



**Mémoire de l'AIEQ au sujet de la
détermination du coût de service
d'Hydro-Québec Distribution**

**Dossier R-3492-2002 Phase 2
Demande du Distributeur relative à la détermination du coût de service du
Distributeur et à la modification des tarifs de distribution d'électricité.**

Présenté à la Régie de l'Énergie

Le 16 octobre 2003

Préparé par Louis Bolullo, Léonce Fraser et Jacques Marquis

Tables des matières

L'Association de l'industrie électrique du Québec	1
L'objet de ce mémoire	2
Partie 1 : Le coût de service	3
1. Achats d'électricité	3
2. Service de transport	4
3. Rendement sur la base de tarification	4
4. Les investissements prévus et la base de tarification	5
5. Autres charges : Amortissement, taxes et frais de combustibles	10
6. Charges d'exploitation	10
7. Revenu requis	11
8. Comparaison des revenus requis avec les revenus découlant des tarifs en vigueur (en millions de dollars)	12
9. Comparaison avec les revenus requis établis par le distributeur	13
10. L'augmentation des tarifs	13
11. Les clients à faible revenu	14
Partie 2 : Cibles en matière de Qualité de Service	16
a) La satisfaction de la clientèle	16
b) La fiabilité de l'alimentation électrique	16
c) La qualité du service à la clientèle	17
d) La sécurité	17
Partie 3 : L'Étude de balisage	18
Conclusion	20

1 **L'Association de l'industrie électrique du Québec**

2
3
4 L'Association de l'industrie électrique du Québec (AIEQ) regroupe quelques 140
5 membres corporatifs parmi lesquels on retrouve les principaux manufacturiers et
6 distributeurs d'équipements électriques, les ingénieurs-conseils, les entrepreneurs en
7 électricité ainsi que diverses institutions d'enseignement, organismes de recherche et
8 entreprises de services reliés au domaine de l'électricité. En excluant Hydro-Québec, les
9 membres de l'Association emploient directement environ 16 000 personnes dans
10 l'industrie électrique; en incluant la société d'État, nos membres comptent près de 37 000
11 employés.

12
13 L'AIEQ a pour mission première de représenter l'industrie électrique du Québec et de
14 voir à la promotion et à la défense des intérêts de ses membres, tout particulièrement dans
15 le cadre de débats de fond susceptibles d'affecter le développement durable de
16 l'électricité ou les intérêts économiques de ses membres.

17
18 À titre d'exemple, l'AIEQ est intervenue et a présenté des mémoires depuis 1990 lors des
19 grandes consultations publiques concernant les perspectives de l'énergie électrique au
20 Québec, les grands projets hydroélectriques, l'efficacité énergétique, la planification
21 intégrée des ressources, le commerce international de l'énergie, l'élaboration d'une
22 nouvelle politique énergétique pour le Québec, la fiabilité du réseau ou encore, la
23 réglementation de l'électricité.

24
25 L'AIEQ est régie par un Conseil d'administration de 17 membres issus de l'industrie
26 électrique. Son président-directeur général est M. Jacques Marquis. M. Marquis a été
27 spécifiquement mandaté par l'AIEQ pour voir à la préparation et au dépôt du présent
28 Mémoire de preuve (le «Mémoire») et représente l'AIEQ dans le cadre des présentes
29 audiences.

30
31
32 M. Jacques Marquis dirige l'AIEQ depuis février 1999. Diplômé en génie mécanique de
33 l'Université de Sherbrooke, M. Marquis a occupé plusieurs postes dans diverses fonctions
34 commerciales chez GE Canada, ABB et Transformateurs Ferranti Packard à Montréal.
35 Avant d'accepter le poste de Directeur général de l'Association, M. Marquis était Vice-
36 président, Ventes Division Énergie chez Pirelli Câbles. Enfin M. Marquis a présidé le
37 Club d'électricité du Québec, prédécesseur de l'AIEQ, en 1986-87 et 1997-1998.

38
39 Pour préparer ce Mémoire et appuyer les constats et conclusions qui y sont énoncés,
40 l'AIEQ a retenu les services d'un consultant expert, M. Louis Bolullo. M. Bolullo est
41 diplômé en Génie de l'École Polytechnique, Université de Montréal, et détient une
42 Maîtrise en Administration des Affaires (MBA) de l'École des Hautes Études
43 Commerciales (HEC) de l'Université de Montréal. Il possède une vaste connaissance du
44 secteur énergétique et une expérience étendue particulièrement dans le secteur de
45 l'électricité. Son expérience de plus de 25 ans couvre en particulier les domaines de

1 l'Économie, de la Planification et du Contrôle de Gestion. Il a au cours de sa carrière
2 occupé des postes stratégiques dans ce domaine.

3
4 Plus récemment, il était pendant plus de deux ans, Directeur Exécutif de la Régie de
5 l'Énergie. Il œuvre présentement à titre de Consultant en Énergie.

10 **L'objet de ce mémoire**

11
12
13 Dans cette première cause tarifaire devant la Régie de Hydro-Québec Distribution,
14 l'AIEQ a tenu à intervenir et par un examen rigoureux des éléments composant le Coût
15 de Service et déterminant le Revenu Requis du Distributeur, de donner à la Régie un avis
16 éclairé sur la requête d'augmentation de tarif proposée par le Distributeur.

17
18 L'AIEQ vise ainsi à maintenir les tarifs de l'électricité à des niveaux compétitifs, niveaux
19 qui bénéficient aux consommateurs en général et qui entraînent d'importantes retombées
20 économiques dont nos membres tirent avantage, le tout en conformité avec les lois et la
21 politique énergétique du Québec.

22
23 Maintenir le secteur de la distribution d'électricité à un niveau compétitif signifie pour
24 l'AIEQ, de s'assurer que l'ensemble des coûts pour desservir la clientèle, pour assurer la
25 pérennité du service et pour répondre à la croissance des besoins soit raisonnable et ce,
26 incluant un rendement adéquat pour le Distributeur. Mais c'est aussi de s'assurer que le
27 service fourni soit de qualité et corresponde aux attentes des clients.

1 **Partie 1 : Le coût de service**

2
3
4 En mai 2003, suite à l'examen de la requête du Distributeur **R-3492-2002 Phase 1**
5 portant sur *la détermination du coût de service du Distributeur et la modification des*
6 *tarifs de l'électricité*, la Régie émettait un certain nombre de décisions sur les éléments du
7 coût de service d'Hydro-Québec Distribution (D-2003-93).

