

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO.1 DE L'AIEQ**

Préambule :

Le coût de fourniture représente, à peu de chose près, 50% du coût de service du distributeur. Il va sans dire qu'il explique une grande partie des tarifs d'électricité. De plus, pour la fourniture de l'énergie patrimoniale le coût unitaire que doit assumer le distributeur est prescrit par la loi à 2,79 ¢/kwh et les conditions concernant la fourniture de cette énergie sont définies dans une entente entre Hydro-Québec Production et Hydro-Québec Distribution.

Question 1.1

Dans l'entente entre HQ Production et HQ Distribution concernant l'énergie patrimoniale, quels sont les aléas, au delà des aléas climatiques, qui sont également couverts par HQ Production ?

Réponse:

Les conditions de fourniture de l'électricité patrimoniale ne sont pas « définies dans une entente entre Hydro-Québec Production et Hydro-Québec Distribution ». Elles sont fixées par le Décret concernant les caractéristiques de l'approvisionnement des marchés québécois en électricité patrimoniale (décret 1277-2001 du 24 octobre 2001, ci-après le Décret).

Hydro-Québec Production assume tous les aléas liés à la fourniture de l'électricité patrimoniale (apports hydriques, disponibilité des centrales, coût de production, etc.), jusqu'à concurrence de 165 TWh (plus les pertes de transport et de distribution).

Hydro-Québec Distribution assume tous les aléas liés à la demande en énergie qui entraîneraient un dépassement du volume de consommation patrimoniale (165 TWh plus les pertes de transport et de distribution).

Question 1.2

Si la demande prévue par le distributeur pour une année donnée devait être de 165 Twh, quelle serait en Twh la quantité maximale que HQ Production serait tenue de fournir pour couvrir les aléas définis dans l'entente et répondus en 1.1 ?

Réponse:

Hydro-Québec Production est uniquement tenue de fournir le volume de consommation des marchés québécois, jusqu'à concurrence de 165 TWh (plus les pertes de transport et de distribution).

Question 1.3

Pourriez-vous donner le détail des calculs de la réponse en 1.2 ?

Réponse:

Sans objet.

Question 1.4

Quel serait le coût que HQ Distribution aurait à assumer pour ces quantités supplémentaires attribuées aux aléas sur la demande? S.V.P. détaillez le calcul de votre réponse.

Réponse:

Les coûts seraient fonction des prix de ses contrats d'approvisionnement (à court terme ou à long terme, selon le cas).

Préambule :

Un indicateur d'efficience ne peut être utile que si les extrants sont intimement reliés en terme de causalité aux intrants. Ainsi les ventes normalisées utilisées comme extrants de certains indicateurs globaux proposés par le distributeur ne peuvent être reliées au coût du processus Distribuer puisque les coûts engendrés par ce processus d'affaires ne concernent que les ventes transitées par le réseau de distribution.

Question 2

Pourriez-vous produire les données des ventes transitées par le réseau de distribution pour chaque année sélectionnée dans la requête et les concilier avec les ventes totales normalisées ?

Réponse:

Le tableau ci-dessous présente les ventes normalisées transitées par le réseau de distribution pour les années 2001 à 2004.

	2001	2002	2003	2004
Ventes normalisées transitées par le réseau de distribution (TWh)	99,8	102,9	104,6	106,7

Les ventes transitées sur le réseau de distribution (basse et moyenne tension) comptent à chaque année pour environ 65 % des ventes totales annuelles du Distributeur. Le 35 % restant correspond aux ventes aux clients de Grandes entreprises alimentés en haute tension. La relation d'affaires de ces clients et leur approvisionnement en électricité sont néanmoins assurés par le Distributeur. C'est la raison pour laquelle le Distributeur a inclus l'ensemble des ventes pour le calcul de l'indicateur.

Préambule :

En HQD 8, Document 2 pages 11 et 38 on retrouve une ventilation du coût de service du distributeur à savoir pour 2002 :

Distribution	784.7
SALC	547.3
Rés. autonomes	115.9
Sous-total 1	1447.9
Rend. sur base de tarification	736.8
Sous-total 2	2 184.7
Fourniture	4 224.6
Transport	2 313.0
Total	8 722.3

Question 3.1

Pourriez-vous extraire du coût attribuable aux réseaux autonomes la partie qui n'est pas sous le contrôle du distributeur à savoir l'achat de combustible?

Réponse:

Pour l'année 2002, le montant consacré à l'achat de combustibles est de 24,4 M\$. Voir HQD-8, Document 2, page 37, tableau 31, ligne 11, colonne 3.

