazout.

Afin d'encourager le chauffage au mazout chez les clients, Hydro-Québec Distribution offre des programmes d'efficacité énergétique à sa clientèle des réseaux autonomes. Le client reçoit une compensation pour le coût du mazout représentant une économie de 30% par rapport au coût du chauffage électrique. Dans la plupart des communautés, le programme couvre également l'entretien préventif et les correctifs sur les fournaies.

No.26

- HQD-2-03 p. 7 : le rapport d'audit (ISO 14 001) est-il disponible publiquement ? pouvez-vous nous le fournir ?

Réponse :

Le rapport d'audit (ISO 14 001) figure à l'annexe 2.

No.27

27.1

- HQD-2-03 : mesure de la performance opérationnelle : effectuez-vous encore des comparaisons avec d'autres utilités publiques, sur la productivité de certains corps de métier tel "monteur de ligne" ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.2 de la Régie présentée à la pièce HQD-10, document 1.

27.2

- soumettez-nous un bilan des comparaisons les plus récentes que vous ayez.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.2 de la Régie présentée à la pièce HQD-10, document 1.

27.3

- De quelles mesures disposez-vous pour évaluer votre performance productive et votre niveau de productivité ?

Réponse :

Le Distributeur effectue un suivi régulier des éléments qui affectent sa rentabilité. Des suivis financiers sont présentés mensuellement au comité sectoriel Hydro-Québec Distribution ainsi qu'au comité de gestion de la Division. Des tableaux de bord reflétant les performances de la Division sont également présentés (indices de satisfaction de la clientèle, continuité du service, sécurité au travail, mobilisation des employés et autres). De plus, le Distributeur a, au cours de 2002, initié des analyses détaillées afin d'établir des indicateurs de coût unitaire permettant de mesurer l'efficacité d'ensemble et celle de certaines de ses activités. Le premier objectif poursuivi par cette démarche est de mieux comprendre l'évolution, au cours des trois dernières années, des coûts par rapport à différents paramètres qui influencent les activités du Distributeur (ventes d'énergie, abonnements, actifs, etc.). Ces indicateurs, une fois

maîtrisés, pourraient faire l'objet d'une comparaison avec ceux d'autres entreprises similaires.

No.28

- HQD-3-03 p. 12 : quel sera l'impact sur les risques du distributeur et sa prime de risques si on applique le principe de transfert automatique des coûts de fourniture, transport...

Réponse :

L'évaluation des risques du Distributeur et de la prime de risques par le docteur R. Morin à la pièce HQD-8, Document 1 part de l'hypothèse que l'ensemble des principes réglementaires soumis dans le cadre de la demande R-3492-2002, dont le transfert automatique des coûts de fourniture, de service de transport et de faits du prince, seront acceptés par la Régie de l'énergie. En conséquence, l'effet d'un tel principe sur les risques et la prime de risques du Distributeur est implicitement inclus dans le taux de rendement proposé.

No.29

29.1

- HQD-3 doc. 4, tableau p. 10 : en allant chercher le niveau de revenu requis par une hausse uniforme des diverses catégories tarifaires on augmente l'indice d'interfinancement pour toutes les catégories, cela réduit entre autres l'interfinancement des clients résidentiels, cela respecte-t-il l'intention du législateur et préserve-t-il le pacte social québécois, basé sur des tarifs uniformes et abordables pour le secteur résidentiel ?

Réponse :

La LRÉ mentionne précisément que la Régie, lorsqu'elle fixe ou modifie un tarif d'électricité, doit prendre en compte l'ensemble des dépenses nécessaires pour assurer le service électrique et permettre un rendement raisonnable sur la base de tarification.

29.2

- Devons nous comprendre que si on avait haussé tous les tarifs de 36,6% cela aurait aboli complètement l'interfinancement en faveur des clients résidentiels,

selon votre évaluation, tout en respectant, selon votre interprétation, la restriction sur l'interfinancement inscrite dans la loi sur la Régie de l'énergie (A. 52.1).

Réponse :

Une hausse de tous les tarifs de 36,6 % ne permettrait aucunement d'abolir l'interfinancement; le résultat de cette hausse serait plutôt neutre puisqu'elle s'appliquerait à l'ensemble des catégories tarifaires. Par ailleurs, une hausse de cette ampleur ne pourrait se justifier, non pas en raison de ses impacts sur l'interfinancement mais plutôt en raison de la réalité des coûts d'Hydro-Québec Distribution.

No.30

- HQD-3 doc. 4, p. : "un gel définitif de l'interfinancement rendrait instable les tarifs" veuillez expliquer cette affirmation ?

Réponse :

La citation en référence ne se retrouve pas à la pièce HQD-3 Document 4 de la preuve. L'intervenant fait probablement référence à la "volatilité constante des tarifs" présentée à la page 9 de la même pièce.

Le tableau suivant présente l'évolution de l'indice d'interfinancement proposé par le Distributeur pour chacune des catégories de consommateurs sur la base des données présentées au rapport de Merrill Lynch¹.

**TABLEAU1
INDICE D'INTERFINANCEMENT PROPOSÉ**

¹ Source : Merrill Lynch, *Les tarifs de fourniture d'électricité au Québec et les options possibles pour introduire la concurrence dans la production d'électricité*, Rapport présenté au Ministère des Ressources naturelles du Québec, 14 janvier 2000.

