

COÛTS DE DISTRIBUTION ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

1 CONTEXTE

1 Le contexte d'opération du Distributeur a fortement évolué au cours des
2 dernières années, marqué entre autres, par les éléments de croissance suivants
3 sur la période 2001 à 2006 :

- 4 • Le nombre d'abonnements est passé de 3 557 291 en 2001 à 3 801 975
5 en 2006, représentant une croissance annuelle moyenne de 1,4 % ;
- 6 • Le rythme de raccordement a augmenté de plus de 50 %, passant de
7 28 744 en 2001 à 45 200 en 2006;
- 8 • Le volume des ventes normalisées a atteint un taux de croissance
9 annuelle moyenne de 2,5 %.

10 Considérée exceptionnelle, cette croissance des activités du Distributeur,
11 combinée aux nouveaux programmes offerts à la clientèle dans le cadre du
12 PGEÉ ainsi qu'aux grands projets amorcés dans les dernières années et ayant
13 comme objectif de moderniser les façons de faire du Distributeur (SIC, Dcartes),
14 se répercutent sur les coûts de distribution et services à la clientèle.

15 De plus, dans le cadre normal de ses activités, le Distributeur fait face, année
16 après année, à un ensemble d'éléments de nature récurrente (augmentation
17 salariale, inflation) et ponctuelle ayant un impact parfois important sur ses coûts.
18 Plusieurs de ces éléments sont hors de son contrôle (ex. coût de retraite,
19 paramètres financiers, prix des combustibles, prise en charge du réseau de
20 Schefferville).

21 Préoccupé par l'évolution de ses coûts, le Distributeur fait tout ce qui est en son
22 pouvoir pour en limiter les impacts. Ses actions sont menées dans une
23 perspective de gestion dynamique de l'ensemble des coûts et conduisent à
24 plusieurs améliorations en matière d'efficacité (voir en ce sens la pièce HQD-3

- 1 document 1). Cependant, les gains financiers anticipés de ces améliorations ne
2 peuvent combler totalement la croissance des coûts.

2 ÉVOLUTION DES COÛTS DE DISTRIBUTION ET SERVICES À LA CLIENTÈLE

- 3 Les coûts de distribution et des services à la clientèle se détaillent comme suit :

	COÛTS DE DISTRIBUTION & SERVICES À LA CLIENTÈLE (en millions de dollars)		
	<i>Exercices terminés le 31 décembre</i>		
	Année historique	Année de base	Année témoin
	2004	2005	2006
Charges d'exploitation	1 049,3	1 102,3	1 133,7
Charges brutes directes	939,6	1 011,7	1 053,4
<i>Masse salariale</i>	636,6	698,7	727,9
<i>Autres charges directes</i>	303,0	313,0	325,5
Charges de services partagés	374,9	365,3	377,0
Coûts capitalisés	-295,6	-311,4	-333,6
Frais corporatifs	30,4	36,7	36,9
Autres charges	599,4	640,7	718,7
Achats de combustible	42,9	54,1	58,1
Amortissement et déclassement	446,9	481,7	561,2
Taxes	109,6	104,9	99,4
Coût du capital	621,0	683,5	691,5
Capitaux empruntés	367,7	424,1	436,6
Capitaux propres	253,3	259,4	254,9
COÛTS DE DISTRIBUTION & SERVICES À LA CLIENTÈLE	2 269,7	2 426,5	2 543,9

- 4
- 5 Depuis 2004, les coûts de distribution et services à la clientèle sont en hausse de
6 274,2 M\$. Cette hausse annuelle moyenne de près de 6 % est attribuable
7 notamment aux éléments suivants :

- 1 • le coût de retraite (70,5 M\$) (voir section 2.2.1);
- 2 • le taux de rendement sur la base de tarification (33,2 M\$);
- 3 • les charges d'amortissement (114,3 M\$).

4 Notons que le coût de retraite et le taux de rendement sur la base de tarification
5 découlent d'éléments dont le Distributeur n'a pas de contrôle direct alors que les
6 charges d'amortissement découlent de son obligation de desservir de même que
7 de dossiers ayant fait l'objet d'autorisations antérieures. Les sections suivantes
8 expliquent plus en détails l'évolution des composantes des coûts de distribution
9 et services à la clientèle.

2.1 Charges d'exploitation

10 Les charges d'exploitation ont progressé de 84,4 M\$, passant de 1 049,3 M\$ en
11 2004 à 1 133,7 M\$ en 2006 soit une croissance annuelle moyenne de 3,9 %,
12 Cependant, certains éléments ayant des impacts ponctuels importants sur les
13 charges d'exploitation de 2006 doivent être considérés spécifiquement dans
14 l'analyse de l'évolution des charges d'exploitation.

