

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE LA RÉGIE**

1. **Références :**
- (i) Pièce B-1, HQD-1, document 1, page 36;
 - (ii) Pièce B-1, HQD-1, document 2, page 16;
 - (iii) Rapport annuel 2008 d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur), pièce HQD-7, document 3, pages 8 et 11.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur mentionne que « *Somme toute, les clients sont satisfaits de la qualité de l'onde [...]* ».

À la référence (ii), il est mentionné que « *Le Distributeur reçoit peu de plaintes et de réclamations au niveau de la continuité du service, ce qui permet de conclure à l'absence de réels problèmes à cet égard.* »

À la page 11 de la référence (iii), la définition de la cause de plainte *Réseau et entretien* se lit comme suit :

« *Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité, la fiabilité du réseau, la continuité du service d'électricité ainsi que le mesurage de l'électricité.*

Les principaux motifs évoqués sont les interruptions planifiées, les équipements défectueux, l'émondage, les travaux d'entretien, la fréquence des pannes ou les variations de tension et les délais de rétablissement des pannes ou de réalisation des travaux. » [nous soulignons]

Le tableau 7 à la page 8 de la référence (iii) présente le nombre de plaintes par cause et par secteur de consommation.

Demandes :

- 1.1 Veuillez indiquer le nombre de plaintes et/ou demandes de réclamation reçues à chaque année au cours des dix dernières années en lien avec :

1.1.1 la qualité de l'onde, si possible en précisant la nature du défaut;

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de l'information permettant d'examiner les plaintes reçues relatives à la qualité de l'onde selon la nature du défaut. Il ne dispose pas non plus de statistiques sur les réclamations liées à un problème de qualité de l'onde.

Le tableau R-1.1.1 présente le nombre de plaintes reçues relativement à la qualité de l'onde.

**TABLEAU R-1.1.1
NOMBRE DE PLAINTES LIÉES À LA QUALITÉ DE L'ONDE**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Plaintes QO	N/D	35	36	23	25	32	23	18	9	14
Total des plaintes	7156	4577	4601	4687	5097	5260	5594	4868	8883	5511
%		0,76%	0,78%	0,49%	0,49%	0,61%	0,41%	0,37%	0,10%	0,25%

1.1.2 les interruptions de service non liées à un défaut de paiement.

Réponse :

Le tableau R-1.1.2 présente le nombre de plaintes relatives aux interruptions de service.

**TABLEAU R-1.1.2
NOMBRE DE PLAINTES LIÉES AUX INTERRUPTIONS DE SERVICE**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
nombre de plaintes	720	443	446	446	541	703	723	420	552	434

Le Distributeur rappelle toutefois que, comme l'indique la note 3 du bas de la page 6 de la pièce HQD-1 document 1, « Les pannes et interruptions de service ne sont pas traitées dans ce document car cela ne fait pas partie de la qualité de l'onde. La continuité de service est considérée par la Régie dans le cadre des dossiers tarifaires (HQD-7, document 2 de la demande R-3708-2009, pages 8 à 11) et dans les rapports annuels (HQD-7, document 2 du Rapport annuel 2008) ».

1.2 Veuillez ventiler ce nombre de plaintes et/ou demandes de réclamation selon le type de résolution, tel que :

- correctif apporté au réseau du Distributeur;
- compensation financière versée par le Distributeur au client;
- correctif apporté aux installations du client;
- correctifs apportés à la fois au réseau du Distributeur et aux installations du client;
- absence de responsabilité invoquée par le Distributeur en vertu de l'article 4.1 des Conditions de service;
- etc.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de ces statistiques.

2. Référence : Pièce B-1, HQD-1, document 1, pages 35 et 36.

Préambule :

« De façon générale, la réduction des variations de tension est citée par les différentes clientèles comme une de leurs attentes. Cependant, les clients résidentiels classent cette attente parmi les dernières en ce qui a trait au rang d'importance (41^e sur 44). Les clientèles commerciales et d'affaires la situent dans la deuxième moitié de leurs attentes (25^e et 18^e respectivement sur 36). Cette attente est plus importante pour les clients d'affaires et, dans une moindre mesure, pour les clients commerciaux que pour les clients résidentiels. [...]

Les clients sont en général satisfaits des efforts du Distributeur pour réduire les variations de tension. [...]

Les grandes entreprises évaluent annuellement la qualité de l'alimentation lors de réunions, dites de partenariat qualité. Leur satisfaction à l'égard de la qualité de l'onde se maintient à un niveau très élevé.

L'appréciation de cette catégorie de clients n'est pas seulement influencée par le nombre de perturbations ressenties mais aussi par l'information et le soutien offerts par le Distributeur à ce chapitre. »

Demandes :

2.1 Veuillez produire l'évaluation quantitative ou le résultat obtenu pour chacune des 44 attentes de la clientèle résidentielle.

Réponse :

Les résultats obtenus pour l'ensemble des attentes de la clientèle résidentielle, incluant trois attentes de nature corporative¹ pour les années 2008 et 2009 pour les processus « Services à la clientèle », « Distribuer », « Approvisionner » et « Autres processus » figurent aux tableaux R-2.1. Seules les attentes relatives au processus « Distribuer » touchent spécifiquement à la qualité de la tension.

¹ Une attente sur la contribution à la vie sociale (45^e rang), une sur l'image (46^e rang) et une sur les exportations d'électricité (47^e rang).