Année	2000	2001	2002	2003	2004
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Domestique	81,8%	81,7%	81,9%	81,9%	81,8%
Petite puissance	124,9%	124,7%	124,8%	124,7%	125,0%
Moyenne puissance	132,7%	132,1%	131,8%	131,4%	131,1%
Grande puissance ¹	113,6%	112,5%	111,5%	111,1%	111,3%
Autres tarifs	77,5%	77,5%	77,6%	78,3%	78,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

¹ Excluant les contrats spéciaux.

Un gel définitif de l'interfinancement aurait pour conséquence une volatilité constante des tarifs. Comme l'illustre le tableau suivant, toujours à partir des données présentées au rapport de Merrill Lynch, en fixant les revenus sur la base de l'indice d'interfinancement de 2000, la clientèle domestique subirait deux hausses tarifaires entrecoupées de deux baisses de tarifs en quatre ans alors que la clientèle moyenne puissance ne connaîtrait que des hausses de tarifs.

TABLEAU 2

IMPACTS TARIFAIRES D'UN GEL DE L'INTERFINANCEMENT EN 2000

Année	2000	2001	2002	2003	2004	Cumulatif 2001 à 2004
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Domestique	0,0%	0,2%	-0,2%	-0,1%	0,2%	0,1%
Petite puissance	0,0%	0,1%	-0,1%	0,1%	-0,2%	-0,1%
Moyenne puissance	0,0%	0,5%	0,2%	0,3%	0,2%	1,2%
Grande puissance ¹	0,0%	0,9%	0,9%	0,4%	-0,2%	2,0%
Autres tarifs	0,0%	0,1%	-0,2%	-0,9%	0,3%	-0,7%
Total	0,0%	0,4%	0,2%	0,1%	0,1%	0,7%

¹ Excluant les contrats spéciaux.

Après quatre ans, il en résulterait une augmentation moyenne des tarifs de 0,7%. Dans cet exemple, la variation est attribuable à l'évolution différente des volumes de ventes (GWh) d'une catégorie tarifaire à l'autre.

Les variations pourraient être plus importantes si l'on tenait également compte, par exemple, d'une évolution différente des coûts par catégorie de consommateurs, des changements possibles dans les méthodes de répartition des coûts par catégorie de consommateurs, du lancement de nouveaux

programmes commerciaux ou des changements dans le taux de rendement autorisé.

No.31

- HQD-4-01 p. 8 : donner quelques exemples de frais reportés pour les programmes commerciaux avec leur période d'amortissement.

Réponse :

PPR :

- **Réquisition de travail (Main-d'œuvre et frais afférents) (5 ans)**
- **Subventions & Aides financières (5 ans)**
- **Études & Mandats Experts (5 ans)**

Réseaux autonomes :

- **Installations des fournaies et des réservoirs (5 ans).**

No.32

- HQD-4-01 p. 9, ligne 25 : qu'entend-on par "valeur nette de réalisation" ?

Réponse :

La valeur nette de réalisation des stocks est le prix estimatif que l'on pourrait obtenir lors de la vente du bien. Hydro-Québec utilise des taux de désuétude pour chacune des catégories de stocks, afin de tenir compte d'une perte de valeur, qui permettent de refléter leur valeur nette de réalisation.

No.33

- HQD-04-06, p. 1 : en lien avec le deuxième principe du point de vue du fournisseur, les modes de comparaison de prix effectués entre l'interne et l'externe et les mécanismes en place pour optimiser (minimiser devrait-on dire !) les coûts ?

Réponse :

Les fournisseurs internes de services effectuent de façon périodique des comparaisons de coûts ou de méthodes de facturation pour certains de leurs produits avec des entreprises externes.

De plus, des analyses d'optimisation de coûts sont conduites de façon ponctuelle pour identifier des moyens de réduire les coûts tout en maintenant la qualité du service pour les clients.

Voir également les réponses aux questions 17 de la FCEI à la pièce HQD-10, Document 5 et 22.1 de l'Union des Consommateurs à la pièce HQD-10, Document 11.

No.34

34.1

- HQD-04-06, p. 2 : le ratio de chiffres d'affaires par produit de l'ordre de 10 M\$ est un indicateur conseillé à l'unité fournisseur pour déterminer le nombre de produits : expliquez nous l'application et l'objectif.

Réponse :

Le ratio de chiffre d'affaires par produit de l'ordre de 10 M\$ sert à limiter le nombre de produits afin d'inciter les fournisseurs internes de services à établir des produits qui soient monétairement significatifs. Donc, lorsqu'un fournisseur veut créer un nouveau produit, le ratio de 10 M\$ est un des critères à examiner avant de procéder à la création de ce produit.

Un des objectifs visé par la facturation interne est la simplicité du mécanisme de facturation. Pour cela, un nombre restreint de produits facilite le contrôle des coûts par le fournisseur et la compréhension de la facturation par ses clients.

34.2

- Qui assume les coûts de dépassement : est-ce vraiment le fournisseur ? comment concilier cela avec l'énoncé de la page 3 : le système de facturation doit être simple et basé sur la consommation réelle ? en bout de ligne le fournisseur ou le client refile le coût supplémentaire à la clientèle d'H.Q., n'est-ce pas ?

