

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Province de Québec  
District de Montréal

Dossier : R-3708-2009

HYDRO-QUÉBEC, Distribution  
Demanderesse

Et

ACEF de QUÉBEC  
Intervenante

Plaidoirie  
de l'ACEF de Québec

16/12/2009

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3708-2009
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 16 DÉC. 2009
Pièces n°: NON

COTÉE

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3708-2009
PIÈCE NO: C-8-16 ACEF Q
Date: 16 DÉC. 2009

## **1) Revenu requis, dépenses récurrentes ou spécifiques et approvisionnements**

### **a) Dépenses dont nous contestons le caractère juste, utile et raisonnable**

L'art. 5 de la LRÉ requiert que la Régie assure la conciliation des intérêts des consommateurs et du distributeur d'électricité afin de favoriser la satisfaction des besoins énergétiques dans une perspective de développement durable et d'équité au plan individuel comme au plan collectif.

En vertu de l'art. 31 2.1° la Régie doit surveiller les opérations du distributeur d'électricité afin de s'assurer que les consommateurs paient selon un juste tarif, juste devant s'interpréter à la lumière des art. 48 et 49.

En vertu de l'art. 32 la Régie a la responsabilité de déterminer pour le distributeur d'électricité son taux de rendement (1°), sa méthode d'allocation du coût de service (2°), les principes généraux pour la détermination et l'application des tarifs que la Régie fixe (3°), ainsi que les méthodes comptables et financières le visant.

L'art. 48 établit le pouvoir de la Régie de l'énergie en matière de fixation et de modification de tarifs et de conditions de services du distributeur d'électricité. Alors que l'art. 49 détaille la responsabilité de la Régie lorsqu'elle fixe un tarif d'électricité. Cet article s'applique au distributeur en vertu de l'art. 52.1 qui indique que la Régie doit tenir compte des coûts de fourniture d'électricité, des frais de transport découlant du tarif et des revenus requis pour l'exploitation du réseau de distribution d'électricité et de l'art. 52.3.

Pour qu'une dépense soit admissible dans le revenu requis du distributeur d'électricité elle doit être (49.2°) jugé nécessaire pour assumer le coût de prestation de service, y incluant les dépenses associées aux programmes commerciaux.

La Régie doit s'assurer que les tarifs et conditions de service sont justes et raisonnables (49.7°) et tenir compte le cas échéant des préoccupations économiques, sociales et environnementales que peut lui indiquer le gouvernement par décret (49.10°).

### **i) Les dons et commandites**

Le distributeur nous indique que le montant des dons et commandites lui est réparti via les frais corporatifs du Groupe affaires corporatives et secrétariat général. En 2010, le distributeur se voit allouer 31% du montant de dons et commandites soit 7,7 M\$ sur un montant total de 24,84 M\$ ( réponses à la FCEI, HQD-13 doc. 6 page 13 et HQD-7 doc. 10, page 4.)

Le distributeur mentionne que les dons et commandites répondent à la politique « Notre rôle social » d'Hydro-Québec mise à jour par le conseil d'administration en 2008 et au désir de l'actionnaire de voir les sociétés d'état être engagées socialement ( réponses à la FCEI ,HQD-13 doc. 6, rép. 8.1 page 13).

Le distributeur nous informe aussi qu'aucune évaluation d'impact global des dons et commandites n'a été faite par lui et il ne peut montrer en quoi ces dépenses contribuent à la prestation de service du distributeur (HQD-13 doc. 6, rép. 8.2 à 8.4, page 14).

La politique d'octroi des dons et commandites est à l'effet qu'Hydro-Québec alloue à chaque année aux dons et commandites autour de 1% du bénéfice net moyen sur les activités poursuivies (HQD-13 doc. 1.1, annexe A).

Considérant que:

- 1- Hydro-Québec répond à une commande du gouvernement de s'engager socialement;
- 2- Le budget des commandites et dons correspond à 1% du bénéfice net d'Hydro-Québec;
- 3- Il y a absence de justification de l'utilité de cette dépense pour les clientèles du distributeur;

Conclusions recherchées :

-Nous considérons que cette dépense en dons et commandites doit être assumée par Hydro-Québec à même son profit et non refilée à ses clientèles dans le revenu requis;

-Il faut donc retrancher le 24,84 M\$ en dons et commandites du revenu requis du distributeur;

-ou à tout le moins il faut retrancher la proportion de ce montant qui correspond à la part de profit chez Hydro-Québec qui se retrouve dans le revenu requis du distributeur, soit 10,32 G\$ en 2010;

---

ii) Les charges d'amortissement (20 M\$) et les charges d'exploitation associés aux travaux de corroboration et de mise en conformité aux IFRS en 2010

4- Le distributeur demande un budget additionnel de 20 M\$ pour couvrir les dépenses d'amortissement résultant de la corroboration des actifs et de la mise en conformité aux IFRS en 2010;

5- La Régie n'a pas encore annoncée sa décision relativement au changement de la méthode d'amortissement (R-3703-2009 phase 1) alors que la phase 2 de R-3708-2009 doit traiter à l'hiver 2010 des autres changements de règles comptables requises en vertu des IFRS;

6- Puisque la Régie n'a pas encore statué sur la pertinence de modifier la méthode d'amortissement et les autres règles comptables, la demande de budget additionnel du

distributeur est injustifiée et ne respecte pas le processus réglementaire déjà en marche.