**TABLEAUX R-2.1
ATTENTES DES CLIENTS RÉSIDENTIELS PAR PROCESSUS**

rang		Attentes Clientèle résidentielle - processus SALC	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
2	2	(p) Traiter tous les clients de manière juste et équitable	9,28	7,3	7,2
4	4	(p) Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins	9,23	7,4	7,3
8	6	Offrir des services dans la langue du client	9,15	8,2	8,2
9	12R	(p) Répondre au téléphone rapidement, efficacement et avec courtoisie	8,93	7,4	7,3
14	15	(p) Offrir des tarifs bas	8,84	6,1	6,1
17	16	(p) Offrir des programmes et rabais pour l'économie d'énergie	8,83	7,4	7,3
19	18	(p) Envoyer des factures exactes, basées sur la consommation réelle	8,82	7,7	7,5
16	19	Régler les demandes rapidement et assurer le suivi	8,80	7,4	7,2
23	20	Ne pas imposer de frais pour ouvert./modif. de dossier ou demande d'alimentation	8,80	6,6	6,4
21	24	Offrir des conseils et des informations pour favoriser les économies d'énergie	8,64	7,9	7,8
29	28	Aider à comprendre la consommation d'électricité	8,43	7,3	7,3
28	30	Aider à comprendre la facture	8,38	7,5	7,4
36	33	Offrir des modalités de paiement	8,29	8,2	8,1
32	36	Offrir un service de vérification des installations électriques du client	8,13	non mesurée	
39	37	Être plus humain et flexible avec les clients en difficulté de paiement	8,10	7,0	7,0
37	38	Participer à la recherche et développement d'accessoires ou produits électriques	8,00	7,4	7,4
40	39R	Offrir des tarifs variables selon la demande d'électricité (heure ^{et/ou} température)	7,99	n/m	7,1
41	40	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,98	8,0	8,0
42	44	Accréditer des fournisseurs de services et certifier des produits	7,68	n/m	7,3
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹				7,43	7,33

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
(p) Attente prioritaire 2009.

**Réponses à la demande de renseignements n°1
de la Régie**

rang		Attentes	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
		Clientèle résidentielle - processus Distribuer			
1	1	(p) S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	9,38	7,6	7,7
3	3	(p) Réparer les pannes rapidement	9,26	7,8	7,8
6	7	(p) Respecter la propriété des clients lors des travaux	9,10	7,7	7,6
7	8	(p) Utiliser des moyens fiables pour mesurer la consommation d'électricité chez les clients	9,03	7,7	7,5
11	9	(p) Informer rapidement et correctement en cas de pannes	8,98	7,4	7,3
15	10	(p) S'assurer qu'il n'y ait pas de panne	8,98	7,9	7,9
10	11	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités ⁽ⁱ⁾	8,95	7,2	7,1
12	13	Avoir un plan d'urgence et informer le public sur les façons de se préparer	8,87	7,1	7,2
13	14	(p) Aviser à l'avance des interruptions planifiées	8,86	7,4	7,4
19	18	Envoyer des factures exactes, basées sur la consommation réelle	8,82	7,7	7,5
20	22	Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	8,72	7,6	7,6
24	25	Faire de la prévention/ sensibilisation sur sécurité et dangers de l'électricité	8,62	7,8	7,8
26	26	Fournir de l'aide, des conseils et des modes alternatifs d'alimentation lors de pannes prolongées	8,59	7,2	7,1
30	31	Informar sur la prévention des dommages aux appareils électriques causés par les pannes et variations de tension	8,32	7,1	7,1
34	32	Améliorer les pratiques d'émondage (élagage)	8,30	7,7	7,6
38	41	Réduire les variations de tension	7,88	8,0	8,1
43	42	Enfourer les fils électriques	7,79	7,1	7,1
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹			7,54	7,49	

⁽ⁱ⁾ Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.

(p) Attente prioritaire 2009.

rang		Attentes	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
		Clientèle résidentielle – processus Approvisionner			
5	5	(p) S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir ⁽ⁱ⁾	9,23	7,8	7,8
10	11	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités ⁽ⁱ⁾	8,95	7,2	7,1
---	43N	Offrir la possibilité aux clients de produire de l'électricité pour leurs besoins (autoproduction)	7,78	n/m	6,6
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹			7,50	7,19	

⁽ⁱ⁾ Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.

(p) Attente prioritaire 2009.

**Réponses à la demande de renseignements n°1
de la Régie**

rang		Attentes	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
		Clientèle résidentielle - autres processus			
1	1	(p) S'assurer que les installations d'Hydro-Québec soient sécuritaires	9,38	7,6	7,7
5	5	(p) S'assurer qu'on ne manquera pas d'électricité dans l'avenir ⁽ⁱ⁾	9,23	7,8	7,8
10	11	(p) Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités ⁽ⁱ⁾	8,95	7,2	7,1
14	15	Offrir des tarifs bas	8,84	6,1	6,1
18	17	Se préoccuper des effets des champs électriques et magnétiques sur la santé	8,82	6,6	6,5
22	21	Aider au développement économique du Québec ⁽ⁱ⁾	8,75	7,9	7,9*
25	23	Faire de la recherche pour développer et utiliser de nouvelles sources d'énergie ⁽ⁱ⁾	8,69	7,0	6,9
27	27	Avoir plus de transparence dans la gestion ⁽ⁱ⁾	8,45	6,2	6,0
31	29	Aider au développement économique des régions ⁽ⁱ⁾	8,42	7,3	7,2
33	34	Informar la population sur l'utilisation qui est faite des sommes perçues	8,22	6,2	6,1
35	35	Améliorer l'organisation et la gestion ⁽ⁱ⁾	8,14	7,2	7,0
40	39R	Offrir des tarifs variables selon la demande d'électricité (heure et/ou température)	7,99	n/m	7,1
44	45	Contribuer à la vie sociale et communautaire (commandites, dons) ⁽ⁱ⁾	7,64	7,0	7,1
45	46	Améliorer l'image (opinion à l'égard d'Hydro-Québec)	7,12	7,7	7,5
46	47	Exporter de l'électricité ¹	6,65	70%	71%