Réponse :

Les règles présentées dans le *Chapitre 6 Facturation interne* (HQD-4, Document 6) sont prévues pour des usages internes liés à l'imputabilité de gestion.

Pour la requête tarifaire du Distributeur, la préoccupation des coûts de dépassement n'existe pas, étant donné que les revenus requis du Distributeur sont basés sur des dépenses projetées lesquelles ne prévoient pas de dépassement de coûts. De plus, les tarifs d'électricité sont gelés depuis mai 1998 et ce, jusqu'à mai 2004.

Selon les règles d'imputabilité de gestion, le requérant ou client est responsable de tout écart de volume et est facturé selon sa consommation réelle. Quant à l'écart de prix, il est imputable au fournisseur et absorbé par celui-ci.

34.3

- Page 3, 2ème colonne : l'engagement du client à couvrir la facturation supplémentaire : l'objectif premier ne devrait-il pas être de respecter les prévisions budgétaires plutôt que de maintenir la marge bénéficiaire ?

Réponse :

Oui. L'objectif vise le respect des prévisions budgétaires pour l'ensemble des activités d'Hydro-Québec. Toutefois, en cours d'exercice, il arrive des imprévus affectant la planification des activités. Dans ce contexte particulier, des besoins additionnels peuvent être requis par l'exploitant.

Cette règle a été énoncée afin de clarifier l'imputabilité de gestion entre le fournisseur et le client. Ainsi, selon cette règle, lorsque le client formule une demande additionnelle, non couverte dans l'entente client-fournisseur, la responsabilité du dépassement incombe au client. Le rôle premier du fournisseur est d'offrir le service selon les conditions et exigences convenues avec le client.

Pour sa part, le client doit exercer un contrôle serré de ses coûts et de leur impact sur sa marge bénéficiaire. De ce fait, la règle l'incite à respecter son enveloppe budgétaire en absorbant sa consommation additionnelle, ou à financer ce dépassement par des revenus additionnels.

34.4

- Page 4 : La clause d'exclusivité sera conservée jusqu'en 2003 : quel sera après le mécanisme de choix du fournisseur et de négociation de prix ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 32.1 de la Régie présentée dans la pièce HQD-10, Document 1.

34.5

- Page 5 : peut-on obtenir copie du chapitre IX portant sur les frais corporatifs ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 57.1 de la Régie présentée dans la pièce HQD-10, Document 1.

No.35

- HQD-5-02 : quel est le taux de rendement inclus dans le coût total de la fourniture de l'électricité patrimoniale ? si le taux de rendement était de 10,6% quel serait le coût total de la fourniture de l'électricité patrimoniale ?

Réponse :

a. Le prix de l'électricité patrimoniale a été fixé par la Loi 116 à 2,79¢/kWh, pour un volume de 165 TWh. Ce tarif repose sur un taux de rendement de 15,1% sur l'avoir propre du Producteur, déduction faite des rabais accordés en vertu des contrats particuliers.

b. Le Distributeur ne procède pas à de telles analyses. Toutefois, à partir du rapport produit en janvier 2000 par la firme Merrill Lynch et déposé en preuve en réponse à la question 17.1 de l'Union des Consommateurs (HQD-10, Document 11, Annexe 1), on peut estimer un coût de fourniture pour un taux de rendement après rabais de 10,6% comme suit:

Selon le rapport Merrill Lynch:

	Coût de fourniture Avant rabais	Taux de rendement Après rabais
Page 85	2,79¢	15,1%
Page 95	2,44¢	7,9%
Interpolation	2,57¢	10,6%

Notons par ailleurs, que la production d'électricité n'est pas une activité réglementée.

No.36

- HQD-5-02 p. 5 et 6 : si le coût moyen de l'électricité hors patrimoniale est plus élevé, que le coût moyen fixe de l'électricité patrimoniale, pourquoi en acheter ? Les achats d'électricité auprès des centrales privées se retrouve où exactement ? quel est le coût moyen et la quantité d'électricité fournit par ces centrales en 2002-2003 ?

Réponse :

En vertu de la Loi sur la Régie de l'énergie, le Distributeur doit acheter sur les marchés l'électricité nécessaire à l'alimentation des volumes non patrimoniaux. Par ailleurs, le Distributeur n'achète aucune électricité auprès des centrales privées. Cette activité relève du Producteur, et le Distributeur ne dispose d'aucune information sur le coût et la quantité fournie par ces centrales.

No.37

- HQD-5 doc. 5.1 p. 4 : "le régime d'intéressement se traduit par un bonus maximal de 3%, et sont comme les autres employés, associés aux efforts de l'entreprise et en partagent les résultats" "...en évitant des coûts excessifs pour ses clients, ses actionnaires ou le public" : qui paient exactement ces bonus et en quel proportion ? quel en est le partage, avec les montants, entre les employés et le personnel de direction au sein d'H.Q. ? quels sont les cibles précises des objectifs corporatifs à atteindre et le taux de récompense associé à chaque cible ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.1 de la Régie de l'énergie à la pièce HQD-10, Document 1.

