

**CONTEXTE, OBJECTIFS ET ORIENTATIONS DE LA  
DEMANDE TARIFAIRE DU DISTRIBUTEUR  
2011-2012**



**Table des matières**

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>2. MAINTIEN DES TARIFS .....</b>	<b>5</b>
<b>3. EFFICIENCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR .....</b>	<b>9</b>
<b>4. EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE .....</b>	<b>12</b>
<b>5. CLIENTÈLE À FAIBLE REVENU .....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE - OBJECTIFS CORPORATIFS D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION POUR LES ANNÉES 2009 ET 2010 .....</b>	<b>15</b>



## **1. INTRODUCTION**

1 Pour l'année tarifaire 2011-2012, le Distributeur propose le maintien des tarifs actuels,  
2 ceux-ci permettant la récupération des revenus requis pour 2011.

3 Le présent dossier témoigne du succès des actions déployées par le Distributeur en vue  
4 de la réalisation de ses orientations stratégiques. En effet, la Régie est à même de  
5 constater que la qualité du service du Distributeur s'améliore en même temps que son  
6 efficience, comme l'illustrent ses principaux indicateurs.

7 À cet égard, l'éventualité d'importants départs à la retraite se présente au Distributeur, à  
8 la fois comme un défi de s'assurer qu'il disposera d'une relève compétente lui  
9 permettant de réaliser ses objectifs d'affaires au cours des prochaines années mais  
10 également comme une opportunité d'affaires pour réaliser des gains d'efficience se  
11 matérialisant par le non remplacement de personnel nouvellement retraité.

12 Également en conformité avec ses orientations stratégiques, le Distributeur a développé,  
13 au fil des années, plusieurs outils lui offrant davantage de flexibilité à l'égard de la  
14 gestion de son portefeuille d'approvisionnements, dans un contexte marqué par des  
15 surplus énergétiques importants. Encore cette année, ces outils contribueront à des  
16 économies importantes de coûts d'approvisionnements dont l'ensemble des clients  
17 québécois pourront bénéficier.

18 Enfin, le contexte économique rend encore plus pertinentes les actions du Distributeur  
19 visant à permettre à ses clients de réaliser des projets d'efficacité énergétique de même  
20 que celles visant à offrir un support concret à la clientèle à faible revenu. Par les  
21 investissements prévus et le maintien des tarifs à leur niveau actuel, le Distributeur  
22 contribuera à soutenir les clientèles plus particulièrement affectées par la conjoncture  
23 économique.

## **2. MAINTIEN DES TARIFS**

24 Le maintien des tarifs pour l'année tarifaire 2011-2012 est possible puisque les ventes  
25 prévues en 2011, sur la base des tarifs actuels, incluant celles relatives au client Rio

1 Tinto Alcan qui se sont ajoutées récemment, suffisent à récupérer l'ensemble des  
2 revenus requis 2011 du Distributeur. Le tableau 1 illustre le niveau suffisant des tarifs  
3 actuels.

4 **TABLEAU 1**

<b>Évaluation des revenus additionnels requis et de la hausse au 1<sup>er</sup> avril 2011 (M\$)</b>	
	<b>Demande R-3740-2010</b>
<b>Revenus des ventes 2011 (sans hausse de tarif)</b>	<b>10 528,7</b>
<b>Revenus autres que ventes d'électricité</b>	<b>223,6</b>
<b>Ajustement - Provision réglementaire 2010</b>	<b>-10,5</b>
<b>Revenus totaux aux fins du calcul du revenu additionnel requis</b>	<b>10 741,8</b>
<b>Revenus requis</b>	
Achats	
Achats d'électricité	4 981,5
Service de transport	2 659,9
Coûts de distribution & services à la clientèle	
Charges d'exploitation	1 352,4
Autres charges	974,7
Rendement sur la base de tarification	773,3
<b>Revenus requis</b>	<b>10 741,8</b>
<b>Revenus additionnels requis au 1<sup>er</sup> avril</b>	<b>0,0</b>
<b>Revenus des ventes avant hausse, excluant contrats spéciaux</b>	<b>9 683,0</b>
<b>Hausse demandée - 1<sup>er</sup> avril 2011</b>	<b>0,0%</b>
<b>Revenus générés en 2011 par la hausse demandée</b>	<b>0,00</b>
<b>Provision réglementaire 2011 récupérée en 2012</b>	<b>0,00</b>

5

1 Le tableau 2 présente le coût de service du Distributeur pour l'année témoin 2011. Ce  
2 coût s'élève à 10 742 M\$, en hausse de 408 M\$ par rapport aux coûts reconnus par la  
3 Régie pour 2010 (D-2010-022).