8
9 Nous avons procédé à l'examen de chaque élément constituant le coût de service à la
10 lumière de ces décisions.

11 12 13 **1. Achats d'électricité**

14
15
16 La position de la Régie quant à cet élément se résume ainsi :

17
18 *«Quant au coût de fourniture d'électricité, la Régie tiendra compte dans*
19 *l'établissement du coût de service des coûts résultant du produit du*
20 *volume de chaque catégorie de consommateurs par les coûts de fourniture*
21 *alloués en vertu de la Loi à chaque catégorie de consommateurs»¹*
22

23 Le volume des ventes régulières au Québec ventilé par catégorie de consommateurs pour
24 2003 et 2004 qui se trouve au tableau 2 de HQD-1, Document 1 page 16 est en ligne avec
25 les prévisions déjà émises récemment par le Distributeur dans le cadre des discussions
26 entourant notamment le plan d'approvisionnement d'Hydro-Québec Distribution, le Plan
27 Global d'efficacité Énergétique, PGEÉ (R-3473-2002) et de celles qui ont été présentées
28 en Phase 1 du présent dossier (R-3492-2002 Phase 1). Elles ont été mises à jour avec les
29 données réelles sur la demande d'électricité au 30 avril 2003. La croissance de 1.7%
30 qu'elles sous-tendent entre les données normalisées 2003 et la prévision 2004 nous
31 semble après examen tout à fait indiquée. La mise à jour de ces prévisions au mois d'août
32 2003 vient confirmer la tendance à la hausse de la demande sans modifier de façon
33 significative la prévision d'avril qui a servi de base à cette requête. Elles peuvent donc à
34 notre avis constituer une base raisonnable pour établir le coût d'achat du Distributeur.

35
36 Quant aux coûts de fourniture attribué à chaque catégorie de clients et utilisés par le
37 Distributeur pour l'évaluation du coût d'achat, ils sont conformes à la répartition
38 spécifiée dans la Loi du coût global de l'énergie patrimoniale de 2,79 ¢/Kwh.

39
40 L'AIEQ ne se prononce pas sur la problématique entourant l'alimentation des clients au
41 tarif BT. Nous laissons le soin aux autres intervenants et à Hydro-Québec Distribution de
42 débattre de cette question devant la Régie.

43

¹ D-2002-93, Sommaire exécutif.

En conséquence, l'AIEQ recommande respectueusement à la Régie d'accepter comme composante du coût de service le coût d'achat, estimé par Hydro-Québec Distribution pour les années 2003 et 2004, pour l'énergie patrimoniale ainsi que pour l'énergie non patrimoniale pour les clients aux tarifs LC, LR, MR, GD, H, LD et LP et pour les clients BT au tarif actuel.

		Achats d'électricité			
		(en millions de dollars)			
		Exercice terminé le 31 décembre			
		2001	2002	2003	2004
Électricité patrimoniale					
	Volumes (Gwh)	150377	156437	162553	164120
	Coût	4046,9	4173,2	4420,6	4488,6
Électricité non patrimoniale					
	Volumes (Gwh)				
	Tarif BT	1560	1527	1700	1846
	Autres	12	13	7	7
	Coût Tarif BT	51,8	50,7	67,0	72,7 ²
	Autres	0,6	0,7	0,3	0,3
Achats d'électricité					
	Volumes (Gwh)	150389	156450	164260	165973
	Coût	4099,3	4224,6	4487,9	4561,6

2. Service de transport

Les coûts afférant à la charge locale du service de transport se chiffrent pour 2003 et 2004 à 2 312,6 M\$ et reflètent la décision de la Régie D-2002-95 fixant les tarifs de transport.

3. Rendement sur la base de tarification

a) Structure de capital

La structure de capital proposée par le Distributeur dans sa requête est conforme à la structure de capital présumée constituée de 35% de capitaux propres et de 65%

² Aux mêmes conditions qu'en 2002 et 2003

1 **de capitaux empruntés, structure approuvée par la Régie dans sa décision D-2003-**
2 **93.**

3
4 b) Taux des capitaux empruntés

5 Le document HQD-7 Document 2, donne les détails des calculs menant à la mise à jour
6 des taux des capitaux empruntés. Il répond également aux précisions que la Régie avait
7 formulé sur divers éléments concernant la dette. En conséquence nous trouvons tout à fait
8 adéquate, pour l'évaluation du revenu requis, l'utilisation de ces taux. **Nous**
9 **recommandons donc d'accepter les taux de la dette proposés par Hydro-Québec**
10 **Distribution pour 2003 et 2004 de 8,22% et de 7.86% respectivement.**

11
12 c) Taux des capitaux propres.

13 La Régie avait évalué dans sa décision D-2003-93 la prime de risque implicite du
14 Distributeur à 3,40%. Alors qu'elle approuvait pour 2002 un taux sans risque de 6,00%,
15 elle s'attend à ce que le Distributeur, lors de la Phase 2, actualise ce taux qui est dicté par
16 le taux établi par le *Consensus Forecast* sur les obligations 30 ans du Gouvernement du
17 Canada. Au 14 juillet 2003, soit un mois avant le dépôt du dossier, les données du
18 *Consensus Forecast* établissaient ce taux à 5,307%. **Les taux de rendement sur l'avoir**
19 **propre présenté au tableau 1 de HQD-7 Document 3 nous semblent conformes avec**
20 **les orientations de la Régie à ce sujet.**

21
22 **En conséquence, les rendements sur la base de tarification présentés en HQD-1**
23 **Document 1 page 15 nous semblent tout à fait indiqués pour le calcul du coût du**
24 **capital.**

25
26
27 **4. Les investissements prévus et la base de tarification**

28
29
30 Le tableau³ qui suit présente pour les années 2002, 2003 et 2004 la répartition des coûts
31 de distribution (incluant les réseaux autonomes) et de services à la clientèle, coût sous le
32 contrôle direct du Distributeur.