Question 3.2

Compte tenu que les deux processus d'affaires gérés par le distributeur à savoir le processus d'affaires DISTRIBUER et le processus d'affaires SERVICE À LA CLIENTÈLE sont bel et bien distincts en nature, pourriez-vous ventiler le coût de service incluant le rendement sur la base de tarification DISTINCTEMENT pour chacun des deux processus d'affaires. Plus précisément la ventilation demandée s'assimile à celle que l'on retrouve au document HQD-2 Document 1 page 9 de la requête R-3492-2002 Phase 1 à savoir :

- Charges d'exploitation
- Autres Charges ventilées en - Charges d'amortissement
- Autres charges diverses
- Coût du capital

Réponse:

Tableau R3.2
Composantes du coût du service de distribution et de service à la clientèle
Année historique 2002

(1)	(2)	(3)	(4)
Composantes	Distribution	Service à la clientèle	Total
1 Coûts de distribution et de service à la clientèle	1 578,9	605,8	2 184,7
2 - Charges d'exploitation	469,3	515,6	984,9
3 - Éléments exceptionnels	(29,5)	(18,8)	(48,3)
4 - Autres charges	470,6	94,0	564,5
5 <i>Amortissement</i>	354,0	86,8	440,8
6 <i>Autres charges</i>	116,6	7,1	123,7
7 - Facturation externe émise	(9,8)	(43,4)	(53,2)
8 - Coût du capital	678,3	58,5	736,8
9 Base de tarification (moyenne 13 mois)	7 459,9	643,2	8 103,1

De plus pour chacun des processus d'affaires pourriez-vous indiquer la base de tarification correspondante?

Réponse:

Voir la réponse fournie à la question précédente.

Préambule :

À notre avis une requête tarifaire doit s'accompagner d'un engagement formel du distributeur sur un niveau de qualité de service à assurer à la clientèle.

Question 4

Pourriez-vous fournir les engagements que le distributeur se propose d'assumer dans la présente demande ?

Réponse:

Le Distributeur a effectivement pris des engagements quant à la qualité du service dans son Plan stratégique 2002-2006. Il en a d'ailleurs fait le thème de la première orientation du chapitre qui

porte sur ses activités, soit "Bien servir la clientèle québécoise". Cette orientation se décline dans les deux stratégies suivantes :

Stratégie 1.1: Consolider les acquis en matière de qualité du service au Québec

- Fournir une alimentation fiable;
- Offrir des produits et services bien adaptés aux besoins des clients;
- Offrir des solutions équitables et durables pour aider les clients les plus démunis;
- Promouvoir le programme de sensibilisation du public à la sécurité;
- Assurer pleinement ses responsabilités en matière d'environnement;
- Favoriser le déploiement du réseau souterrain.

Stratégie 1.2: Assurer l'approvisionnement en électricité de la clientèle québécoise

- Préparer les plans d'approvisionnement.

Dans ce même plan stratégique, le Distributeur a appuyé ses engagements sur les objectifs suivants :

- Atteindre et maintenir à l'horizon 2006 un niveau de satisfaction de sa clientèle variant de 7,5 à 8,0 sur 10 selon les catégories de clients;
- Viser un nombre moyen d'heures d'interruption de service par client de 2,35 par année pour 2004, 2005 et 2006 (1,70 heure pour la distribution et 0,65 heure pour le transport);
- Pour les zones à très forte densité de population du centre-ville de Montréal, viser un nombre moyen d'heures d'interruption de service par client de 1,30 heure pour 2004, 2005 et 2006 ;
- Pour les autres grandes villes, viser un nombre moyen d'heures d'interruption de service par client variant entre 1,30 et 1,65 à partir de 2004 selon les performances du réseau de transport.
- Viser une réponse en 20 secondes ou moins pour 70% des appels téléphoniques

Plus spécifiquement pour l'année 2003, Hydro-Québec Distribution a identifié ses améliorations prioritaires dans son plan d'affaires et s'est fixé les objectifs suivants :

- **Satisfaction de la clientèle**
 - **ISC – clientèle résidentielle** 7,3
 - **ISC – clientèle commerciale** 7,3
 - **ISC – clientèle d'affaires** 7,2
 - **Satisfaction de la clientèle Grandes entreprises** 8,5
- **Fiabilité de l'alimentation électrique**
 - **Indice de continuité redressé (heures / client)** 2,0
- **Améliorations prioritaires**
 - **Satisfaction (information lors de pannes)** 7,3
 - **Taux de clients avisés des interruptions planifiées – global** 74 %
 - **Taux de clients avisés des interruptions Planifiées – incidence majeure** 76 %

Le Plan stratégique 2004-2008, actuellement en préparation pour un dépôt au Gouvernement le premier novembre 2003, sera en continuité du plan stratégique actuel pour ce qui concerne la qualité du service à la clientèle.