



# ***Présentation générale du dossier***

**Présentation par Yves Filion,  
Président Hydro-Québec Distribution**

***R-3492-2002 : Demande relative à la détermination du coût  
du service du Distributeur et à la modification  
des tarifs – Phase I***

# Introduction

- ❑ En juillet 2002, dépôt à la Régie de la phase 1 du dossier tarifaire du Distributeur
- ❑ Phase 1 : Demande relative à la détermination du coût du service pour l'année 2002-2003
- ❑ Stratégie tarifaire : abordé en Phase 2 seulement (basé sur le coût du service 2004-2005)

# ***Enjeux de la Phase I***

- ❑ **Détermination du coût du service et du revenu requis**
  - **Principes réglementaires reconnus et additionnels**
  - **Coût de service du Distributeur**
  - **Base de tarification**
  - **Structure de capital et taux de rendement proposé sur la base de tarification**
- ❑ **Répartition du coût du service par catégorie de consommateurs**
- ❑ **Principes et méthode de calcul de l'interfinancement**

# **Orientations du Distributeur**

## **□ Bien servir la clientèle québécoise**

- **fournir une alimentation électrique fiable et un réseau robuste**
- **offrir des produits et services bien adaptés aux besoins des clients**
- **agir en distributeur responsable sur les plans social et environnemental**

## **□ Améliorer la rentabilité de la division**

- **poursuivre un contrôle serré des coûts**
- **maintenir et développer les marchés les plus rentables**
- **améliorer la gestion de la demande et l'efficacité énergétique**
- **saisir les occasions offertes par l'innovation technologique**

# **Services adaptés aux attentes des clients**

- ❑ **Mécanismes d'identification et de suivi des attentes et besoins de la clientèle**
- ❑ **Attentes prioritaires des clients face à la commercialisation :**
  - **Respect des clients et compréhension de leurs besoins**
  - **Efficacité, rapidité et équité dans le traitement des demandes**
- ❑ **Attentes prioritaires au niveau de l'alimentation en électricité :**
  - **Fiabilité et qualité de l'alimentation**
  - **Avis aux clients lors d'interruptions planifiées**
  - **Rapidité de remise sous tension après pannes**

# Stratégie de services

- ❑ **Une stratégie de services pour répondre aux attentes :**
  - 1. Accueil et traitement des demandes par diverses portes d'entrée accessibles et adaptées aux besoins**
  - 2. Moyens mis en place pour assurer la continuité de l'alimentation électrique**
  - 3. Mesures visant à améliorer la performance des activités de facturation, mesurage, relève et à faciliter la gestion de compte**
  - 4. Outils adaptés et accessibles pour une meilleure compréhension de la consommation d'électricité**
  
- ❑ **D'ici 2008, implantation du projet de modernisation des processus d'affaires et des systèmes d'information clientèle (SIC) : un projet en appui à la stratégie de services du Distributeur**

# **Fiabilité et qualité de l'alimentation électrique**

**□ Indice de continuité du service : une priorité rendue possible grâce :**

- **programme de maintenance et d'entretien préventif**
- **utilisation accrue de techniques de travail sous tension et d'alimentation temporaire**
- **travaux de maîtrise de la végétation**
- **déploiement de mesures d'automatisation du réseau**
- **programme de renforcement du réseau aérien**
- **programme de réhabilitation des réseaux souterrains**

# Satisfaction, fiabilité et qualité du service (1)

## TABLEAU DE BORD

Décembre 2002

3e quadrimestre  
septembre-décembre

Cumulatif  
janvier - décembre

2002	2001	INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2002	2001
<b>SATISFACTION DES CLIENTS</b>					
Indices de satisfaction					
7,50	7,31	Clients résidentiels, commerciaux et affaires - tarifs D, G et M *	indice sur 10	7,40	7,33
		Clientèle Grandes entreprises - tarifs L	indice sur 10	8,91	8,74
* résultats par trimestre pour l'année de décembre à novembre					
<b>FIABILITÉ DU SERVICE</b>					
Indice de continuité - Distribution					
		Indice de continuité brut	heures	3,30	3,82
		Indice de continuité redressé	heures	2,05	2,11
<b>QUALITÉ DU SERVICE</b>					
Raccordement et relève de compteurs					
93	92	Taux de raccordements dans les délais	%	93	93
96	97	Taux de relève de compteurs	%	96	96
Coefficient de service téléphonique					
93	93	Clients résidentiels - 180 secondes	%	92	90
88	86	Clients commerciaux - 120 secondes	%	89	87
<b>SÉCURITÉ DU PUBLIC</b>					
Sécurité du public					
		Décès provoqués par électrocution dans la population	nbre par million	0,6	0,1

# **Satisfaction, fiabilité et qualité du service (2)**

- ❑ **Comparativement aux distributeurs d'électricité membres de l'Association Canadienne de l'électricité, Hydro-Québec Distribution se situe dans la moyenne ou se démarque de celle-ci par rapport à :**
  - **l'indice de continuité brut**
  - **la fiabilité de l'alimentation**
  - **le niveau de satisfaction globale**