33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45

³ HQD-8 Document 1

Coûts de distribution et services à la clientèle

	2002		2003		2004	
	\$ millions	%	\$ millions	%	\$ millions	%
Charges relatives à l'exploitation	883,4	41%	870,3	41%	895,2	42%
Dépenses de combustible	24,7	1%	26,9	1%	26,9	1%
Charges relatives aux Investissements	1276,7	58%	1235,6	58%	1227,6	57%
Total	2184,8	100%	2132,8	100%	2149,7	100%

Ce tableau nous fait réaliser hors de tout doute que les charges relatives aux investissements conditionnent de façon majeure (57% à 58%) les coûts sous le contrôle du Distributeur.

Si on veut continuer à conserver à l'électricité son avantage comparatif à court, moyen et long terme au Québec, objectif que poursuit l'AIEQ au nom de ses membres, il importe, tout en assurant une qualité de service adéquate, d'optimiser et de contrôler les coûts en Distribution et à ce titre de réserver une attention tout à fait particulière aux investissements.

Base de tarification

Par son décret 970-2001, pris le 23 août 2001, le gouvernement du Québec a approuvé le Règlement de la Régie qui en vertu de l'article 73 de la Loi fixe les conditions et les cas selon lesquels le Distributeur doit obtenir l'autorisation de la Régie pour acquérir, construire ou disposer des immeubles ou des actifs destinés à la distribution de l'électricité. Bien que ce règlement soit en vigueur depuis le 20 septembre 2001, les deuxième et troisième alinéas de son article 1 ne devaient prendre effet que le 1^{er} janvier 2002.

À toutes fins utiles, tous les actifs acquis ou construits par le Distributeur au 1^{er} janvier 2002 sont réputés prudemment acquis et utiles pour l'exploitation du réseau de distribution d'électricité.

a) Les investissements 2002

En 2002, le budget d'investissement proposé par le Distributeur s'établissait à 534 \$M dont 27,8 \$M pour des projets en cours déjà approuvés.⁴ La Régie, dans sa décision

⁴ R-3491-2002 ,Preuve Hydro-Québec Distribution

1 D-2002-280 autorisait des investissements totalisant 485,2 \$M par catégorie d'actifs, soit
2 223,1 \$M pour le maintien des actifs, 135,2 \$M pour la croissance de la demande,
3 74,3 \$M pour fins d'amélioration de la qualité et 52,6 \$M au titre du respect des
4 exigences comprenant les investissements déjà approuvés relatifs au programme
5 d'enfouissement. À notre connaissance aucun projet d'une valeur de plus de 10 \$M n'a
6 été justifié ni n'a fait l'objet d'une autorisation individuelle par la Régie.

7
8 Au total donc c'est 513 \$M et non les 521 \$M déclarés par le Distributeur qui devraient
9 être ajoutés à la base de tarification 2002.

10
11 Notons que la répartition des investissements réels par catégorie diffère de celle autorisée
12 par la Régie. Les écarts sont par ailleurs à notre avis acceptables, surtout si l'on tient
13 compte que l'autorisation n'a été rendue qu'en avril 2002 alors que le premier trimestre
14 de l'année était déjà écoulé.

15
16 b) Les investissements de 2003

17
18 La Régie rendait le 17 avril 2003 une décision autorisant les investissements des projets
19 dont le seuil est inférieur à 10 \$M pour un total de 499,2 \$M. À ces investissements il
20 faut ajouter un montant de 27,1 \$M déjà autorisé dans le cadre du programme
21 d'enfouissement, un montant de 63,7 \$M pour le projet SIC approuvé par la Régie dans
22 sa décision D-2002-280 ainsi qu'un montant de 18,1 \$M pour le projet Descartes
23 préalablement approuvé.

24
25 Au total compte tenu de ces autorisations, la base de tarification de 2003 devrait tenir
26 compte de 608,1 \$M en nouveaux investissements.

27
28 c) Les investissements prévus pour 2004

29
30 À la demande de la Régie, le Distributeur a montré dans un premier temps⁵ l'évolution
31 des investissements de 1998 à 2004 et dans un deuxième temps⁶ les prévisions
32 d'investissements pour les cinq prochaines années (2004-2008). Cette projection montre
33 de façon évidente une tendance ascendante du rythme des investissements annuels.

34
35
36 **Évolution des investissements annuels 1998-2008**
37 **(en millions de dollars)**

38
39

40	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
41											
42											
43	306,4 ⁷	342,6	395,8	475,0	521,0	613,0	683,4	694,8	696,5	651,8	624,6
44											

⁵ HQD-6, Document 10 page 6

⁶ HQD-11, Document 1 page 5

⁷ Plus 252 M\$ pour le verglas

1 Certains projets spéciaux de nature extraordinaire déjà approuvés peuvent en partie
2 expliquer ce haut niveau d'investissement envisagé pour 2004 et les années à venir.

3
4

	Budget d'investissements (en millions de dollars)					
	2004	2005	2006	2007	2008	
5						
6						
7						
8						
9						
10	Budget prévu	683,4	694,8	696,5	651,8	624,6
11						
12	Projets spéciaux					
13						
14	SIC	56,4	51,2	67,6	26,4	0,0
15						
16	Descartes	15,0	0,0	0,0	0,0	0,0
17						
18	Enfouissement	25,0	35,0	45,0	55,0	55,0
19						
20	Budget ajusté	587,0	608,6	583,7	570,4	569,6
21						
22						

23 L'AIEQ, à l'instar de la Régie, s'interroge sur ce haut niveau d'investissements. Déjà les
24 investissements expliquent près de 58% des coûts de distribution. S'il fallait que cette
25 part grossisse sans qu'elle soit pleinement justifiée elle risque de maintenir une pression à
26 la hausse sur les coûts et sur les tarifs.

27
28 Pour l'AIEQ, il n'est nullement question de déroger aux orientations retenues par le
29 Distributeur aux fins de planification de ses investissements et qui sont mentionnées en
30 HQD-11 Document 1 page 4. Il importe par ailleurs, dans le cadre de l'exercice de
31 balisage que le Distributeur mène présentement d'optimiser le processus d'établissement
32 des investissements et de cibler les interventions sur le réseau.

33
34 Nous présentons dans le tableau ci-dessous les investissements en distribution de 1991
35 à 2000 tirés des rapports annuels d'Hydro-Québec.