No.38

HQD-6 doc. 5, page 2 : les actifs réglementaires associés aux programmes commerciaux sont-ils alloués ,directement , ainsi que les coûts d'opération, aux catégories de clients qui en bénéficient ?

Réponse :

Les programmes commerciaux sont pris en compte dans la fonction ventes et commercialisation. Tels que présentés aux questions 76.1 et 76.2 de la Régie, les actifs réglementaires reliés aux programmes commerciaux des catégories de consommateurs de grande puissance sont répartis au prorata de leurs ventes exprimées en GWh.

No.39

- Concernant HQD-8-02 :

- La preuve traduite en français de M. Morin fait bien partie intégrante de la preuve d'H.Q. ?

Réponse :

La traduction française de la pièce HQD-8, document 1 a été versée à la preuve à la pièce HQD-8, Document 2. Il reste qu'en toute circonstance, la version originale, soit la pièce HQD-8, Document 1 a toujours préséance.

- Nous apprécierions obtenir les informations ou données complémentaires suivantes :

39.1

- pour les États-Unis et sur 10 ans : le taux de rendement sur avoir propre, le taux d'intérêt moyen sur la dette, la part d'avoir propre des utilités électriques : i) à propriété privée ii) à propriété publique iii) coopératives.

Réponse :

Ces données complémentaires débordent du cadre de la présente cause.

39.2

- la liste des utilités électriques aux USA qui sont réglementées sur la base des critères financiers (couverture d'intérêt...) avec leur taux de rendement sur avoir propre qui en découle.

Réponse :

L'intervenant a déjà posé cette question à M. Roger Morin dans la cause R-3401-98 ; il avait obtenu la réponse suivante :

- « **Q. Pour les utilités publiques aux États-Unis, ainsi que les coopératives, est-ce que la méthode de couverture d'intérêts est encore utilisée?**
- **R : C'est très rare. En Alaska, c'est utilisé par Anchorage Cooperative, et c'est un des seuls exemples que je connais². »**

39.3

- pour les USA un tableau comparatif sur 20 ans du taux de rendement sur avoir propre de l'ensemble des entreprises, sur la base de leur bilan comptable, versus le rendement du marché boursier dans son ensemble. Idem mais pour les utilités électriques.

Expliquez l'écart entre le taux de rendement sur avoir propre des entreprises et le rendement sur le marché boursier.

Réponse :

Un tel tableau déborde de la présente cause.

² Notes sténographiques, vol. 12, 24 avril 2001, p. 262.

- Diverses questions en lien avec l'allocation des coûts traités en HQD-9-01 :

No.40

- pour les clients qui sont branchés directement en moyenne tension est-ce qu'on identifie et sépare leurs coûts propres avant de faire l'allocation aux autres clientèles?

Réponse :

Les coûts de distribution sont catalogués selon les fonctions postes et centres d'exploitation, moyenne tension, basse tension, branchement et éclairage public.

Les postes et centres d'exploitation desservent les clients alimentés en moyenne et basse tension. Il en est de même pour les équipements moyenne tension. Les équipements basse tension sont utilisés seulement par les clients desservis en basse tension.

Les branchements sont alloués aux clients qui sont alimentés à partir du réseau de distribution et les coûts sont répartis aux clients desservis en moyenne et basse tension.

En ce qui concerne l'éclairage public, l'électricité est livrée en basse tension et les coûts sont alloués directement aux tarifs d'éclairage public et sentinelle. Les clients branchés directement en moyenne tension supportent une partie des coûts des postes et centres d'exploitation des équipements moyenne tension et des branchements. Par contre, les coûts des équipements basse tension ne sont pas attribués à ces clients.

No.41

- Les infrastructures de transport spécifiquement utilisées par les clients industriels et évalués dans la cause de transport, ont-elles été allouées spécifiquement à cette clientèle avant de répartir le coût de transport ? est-ce que les liens de raccordement et les équipements spécifiques aux normes plus élevées de l'industrie ont été identifiées et allouées directement à cette clientèle ?

Réponse :

Le coût du service de transport correspond au coût facturé à la charge locale par TransÉnergie. Le coût considéré est de 2 312,6 M\$, tel qu'il en découle de la décision D-2002-95 de la Régie de l'énergie.

Ce coût global n'est pas facturé par fonction au Distributeur. La méthode de répartition proposée reflète cette approche. Le coût du service de transport est donc alloué aux catégories de consommateurs en utilisant la même composante servant à établir le tarif de transport, soit la puissance maximale annuelle (FR1).

No.42

- Pouvez-vous nous prouver que vos méthodes d'allocation des coûts de mesurage, de facturation, de services à la clientèle, de programmes commerciaux, de mesure de la satisfaction par clientèle, répartissent vraiment les coûts équitablement et précisément entre chaque clientèle ?

Réponse :

L'utilisation de méthodes de répartition des coûts implique que les coûts associés à une catégorie spécifique de clients ne sont pas identifiables de façon précise mais qu'ils correspondent plutôt à des coûts communs pour lesquels des règles de répartition doivent être appliquées. Le jugement, le discernement et l'application de méthodes reconnues traduisant le principe de causalité des coûts rend la répartition des coûts raisonnable et acceptable. La vérité dans ce domaine n'existe pas.