Conclusions recherchées :

-Retirer du revenu requis de 2010 la dépense d'amortissement de 20 M\$ associés aux travaux de corroboration et de mise en conformité aux IFRS;

-La Régie devrait retirer toute charge d'exploitation du distributeur prévues pour réaliser ces travaux en 2010 ainsi que les dépenses d'amortissement et d'exploitation de même nature prévues par HQT pour 2010:

#### b) Évolution du revenu requis et des dépenses spécifiques et récurrentes

De 2001 à 2010, les coûts de distribution et SALC ont subi une hausse de 40,4%, alors que les charges d'exploitation nettes augmentent de 58,4%, les charges brutes directes de 51,9% et la masse salariale de 57,4%, notre preuve page 5 et 6).

Les charges de services partagées n'ont augmenté que de 8,6%, le rendement sur la base tarifaire a baissé de 7,9% dans la même période grâce à la réduction du taux de rendement de 25,5%, notre preuve page 5 et 6.

Cette évolution de coûts doit être comparée à l'effet combiné (28,3%) de la croissance des ventes (9,2%) et de l'inflation (17,5%), afin de juger des pressions à la hausse exercée sur les tarifs de distribution d'électricité par les coûts de distribution et SALC.

#### i) Les dépenses spécifiques (notre preuve page 6 et 7)

Il faut s'assurer du respect de critères précis et objectifs pour décider si une dépense doit être considérée spécifiquement (situation ponctuelle et non récurrente, absence de contrôle du distributeur sur la dépense...) et évaluée à part des dépenses régulières.

7- La stratégie du distributeur est d'introduire graduellement des hausses de dépenses spécifiques pour en bout de ligne les reclasser dans le budget permanent (HQD-13 doc. 3, rép. 22, page 17 et N.S. du 8/12/09, p. 81 à 83);

8- La croissance du budget associé aux dépenses spécifiques (137, M\$ en 2010 par rapport à 94,2 M\$ autorisé en 2009) fait en sorte que le distributeur doit prouver dès l'introduction d'une dépense spécifique qu'elle n'est pas de nature récurrente, que cela ne fait pas partie de son mandat régulier et que cela ne se substitue pas à des dépenses récurrentes déjà en place ou à des dépenses d'investissement (investissement en pérennité des actifs);

Conclusion recherchée :

La Régie devrait rejeter les dépenses ne correspondant pas aux critères de dépenses spécifique et exiger que soit justifiée la hausse de dépenses correspondante comme faisant partie du budget récurrent de dépenses;

Les charges de retraite (notre preuve page 7)

Conclusion recherché:

En ce qui a trait aux charges de retraite, leur instabilité ces dernières années nous amène à proposer la création d'un CFR ou encore la mise à jour de ces charges pour l'année témoin en début d'année témoin en même temps que le taux de rendement sur la base tarifaire;

ii) Les mauvaises créances

9- Le distributeur améliore sa méthode de prévision des mauvaises créances (N.S. du 9/12/2009 pages 79-80);

10- Cela n'effacera pas la nature contrecyclique de cette dépense qui augmente en même temps que la capacité de payer des ménages et des entreprises diminue.

Conclusion recherchée :

-Considérant qu'elles ont une composante cyclique importante, nous pensons qu'elles devraient être réparties sur un cycle économique complet selon la procédure explicitée en réponse à la Régie de l'énergie (Réponse de l'ACEF Q. à la DDR # 1 de la Régie pages 2 et 3).

iii) Les frais d'administration

11- Les frais d'administration ont été systématiquement sous-estimés depuis 2001, notre preuve, page 9;

12- Les frais d'administration servent aussi à financer une partie des mauvaises créances;

13- Nous considérons que la croissance des frais d'administration permet de compenser pour une partie ou la totalité de la croissance des mauvaises créances;

Conclusions recherchées:

-Nous considérons que la Régie devrait réduire la dépense en mauvaises créances estimée par Hydro-Québec pour 2010 de 8 M\$, correspondant à la sous-estimation moyenne des frais d'administration;

-Ou encore, la Régie devrait créer un compte de revenus reportés afin d'apporter les corrections aux revenus d'intérêts ainsi qu'aux revenus de facturation interne, externe et à la récupération de coûts qui sont en règle générale sous-estimés (notre preuve p. 8-9);

iv) Le distributeur demande un budget associé à l'ajout de 145 ETC (notre preuve pages 9 et 10)