36
37
38
39
40
41
42
43
44
45

Investissements en distribution en millions de dollars⁸

1		
2		
3	1991	567
4	1992	527
5	1993	532
6	1994	509
7	1995	523
8	1996	422
9	1997	325
10	1998	217⁹
11	1999	278
12	2000	354
13		
14		

15 On remarque qu'à partir de 1995 et ce jusqu'en 2000 le niveau des investissements
16 annuels a considérablement diminué. Cette réduction a été réalisée alors que les objectifs
17 d'amélioration de la qualité du service ont été maintenus, que la croissance de la demande
18 a été rencontrée et que la pérennité des actifs a été sauvegardée.

19
20 Par ailleurs pour la période 2004-2008, un examen des niveaux d'investissements
21 proposés par catégorie d'actifs nous amène à considérer **les prévisions pour le maintien**
22 **des actifs comme raisonnables**. Les éléments justificatifs présentés par le Distributeur
23 dans le cadre de sa demande d'investissements pour 2003 (R-3501-2002) complétés
24 par les précisions apportées à la question 1.5.1 de la Régie¹⁰ nous semblent satisfaisants.

25
26 Face à une politique de maintien des actifs qui nous apparaît adéquate, **nous nous**
27 **questionnons sur le bien fondé d'investir quelques 75 \$M par année en amélioration**
28 **de la qualité**. Le Distributeur justifie 50% de ces besoins additionnels par un nouveau
29 projet d'automatisation qui nécessitera 125 \$M de 2004 à 2006. Pour pouvoir qualifier
30 cette intervention de raisonnable le Distributeur devrait nous en faire la preuve. Il faudra
31 certainement pour cette catégorie d'investissement qu'on mette en parallèle la ou les
32 problématiques à corriger, les moyens prévus pour ce faire et les résultats attendus suite
33 aux interventions.

34
35 Il en va de même **pour les investissements prévus pour la croissance de la demande**.
36 Le Distributeur appuie ses prévisions sur des éléments de croissance tels le nombre de
37 ménages. N'y a-t-il pas lieu aussi de statuer sur le degré d'utilisation actuelle de la
38 capacité du réseau de distribution ou sur les normes de planification en vigueur ?

39
40 L'exercice de balisage viendra définir, nous en sommes sûr, de façon convaincante les
41 besoins en investissement.

42

⁸ Rapports annuels Hydro-Québec

⁹ Plus 252 pour le verglas en 1998 et 7 en 1999

¹⁰ HQD-11 Document 1 page 9

1 En attendant le résultat de ces études, **nous croyons que pour 2004 le Distributeur**
2 **devrait**, à l'exclusion des projets spéciaux déjà approuvés, **opérer avec un budget**
3 **d'investissement comparable à celui autorisé par la Régie en 2003, soit 500 \$M.**

4 Si l'on ajoute à cette enveloppe les sommes prévues et autorisées en 2004 pour les projets
5 SIC, Descartes et le programme d'enfouissement, le budget total autorisé s'établirait à
6 596,4 \$M. Nous recommandons donc, pour fins d'établissement du revenu requis,
7 l'addition de ce niveau d'investissement à la base de tarification.

10 **Base de tarification pour les années 2002, 2003 et 2004**

11 Base de tarification en millions de dollars au 31 décembre.

	2002	2003	2004
16 Preuve HQD ¹¹	8182,8	8369,0	8591,7
18 Ajustements cum.	-8,0	-13,0	-100,0
20 Base tarifaire ¹²	8174,8	8356,0	8491,7

23 **5. Autres charges : Amortissement, taxes et frais de combustibles**

26 Nous n'avons aucun commentaire à formuler sur l'évaluation de ce poste qu'en a faite le
27 Distributeur et que l'on retrouve en HQD-5 Document 9.

30 **6. Charges d'exploitation**

33 Le 8 janvier 2003, l'AIEQ, dans son mémoire qu'elle adressait à la Régie suite à
34 l'analyse de la preuve soumise par le Distributeur en R-3492-2002 Phase 1, en arrivait à
35 la conclusion suivante concernant les charges d'exploitation. **La stabilité du niveau des**
36 **charges d'exploitation constatée pour les années 2001, 2002 et 2003 ne pouvait en**
37 **aucune façon nous donner une assurance que ce niveau soit adéquat et qu'il**
38 **constitue une charge juste et raisonnable.** Seul un balisage de ces coûts avec ceux
39 d'autres entreprises de distribution d'électricité pouvait, en les comparant avec les
40 meilleures performances de chaque activité des processus d'affaires, permettre de porter
41 un jugement éclairé sur leur acceptabilité.¹³

¹¹ HQD 6 Documents 6, 7, 8, 9 pages 3

¹² Base tarifaire, moyenne 13 mois pour 2002, 2003 et 2004 respectivement : 8095,1 ; 8224,5 ; 8365,2 ; voir HQD-5 Document 1 page 3.

¹³ R-3492-2002 Phase 1; preuve de l'AIEQ pages 15 et 16.

1 Dans la preuve déposée dans le cadre du présent dossier, R-3492-2002 Phase 2, aucune
2 donnée comparative au niveau des charges d'exploitation ne nous a été présentée. Seules
3 des analyses très qualitatives nous sont fournies mettant surtout en évidence le caractère
4 distinct et les conditions particulières de la demande d'électricité et de l'exploitation du
5 réseau d'Hydro-Québec Distribution et qui pourraient éventuellement expliquer en partie
6 les écarts des coûts spécifiques observés dans le balisage avec les entreprises
7 performantes de ce secteur d'activité.

8
9 En conséquence, à ce stade-ci on ne peut se prononcer sur le bien fondé des charges
10 d'exploitation présentées par le Distributeur. On ne peut certainement pas prendre en
11 ligne de compte 100% du niveau proposé pour établir le revenu requis du Distributeur, au
12 risque de surévaluer cette charge dans le cas où suite au balisage on détecterait des
13 inefficacités. C'est pourquoi **en attendant de disposer du résultat des études de**
14 **balisage en cours, l'AIEQ recommande de reconduire le niveau de charge prévu**
15 **pour 2003 de 870,3 M\$ en 2004.** Ceci implique une réduction de près de 25 M\$ du
16 niveau proposé par le Distributeur pour 2004 ou quelque 3%. Cette recommandation
17 repose sur trois considérations :

- 18
19 1- Une rationalisation des charges d'exploitation de 25M\$ est à notre avis très
20 gérable à court terme. À défaut de pouvoir réduire le niveau des charges, le
21 Distributeur pourra se contenter à court terme d'un rendement moins élevé sur
22 son avoir propre.
- 23
24 2- Une réduction de plus grande envergure à court terme serait à notre avis non
25 réaliste puisque même si les études de balisage permettaient de détecter un
26 potentiel d'amélioration relativement élevé il faudra se rendre à l'évidence que
27 celui-ci ne pourra être réalisable instantanément.
- 28
29 3- Ce gel des dépenses d'exploitation au niveau de 2003 est en ligne avec les
30 directives budgétaires que le gouvernement a imposé récemment pour 2004 à
31 la plupart des ministères et organismes gouvernementaux.