15 Ainsi, quatre éléments ponctuels occasionnent à eux seuls, des hausses de
16 coûts de 89,8 M\$ sur la période 2004 à 2006 (voir sections 2.1.1 à 2.1.4). N'eut
17 été de ces quatre éléments, les charges d'exploitation 2006 auraient été au
18 même niveau que celles de 2004, témoignant ainsi des efforts considérables
19 réalisés par le Distributeur afin d'augmenter son efficacité dans ses activités de
20 base.

2.1.1 Coût constaté au titre de prestation constitué (coût de retraite)

21 Le coût de retraite d'Hydro-Québec s'appuie sur des évaluations actuarielles
22 réalisées périodiquement par une firme externe d'actuaire conseil,

1 conformément aux normes professionnelles de l'Institut canadien des actuaires
2 et à la norme comptable 3461 de l'ICCA.

3 • Ainsi, la part du coût de retraite attribué au Distributeur est passée de
4 0 M\$ en 2004 à 58,6 M\$ en 2006 (soit 74,7 M\$ voir HQD-7, document 4,
5 moins une portion de 16,1 M\$ imputée aux investissements - voir HQD-7,
6 document 7).

7 • Une augmentation de 9,4 M\$ des charges de services partagés du
8 Distributeur est attribuable à la part des fournisseurs internes de services
9 du coût de retraite (HQD-7, document 6)

10 • Une augmentation de 2,5 M\$ des frais corporatifs alloués au Distributeur
11 est attribuable à la part des unités corporatives du coût de retraite.

12 Conséquemment, l'impact total pour le Distributeur de l'évolution du coût de
13 retraite se chiffre à 70,5 M\$, soit plus de 80 % de l'augmentation totale des
14 charges d'exploitation.

2.1.2 *Projet Système d'Information Clientèle (SIC)*

15 Le projet SIC fait l'objet d'un suivi annuel à la Régie. Conformément au budget
16 global approuvé par la Régie, certains coûts ont un impact sur les charges
17 d'exploitation du Distributeur. Ainsi, l'impact du projet SIC sur les charges
18 d'exploitation 2006 du Distributeur s'élève à 12,3 M\$. L'année 2006, soit l'année
19 où l'impact du projet sur les charges d'exploitation est le plus important, se
20 caractérise par les éléments suivants :

21 • Coûts importants nécessaires pour le déploiement de la formation (20 à
22 25 jours consécutifs) à plus de 1 000 effectifs. Ainsi, des coûts ont été
23 prévus pour le déploiement de la formation et le remplacement des
24 ressources jugées critiques, c'est-à-dire celles qui assurent un contact

1 direct avec la clientèle (HQD-7, document 4) ainsi que pour la location de
2 salles et les frais de déplacements (HQD-7, document 5).

3 • Coûts nécessaires afin d'assurer à la fois l'entretien des anciens
4 systèmes ainsi que des nouveaux systèmes dont l'implantation est prévue
5 en 2005 (livraisons 1 et 2). (Voir HQD-7, document 4 pour l'impact sur les
6 effectifs et HQD-7, document 5 pour l'impact sur les services externes).

7 • Première étape du plan de communication à la clientèle, informant
8 notamment des modifications à venir en matière de présentation de la
9 facture.

2.1.3 Vente de HydroSolution

10 En juillet 2005, le Distributeur, par le biais de sa filiale Hydro-Québec Valtech inc,
11 a procédé à la vente de HydroSolution. Afin d'assurer une transition
12 harmonieuse pour les clients, le Distributeur a convenu de collaborer avec
13 l'acheteur sur une certaine période de transition, aux termes de laquelle,
14 l'acheteur prendra en charge la totalité des opérations de HydroSolution (dont les
15 activités d'accueil téléphonique, de facturation et d'encaissement).

16 Cette transaction n'a aucun impact en 2005 sur les activités réglementées du
17 Distributeur, puisque les revenus (récupérations de coûts pour les services
18 rendus à HydroSolution pour la première portion de l'année plus les honoraires
19 de transition pour la deuxième portion de l'année) ont été évalués à 6,5 M\$, soit
20 un niveau de revenus équivalent à celui des exercices antérieurs (HQD-5,
21 document 1).

22 Par ailleurs, les employés qui oeuvraient à rendre des services à HydroSolution
23 (soit une trentaine d'effectifs), demeurent des employés du Distributeur. Ils
24 seront graduellement réaffectés à de nouvelles tâches, notamment aux activités
25 liées à l'efficacité énergétique. En conséquence, cette transaction n'a aucun
26 impact au niveau de la masse salariale.