14- Le délai moyen de réponse téléphonique a été allongé suite à l'implantation de SIC;

15- Le distributeur doit être imputable de ses choix technologiques et doit assumer ces coûts d'ajustement;

16- D'autant plus que le système SIC a augmenté le revenu requis de manière importante en 2008 par la hausse des charges d'exploitation et d'amortissement et le rendement sur la base tarifaire que sa mise en service a apporté;

17- Ces charges ne sont pas pleinement compensés par les gains d'efficience associés à SIC;

Conclusion recherchée:

-Nous demandons à la Régie de rejeter l'introduction dans le revenu requis des coûts associés à l'ajout de 33 ETC afin de stabiliser le délai moyen de réponse téléphonique;

Autre conclusion recherchée:

-Nous demandons à la Régie de vérifier que le système SIG-Smallwood n'amène pas des gains d'efficience ni de réduction des emplois associés à la maintenance avant d'autoriser l'ajout d'employés (5 ETC, plus 8 autres ETC pour la formation des employés utilisant le système SIG).

v) Le changement de méthode de calcul du taux d'intérêt sur la dette

18- Nous rejetons le changement de méthode de calcul du taux d'intérêt sur la dette (notre preuve p. 10 et 11);

Conclusion recherchée :

-Nous demandons à la Régie, si elle autorise ce changement de méthode d'exiger lors de la mise à jour du taux de rendement sur la base tarifaire dans la présente cause et les suivantes, que le distributeur soumette l'évaluation du taux sur la dette sous l'ancienne méthode et la nouvelle afin qu'il démontre que le changement de méthode n'affecte pas indûment la valeur du taux sur la dette au détriment des clientèles à moyen et long terme.

VI) L'ajustement pour les contrats spéciaux

19- L'ajustement pour les contrats spéciaux a été fortement sous-évalué pour 2009, notre preuve pages 11 et 12;

Conclusion recherchée:

-Nous demandons à la Régie de vérifier si les erreurs de prévision de cet ajustement pour les contrats spéciaux ne pénalisent pas les clientèles régulières du distributeur comme le requiert l'art. 52.2° de la LRÉ;

VII ) Sous-estimation du taux d'inflation

Conclusion recherchée:

-En cas de sous-estimation du taux d'inflation utilisé dans les causes antérieures pour indexer les coûts du distributeur nous demandons qu'il y ait une correction apportée aux charges d'exploitation de l'année de base, en tenant compte de l'effet véritable de l'inflation sur les coûts du distributeur, afin de juger par la suite du caractère raisonnable de la hausse de ces charges pour l'année témoin.

VIII ) La hausse des frais de services partagés

20- La hausse des frais de services partagés ne sont pas toujours correctement justifiés, notre preuve en audience, N.S. du 11/12/09 pages 175 à 177 et notre tableau sur l'évolution des volumes et prix des RHSP, pièce C-8-15 et N.S. du 8/12/09 pages 96 à 99;

21- La hausse de la facturation du RHSP pour 11,5 M\$ est à remettre en question si l'on considère que les volumes pour Hydro-Québec et le distributeur sont majoritairement en décroissance entre 2008 et 2010;

22- La hausse des frais corporatifs de 20,94% entre 2008 réel et 2010 est exagérée et insuffisamment justifiée, HQD-4 doc. 1, page 4;

Conclusion recherchée:

-La Régie devrait limiter la hausse des frais corporatifs au taux d'inflation réelle plus les dépenses nouvelles correctement justifiées.

XIX ) La gestion des approvisionnements et la minimisation des coûts des d'approvisionnements

23- Il est possible d'accroître l'usage du patrimonial et de réduire les coûts d'approvisionnement en augmentant la revente ou l'énergie différée sous les deux contrats d'approvisionnement liant le distributeur au producteur, (notre preuve complémentaire);

24- Il est possible dans la situation actuelle des marchés d'importer à meilleur prix que le tarif patrimonial, la performance du distributeur dans sa gestion des approvisionnements devrait tenir compte de cette possibilité de substitution des sources d'approvisionnement, N.S. du 9/12/09 pages 79 à 81;

Conclusions recherchées:

-Bien qu'il n'a pas à le faire actuellement dans le cadre des Plans d'approvisionnements et cela contrairement à d'autres juridictions, la Régie devrait demander au distributeur de démontrer qu'il minimise les coûts d'approvisionnement en tenant compte de l'ensemble des outils et sources d'approvisionnements dont il dispose et des coûts propres à chaque source d'approvisionnement, notamment la valeur présente et future de l'énergie différée et les prix de la revente sur les marchés;

-La Régie devrait demander au distributeur de démontrer qu'il n'est pas dans l'intérêt de ses clientèles de substituer l'approvisionnement patrimonial lors des heures de faible demande et de faible prix sur les marchés voisins;