32 33 34 **7. Revenu requis**

35
36
37 Le tableau suivant rassemble toutes les conclusions auxquelles l'AIEQ est arrivée suite à
38 l'examen de chaque élément composant le coût de service du Distributeur. L'ensemble de
39 ces conclusions permet d'établir le Revenu Requis du Distributeur.

Revenu requis en millions de dollars			
Exercice terminé le 31 décembre			
	2002	2003	2004
Coût de service ou Revenu Requis	8721,0	8923,3	8990,3
Achats	6537,2	6800,5	6874,2
Approvisionnement	4224,6	4487,9	4561,6
Service de transport	2312,6	2312,6	2312,6
Distribution et SALC	2183,8	2122,8	2116,1
Charges d'exploitation	883,4	870,3	870,3
Autres charges	564,5	562,4	563,1
Coût du capital	735,9	690,1	682,7
Taux de rendement sur La base de tarification	9,09%	8,39%	8,16%
Base de tarification moyenne 13 mois	8095,1	8224,5	8365,2

8. Comparaison des revenus requis avec les revenus découlant des tarifs en vigueur (en millions de dollars)

Exercice se terminant au 31 décembre			
	2002	2003	2004
Ventes Gwh ¹⁴	158265	164556	166278
Revenus des ventes ¹⁵	8066,5	8499,8	8597,7
Revenu Requis	8721,0	8923,3	8990,3
Écart	-654,5	-423,5	-392,6

¹⁴ HQD-4 Document 2 page 3

¹⁵ idem

1 **9. Comparaison avec les revenus requis établis par le distributeur**

2
3
4 Pour 2004 les revenus requis établis par le Distributeur se chiffrent à 9 089,7 \$M soit
5 99,4 \$M de plus que ceux établis par l'AIEQ. Cette différence s'explique par un montant
6 de 66,1 \$M prévu par le Distributeur pour défrayer les coûts d'achats additionnels
7 qu'aurait à subir Hydro-Québec Production pour alimenter les charges au tarif BT.
8 L'AIEQ a maintenu pour sa part le coût d'achat pour la charge au tarif BT selon les
9 conditions prévalant jusqu'au 31 décembre 2003 laissant à la Régie le soin de décider de
10 cette question. L'AIEQ a également retranché 3% aux charges d'exploitation prévues par
11 le Distributeur soit un montant de 24,9 \$M. Enfin une différence entre les montants des
12 investissements comptabilisés dans la base de tarification de 8 \$M en 2002, 5 \$M en
13 2003 et 87 \$M en 2004 ont entraîné une baisse du coût du capital de 8 \$M dans les
14 charges évaluées par l'AIEQ.

15
16 Le Distributeur par les hausses de tarifs successives de 3% et de 2.98% comptait produire
17 415 \$M de revenus additionnels et ainsi éliminer, à l'exclusion des charges additionnelles
18 pour les clients au tarif BT, son déficit défini par l'écart entre les revenus requis et les
19 revenus prévus aux tarifs en vigueur actuellement. L'AIEQ pour sa part évalue cet écart à
20 392,6\$M.

21
22
23 **10. L'augmentation des tarifs**

24
25
26 En vertu des lois qui régissent Hydro-Québec Distribution et en particulier de la loi 116
27 qui définit notamment les règles d'établissement par la Régie des tarifs relatifs à la
28 distribution de l'électricité au Québec, l'AIEQ a fait la démonstration qu'aux tarifs
29 actuels, Hydro-Québec Distribution non seulement n'obtient pas le rendement
30 raisonnable sur son avoir-propre, rendement établi par la Régie dans sa décision
31 D-2003-93, mais également ne couvre pas une partie des coûts de prestation du service.

32
33 **L'AIEQ est d'avis qu'il est impératif de redresser cette situation et ainsi donner à**
34 **Hydro-Québec Distribution tous les moyens pour s'acquitter pleinement de sa**
35 **mission et pour continuer à offrir aux consommateurs d'électricité du Québec un**
36 **service de qualité au plus bas coût possible.**

37
38 À défaut de donner à une entreprise les leviers économiques nécessaires pour assumer
39 pleinement ses responsabilités on encoure le risque que certaines décisions majeures
40 prises sous contraintes budgétaires entraînent une détérioration à plus ou moins brève
41 échéance de la qualité du service et/ou un coût de service plus élevé. Les exemples
42 récents démontrent les effets néfastes de situations financières précaires éprouvés par
43 plusieurs réseaux électriques au Canada et aux États-Unis. **C'est pourquoi l'AIEQ croit**
44 **fermement qu'on doit absolument doter ce secteur névralgique d'une santé**
45 **économique et financière adéquate.**

1 La hausse tarifaire nécessaire pour rétablir l'équilibre financier d'Hydro-Québec
2 Distribution, soit pour éliminer le déficit évalué par l'AIEQ à 392,6 \$M en 2004, se situe
3 entre 5% et 6%.

4
5 Étant donné que les consommateurs d'électricité du Québec ont bénéficié au cours des
6 cinq dernières années d'un gel tarifaire alors que les autres citoyens qui avaient recours à
7 d'autres sources d'approvisionnement en énergie éprouvaient un relèvement de leur
8 facture énergétique de plus de 50% au cours de cette même période, **l'AIEQ ne croit pas**
9 **que de procéder à une telle hausse constituerait un choc tarifaire.**

10
11 Il faut réaliser que même après cette hausse tarifaire la position concurrentielle de
12 l'électricité par rapport aux autres sources demeurera avantageuse. Les Québécois et
13 l'industrie québécoise continueront de bénéficier de tarifs d'électricité très concurrentiels
14 par rapport à la majorité des régions du globe.