Par exemple, en ce qui concerne la répartition des coûts du service à la clientèle, celle-ci se fait habituellement sur la base du nombre d'abonnements par catégorie de consommateurs. Dans certains cas, l'utilisation de fonctions et de critères de pondération peuvent permettre de refléter plus finement les caractéristiques de certaines catégories de consommateurs, sans nécessairement être plus équitable ou plus juste alors que l'effort consacré n'entraîne qu'un impact mineur sur les résultats.

No.43

- Pouvez-vous nous prouver par des études internes, ou par des références scientifiques pertinentes, que les composantes d'allocations des coûts (puissance de pointe coïncidente ou non, abonnements. spécifiques) que vous utilisez permettent d'allouer de façon précise et équitable les coûts pour servir chaque clientèle (coûts causaux vraiment expliqués).

Réponse :

Les méthodes de répartition de coûts proposées par Hydro-Québec Distribution correspondent toutes à des méthodes largement reconnues dans l'industrie et dans la documentation. Les références pertinentes dans le domaine sont "Electric Utility Cost Allocation Manual" du "National Association of Regulatory Utility Commissioners" (NARUC) et "Cost of Service Procedures" de "American Public Power Association". Les autres références dans le domaine sont "Electric Utility Rate Economics" de Russel E. Caywood. Ensuite, il y a "Principles of Public Utility Rates" de James C. Bonbright, Albert L. Danielsen et David R. Kamerschen et "Cost Allocation Manual" de John J. Doran, Frederick M. Hoppe, Robert Koger et William W. Lindsay.

No.44

- HQD-9-01 p. 24 : en quoi la pointe annuelle maximale non coïncidente est plus appropriée pour répartir les coûts de distribution, plutôt que 12-CP, 12 NCP ou même 1-CP, ou un mixte énergie-puissance : en quoi cela décrit mieux les coûts propres à chaque poste local et à l'ensemble des postes pris dans leur ensemble pour servir les différentes clientèles ? le fait de ne pas connaître la consommation par catégorie à chaque poste local, implique quoi au niveau de la preuve du lien causal entre la composante d'allocation et le vrai coût de servir chaque clientèle ?

Réponse :

L'utilisation de la pointe non coïncidente est une pratique couramment utilisée dans l'industrie pour répartir une portion des coûts de distribution. Le réseau de distribution est conçu en fonction de la charge locale. Idéalement, il faudrait connaître la consommation des catégories de consommateurs pour chacune des artères du réseau de distribution, information qu'Hydro-Québec n'a pas, tout comme toutes les autres entreprises électriques.

Néanmoins, les consommateurs présentant des caractéristiques de consommation similaires ont tendance à se regrouper sur

une base géographique. La pointe non coïncidente permet de refléter la diversité des charges au niveau du réseau de distribution incluant les effets de reprise en charge après une panne.

Cette façon de faire est celle qui s'approche le plus de la réalité et traduit le mieux le principe de causalité des coûts associés à la conception du réseau.

D'autre part, l'utilisation d'une pointe plutôt que douze (12) pointes est directement associée aux caractéristiques de consommation de la clientèle du Distributeur qui présente une pointe annuelle significativement plus importante en période d'hiver par rapport aux autres périodes de l'année.

No.45

- (HQD-9-01, p. 37) Comment faites-vous pour calculer les pointes annuelles, coïncidente et non coïncidente, par catégorie de clients : quelle marge d'erreur entache cette mesure ?

Réponse :

La pointe coïncidente de chaque catégorie est la demande en puissance au moment de la pointe du Distributeur. La pointe non coïncidente est la puissance maximale appelée par chaque catégorie au cours de l'année.

Le Distributeur détermine les pointes coïncidentes et non coïncidentes par catégorie de consommateurs à partir des profils de consommation normalisés d'une année de référence qui sont projetés aux ventes prévisionnelles. La méthode utilisée pour l'établissement des profils de consommation de l'année de référence est basée sur des données de mesurage recueillies auprès d'échantillons de clients dans le cas des catégories D et DM, DH, DT, G et à forfait, G-9, M et BT. Des méthodes statistiques sont utilisées pour transposer les résultats à l'ensemble de la clientèle de chaque catégorie. La marge d'erreur de ces catégories varie de façon générale entre 5 % et 10 %. Les clients des catégories L, H, LD et contrats spéciaux n'ont pas de marge d'erreur puisqu'ils sont tous mesurés.

No.46

- De quelle façon sont traités le coût pour répondre aux appels visant à s'informer ou commander des chauffe-eau, système de chauffage ou de climatisation, lorsqu'ils sont effectués via le no. 1-800-énergie ou les numéros habituels pour les services réglementés d'H.Q. ?

Réponse :

Le traitement des appels de la clientèle pour HydroSolution est effectué par deux équipes spécifiquement dédiées à ces activités, soit une équipe pour les appels concernant les chauffe-eau et une autre pour les appels concernant les systèmes de chauffage et de climatisation.

La séparation des appels entre les activités réglementées du Distributeur et HydroSolution s'effectue à partir d'un menu frontal du système téléphonique et sont donc acheminés directement aux équipes concernées.