⁽ⁱ⁾ Attentes évaluées en tant que composantes de l'image. La question : « Je vais maintenant vous lire une série de caractéristiques. Pour chacune d'elles, j'aimerais que vous m'indiquiez votre perception sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'H-Q ne possède pas du tout cette caractéristique et 10 signifie qu'elle la possède totalement. »

¹ La note de satisfaction de cette attente correspond au pourcentage de la population en accord avec l'exportation d'électricité.

(p) Attente prioritaire 2009.

2.2 Veuillez produire l'évaluation quantitative ou le résultat obtenu pour chacune des 36 attentes des clientèles commerciale et d'affaires.

Réponse :

Les résultats obtenus pour l'ensemble des attentes de la clientèle commerciale-agricole et ceux de la clientèle affaires, incluant des attentes de nature corporative² pour les années 2008 et 2009 pour les processus « Services à la clientèle », « Distribuer », « Approvisionner » et « Autres processus » figurent aux tableaux suivants. L'évaluation portant sur la qualité de la tension ne se reflète que dans le processus « Distribuer ».

² Ces attentes portent sur l'image de l'entreprise ainsi que sur les exportations d'électricité et du savoir faire.

**TABLEAUX R-2.2-A
ATTENTES DE LA CLIENTÈLE COMMERCIALE-AGRICOLE PAR PROCESSUS**

rang		Attentes	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
		Clientèle commerciale-agricole - processus SALC			
2	1	(p) Traiter les clients avec respect et compréhension	9,47	7,7	7,4
1R	2	(p) S'assurer que la facturation soit exacte (facture et relève)	9,45	8,0	7,7
5	4	(p) Traiter tous les clients de façon juste et équitable	9,41	7,6	7,4
8	8	(p) Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,19	7,4	7,2
16	11	(p) Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	9,08	7,6	7,5
9	13	(p) Savoir où appeler et obtenir une réponse rapide et efficace	9,04	7,4	7,2
12	14	Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	9,04	7,5	7,3
20	18	Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients	8,79	7,4	7,2
19	19	Avoir des orientations claires et cohérentes	8,74	7,4	7,2
18	20	S'impliquer en recherche de nouvelles technologies	8,71	7,7	7,6
21	21	Donner des conseils et intervenir pour favoriser les économies d'énergie	8,67	7,7	7,3
28	26	Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie	8,39	7,1	7,0
27R	27	Offrir des tarifs ajustés aux particularités des clients	8,36	6,8	6,6
30	29	Donner conseils et infos pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation	8,28	7,6	7,4
29	31	Avoir des relations d'affaires personnalisées et suivies avec ses clients	8,08	7,1	6,8
32	32	Avoir une politique de dépôt et de frais de branchement souple (abonnement)	8,02	7,1	6,9
33	34	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	7,89	8,3	8,1
---	35N	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,31	n/m	7,8
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹			7,50	7,31	

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
(p) Attente prioritaire 2009.

rang		Attentes	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
		Clientèle commerciale-agricole - processus Distribuer			
1R	2	(p) S'assurer que la facturation soit exacte (facture et relève)	9,45	8,0	7,7
4	3	(p) S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,43	8,1	8,0
3	5	(p) Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau	9,37	7,9	7,8
6	6	(p) Aviser à l'avance et consulter le client lors d'interruptions planifiées	9,22	7,6	7,5
10	9	(p) Assurer une fiabilité presque parfaite	9,17	8,2	8,1
11	10	(p) Informer rapidement et correctement de la durée des pannes	9,12	7,5	7,5
15	12	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	9,05	7,7	7,5
12	14	Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	9,04	7,5	7,3
13	15	Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	9,03	7,9	7,9
14	17	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,80	7,1	7,0
22	23	Utiliser des compteurs faciles à comprendre	8,58	7,1	6,8
23	24	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	8,55	8,0	7,8
25	25	Réduire les fluctuations de tension	8,39	7,9	7,9
26	28	Dédommager les clients à la suite des pannes et des fluctuations de courant	8,35	6,0	5,8
34	36	Enfouir les fils électriques	7,28	7,0	6,9
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹			7,58	7,45	

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
(p) Attente prioritaire 2009.