15
16 Pour la moyenne des clients chauffés à l'électricité, cette hausse signifiera quelques 6\$ de
17 plus par mois sur leur facture d'électricité. Ce relèvement des prix pourra par ailleurs être
18 amoindri sinon éliminé si le consommateur adhère aux programmes d'économie
19 d'énergie que le Distributeur s'est engagé auprès de la Régie à mettre en œuvre dès cet
20 automne.

21
22 Le Distributeur demande que cette hausse soit administrée en deux étapes. Une première
23 hausse de 3% 15 jours après que la Régie ait émis sa décision sur ce dossier et une hausse
24 complémentaire évaluée par le Distributeur à 2,98% au 1^{er} avril 2004.

25
26 Des augmentations coup sur coup avec un intervalle de 2 à 3 mois nous semblent pour le
27 moins inappropriées. Les inconvénients qu'elles occasionneront tant pour les clients que
28 dans le processus administratif dépassent à notre avis les avantages financiers minimes
29 qu'elles procureront au Distributeur.

30
31 **C'est pourquoi l'AIEQ recommande respectueusement à la Régie d'autoriser la**
32 **hausse qui équilibrera le revenu requis du Distributeur au 1^{er} avril 2004.**

33 D'ailleurs le Distributeur vient appuyer cette recommandation en quelque sorte puisqu'en
34 réponse à une question du GRAME ¹⁶il affirme :

35
36 *« Pour des raisons de stabilité tarifaire le Distributeur croit qu'il est*
37 *préférable de respecter le principe de l'année tarifaire débutant le 1^{er} avril ».*

38 39 40 **11. Les clients à faible revenu**

41
42
43 Pour les ménages à faible revenu, toute hausse de prix vient exacerber une situation
44 financière et budgétaire déjà difficile au départ. On réalise à quel point la situation de ces
45 ménages est fragile lorsque l'on consulte les données contenues dans l'enquête sur

¹⁶ HQD-11 Document 7 page 3

1 *l'Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel 2002*¹⁷. Ainsi alors que les
2 ménages québécois consacrent en moyenne 2,4% de leur revenu annuel au paiement de
3 leur facture d'électricité, cette proportion grimpe à près de 10% pour les moins fortunés.

4
5 **L'AIEQ, sensible à cette problématique est d'avis qu'en même temps que le**
6 **Distributeur procédera à la hausse des tarifs, qu'il lance un programme de support**
7 **à ce segment de la population pour lui permettre d'atténuer sinon d'éliminer**
8 **l'impact monétaire de cette hausse.**

9
10 Pour ce faire, l'AIEQ ne favorise pas des interventions du type rabais tarifaire ou des
11 subventions équivalentes. Elle demande plutôt au Distributeur de concevoir ou d'adapter
12 des programmes existants à **caractères structurels** qui permettraient aux clients à faible
13 revenu de minimiser leur facture d'électricité par une meilleure utilisation de cette
14 énergie tout en leur appliquant le règlement tarifaire standard. On pense tout de suite au
15 PGÉÉ qui doit être lancé prochainement et qui pourrait comporter un volet adapté à cette
16 clientèle. Les subventions à la réfection de l'enveloppe thermique des logements occupés
17 par ces ménages qu'ils en soient les propriétaires ou pas pourraient être élargies, de même
18 la totalité du coût d'acquisition de certains appareils économiseurs d'énergie pourrait leur
19 être subventionnée. Cependant il ne faudrait pas oublier de greffer à ces aides financières
20 un programme intensif et personnalisé de sensibilisation et de formation à l'utilisation
21 adéquate de l'énergie. Ces programmes à notre avis pourraient assurer que les
22 interventions portent fruits.

23
24 À l'instar des programmes similaires mis en œuvre par nos voisins du sud pour
25 solutionner cette problématique, dont le Weatherisation Assistance Program (WAP), il
26 conviendra de définir préalablement au lancement des programmes les critères
27 d'éligibilité.

28
29 Ces programmes devraient être approuvés par la Régie et lancés au plus tard le 1^{er} avril
30 2004.

31
32 L'AIEQ ne croit pas qu'il faille financer ces programmes à même des aménagements de
33 la structure tarifaire de sorte à faire payer les «plus riches» consommateurs d'électricité
34 pour les plus pauvres. La facture d'électricité ne devrait pas servir de véhicule pour la
35 redistribution de la richesse. C'est au gouvernement qu'incombe cette fonction.

36
37 Le mode de détermination des tarifs prévoit un rendement raisonnable à l'actionnaire, le
38 gouvernement. **C'est donc à même ce profit, qui se chiffrerait à 255 \$M si**
39 **l'augmentation de tarif était accordée, que ces programmes adaptés aux ménages à**
40 **faible revenu devraient être financés.**

¹⁷ HQD-11 Document 2 pages 3 à 7

1 **PARTIE 2 : Cibles en matière de Qualité de Service**

2
3
4 On ne peut dissocier une décision sur les prix ou sur la tarification d'un service (ou d'un
5 produit) du niveau de la qualité que le fournisseur est censé respecter. L'AIEQ a été fort
6 étonnée de ne retrouver aucune cible en matière de qualité du service pour 2004 de la part
7 du Distributeur à l'intérieur de sa demande de modification des tarifs de l'électricité. Ce
8 n'est que suite à une demande de renseignement de l'AIEQ à ce sujet que le Distributeur
9 a pu faire référence à des orientations et objectifs de performance inscrits au Plan
10 Stratégique d'Hydro-Québec 2002-2006. Ceux-ci nous indique-t-on seront d'ailleurs
11 remis à jour dans le prochain Plan Stratégique dont le dépôt est attendu le 1er novembre
12 2003. Basé sur ces orientations, le Distributeur a défini des cibles en matière de qualité du
13 service pour 2003 dans son Plan d'Affaires.

14
15 À notre avis la performance du Distributeur devrait être mesurée selon quatre grands axes
16 qui sont d'ailleurs identifiés dans les rapports de suivis quadrimestriels que le
17 Distributeur soumet régulièrement à la Régie¹⁸. Ce sont la satisfaction de la clientèle, la
18 fiabilité du service électrique, la qualité du service à la clientèle et la sécurité.