1 Le Distributeur est néanmoins conscient que l'intégration de ces effectifs dans
2 ses activités de base s'étalera sur une certaine période en 2006. Afin d'atténuer
3 l'impact des coûts de transition, le Distributeur a réduit ses revenus requis d'un
4 montant équivalent au coût complet avec rendement de ces effectifs (soit
5 3,5 M\$), assumant ainsi en 2006 la totalité des coûts des effectifs qui oeuvraient
6 à rendre des services à HydroSolution. En raison de son caractère particulier, ce
7 montant a été imputé à la rubrique «Provision - aléas d'exploitation» de la pièce
8 HQD-7, document 5.

9 Ainsi, la vente de HydroSolution a pour conséquence d'augmenter de 3,0 M\$ le
10 revenu additionnel requis du Distributeur en 2006. L'impact s'explique comme
11 suit :

12	• Perte de revenus (récupération de coûts)	6,5 M\$
13	• Montant assumé par le Distributeur	<u>- 3,5 M\$</u>
14	• Impact net	3,0 M\$

15 L'impact net de 3,0 M\$ correspond à la portion des coûts fixes (dont frais d'envoi
16 de factures et d'encaissement) qui était refacturée à HydroSolution jusqu'au
17 moment de la vente et dont les activités réglementées ont pu bénéficier.

2.1.4 Alimentation des clients de la ville de Schefferville

18 Depuis la création de la municipalité, l'alimentation en électricité de la région de
19 Schefferville était assurée par la Compagnie Minière IOC. L'annonce de Iron Ore
20 Company (IOC) de se retirer de la région en 2002 a amené le gouvernement du
21 Québec à mandater le Distributeur pour assurer la sécurité énergétique de cette
22 région. Au terme des négociations, le Distributeur deviendrait propriétaire des
23 équipements de distribution et sera le fournisseur d'électricité des trois
24 municipalités impliquées, non reliées au réseau de distribution. Ce dossier sera
25 déposé à la Régie dès que les négociations et la preuve auront été complétées.

1 Conséquent, des coûts totalisant 4,0 M\$ ont été prévus en 2006 afin de
2 préparer la prise en charge des activités de fourniture d'électricité dans cette
3 région, d'en assimiler l'ensemble des processus et de les intégrer à ses activités.
4 Ces coûts correspondent aux activités suivantes :

- 5 • Ajout de 12 effectifs (voir HQD-7, document 4)
- 6 • Réalisation de l'inventaire des travaux de maintenance préventive et
7 corrective sur les réseaux de distribution desservis par le poste principal
8 de Schefferville (voir HQD-7, document 5).

2.2 Autres charges

9 Les autres charges passent de 599,4 M\$ en 2004 à 718,7 M\$ en 2006, soit une
10 augmentation de 119,3 M\$. Cette croissance est essentiellement attribuable à la
11 croissance des amortissements qui ont progressé de 114,3 M\$ sur la même
12 période. La pièce HQD-7, document 9 explique en détail les raisons de cette
13 croissance, les principales étant :

- 14 • hausse de 46,2 M\$ de l'amortissement des lignes aériennes et
15 souterraines de distribution découlant entre autres, de la croissance des
16 investissements liés à la croissance de la demande;
- 17 • augmentation de 17,9 M\$ de l'amortissement des actifs incorporels
18 essentiellement attribuable à l'amortissement de plusieurs logiciels dont
19 les logiciels d'exploitation des CED (Centres d'Exploitation de
20 Distribution), les logiciels de gestion des approvisionnements en électricité
21 ainsi que le logiciel Dcartes;
- 22 • augmentation de 33,0 M\$ de l'amortissement du Plan Global en Efficacité
23 Énergétique (PGEÉ), résultant de la mise en marché des programmes;

- 1 • augmentation de 26,5 M\$ de l'amortissement des frais reportés relatifs au
2 tarif BT. En effet, les modalités de disposition du solde cumulatif du
3 compte de frais reportés du tarif BT prévoient un amortissement linéaire
4 sur une période de 60 mois, à compter du 1^{er} avril 2006.

5 Le Distributeur souligne que l'amortissement du PGEÉ ainsi que des frais
6 reportés relatifs au tarif BT résulte de décisions prises dans le cadre de dossiers
7 antérieurs.

2.3 Coût du capital

8 Le coût du capital est passé de 621,0 M\$ en 2004 à 691,5 M\$ en 2006, soit une
9 croissance de 70,5 M\$. Cette hausse s'explique d'une part, par l'évolution du
10 taux de rendement sur la base de tarification (33,2 M\$) et d'autre part, par la
11 progression de la base de tarification (37,3 M\$). Notons que l'évolution de la
12 base de tarification est détaillée à la pièce HQD-9, document 2.