**Réponses à la demande de renseignements n°1
de la Régie**

rang		Attentes	Import.	Satisfaction	
08	09			année 2008	année 2009
		Clientèle commerciale-agricole - processus Approvisionner			
7	7	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,21	8,0	7,8
15	12	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	9,05	7,7	7,5
---	33N	Offrir la possibilité aux clients de produire de l'électricité pour leurs besoins (autoproduction)	7,93	n/m	6,9
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹				7,82	7,42

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
(p) Attente prioritaire 2009.

rang		Attentes	Import.	Satisfaction	
08	09			année 2008	année 2009
		Clientèle commerciale-agricole - autres processus			
7	7	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,21	8,0	7,8
8	8	Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,19	7,4	7,2
15	12	(p) Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	9,05	7,7	7,5
17	16	Aider au développement économique du Québec	8,87	7,9	7,7
19	19	Avoir des orientations claires et cohérentes	8,74	7,4	7,2
24	22	Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions	8,62	7,0	6,8
31	30	Améliorer l'organisation et la gestion	8,21	7,2	6,8
36	37	Exporter de l'électricité et du savoir-faire	7,25	7,5	7,5
35	38	Améliorer l'image	7,16	7,5	7,2

(p) Attente prioritaire 2009.

**TABLEAUX R-2.2-B
ATTENTES DE LA CLIENTÈLE AFFAIRES PAR PROCESSUS**

rang		Attentes Clientèle d'affaires - processus SALC	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
1R	1	(p) S'assurer que la facturation soit exacte (facture et relève)	9,61	8,0	7,9
6	3	(p) Traiter les clients avec respect et compréhension	9,46	7,5	7,5
5	7	(p) Traiter tous les clients de façon juste et équitable	9,35	7,4	7,5
12	9	(p) Savoir où appeler et obtenir une réponse rapide et efficace	9,27	7,1	7,2
10	12	(p) Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,22	7,4	7,5
13R	13	Avoir une tarification simple basée sur la consommation réelle	9,22	7,2	7,3
14	14	Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	9,20	7,3	7,2
16	15	(p) Assurer une tarification optimale aux clients	9,14	7,0	7,1
18	17	(p) Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	8,92	7,4	7,5
19	19	(p) Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients	8,79	7,0	7,1
21R	20	Donner des conseils pour favoriser les économies d'énergie	8,77	7,0	7,3
23	21	Offrir des subventions pour des projets et des équipements en économie d'énergie	8,72	6,7	7,1
20R	22	Offrir des tarifs ajustés aux particularités des clients	8,71	6,7	6,9
25	24	S'impliquer en recherche de nouvelles technologies	8,68	7,5	7,6
26	25	Avoir des orientations claires et cohérentes	8,61	7,1	7,2
27	28	Donner des conseils et des outils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation	8,39	7,3	7,4
31	31	Offrir des relations d'affaires personnalisées c'est-à-dire avoir un représentant commercial attitré	7,98	6,5	6,9
32	32	Avoir une politique de dépôt et de frais de branchement souple (abonnement)	7,83	6,7	7,0
---	33N	Favoriser l'utilisation d'Internet pour l'obtention d'information et de services	7,77	n/m	8,0
33	35	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	7,31	7,8	8,0
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹			7,20	7,37	

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
(p) Attente prioritaire 2009.

**Réponses à la demande de renseignements n°1
de la Régie**

rang		Attentes	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
		Clientèle d'affaires - processus Distribuer			
1R	1	(p) S'assurer que la facturation soit exacte (facture et relève)	9,61	8,0	7,9
2	2	(p) Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau	9,56	7,6	7,6
4	4	(p) Aviser à l'avance et consulter le client lors d'interruptions planifiées	9,45	7,3	7,4
3	5	(p) S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,39	7,8	8,0
8	6	(p) Assurer une fiabilité presque parfaite du réseau	9,38	7,9	8,0
11	8	(p) Informer rapidement et correctement de la durée des pannes	9,30	7,1	7,4
9	10	Respecter les délais annoncés lors d'interruptions planifiées	9,25	7,7	7,8
14	14	(p) Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	9,20	7,3	7,2
17	16	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	8,92	7,7	7,7
22	18	Réduire les fluctuations de tension	8,81	7,6	7,6
15	23	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,68	6,7	6,9
24	26	Dédommager les clients à la suite des pannes et des fluctuations de courant	8,51	4,9	5,2
28	30	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	8,28	7,3	7,5
35	36	Enfourer les fils électriques	7,13	6,0	6,6
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹			7,22	7,38	

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
(p) Attente prioritaire 2009.

rang		Attentes	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
		Clientèle d'affaires - processus Approvisionner			
7	11	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,24	7,8	7,8
17	16	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	8,92	7,7	7,7
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC)¹			7,72	7,75	

¹ Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.
(p) Attente prioritaire 2009.

rang		Attentes	Satisfaction		
08	09		Import. 2009	année 2008	année 2009
		Clientèle d'affaires - autres processus			
7	11	(p) Planifier l'approvisionnement en électricité pour répondre aux besoins des Québécois	9,24	7,8	7,8
10	12	Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,22	7,4	7,5
17	16	(p) Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	8,92	7,7	7,7
26	25	Avoir des orientations claires et cohérentes	8,61	7,1	7,2
29	27	Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions	8,45	7,0	7,0
30	29	Améliorer l'organisation et la gestion	8,29	6,7	6,8
34	34	Exporter de l'électricité et du savoir-faire	7,40	7,7	7,8
36	37	Améliorer l'image	7,01	7,4	7,4

(p) Attente prioritaire 2009.

2.3 Veuillez produire l'évaluation quantitative de la satisfaction des grandes entreprises à l'égard de la qualité de l'onde.