19
20
21 a) **La satisfaction de la clientèle** est mesurée par l'indice de satisfaction ISC des diverses
22 catégories de clients (D,G,M) à partir de sondages. En 2001- 2002, l'ISC
23 combiné DGM fluctuait autour de 7,3. C'est d'ailleurs cette cible que le Distributeur a
24 retenu pour 2003 dans son Plan d'affaire. Nous croyons que cette cible devrait être
25 reconduite pour 2004.

26
27 Pour la clientèle Grandes Entreprises les résultats du degré de satisfaction enregistrés
28 pour certains quadrimestres des années 2001 et 2002 démontrent qu'il est possible en
29 2004 de dépasser la cible de 8.5 retenue au Plan d'affaires en 2003.
30 De janvier à avril 2001 et 2002 cette cible a en effet atteint 8.86 et 8.76 respectivement¹⁹.
31 Nous recommandons de retenir une cible de 8.75 pour 2004.

32
33
34 b) En ce qui a trait à **la fiabilité de l'alimentation électrique** les résultats de l'IC
35 redressé pour 2001 et 2002 se sont établis à 2 heures par client par année. Le Distributeur
36 a reconduit cette cible pour 2003 dans son plan d'affaires. Nous croyons qu'il serait
37 réaliste de retenir à nouveau cette cible pour 2004. Cependant nous réitérons la
38 recommandation que nous faisons à la Régie sur ce sujet en Phase 1 à savoir :

39
40 *« que seuls des ajustements après coup puissent être autorisés (par le Vice-*
41 *Président Réseau) et ce pour des événements jugés exceptionnels (et qui ont*
42 *un impact significatif sur l'indice de continuité) »²⁰.*
43

¹⁸ voir un exemplaire de ce rapport de suivi en R-3492-2002 Phase1 , HQD 2 Document 3

¹⁹ Idem

²⁰ R-3492-2002 Phase 1; Mémoire de L'AIEQ 8 janvier 2003 page 8

1 c) **La qualité du service à la clientèle** dans les rapports de suivis est mesurée dans trois
2 activités : La relève des compteurs, les raccordements et l'accueil téléphonique.

3
4 Le taux de relève des compteurs s'est redressé de 2001 à 2002 pour atteindre un taux de
5 95%. Nous croyons que cette excellente performance devrait être maintenue en 2004.

6
7 De même les raccordements dans les délais atteignent des niveaux de 93% dès 2002 ce
8 qui dénote une très bonne performance. Ce niveau devrait également représenter une
9 cible de maintien pour 2004.

10
11 Quant à l'accueil téléphonique, le coefficient de service téléphonique en 180 secondes
12 (CST) qui sert de mesure est en progression depuis quelques années. 82% en 2000, 90 %
13 en 2001 et 92% en 2002.²¹Sachant qu'Hydro-Québec Distribution reçoit un peu plus de 4
14 millions d'appels par année²², c'est plus de 300 000 clients qui au cours de 2002 ont dû
15 attendre plus de 3 minutes avant d'entrer en contact avec Hydro-Québec Distribution.
16 Nous sommes convaincus qu'un service de qualité passe par une amélioration de cette
17 cible. C'est pourquoi nous croyons que nous devrions poursuivre sur la lancée des
18 dernières années et fixer cette cible à 94 % pour 2004.

19
20 Comme nous le mentionnions dans notre mémoire en Phase 1 de ce dossier, « il faut
21 associer au taux de réponse (CST) un autre indicateur qui mesure *le taux de résolution au*
22 *premier contact*». ²³Le Distributeur en HQD-2 Document 1 page 20 nous indique que ce
23 taux pour la clientèle résidentielle est en progression depuis 1999, passant de 74% à 81%
24 en 2002. Parmi les meilleurs centres de contact avec la clientèle, la norme eu égard à ce
25 taux s'établit à 85%. C'est pourquoi nous croyons qu'il serait tout à fait indiqué
26 d'atteindre ce niveau en 2004. Quant au taux de règlement au premier contact pour la
27 clientèle commerciale la complexité des dossiers rend difficile un règlement dans plus de
28 65 % des cas. C'est ce que l'on constate à partir des résultats des dernières années. Une
29 cible de 65 % pour 2004 devrait être fixée pour ce segment de clientèle.

30
31
32 **d) La sécurité**

33 La performance d'Hydro-Québec Distribution est exemplaire à ce chapitre. Ceci est le
34 résultat d'efforts constants en la matière. Il est nécessaire de prioriser les actions dans ce
35 sens.

36
37
38
39
40
41
42
43

²¹ R-3492-2002 Phase 2 ; HQD-2 Document 1 page 20

²² Idem

²³ R-3492-2002 Phase 1 ; Mémoire de l'AIEQ, 8 janvier 2003 page5

	Cibles pour 2004
1	
2	
3	Satisfaction de la clientèle
4	ISC DGM (sur 10) 7,30
5	Grandes Entreprises (sur 10) 8,75
6	
7	
8	Fiabilité du service électrique
9	Indice de Continuité Redressé ²⁴ (hres/clients/année) 2,00
10	
11	
12	Qualité du service à la clientèle
13	Taux de relève des compteurs (%) 95 %
14	
15	Raccordements dans les délais (%) 93 %
16	
17	Accueil téléphonique
18	CST ²⁵ 180 sec. (%) 94 %
19	Taux de Résolution au 1^{er} Contact
20	Clients résidentiels 85 %
21	Clients commerciaux 65 %
22	
23	
24	Sécurité : accidents mortels ZÉRO
25	
26	

27 **Nous recommandons respectueusement à la Régie de retenir ces cibles comme**
28 **mesure de la performance du Distributeur en 2004. De plus, afin que l'ensemble des**
29 **employés unisse leurs efforts dans l'atteinte de ces cibles, nous recommandons**
30 **également qu'elles représentent un élément majeur dans le calcul de la bonification**
31 **des employés en fin d'exercice.**

36 **Partie 3 : L'Étude de balisage**

37
38
39 Dans sa décision D-2003-93 la Régie demande au Distributeur de produire un plan de
40 balisage accompagné d'un calendrier de réalisation et d'un rapport d'étape présentant un
41 état d'avancement ainsi que les résultats disponibles à ce jour.