IX ) procédé de fabrication de la glace dans les arénas

25- Le distributeur propose de modifier les tarifs applicables aux réseaux autonomes afin de permettre aux arénas qui utilisent un procédé efficace de fabrication de la glace de payer selon le tarif de base ,HQD-12 doc. 2, p. 67 à 72;

26- Cela implique une hausse du déficit des réseaux autonomes d'environ 1,3 M\$;

27- Cette mesure résulte de la volonté du gouvernement québécois de favoriser les activités sportives en région éloignée;

28- Cette mesure d'ordre sociale est de la responsabilité du gouvernement québécois;

29- Le gouvernement devrait assumer les frais associés à cette mesure et non les clientèles régulières du réseau intégré;

Conclusion recherchée :

-La Régie devrait intervenir afin de repenser le mode d'allocation du déficit des réseaux autonomes qui résulte d'un choix socio-politique et qui n'est pas causalement relié à la consommation des clientèles régulières du réseau intégré.

## **2) Principes réglementaires et méthodes comptables**

a) Intégration de la valeur des mises en service dans la base tarifaire (notre preuve p.14-15)

30- La base tarifaire doit être formée de la juste valeur des actifs que la Régie estime prudemment acquis et utiles pour l'exploitation du réseau de distribution. La juste valeur des actifs doit correspondre au coût d'origine amorti des actifs, donc à leur valeur au livre réelle (art. 49.1°, 50 et 51);

31- Si des mises en services ne sont pas réalisées, les actifs associés ne rencontrent pas le critère d'utilité pour l'exploitation du réseau et ne peuvent faire partie de la base tarifaire ni participer au rendement sur la base;

Conclusion recherchée:

-Nous demandons que la base tarifaire soit établie sur la base des coûts d'origine réels et que l'on compense le rendement associé aux écarts prévisionnels sur la valeur des mises en service par la création d'un compte d'écart qui permettra aux clientèles d'être compensées pour les rendements versés sur des mises en services qui sont retardées. Cette conclusion a été aussi soumise dans la cause en transport (R-3706-09).

b) Traitement du CFR pour les coûts en combustibles

32- Il est difficile de prévoir les prix des combustibles pour un marché haussier ou baissier, notre preuve page 15;

Conclusions recherchées:

-Nous proposons que les dépenses en combustibles pour l'année de base soient mises à jour en début d'année témoin afin de réduire l'instabilité du compte CFR associé aux dépenses en combustibles .

-De même les dépenses en combustibles pour l'année témoin pourraient être remises à jour à la même occasion afin d'améliorer la fiabilité de cette prévision.

c) Retraits d'actifs

Conclusions recherchées :

-Nous demandons que le distributeur justifie individuellement les équipements retirés qui dépassent un certain seuil (5 M\$ par exemple);

-Nous demandons que le distributeur présente un historique des retraits et une justification du niveau total d'actifs retirés avec au besoin des correctifs l'année qui suit l'année témoin advenant des erreurs de prévision;

### **3) Allocation des coûts postpatrimoniaux (disposition des surplus, notre preuve p. 16 à 18)**

33- L'allocation des coûts doit respecter en priorité la causalité des coûts;

34- Il faut au préalable établir ce qui cause les surplus d'approvisionnement et les coûts associés;

35- Ces coûts ne peuvent être qualifiés de des coûts échoués, car ce sont d'abord des coûts d'ajustement face aux aléas prévisionnels et économiques;

36- La Régie doit tenir compte lorsqu'elle fixe les tarifs d'électricité des coûts de service et des risques inhérents à chaque catégorie tarifaire ainsi que des prévisions de vente ( art. 49 6° et. 49 8°).

37- Ces risques visent autant les mauvaises créances que les coûts pour ajuster à court et moyen termes les approvisionnements face aux écarts prévisionnels de la demande;

38- Les aléas économiques et prévisionnels doivent être traités de la même manière que les aléas climatiques en répartissant les manques de revenu de transport et de

distribution et les coûts pour disposer des surplus d'approvisionnement en fonction des écarts prévisionnels tel que discuté de manière analogue par l'expert Co Pham pour l'UC en pages 12 à 28 de sa preuve;

39- Les aléas économiques et prévisionnels sont la véritable cause des surplus comme le reconnaît implicitement l'expert Knetcht pour l'AQCIE/CIFQ « Les coûts échoués ne sont pas causalement reliés à la consommation d'aucune classe en particulier, mais résultent en général de prévisions pour la croissance de la charge qui se sont avérés subséquentement surestimés »(preuve de l'expert, page 1, 5<sup>e</sup> puce );

Conclusion recherchée:

-Que les aléas économiques et prévisionnels doivent être traités de la même manière que les aléas climatiques;

#### **4) Efficience et réglementation de la performance (notre preuve p. 19 et 20)**

Les bonis à la performance

Conclusion recherchée:

-Nous demandons que les bonis à la performance soit assumés en 2010 par Hydro-Québec et non par ses entités réglementées et que pour l'avenir la Régie exige une preuve à l'effet que ces bonis profitent vraiment aux clientèles régulières en terme d'amélioration de la qualité, d'amélioration de l'efficience et de réduction des coûts de service;

40- Le distributeur propose de réduire ses charges de 1,25% en guise de gains d'efficience;

41- Cette réduction ne constitue pas une amélioration mais reste sous le niveau des gains de productivité rencontrés dans l'économie et ne permet pas au distributeur de rencontrer son objectif de limiter sous l'inflation la croissance de ses indicateurs de coûts, notre preuve p. 20;

42- Le distributeur devra accroître les mesures afin de réduire ses coûts d'investissement comme le fait le transporteur dont 75% de ses coûts de service sont liés à l'usage du capital contre 50% environ pour le distributeur;

Conclusions recherchées:

-La Régie devrait requérir du distributeur qu'il maintienne sa participation aux exercices de balisage suffisamment longtemps pour permettre une comparaison fiable de la performance du distributeur, notre preuve p. 19 et 20;

-Le distributeur devrait se fixer des cibles et idéaux réellement ambitieux en déposant ses objectifs corporatifs pour l'année témoin dans sa preuve permettre de juger des améliorations projetées. Cela, afin d'inciter véritablement le distributeur à améliorer la satisfaction de ses clientèles et sa performance à l'art. 49 4°;

### **5) Coûts évités et PGEE (dont programmes MFR, en réseaux autonomes et bi-énergie)**

Conclusions recherchées:

-La Régie devrait demander au distributeur d'intensifier ses efforts en efficacité énergétique et renouveler ses programmes dans le secteur résidentiel, notre preuve pages 23-24;

-La Régie devrait assurer un suivi serré des économies réalisées et des programmes à appliquer considérant que les économies cumulatives visées dans la précédente cause tarifaire (5 TWh de 2003 à 2010 soit en huit ans) ne seront pas rencontrées en 2010 (4,633 Twh maintenant visées) et que l'on observe des coûts unitaires croissants pour réaliser des économies d'énergie et qu'il reste 6,377 Twh à économiser d'ici 2015, soit en 5 ans;

-Dans le cas des programmes d'efficacité énergétique visant les ménages à faible revenu, nous demandons que le distributeur accélère l'implantation des programmes et projets pilotes afin d'atteindre ses objectifs avec un plus haut degré de confiance, notre preuve p. 25-26;

-Pour les réseaux autonomes, le distributeur doit aussi accélérer l'implantation des mesures et accroître significativement les économies d'énergie et les budgets associés. HD doit aussi viser à réduire les pertes associés à la production d'électricité, notre preuve p. 27-28;

-Le distributeur devrait songer à élargir la gamme d'électroménagers Energy Star qui pourraient être subventionnées, en partie ou en totalité, pour les MFR;

-Concernant la bi-énergie résidentielle il faudrait évaluer correctement la rentabilité d'un programme de subvention en considérant la durée de vie réelle des fournaies biénergie;

-Pour la bi-énergie résidentielle, le prix du mazout constitue toutefois une source d'incertitude importante qui peut réduire voire éliminer la rentabilité d'un tel programme .  
-Il faudrait à l'instar de la politique québécoise visant à réduire voire éliminer le chauffage au mazout évaluer la rentabilité d'un système biénergie dont le combustible

serait le gaz naturel ou le propane ou encore associée à une thermopompe mais avec stockage de chaleur;

-Autre élément pour la bi-énergie, il faudrait évaluer la rentabilité d'une tarification différenciée dans le temps couplée à un système bi-énergie;

## **6) Stratégies tarifaires et hausses tarifaires (notre preuve p. 33 et 34)**

Conclusion recherchée :

-Advenant que le changement de méthode d'amortissement des actifs du distributeur et du transporteur soit rejeté par la Régie pour 2010 et que les tarifs de distribution doivent baisser de 2,4% au lieu d'augmenter de 0,2% nous demandons à la Régie de consulter les intervenants concernant l'ajustement des composantes tarifaires à appliquer;

indice d'interfinancement : discussion sur la proposition de monsieur Knecht

43- Le maintien de l'indice d'interfinancement au niveau cible d'interfinancement (environ 82%) est incompatible avec la proposition de M. Knecht (page 6-7, pièce C-1-9) d'ajuster les tarifs de manière à réduire le subside croisé. Cette proposition de réduction du subside croisé contrevient à l'exigence de non atténuation de l'interfinancement en faveur du secteur résidentiel prévue à l'art. 52.1;

44- Notre preuve soumise dans la cause R-3677-08 démontre que les considérations fiscales (taxes à la consommation s'appliquant sur la facture résidentielle et déductibilité de la dépense d'électricité pour les clientèles d'affaire) justifiaient amplement le maintien de l'interfinancement en faveur du secteur résidentiel, de sorte que la protection de l'interfinancement relève d'abord d'un choix politique et de considérations d'équité débordant la seule considération de coûts de service d'électricité.