Réponse :

La satisfaction des clients grande entreprise à l'égard de la qualité de l'onde se situe à 9,05 sur 10 en 2009.

- 2.4** Veuillez préciser la méthode d'évaluation annuelle de la qualité de l'alimentation lors des réunions de partenariat qualité entre les grandes entreprises et le Distributeur.

Réponse :

L'évaluation est réalisée lors de sessions de partenariat qualité tenues périodiquement chez les clients avec les représentants d'Hydro-Québec concernés par le réseau de transport et de distribution. Les différents sujets de l'évaluation sont discutés et la note retenue fait l'objet d'un consensus.

- 3. Références :**
- (i) Pièce B-1, HQD-1, document 1, pages 31 et 41;
 - (ii) *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport d'Hydro-Québec*, 15 juin 1999, page 19;
 - (iii) *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec*, février 2001, page 26.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur réfère aux documents intitulés *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par le réseau de transport d'Hydro-Québec* et *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec*.

Dans la section *Méthode d'évaluation* de chacune des caractéristiques de l'onde électrique présentées dans ces documents, le lecteur est référé aux documents suivants :

- (a) *Méthodes de mesure des caractéristiques et cibles de qualité de tension*, rapport IREQ-99-220. Déc. 1999; [document cité à la référence (ii)];
- (b) *Méthodes de mesures des caractéristiques et cibles de qualité de tension fournie par le réseau d'Hydro-Québec*. IREQ, 1^{er} Décembre 2000. [document cité à la référence (iii)].

Demande :

3.1 Veuillez déposer les documents (a) et (b) cités au préambule.

Réponse :

Les deux documents demandés sont deux versions d'un même rapport de recherche (IREQ-99-220) : la version initiale de décembre 1999 et la version révisée au 1^{er} décembre 2000.

La version du rapport IREQ-99-220 du 1^{er} décembre 2000 est jointe en annexe.

4. **Références :**
- (i) Pièce B-1, HQD-1, document 1, pages 13 à 15;
 - (ii) *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec*, février 2001, pages 3 et 12.

Préambule :

Le document de la référence (i) comporte notamment les deux sections suivantes :

- Section 3.3.1.1 Tension en régime permanent, dans laquelle sont indiquées les limites de tension en conditions normales d'exploitation et en conditions marginales d'exploitation;
- Section 3.3.1.2 Fréquence en condition normale d'exploitation.

La page 3 de la référence (ii) présente la définition des conditions habituelles d'exploitation qui se lit comme suit :

« Conditions permettant de répondre à la demande de la charge, aux manœuvres d'exploitation et à l'élimination normale des défauts par l'entremise des systèmes de protection automatique, en l'absence de cas de force majeure, de conditions exceptionnelles ou de conditions provisoires d'alimentation. »

À la page 12 de la référence (ii), il est mentionné que la tension neutre-terre peut atteindre momentanément des valeurs plus élevées dans un « *mode perturbé* ».

Demandes :

4.1 Veuillez indiquer la distinction que fait le Distributeur entre une « *condition normale d'exploitation* » et le « *régime permanent* ».

Réponse :

La tension en régime permanent est la caractéristique de la tension qui est couverte à la section 3.3.1.1 de la pièce HQD-1, document 1. L'expression « régime permanent » est utilisée par opposition à « régime transitoire » comme par exemple lors de creux de tension ou de surtensions transitoires. La tension en régime permanent est la valeur efficace de la tension évaluée sur une longue période par rapport aux phénomènes transitoires sur la base des périodes d'intégration de 10 minutes utilisées généralement.

Les « conditions normales d'exploitation » sont définies dans l'article 2.3 a) de la norme CAN3-C235-F83 (C2006). Elles s'appliquent spécifiquement aux deux séries de limites pour la basse tension définies dans cette norme et indiquent les actions à prendre et le degré d'urgence.

De façon plus précise, la norme CAN3-C235-F83 (C2006) définit ainsi les conditions normales d'exploitation : « *Si la tension se situe dans les limites prévues dans cette norme, aucune amélioration ou mesure corrective n'est requise. On reconnaît toutefois que des situations spéciales pourraient exiger un contrôle plus serré de la tension, mais de tels cas sortent du domaine d'application de cette norme.* »

- 4.2 Veuillez confirmer que les « conditions habituelles d'exploitation » correspondent aux « conditions normales d'exploitation ». Dans la négative, veuillez préciser ce qui les distingue.

Réponse :

Ces deux définitions ne sont pas équivalentes car les « conditions normales d'exploitation » ne font référence qu'aux conditions indiquées dans l'article 2.3 a) de la norme CAN3-C235-F83 (C2006) et ne s'appliquent qu'au réseau basse tension (voir la réponse à la question 4.1), alors que les « conditions habituelles d'exploitation » définies dans les deux documents présentant les caractéristiques et cibles de la qualité de la tension fournie par les réseaux s'appliquent aux conditions de l'ensemble du réseau.

Le Distributeur réalise qu'une coquille s'est glissée à la section 3.3.1.2 de la pièce HQD-1, document 1. En effet, le titre de la section devrait se lire « Fréquence en conditions normales habituelles d'exploitation ». De plus, à la ligne 24 de la page 15, la phrase devrait se lire « Dans les conditions normales habituelles d'exploitation ... » et la concordance

nécessaire devrait être faite dans le tableau 2 de la page 23. Le Distributeur dépose, concurremment aux réponses aux demandes de renseignements, les pages révisées de la pièce HQD-1, document 1.