Le menu frontal du système téléphonique permet de recenser toutes les informations nécessaires à la comptabilisation des appels de la clientèle incluant de façon distincte ceux afférents à HydroSolution. Ce système permet ainsi de comptabiliser le nombre d'appels reçus par les équipes dédiés aux activités d'HydroSolution, ainsi que d'effectuer la planification de la charge de travail. L'information ainsi obtenue par le système téléphonique nous permet de facturer la filiale HydroSolution selon la méthode du coût complet majoré d'un rendement sur les capitaux propres associés aux actifs utilisés.

Compte tenu que Hydro-Québec Distribution se doit de former son personnel sur les différents environnements de travail utilisés, cette formation est aussi tenue en compte dans la planification de la charge de travail.

No.47

- Quelle est la part allouée à l'énergie et de puissance dans le coût moyen d'approvisionnement de l'électricité patrimoniale (2,79¢/kWh) ? Est-ce que les centrales électriques ne sont pas aussi conçues pour répondre à la demande de pointe du réseau ? Quel pourcentage de la pointe est répondu par les centrales hydroélectriques ?

Réponse :

Les parts allouées pour l'énergie et la puissance dans le coût moyen de fourniture de 2,79 ¢/kWh pour l'électricité patrimoniale sont de 67,3 % pour l'énergie et de 33,7 % pour la puissance, conformément à la demande R-3477-2001.

Les centrales électriques ont deux fonctions, soit d'une part produire de l'énergie et d'autre part, fournir les capacités en puissance et assurer la fiabilité.

Le Distributeur ne détient pas d'information sur le pourcentage de la pointe répondu par les centrales hydroélectriques.

No.48

48.1

- HQD-9-01 p. 5 : quels sont les divers principes à respecter dans une allocation des coûts ?

Réponse :

L'article 49 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* fait la nomenclature des critères à considérer lors de l'établissement des tarifs d'électricité dont notamment la détermination des montants globaux des dépenses pour assumer le coût de la prestation du service incluant un rendement raisonnable sur la base de tarification. La méthode proposée fait la répartition du coût du service avec pour objectif d'aider à établir les tarifs d'électricité. Elle répartit aux catégories tarifaires le coût associé aux services dont elles bénéficient en établissant les relations de cause à effet qui existent entre ces catégories de consommateurs et les coûts engagés pour les desservir (HQD-9, Document 1, page 5, lignes 3 à 7).

La répartition des coûts implique que les coûts ne sont pas clairement identifiables à un seul bénéficiaire et que des règles de répartition doivent être appliquées selon le principe de causalité des coûts (voir la réponse à la question 42 d'Option consommateurs). Les autres considérations dont notamment la capacité de payer des utilisateurs et les préoccupations économiques, sociales ou environnementales sont des éléments à tenir compte lors de l'établissement des tarifs

d'électricité plutôt que dans le cadre d'un exercice sur la répartition des coûts.

48.2

- la méthode du réseau minimal ne s'appuie-telle que sur le principe de causalité ?

Réponse :

La méthode du réseau de taille minimale fait partie des méthodes reconnues de répartition des coûts du service aux catégories de consommateurs. Voir la réponse à la question 48.1 d'Option consommateurs.

48.3

- quelle preuve avez-vous que cette méthode représente bien les coûts causaux propres à chaque catégorie de clients, tant pour l'abonnement que pour la partie consommation d'électricité ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.2 .

48.4

- La prise en compte de facteurs comme la capacité de payer, de l'accessibilité aux services de base, de patrimoine collectif, des économies d'échelle est-elle possible et appliquée dans certaines juridictions ? si oui par quelles méthodes et à quel endroit ?

Réponse :

Le cas échéant, les considérations dont il est fait mention sont plutôt prises en compte à l'étape de la détermination des tarifs. Voir la réponse à la question 48.1 .

No.49

- HQD-9-01 , bas page 50 : quelle est la référence exacte pour l'indice Handy-Whitman.

Réponse :

Le document utilisé est le suivant : Whitman, Requart Associates, LLP, The Handy-Whitman Index of Public Utility Construction Costs, Bulletin # 155, 1912 to January 1, 2002.

ANNEXE 1

**TABLEAU EN RÉPONSE À LA QUESTION 15
ATTENTES PRIORITAIRES DES CLIENTS EN FONCTION
DU NIVEAU DE REVENU DES CLIENTS RÉSIDENTIELS**

Question 15 :