# **Gestion environnementale rigoureuse**

## **□ Certification ISO 14 001:**

- **maintien pour l'exploitation du réseau de distribution**
- **extension de la certification aux activités de ventes et de services à la clientèle (mesurage, relève, impression et envoi de factures)**

## **□ Engagement pouvant aller jusqu'à 270 M\$ d'ici 2006 en vue du déploiement du réseau souterrain dans les zones ciblées:**

- **programme gouvernemental sur les sites d'intérêt patrimonial**
- **promotion de l'option souterraine auprès des municipalités**

# Recherche et développement

- ❑ **28,4 M\$ en projets de recherche et développement visant à améliorer la qualité du service, réduire les charges et à générer des retombées économiques positives**
  
- ❑ **Principaux champs d'activités :**
  - 1. Amélioration de la qualité du service**
  - 2. Réduction des coûts liés au réseau souterrain existant et nouveau**

# Rémunération du personnel

- ❑ Plus de 7 400 employés au service de la clientèle partout à travers la province
- ❑ Une gestion efficace de l'évolution de l'effectif pour faire face aux fluctuations de la charge de travail en cours d'année
- ❑ Une politique de rémunération corporative en lien avec le marché de comparaison prenant en compte les besoins de flexibilité du Distributeur
- ❑ Recherche d'efficacité par une politique incitative de rémunération

# Coût du service du Distributeur

COMPOSANTES DU COÛT DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR (en millions de dollars)				
	Année historique 2000-2001	Année de base 2001-2002	Année témoin 2002-2003	Croissance annuelle
<b>COÛT DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR</b>	<b>8 621</b>	<b>8 581</b>	<b>8 747</b>	<b>0,7%</b>
<b>COÛTS DE DISTRIBUTION &amp; SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>	<b>2 230</b>	<b>2 225</b>	<b>2 205</b>	<b>-0,5%</b>
- Charges d'exploitation	848	858	858	0,6%
- Autres charges	530	546	548	1,7%
- Coût du capital	853	822	800	-3,1%
<b>ACHATS (APPROVISIONNEMENT ET TRANSPORT)</b>	<b>6 392</b>	<b>6 356</b>	<b>6 542</b>	<b>1,2%</b>
- Approvisionnement en électricité	4 150	4 044	4 229	1,0%
- Service de transport	2 242	2 313	2 313	1,6%
<b>Rendement sur la base de tarification</b>	<b>10,48%</b>	<b>10,09%</b>	<b>9,92%</b>	
- Structure de capital				
Capitaux empruntés	61,50%	61,50%	61,50%	
Capitaux propres	38,50%	38,50%	38,50%	
- Taux				
Capitaux empruntés	10,41%	9,77%	9,49%	
Capitaux propres	10,60%	10,60%	10,60%	
<b>Base de tarification</b>	<b>8 135</b>	<b>8 143</b>	<b>8 064</b>	<b>-0,4%</b>

# **Contrôle serré des coûts de distribution et de services à la clientèle**

- **Maintien des charges malgré les pressions exercées par l'évolution des activités de distribution d'électricité et l'amélioration de la qualité du service en :**
  - **limitant l'évolution des charges d'exploitation (pour une large part la masse salariale) à un rythme inférieur à l'inflation**
  - **optimisant les processus de travail**
  - **accroissant la productivité**

# Contrôle de l'évolution des investissements

- ❑ **Contrôle de l'évolution des investissements par :**
  - une analyse serrée des besoins
  - une optimisation de l'utilisation du réseau de distribution
  - et un suivi étroit des enveloppes budgétaires
  
- ❑ **Des objectifs prioritaires :**
  - assurer la pérennité du réseau de distribution
  - répondre à la croissance de la demande au meilleur coût

# Indicateurs d'efficience

- ❑ Reconnaissance de l'importance du balisage par le Distributeur
- ❑ Pas de données de balisage complètes et fiables en matière de coûts de prestation de service
- ❑ Balisage de l'Association canadienne de l'électricité (ACE) : des indicateurs corporatifs et non sectoriels
- ❑ Nouveau balisage en développement avec l'ACE touchant les secteurs d'activités (production, transport, distribution et services à la clientèle)
- ❑ Indicateurs d'efficience du Distributeur pour fins de comparaison avec d'autres entreprises similaires en cours d'élaboration

# Conclusion

- ❑ Pour répondre aux attentes de la clientèle, distribuer l'électricité à la clientèle québécoise au meilleur coût tout en assurant la pérennité de son réseau, le Distributeur soumet un coût de service de 8 747 M\$
- ❑ C'est un coût qui rend compte des efforts menés par le Distributeur pour exercer un contrôle serré de l'évolution des charges et des investissements
- ❑ C'est un coût juste et raisonnable pour offrir un service de qualité supérieure à la clientèle