- 4.3 Veuillez préciser les balises ou définir une « *condition marginale d'exploitation* », une « *condition provisoire d'alimentation* » et un « *mode perturbé* ». Précisez les distinctions, le cas échéant, entre ces termes.

Réponse :

Les « *conditions marginales d'exploitation* » sont définies ainsi à l'article 2.3 b) de la norme CAN3-C235-F83 (C2006) et ne s'appliquent qu'au réseau basse tension : « *Si la tension se situe hors des limites prévues pour des conditions normales d'exploitation, mais se maintient dans les limites indiquées pour des conditions marginales d'exploitation, cette norme prescrit des améliorations ou des mesures correctives planifiées fondées sur un programme défini, sans qu'il y ait nécessairement urgence. Si la tension se situe hors des limites indiquées pour des conditions marginales d'exploitation, des améliorations doivent être apportées ou des mesures correctives doivent être prises d'urgence. Le degré d'urgence dépend de plusieurs facteurs tels que la localisation et la nature de la charge ou du circuit en cause, le degré d'écart par rapport aux tensions normales et sa durée, etc.* »

Une « *condition provisoire d'alimentation* » est une configuration temporaire du réseau parfois nécessaire pour permettre notamment la réalisation d'un projet ou d'une réfection majeure.

Un « *mode perturbé* » est un état transitoire de l'onde électrique lors de perturbations tels un court-circuit à la terre ou des manœuvres monopolaires.

5. **Références :**
- (i) Pièce B-1, HQD-1, document 1, pages 5 et 6;
 - (ii) Pièce B-1, HQD-1, document 1, page 23;
 - (iii) *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec*, février 2001;
 - (iv) Dossier R-3535-2004 Phase 2, pièce A-6.16, norme E.21-13 du Distributeur, pages 29 et 30;
 - (v) Pièce B-1, HQD-1, document 1, pages 39 et 40.

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur rappelle ses obligations relatives à la qualité de l'onde :

« [...] *Hydro-Québec conçoit, construit, met en service, protège, utilise et entretient son réseau électrique afin de fournir un service d'électricité dont les caractéristiques sont satisfaisantes pour la clientèle.* » [nous soulignons]

À la même référence, le Distributeur souligne que :

« [...] *la question de la qualité de l'onde est d'une grande complexité technique et implique un nombre important de caractéristiques électriques différentes. Ainsi, la deuxième partie présente les différentes caractéristiques du produit livré qui prennent notamment la forme de cibles appliquées par le Distributeur dans la conception et l'exploitation de son réseau.* » [nous soulignons]

Le tableau de la référence (ii) présente la synthèse des caractéristiques de l'onde électrique ainsi que les effets possibles de leurs variations. Certaines de ces caractéristiques :

- peuvent être contrôlées en temps réel (tension en régime permanent et fréquence en condition normale d'exploitation);
- peuvent être contrôlées à la conception (déséquilibre de tension, tensions harmoniques, papillotement et variations rapides de tension);
- sont reliées à des perturbations aléatoires.

Ces caractéristiques de l'onde font l'objet de cibles [références (iii)] et de normes internes à Hydro-Québec [référence (iv)].

En ce qui a trait à la codification d'un niveau de qualité de l'onde, le Distributeur est d'avis que :

« *L'intégration formelle dans les Conditions de service d'un niveau de qualité de l'onde prédéterminé [...] pourrait même obliger le Distributeur à effectuer des investissements importants à certains endroits du réseau alors que les niveaux de perturbation n'ont pas d'impacts réels sur des clients ou sur le réseau. Elle pourrait également conduire le Distributeur à exiger, des clients qui causent des perturbations, des investissements importants pour corriger une situation qui pourrait ne pas avoir d'impacts véritables sur les autres clients.* » [référence (v)]

Demandes :

- 5.1** Veuillez expliquer en quoi le fait de codifier les cibles déjà respectées par le Distributeur pour les différentes caractéristiques de la qualité de l'onde, auxquelles pourrait être ajoutée une marge de manœuvre (par exemple en codifiant une plage de fréquence de $\pm 0,6$ Hz alors que la plage normalement rencontrée est de $\pm 0,2$ Hz – annexe B de la référence (iii)), pourrait conduire à des investissements importants.

Réponse :

Le Distributeur n'est pas favorable à la codification de normes en matière de qualité de l'onde, comme il l'explique dans la preuve. Les éléments suivants l'amènent notamment à cette position :

- Investissements inutiles à certains endroits sur le réseau où les niveaux de perturbations n'ont aucun impact ;
- Perte de souplesse en général et perte de marge de manœuvre nécessaire pour faire face à l'évolution de la technologie ;
- Exigence d'investissement de la part des clients qui perturbent le réseau de basse ou moyenne tension, sans impact véritable sur les autres clients, et ultimement, interruption de service ;
- Aucun besoin de la clientèle.

Le Distributeur rappelle que le document *Caractéristiques et cibles de qualité de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec* n'a pas été préparé dans le but d'être codifié dans la réglementation. La transformation de cibles en contraintes à respecter nécessiterait des études approfondies afin de déterminer les impacts financiers prévisibles pour le Distributeur selon les différents niveaux de contraintes souhaitées.