	moins 10K	10K-14K	15K-19K	20K-24K	25K-29K	30K-34K	35K-39K	40K-49K	50K-59K	60K-69K	70K-79K	80K-99K	100K-119K	120K et +
Commercialiser														
Traiter tous les clients de manière juste et équitable	7,3	7,8	7,4	7,3	7,3	7,1	7,3	7,1	7,1	6,5	7,0	6,7	6,7	7,0
Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	7,4	8,0	7,6	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,2	7,1	7,0	7,1	7,0	6,9
Offrir des tarifs bas	6,4	6,5	6,6	6,4	6,0	6,2	6,4	6,1	6,1	6,2	6,2	6,1	6,1	6,1
Utiliser des moyens fiables pour mesurer la consommation des clients (compteurs et relève)	7,5	8,0	8,0	7,6	7,8	7,4	7,6	7,7	7,9	7,4	7,9	7,4	8,0	7,8
Répondre au téléphone rapidement, clairement et avec courtoisie	7,8	7,8	8,1	7,3	7,7	7,4	7,5	7,3	7,4	7,1	7,0	6,7	6,7	6,8
Distribuer														
S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	8,1	8,1	8,2	7,8	8,2	7,6	7,8	7,7	7,6	7,5	7,6	7,4	7,6	7,5
Réparer les pannes rapidement	7,9	8,2	8,1	7,7	8,0	7,8	7,8	7,7	7,7	7,4	7,4	7,5	7,6	7,0
S'assurer qu'il n'y ait pas de pannes	7,9	8,2	8,0	7,8	7,9	8,0	8,0	7,8	7,6	7,4	7,6	7,6	7,4	7,2
Aviser à l'avance des interruptions planifiées	7,4	7,8	7,6	7,2	7,2	7,2	7,4	7,2	7,1	7,0	6,9	7,0	6,7	6,6
Informers rapidement et correctement en cas de pannes	7,7	7,7	7,8	7,2	7,5	7,1	7,3	7,2	7,2	6,7	7,1	6,7	6,7	6,3
Respecter la propriété des clients lors des travaux	8,0	8,0	8,1	7,7	7,8	7,4	7,7	7,6	7,4	7,3	7,4	7,2	7,2	7,4
Produire et Transporter														
S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	8,1	8,1	8,2	7,8	8,2	7,6	7,8	7,7	7,6	7,5	7,6	7,4	7,6	7,5
Se préoccuper de l'environnement dans ses projets et activités	7,0	7,3	7,6	7,1	7,2	7,0	7,0	7,1	7,0	6,7	6,9	6,7	6,6	6,4
S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir	7,8	8,2	7,9	7,7	7,9	7,9	8,0	8,0	7,7	7,6	7,5	7,5	7,5	7,3

ANNEXE 2
RAPPORT D'AUDIT (ISO 14 001)

Lachine, le 11 décembre 2001

Madame Hélène Wilson
HYDRO-QUÉBEC UNITÉ DE L'ENVIRONNEMENT DISTRIBUTION
2, Complexe Desjardins, Tour Est
26 ième étage
Montréal, Québec
H5B 1H7

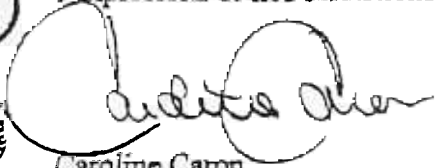
OBJET: Audit de surveillance no. 1
Norme ISO 14001:1996
N/Réf.: 167-1664-00

Madame Wilson,

Suite à la vérification et à l'acceptation par l'auditeur responsable des mesures correctives qui ont été proposées, c'est avec plaisir que nous vous avisons que votre système continue à satisfaire aux exigences de la norme en titre.

Pour que votre enregistrement soit maintenu, votre prochain audit de surveillance aura lieu en octobre 2002. Environ un mois avant, l'auditeur responsable vous contactera pour confirmer la date de cet audit.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions d'agréer, Madame Wilson, l'expression de nos salutations distinguées.


Caroline Caron
Enregistrement des systèmes

CC/mt

Montréal
1829, 32^e Avenue
Lachine Qc H8T 3J1
Tél.: (514) 631-3100
1-800-561-5051
Fax: (514) 631-1133

Toronto
3210 American Drive
Mississauga ON L4V 1B3
Tél.: (905) 678-7820
1-888-823-2204
Fax: (905) 678-7131

Vancouver
211 Schoolhouse Street
Coquitlam BC V3K 4X9
Tél.: (604) 520-3521
1-800-668-8376
Fax: (604) 524-9186

London
Tél.: (519) 680-7951
Fax: (519) 680-9584
Edmonton
Tél.: (403) 262-5722
Fax: (403) 262-5730

Canada: 1-877-779-4357

1664 Le audit surv. n-c fermé - déjà facture MS1



Services d'essais Intertek

RAPPORT D'ÉVALUATION
CONFIDENTIEL

N° de rapport : A1
N° de bon de travail : 167-1664-00

RÉVISION ACTUELLE DES DOCUMENTS RELATIFS AU SYSTÈME DE GESTION DE L'ENTREPRISE			
MANUEL DES POLITIQUES	Manuel du S.G.E. Rev. 0	DATE	Avril 2000
PROCÉDURES	Procédures du S.G.E. Rev. 1	DATE	27 août 2000
INSTRUCTIONS DE TRAVAIL	Activité # 1 @ 25	DATE	12 avril 2000

Entreprise / client faisant l'objet de l'audit : HYDRO-QUÉBEC
Direction Principale Distribution

Adresse : 680, Sherbrooke Ouest
Montréal, Québec

Personne-ressource : Mme Sylvie Lacoste

Fonction : Chef environnement

Catégorie de produit : Gestion de distribution d'énergie électrique.

Dates de l'évaluation : 27 septembre au 18 octobre 2000

Jours-personnes sur place : 28

Date du rapport : 20 octobre 2000

Auditeur responsable : Jean-Yves Bernard

Autres auditeurs : Chantale Le Dû
Mario Cantin
Michel Guay

Préparé par : Jean-Yves Bernard

Le présent rapport appartient à l'entreprise et est couvert par sa politique de non-divulgateion. Les droits de consultation ne peuvent être accordés qu'avec la permission expresse de l'entreprise faisant l'objet de l'audit et dont le nom apparaît ci-dessus.