Conclusion recherchée:

-La Régie doit rejeter la proposition de l'expert Knecht;

## **7) Conditions de services**

**a) L'intérêt sur les comptes en souffrance (notre preuve pages 35-36)**

45- Depuis l'implantation du système SIC, le distributeur applique un taux d'intérêt simple sur les montants dus par les clients;

46- Le distributeur n'a pas évalué l'impact de l'abandon du taux d'intérêt composé sur son revenu requis;

47- Les frais d'administration ont beaucoup augmenté depuis 2004 : passant de 29,5 M\$ en 2004 à 43,5 M\$ en 2007, à 57,8 M\$ en 2008, puis 62,4 M\$ en 2009 par rapport à 62 M\$ prévu en 2010, notre preuve page 9;

48- La preuve de l'UC démontre (preuve de J.-F. Blain, page 19) une asymétrie entre les taux d'intérêts créditeurs et débiteurs ce qui a contribué à la hausse importante des revenus liés aux frais d'administration;

49- Le distributeur nous indique que la progression des frais d'administration est principalement due à l'implantation en 2008 du système SIC qui permet une facturation plus rapide et que les frais d'administration doivent couvrir une partie des frais de recouvrement, N.S. du 10/12/09, page 134 à 138;

50- Le distributeur nous indique que le taux d'intérêt appliqué sur les comptes en souffrance doivent être établis à un niveau comparable aux taux d'intérêts d'autres entreprises prêteuses ou de service public afin d'éviter que les clients règlent leurs autres factures avant celle d'Hydro-Québec;

51- Le distributeur n'a pas évalué à partir de quel taux d'intérêt l'effet dissuasif ne joue plus, amenant une hausse significative des montants en souffrance ce qui selon nous mériterait d'être étudié plus sérieusement;

Conclusions recherchées:

-La Régie devrait demander au distributeur de démontrer que les frais d'intérêts soient en lien avec les coûts administratifs réellement supportés par celui-ci;

**b) Modification de l'art. 11.5 des conditions de service (notre preuve p. 36)**

52- Nous considérons le taux d'intérêt pour le remboursement des clientèles (le taux préférentiel de la Banque nationale, soit 2,25% en début novembre 2009) comme insuffisant et inéquitable considérant le taux d'intérêt que les clientèles doivent payer pour les montants en souffrance (14,4% actuellement);

Conclusion recherchée :

-Le distributeur devrait soumettre à la Régie dans la prochaine cause tarifaire une proposition de taux d'intérêt pour le remboursement des clientèles;

**c) Modalités d'ajustement du MVE (Mode de Versement Égal) notre preuve complémentaire, pages 2 à 6) :**

53- Le distributeur reconnaît que la situation vécue à l'été 2009 pour l'ajustement des factures MVE est exceptionnelle et fut occasionnée par l'implantation de SIC (système d'information clientèle);

54- Ce caractère exceptionnel a amené le distributeur à offrir de manière discrétionnaire des conditions facilitantes pour le remboursement des montants dus par les clients MVE, p. 2 et 3 de notre supplément de preuve;

55- Nos estimations de l'ampleur des ajustements de factures MVE nous indiquent que la situation survenue à l'été 2009 est sérieuse et mérite qu'on lui apporte des correctifs pour l'avenir;

**i) Estimation de la facture MVE et ajustement de la facture MVE**

56- L'art. 11.9 du règlement sur les conditions de service prévoit qu'Hydro-Québec peut pendant la durée de l'entente MVE réviser le montant des versements égaux lorsque le tarif est modifié, lorsque le client déménage ou lorsqu'Hydro-Québec constate qu'il y aura un écart important entre la consommation prévue et la consommation réelle;

57- En audience le distributeur nous a indiqué (N.S. du 12/12/09, pages 237 à 250) qu'il ne se considérait pas obligé de réviser en cours d'année les factures au MVE pour répondre aux situations énoncées ci-haut. En cela il remet la responsabilité aux clients de demander une correction lorsque des écarts importants entre la facture estimée et la facture réelle se présente;

58- Selon la preuve de J.-F. Blain pour l'UC, page 16, le distributeur a fait défaut de respecter l'obligation de relevé au moins aux 120 jours pour un certain nombre de clients au MVE de même que la facture de la plupart des clients MVE n'a pas fait l'objet d'une révision intermédiaire en 2008-2009;

59- Nous sommes d'avis que le distributeur a la responsabilité d'estimer le mieux possible la consommation et la facture des clients au MVE soit en utilisant les informations historiques dont il dispose, soit en demandant aux clients dont l'historique de consommation est insuffisante de fournir un certain nombre de données (nombre de personnes dans le ménage, surface et nombre de pièces occupées, mode de chauffage principal et d'appoint) permettant au distributeur de faire une estimation raisonnable de la consommation attendue du ménage;