La publication de ce document témoigne de la volonté du Distributeur d'informer sa clientèle dans le cadre d'une approche souple. Le Distributeur fait office de leader au Canada dans ce domaine. L'approche actuelle du Distributeur s'inscrit dans la volonté de la Régie de favoriser l'allègement réglementaire. La codification de normes supplémentaires relativement à la qualité de l'onde requerrait un processus complexe d'analyse et serait plus lourd à administrer.

Comme le Distributeur le mentionne dans la preuve, la codification de règles précises comme celles proposées dans les questions 5.1 et 5.2 l'obligerait à se prémunir davantage contre toute fluctuation sans que cela ait nécessairement un quelconque impact sur la satisfaction des besoins des clients. Dans certains cas, le Distributeur pourrait même devoir intervenir pour interrompre le service de clients qui causeraient des perturbations ayant pour effet d'empêcher le Distributeur de respecter une norme dorénavant inscrite aux *Conditions de service*.

En outre, le Distributeur estime que l'ajout de règles formelles aux *Conditions de service d'électricité* doit répondre à un besoin et être utile aux parties. L'ajout de règles générales comme celles proposées dans les questions 5.1 et 5.2 n'aura vraisemblablement aucun effet positif pour les clients ni pour le Distributeur.

La norme CAN3-C235-F83 (C2006) est la référence au Canada en matière de qualité de l'onde qui permet de répondre aux besoins généraux des clients. Ainsi, les appareils fonctionnant à l'électricité doivent être conçus pour être alimentés par de l'électricité dont les caractéristiques peuvent varier selon les termes de la norme. Aussi, plusieurs autres normes du CSA font référence à la norme CAN3-C235-F83 (C2006). L'ajout de normes dans les conditions de service du Distributeur n'aurait aucun impact sur la conception des appareils utilisés par les clients, mais pourraient engendrer des coûts pour le Distributeur.

Seul un petit nombre de clients de moyenne et de grande puissance sont susceptibles d'être intéressés par une telle codification de règles. Dans ce contexte, l'approche actuelle du Distributeur, souple et adaptée à chaque situation particulière, permet de rencontrer les besoins de ces clients. Le Distributeur estime qu'une telle approche est supérieure à celle de la codification de règles générales.

5.2 Plus précisément, veuillez évaluer les impacts pour le Distributeur, le cas échéant, de codifier chacune des caractéristiques suivantes de l'onde électrique :

5.2.1 Fréquence : Dans les conditions normales d'exploitation, la fréquence du réseau principal est maintenue entre 59,4 Hz et 60,6 Hz pendant au moins 99 % du temps sur une période d'une semaine. La fréquence est mesurée sur des intervalles de temps d'intégration de 12 cycles consécutifs; [page 22 de la référence (iii)] ;

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

5.2.2 Tension de neutre : Dans les conditions habituelles d'exploitation, 95 % des valeurs efficaces de la tension de neutre, mesurées sur des intervalles de temps d'intégration de 10 minutes pendant une période d'une semaine, n'excèdent pas 10 volts; [page 12 de la référence (iii)] ;

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

5.2.3 Déséquilibre de tension : Dans les conditions habituelles d'exploitation, le taux de déséquilibre de tension n'excède pas 3 % au point de livraison pendant 95 % du temps sur une période d'une semaine. La valeur efficace de la tension est mesurée sur des intervalles de temps d'intégration de deux heures; [page 17 de la référence (iii) et référence (iv)] ;

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

5.2.4 Tensions harmoniques : Dans des conditions habituelles d'exploitation, le taux d'harmonique total n'excède pas 8 % et les taux d'harmoniques individuelles n'excèdent pas les valeurs du tableau de la section 5.5.4 de la référence (iii) pendant 95 % du temps sur une période d'une semaine. La valeur efficace des tensions harmoniques est mesurée sur des intervalles de temps d'intégration de 10 minutes. Le taux d'harmonique total se calcule en considérant les 50 premiers rangs d'harmonique; [page 16 de la référence (iii)] ;

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

5.2.5 Papillotement : Dans les conditions habituelles d'exploitation, le niveau de papillotement lié aux variations rapides de la tension fournie est généralement inférieur à l'indice de papillotement de longue durée $Plt=1,0$ pendant 95 % du temps sur une période d'une semaine. L'indice de papillotement Plt est mesuré sur des intervalles de temps d'intégration de deux heures; [page 18 de la référence (iii)] ;

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

5.2.6 Variations rapides de tension : Dans les conditions habituelles d'exploitation, l'amplitude des variations rapides de tension n'excède pas 10 % de la tension nominale. La valeur efficace de la tension est mesurée sur des intervalles de temps d'intégration de trois secondes. [page 23 de la référence (iii)].

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1.

- 6. Références :**
- (i) Pièce B-1, HQD-1, document 1, page 37;
 - (ii) Hydro One Networks Inc., Distribution Customers, Conditions of Service, mars 2008, pages 34 et 35.

Préambule :

À propos d'Hydro One, le Distributeur rapporte, à la référence (i), que :

« L'entreprise indique qu'elle suit le « Good Utility Practice ». En outre, quelques paramètres de la qualité de l'onde sont identifiées par Hydro One dans son document « Conditions de service ». La Commission de l'énergie de l'Ontario indique également les valeurs de certains paramètres dans un document de référence intitulé Transmission system code, en particulier à l'annexe 2. »

Dans les conditions de service d'Hydro One à la référence (ii), l'obligation selon laquelle Hydro One doit suivre sa pratique en termes de cibles et normes de qualité de l'onde est codifiée. Les dispositions à cet égard se résument comme suit :

« 2.3.2 Power Quality

A. Standards and Guidelines for Power Quality

Hydro One shall follow Good Utility Practice in terms of its guidelines and standards for power quality where applicable but does not guarantee an unvaried voltage or frequency.