Introduction :

Rapport détaillé de l'évaluation du système de gestion environnementale de Hydro-Québec, Direction Principale Distribution effectuée selon le calendrier d'évaluation daté du 20 septembre 2000.

Objectif de l'évaluation :

Déterminer la conformité du système qualité selon la norme ISO 14001:1996, en vue de son enregistrement.

Autres renseignements pertinents :

L'audit a couvert :
Les directions territoriales. (5)
L'unité Îles de la Madeleine de la direction Réseaux Autonomes.
La direction Projets de distribution.

Domaine d'application de l'évaluation :

La livraison de l'énergie électrique moyenne et basse tension aux points de raccordement de la clientèle en y intégrant la planification, la conception, la construction, l'exploitation et la maintenance du réseau de distribution ainsi que la réalisation des plans de maintenance et d'investissements dans une perspective d'optimisation du réseau de distribution ; de même que les activités de production et de transport de l'électricité pour les Réseaux autonomes.

Dans les lieux suivants :

Direction Distribution Laurentides
Direction Distribution Montmorency
Direction Distribution Montréal
Direction Distribution Nord-Est
Direction Distribution Richelieu
Direction Réseaux Autonomes : Unité Installations Îles de la Madeleine
Direction Projets de Distribution

Conclusion :

- Trois (3) non-conformités ont été soulevées lors de l'audit, chacune nécessitant une mesure corrective acceptable comme condition préalable à l'enregistrement.

Mineures: NC-01 : 4.4.5
 NC-02 : 4.5.2
 NC-03 : 4.4.7

- **Conditions préalables à l'enregistrement:**

Non-conformités mineures:

Un plan d'actions correctives nous a été soumis. Il a été accepté par le registraire.
L'implantation des actions correctives sera vérifiée lors du premier audit de surveillance.

Liste de distribution :

Madame Sylvie Lacoste
Madame Chantale Le Dû
Monsieur Daniel Désilets

HYDRO-QUÉBEC - DISTRIBUTION
ITS
ITS

Énumérer, pour chaque fonction / processus faisant l'objet de l'audit, les noms des représentants du client qui ont été interrogés :

4.2	R. Bérubé, J-M. Tremblay
4.3.1, 4.3.4	J-M. Tremblay, S. Lacoste, H. Wilson,
4.3.2	D. Sirois, A. Chartier
4.3.3	J-M. Tremblay, S. Lacoste, H. Wilson, M. Rajotte, G. Paquette, C. Dalpé, M. Beaudet, A. Cuillerier, L. Dallaire, R. Champoux, J-L. Beaulieu, J. Berthiaume, B. Massé, J. Bouchard, Y. Minogue
4.4.1	H. Wilson, B. Massé, F. Hamel, Y. Séguin
4.4.2	H. Wilson, C. Dalpé, M. Beaudet, A. Cuillerier, J. Berthiaume, P. Pettipas, M. Prud'homme H. Wilson, C. Charest, A. Caissy, C. Dalpé, M. Beaudet, A. Cuillerier, L. Dallaire, J.L. Beaulieu, P. Pagé, M. Vincent, C. Cantin, A. Randall, J. Héneault, L. Hébert, Y. Séguin, J. Bouchard, D. Chartrand.
4.4.4	H. Wilson,
4.4.5	H. Wilson, A. Cuillerier, L. Dallaire, P. Pagé, D. Williamson, D. Bourret, Y. Minogue, A. Randoll M. Rajotte, A. Lefebvre, Y. Ouimet, C. Falardeau, M. Locas, L. Bordeleau, R. Ladouceur, D. Perron, R. L'Oranger, J. Richer, J. Lessard, C. Gingras, M. Ruffet, C. Lamarre, Y. Ducharme, L. Paquet, R. Sarrazin, A. Larivière, R. Baril, J. Drouin, J. Létourneau.
4.4.7	H. Wilson, A. Lefebvre, Y. Ouimet, C. Falardeau, M. Locas, D. Perron, R. L'Oranger, J. Richer, M. Leduc, A. Randoll, J. Létourneau, J. Héneault L. Houde, E. Boucher, P.G. Jodoin, J. Décoste, L. Gagnon, M. Norbert, C. Cantin, Y. Minogue, A. Randoll H. Wilson, C. Guimond, S. Pelletier, E. Boucher, P-G. Jodoin, J. Décoste, L. Gagnon, D. Perron, M. Couture, M. Legault, C. Forget, M. Prud'homme, D. Bourret, S. Couture, A. Randoll, J. Héneault
4.5.3	H. Wilson, C. Bellavance, S. Mercier, Y. Carrier, G. Grenier, A. Maheu, M. Couture, P. Pagé, D. Williamson
4.5.4	H. Wilson
4.6	J-M. Tremblay

Listes de vérification et autres documents utilisés :

Manuel du Système de Gestion Environnementale
Procédures de système
Procédures opérationnelles
Guide EE1

Documents de référence utilisés (ex. : norme, documents connexes, etc.) :

Norme ISO 14001:1996