Conclusion recherchée :

-À chaque 120 jours, soit la fréquence minimale de relevé effectif prévu à l'art. 11.1 des conditions de service, une révision devrait être faite si la consommation réelle s'éloigne de + ou – 20% de la facture originellement estimée;

ii) Propositions complémentaires concernant les modalités d'ajustement de la facture MVE

60- L'expérience vécue en 2009 nous indique que les ajustements peuvent impliquer des sommes importantes et nous pensons que les clients, spécialement ceux à faible revenu doivent être protégés des erreurs ou écarts prévisionnels significatifs;

Conclusions recherchées:

-Lorsque des écarts sur la prévision de la consommation relèvent de la responsabilité directe du distributeur (changement de système informatique, méthodologie de prévision erronée ou inadéquate...) nous pensons que le distributeur doit en assumer la responsabilité et ne pas pénaliser les clientèles en leur donnant suffisamment de temps pour rembourser : soit de 1 an à 4 ans (comme le permet la pratique actuelle des ententes CFR et personnalisées) lorsque le client est en difficulté de paiement;

-De plus, le distributeur ne doit pas imposer de frais d'administration prévus à l'art. 11.6.;

-La période de remboursement de l'ajustement au MVE effectué en cours d'année ou en fin d'année lorsque la responsabilité du distributeur n'est pas en cause devrait être ajustée en fonction de la capacité de payer du ménage et de l'importance de l'ajustement demandé par le distributeur relativement à la facture de la période contractuelle précédente. Si l'ajustement dépasse 20%, le client devrait pouvoir rembourser à l'intérieur d'un an et jusqu'à 48 mois pour les ménages à faible revenu ou en difficulté de paiement suite à la signature d'une entente de paiement offerte par Le distributeur;

-Nous recommandons d'amender le dernier paragraphe de l'art. 11.9 :

« Hydro-Québec peut mettre fin au mode de versements égaux si le client a plus d'un versement impayé et qu'il refuse de régler le montant dû ou de signer une entente de paiement. »

## **8) L'allégement réglementaire**

61- Selon la preuve soumise par Philip Raphals pour le RNCREQ (page 6-7) la majorité des juridictions balisées autorisent des demandes de renseignement en continu, avec réponse à une DDR dans les dix jours de sa réception. Nous avons d'ailleurs proposé un mécanisme équivalent mais Hydro-Québec nous avait répondu que cela monopoliserait trop longtemps les ressources déjà rares affectées à la réponse aux DDR;

62- Cette façon de faire permettrait pourtant aux intervenants de soumettre plus rapidement leur DDR et de disposer de plus de temps pour analyser les réponses d'Hydro-Québec et de développer leurs preuves;

63- Selon nous il faudrait au moins trois semaines, et idéalement un mois, entre le dépôt des réponses et la date du dépôt des mémoires des intervenants et ce tant que les causes en distribution et transport exigent un temps important de préparation et qu'elles se tiendront en parallèle, spécialement pour les intervenants qui sont limités en ressources humaines et utilisent les mêmes analystes pour les deux causes;

64- En HQD-1 doc. 3, page 9, le distributeur propose la possibilité de tenir une cause tarifaire avec des prévisions budgétaires sur deux ans. Le distributeur a indiqué que cela équivalait à la tenue d'une demande tarifaire pluriannuelle (HQD-13 doc. 3 rép. 6, page 8);

65- Selon notre compréhension, les intervenants ont accepté à la majorité d'approfondir la question mais il n'y a pas eu un appui majoritaire à l'application d'une telle solution;

Conclusion recherchée:

-Considérant les difficultés d'effectuer des prévisions fiables même à court terme nous considérons qu'une telle solution ne serait pas dans l'intérêt des clientèles du distributeur à moins d'effectuer une fermeture réglementaire à chaque année ou de faire un suivi annuel et une réévaluation annuelle des projections de coûts et de mises en services;

66- Réorganiser la présentation de la preuve comme le distributeur l'a proposé cette année demeure dans son champ de compétences et ne requiert pas d'autorisation de la Régie;

conclusions recherchées :

-Nous demandons à la Régie de considérer le temps requis pour analyser des éléments de preuves complémentaires qui ne sont pas soumis au dossier mais auquel le distributeur ou les intervenants peuvent référer tels que les rapports annuels du distributeur à la Régie et les divers suivis soumis à la Régie par le distributeur. Nous pensons que ces éléments complémentaires devraient être versés automatiquement dans la preuve lorsqu'Hydro-Québec en fait mention dans la preuve en chef ou lorsque la Régie ou les intervenants en font mention

-De même les références au rapport annuel ne doivent pas se faire au détriment d'explications et d'analyses intégrées et de la présentation de tableau de données comprenant au moins les 3 années requises.