B. Voltage and Current Harmonics

[...] Hydro One will follow Good Utility Practice for establishing limits on harmonic current emissions and voltage distortions. The Customer shall ensure that the equipment at its facility does not generate harmonic currents that exceed acceptable industry practices.

C. Voltage Fluctuations and Flicker

Voltage fluctuations will normally be within the limits of the Hydro One voltage flicker curve, which is based on the GE Borderline of Irritability for incandescent lighting.

D. Frequency Fluctuations

In general, the frequency of AC power on the Distribution System is dictated by the supply frequency on the transmission system to which the Distribution System is connected.

E. Over-voltages

In general, Hydro One will follow Good Utility Practice to minimize the magnitude and extent of short-term over-voltages.

[...] » [nous soulignons]

Demande :

- 6.1** Veuillez commenter l'opportunité de codifier une obligation en regard de la qualité de l'onde du type de celle d'Hydro One.

Réponse :

Le concept de « Good Utility Practice » fait appel notamment aux notions de jugement et de raisonabilité et correspond aux pratiques qui sont généralement acceptées ou respectées par un nombre significatif de services publics au Canada ou en Amérique du nord. La définition complète est d'ailleurs reproduite par le Distributeur à la page 37 de la pièce HQD-1, document 1.

Or, l'approche actuelle du Distributeur intègre déjà un concept similaire à celui de la « Good Utility Practice » en plus d'ajouter une démarche d'accueil et d'accompagnement des clients. De plus, le Distributeur estime que cette approche est mieux définie et encadrée et donc supérieure à celle de la seule codification d'une règle générale faisant appel au jugement et à la raisonabilité.

D'une part, la norme CSA CAN3-C235-F83 (C2006) est intégrée aux *Conditions de service d'électricité* et est donc contraignante pour le Distributeur. Cette norme prévoit des plages de tension par rapport à la tension nominale à partir desquelles s'appliquent les notions de « conditions normales d'exploitation » et de « conditions marginales d'exploitation ». Des améliorations ou mesures correctives doivent être apportées selon un programme défini ou en urgence, selon le cas. Selon le texte de la norme, la détermination du caractère d'urgence fait appel à des facteurs comme la localisation, la nature de la charge ou du circuit en cause, le degré d'écart et la durée. Inévitablement, les notions de jugement et de caractère raisonnable entrent en ligne de compte lorsqu'il s'agit de statuer sur le degré d'urgence d'une situation.

D'autre part, le document « Caractéristiques et cibles de la tension fournie par les réseaux moyenne et basse tension d'Hydro-Québec » présente l'ensemble des éléments affectant la qualité de l'onde afin d'informer la clientèle des cibles visées par le Distributeur. Le document explique les nombreuses sources des perturbations, notamment les équipements utilisés par les clients. Dans ce contexte,

l'approche d'accompagnement actuellement en vigueur chez le Distributeur présente la souplesse requise pour maintenir la qualité de l'onde à un niveau approprié.

MODALITÉS APPLICABLES AUX MANQUEMENTS

7. Référence : Pièce B-1, HQD-1, document 2, page 20.

Préambule :

Le Distributeur soumet que :

« Insérer dans les Conditions de service des modalités précises de la nature d'une sanction pourrait avoir pour conséquence de forcer le Distributeur à prioriser certaines activités au détriment d'autres qui pourraient être plus urgentes ou répondre à des préoccupations des clients. Cette priorisation pourrait donc, dans certaines circonstances, ne pas se traduire par une amélioration du service fourni à la clientèle, mais plutôt par un alourdissement de la charge de travail et une augmentation des coûts ainsi que par une diminution de la qualité d'autres services fournis. » [nous soulignons]

Demande :

7.1 Veuillez indiquer les circonstances dans lesquelles la codification d'une sanction liée à une obligation actuellement stipulée aux Conditions de service pourrait occasionner :

7.1.1 une augmentation des coûts;

Réponse :

Dans le cadre des audiences tenues le 24 mai 2007 à la phase II du dossier R-3535-2004 (page 63 des notes sténographiques), le Distributeur faisait valoir, à titre d'exemple, que la codification d'une obligation de raccorder un client à l'intérieur d'un délai prédéfini, aurait pour effet de forcer le Distributeur à prioriser cette charge de travail au détriment d'autres charges et à disposer des ressources nécessaires en tout temps pour faire face à la demande. Une telle obligation aurait inévitablement pour impact de limiter la capacité du Distributeur à agir de manière efficiente. Le fait de prioriser une charge de travail plutôt qu'une autre a nécessairement pour effet de diminuer la qualité d'autres services pour lesquels aucune sanction n'est prévue.

Bien que l'analyse du Distributeur ait porté sur l'imposition de délais de raccordement dans les *Conditions de service*, le Distributeur considère

que dans la majorité des cas, la codification d'une obligation aurait des conséquences similaires.

7.1.2 une diminution de la qualité d'autres services.

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.1.1.