²⁴ Redressement seulement suite à des évènements jugés exceptionnels par le Vice-Président Réseau et ayant un impact significatif sur l'indice de continuité.

²⁵ CST = Coefficient de Service Téléphonique (temps de réponse à l'intérieur d'un délais de 180 secondes)

1 Nous tenons à formuler à ce stade-ci un commentaire concernant les indicateurs globaux
2 proposés par le Distributeur.

3
4 Les indicateurs globaux proposés par le distributeur rassemblent dans un même ensemble
5 les coûts du processus d'affaires Distribuer avec ceux du processus d'affaires
6 Commercialiser (services à la clientèle). Or ces deux processus ont des structures de coût
7 totalement différentes. Les coûts du processus d'affaires Distribuer sont en très grande
8 partie conditionnés par le coût des immobilisations qui forment plus de 70% du coût
9 global de ce processus. À l'inverse les dépenses d'exploitation expliquent de façon
10 prépondérantes (plus de 75%) l'allure des coûts du processus Commercialiser. Par
11 conséquent, il importe pour analyser et comparer convenablement les coûts d'Hydro-
12 Québec Distribution de traiter **distinctement** chacun de ces processus d'affaires.

13
14 En règle générale, nous sommes d'accord avec les critères qui ont guidé le Distributeur
15 dans le choix des indicateurs globaux d'efficience.

16
17 Cependant le choix des extrants (dénominateur) doit avoir un lien de causalité avec
18 l'intrant choisi. C'est pourquoi, pour le processus Distribuer ce sont les ventes transitées
19 par le réseau de distribution et non les ventes totales tel que proposé par le Distributeur
20 qui conditionnent le mieux le niveau des charges d'exploitation et d'investissement. En
21 ce qui concerne le processus Commercialiser l'utilisation des ventes totales ou des
22 abonnements nous semble approprié.

23
24 Nous sommes d'accord pour normaliser les données et en extraire les facteurs qui
25 viendraient fausser la comparaison. S'il faut ainsi normaliser les ventes totales (ainsi que
26 les ventes transitées sur le réseau de distribution) comme le suggère le Distributeur, nous
27 croyons qu'il faudra également normaliser les coûts de capital pour en extraire l'effet de
28 la variation exogène des taux d'intérêts.

29
30 Enfin, nous croyons que les coûts relatifs aux réseaux autonomes devraient être extraits
31 de l'analyse comparative avec d'autres entreprises. Ces coûts sont d'abord de natures
32 complètement différentes de ceux associés aux activités de distribution et de services à la
33 clientèle proprement dits. De plus ils ne sont pas nécessairement regroupés partout sous
34 l'égide des distributeurs.

35
36
37 Ainsi nous proposons d'utiliser plutôt les indicateurs globaux suivants :

38
39 1 Le processus Distribuer

40
41 a) charges d'exploitation du processus
42 ventes normalisées transitées par le réseau

43
44
45 b) amortissements, taxes et coût du capital normalisé
46 ventes normalisées transitées par le réseau

1 2 Le processus Commercialiser

2
3 a) charges d'exploitation du processus
4 ventes totales normalisées

5
6 b) amortissements, taxes et coût du capital normalisé
7 ventes totales normalisées

8
9
10
11
12 **Conclusion**

13
14
15 Pour toutes ces raisons et afin de se conformer à la Loi et de doter Hydro-Québec
16 Distribution de tous les moyens pour s'acquitter pleinement de sa mission et pour
17 continuer à offrir aux consommateurs d'électricité du Québec un service de qualité au
18 plus bas coût possible, l'AIEQ recommande respectueusement à la Régie de :

19
20 **Reconnaître**, pour fins d'évaluation du Revenu Requis, le coût d'achat pour l'énergie
21 patrimoniale et non patrimoniale établi par le Distributeur à l'exception des charges
22 additionnelles relatives à la nouvelle tarification proposée par le Distributeur pour les
23 clients au tarif BT.

24
25 **Reconnaître**, pour fins d'évaluation du Revenu Requis, la Structure de capital présumée
26 ainsi que les taux utilisés par le Distributeur pour les capitaux propres et empruntés.

27
28 **Approuver et introduire** dans la Base de Tarification du Distributeur des
29 Investissements au montant de 513 \$M pour 2002 et de 608,1 \$M pour 2003 et les
30 considérer comme prudemment acquis et utiles pour l'exploitation du réseau de
31 distribution d'électricité.

32
33 **Autoriser et Approuver** pour fins d'évaluation du Revenu Requis, des investissements
34 pour 2004 de 500 \$M auxquels il faut ajouter une somme de 108,9 \$M pour trois projets
35 majeurs déjà approuvés.

36
37 **Reconnaître** pour 2002, 2003 et 2004 une Base de Tarification (moyenne 13 mois) de
38 8095,1 \$M , 8224,5 \$M et 8365,2 \$M respectivement.

39
40 **Reconnaître** les «Autres Charges» (Amortissements, taxes et frais de combustible)
41 établis par le Distributeur.

42
43 **Reconnaître** comme charge d'exploitation pour 2003 et 2004 des montants identiques de
44 870,3 \$M.

1 **Reconnaître ainsi** un Coût de Service et des Revenus Requis pour 2002, 2003 et 2004 de
2 8721,0 \$M ; 8923,3 \$M et 8990,3 \$M respectivement.

3
4 **Autoriser**, à compter du 1^{er} avril 2004, une hausse des tarifs uniforme pour toutes les
5 catégories de consommateurs qui équilibrera les revenus avec ceux requis et
6 recommandés par l'AIEQ.

7
8 **Ordonner** au Distributeur la mise en place de programmes d'aide, à caractère structurels,
9 aux ménages à faibles revenus au plus tard le 1^{er} avril 2004, programmes préalablement
10 approuvés par la Régie et financés par le gouvernement à même le profit du Distributeur.

11
12
13 **Retenir** pour 2004 les cibles de performance en matière de qualité de service proposées
14 par l'AIEQ et **Ordonner** au Distributeur qu'elles servent comme élément prépondérant
15 dans le calcul de la bonification des employés d'Hydro-Québec Distribution en fin
16 d'exercice.

17
18
19 **Demander** au Distributeur de tenir compte, dans les études de balisage en cours, des
20 commentaires émis par l'AIEQ à ce sujet.