-Nous pensons que le distributeur et la Régie doivent démontrer de la souplesse et de l'ouverture à l'égard des demandes de renseignement. Par exemple, le distributeur a prétexté le fait qu'il ne voulait pas mettre à jour son dossier pour justifier son refus de répondre à des questions portant sur l'évolution récente des éléments de dépenses ou de la demande d'électricité. Dans la mesure où l'année témoin est constituée de prévisions dont le distributeur reste en contrôle nous devons questionner les prévisions du distributeur sinon les coûts et la demande d'électricité resteront enfouis dans une boîte noire à l'avantage du distributeur. Contrevérifier la valeur des prévisions ne doit pas être perçue comme une demande de remise à jour complète de la requête tarifaire et de sa preuve en chef. À moins d'erreurs flagrantes et significatives dans les prévisions le fait de montrer la faiblesse de certaines prévisions sert à évaluer comment évolueront les comptes d'écart et à jauger la performance du distributeur dans ses prévisions.

67- Nous avons indiqué en séance de travail que l'objectif de la démarche d'allègement réglementaire doit être d'abord et avant tout d'accroître l'efficacité du processus réglementaire, l'efficacité devant s'entendre comme la maximisation des bénéfices de la réglementation pour les consommateurs (qui recherchent un meilleur contrôle des charges, l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction de la clientèle) et les citoyens en général, pour des coûts donnés de réglementation.

- Il faut donc considérer l'impact que la réduction des coûts de la réglementation aura sur les avantages attendus par la réglementation ainsi que sur les intérêts et droits des intervenants. Le fait de réduire les coûts de la réglementation risque fort de réduire les avantages de la réglementation ainsi que la capacité des intervenants à analyser en profondeur la preuve d'Hydro-Québec et à soumettre des conclusions les plus éclairées possible.

-Le traitement de dossiers communs réunissant HQT et le distributeur ne devrait pas empêcher un arrimage des enjeux avec les causes tarifaires en transport et distribution. Ainsi HQT et le distributeur devraient utiliser les méthodes et principes déjà décidés par la Régie dans les causes tarifaires lorsque les changements de méthodes ou de règles comptables sont traités dans des causes communes et l'impact tarifaire des changements de méthodes et de règles comptables devraient pouvoir être questionné dans les causes tarifaires.

-La Régie devrait établir un calendrier d'activités à réaliser en lien avec l'allègement du processus réglementaire et assurer une évaluation en continu en suivant un ensemble équilibré d'indicateurs mesurant à la fois l'évolution des coûts et des avantages de la réglementation.

## Conclusion et recommandations principales

- notre analyse portant sur la facturation interne et externe nous amène suggérer une amélioration des méthodes prévisionnelles utilisées par le distributeur ou encore la création de comptes de frais reportés pour corriger les écarts prévisionnels systématiques.
- nous considérons que la hausse de l'effectif (33 ETC) pour stabiliser le taux de réponse téléphonique doit être assumé par le distributeur;
- nous rejetons la modification proposée par le distributeur pour estimer le taux d'intérêt sur la dette d'Hydro-Québec pour 2010;
- nous requérons un meilleur suivi des prévisions de la base tarifaire avec un compte CFR pour traiter des écarts que cette surestimation créent sur le taux de rendement;
- nous proposons pour le CFR portant sur les coûts en combustibles, une réévaluation du solde du compte en début d'année témoin plutôt qu'en cours d'année de base afin de disposer des données les plus récentes et précises sur les coûts en combustible de l'année de base.
- pour l'allocation des coûts liés à la disposition des surplus postpatrimoniaux nous proposons de les répartir en fonction de la responsabilité de chaque catégorie de clients dans la baisse de la demande (déséquilibre offre-demande) en accord avec la LRÉ qui demande de tenir compte des risques propres à chaque clientèle pour fixer les tarifs;
- pour les bonis à la performance nous demandons pour cette période économique difficile qu'ils soient assumés par Hydro-Québec à même ses profits;
- nous formulons un certain nombre de critiques et changements pour le calcul des coûts évités et faisons diverses propositions pour améliorer le PGEE du distributeur;
- nous discutons d'ajustement des composantes tarifaires et demandons de tenir compte de la structure des coûts marginaux pour déterminer l'écart acceptable entre les deux prix d'énergie des tarifs D et DM, sous deux scénarios de hausse tarifaire;
- nous appuyons les 2 modifications visant les clients résidentiels proposées par le distributeur au règlement sur les conditions de service# mais proposons des améliorations aux conditions d'ajustement des factures au MVE.
- Enfin considérant les divers éléments de coûts que nous remettons en question, nous considérons que les tarifs de distribution ne devraient pas augmenter en 2010

Denis Falardeau  
ACEF de Québec