4 **TABLEAU 2**

<b>COMPOSANTES DU REVENU REQUIS (M\$)</b>				
	Année historique	2010		Année témoin
		2009	D-2010-022	
<b>COÛT DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR</b>	<b>10 325</b>	<b>10 334</b>	<b>10 389</b>	<b>10 742</b>
<b>ACHATS</b>	<b>7 293</b>	<b>7 247</b>	<b>7 384</b>	<b>7 641</b>
• Achats d'électricité	4 616	4 614	4 752	4 981
• Service de transport	2 677	2 633	2 633	2 660
<b>COÛTS DE DISTRIBUTION &amp; SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>	<b>3 032</b>	<b>3 087</b>	<b>3 005</b>	<b>3 100</b>
Charges d'exploitation	1 218	1 328	1 273	1 352
Autres charges	1 009	1 002	989	975
Coût du capital	806	758	743	773
<b>RENDEMENT SUR LA BASE DE TARIFICATION</b>	<b>8,27%</b>	<b>7,54%</b>	<b>7,40%</b>	<b>7,44%</b>
<b>Structure du capital</b>				
Capitaux empruntés	65%	65%	65%	65%
Capitaux propres	35%	35%	35%	35%
<b>Taux</b>				
Capitaux empruntés	7,26%	7,38%	7,15%	7,23%
Capitaux propres	10,15%	7,85%	7,85%	7,82%
<b>Base de tarification (moyenne 13 mois)</b>	<b>9 741,4</b>	<b>10 044,8</b>	<b>10 042,6</b>	<b>10 394,1</b>

5

6 **Les coûts d'approvisionnements et de transport**

7 Les coûts d'approvisionnements 2011 totalisent 4 981 M\$, soit un montant supérieur de  
8 367 M\$ à celui reconnu par la Régie pour l'année 2010. Cette hausse représente 90 %  
9 de la hausse du coût du service. En incluant la facture de transport, qui passe d'un  
10 montant autorisé de 2 633 M\$ à 2 660 M\$, soit une hausse de 27 M\$, l'augmentation  
11 combinée de ces deux composantes des revenus requis couvre 97 % de la hausse du  
12 coût du service du Distributeur.

13 Les divers outils mis en place par le Distributeur afin d'optimiser ses coûts  
14 d'approvisionnements en situation de surplus importants dégagent en 2011 des

1 économies estimées à environ 70 M\$ pour sa clientèle. Parmi ces outils figurent la  
2 suspension de la production d'électricité à la centrale de TransCanada Énergie à  
3 Bécancour (économie estimée à 48,6 M\$<sup>1</sup>) ainsi que la conclusion d'une transaction de  
4 nature financière avec le Producteur concernant les quantités d'énergie non différée  
5 (économie estimée à 21 M\$).

#### 6 **Les coûts de distribution et de services à la clientèle**

7 Globalement, les coûts de distribution et de services à la clientèle de 2011 n'augmentent  
8 que de 13 M\$, ou 0,4 % par rapport au montant approuvé en 2010.

9 Les charges d'exploitation, qui constituent près de 45 % des coûts de distribution et de  
10 services à la clientèle, sont en hausse de 24 M\$ (1,8 %). Cette hausse modérée est le  
11 résultat d'actions concrètes de la part du Distributeur.

12 En effet, en dépit d'une hausse des coûts associés aux activités spécifiques de 9 M\$  
13 (8,3 %) résultant notamment d'une augmentation de 12 M\$ du coût de retraite, le  
14 Distributeur rehausse la cible d'efficience liée aux actions de gestion courante de 1,25 %  
15 à 2 % générant ainsi une réduction des charges d'exploitation de 22 M\$ en 2011. Par  
16 conséquent, la hausse des activités de base du Distributeur est limitée à 15 M\$ (1,2 %).  
17 Depuis 2007, les actions de gestion courante auront généré, à la fin de 2011, des  
18 économies cumulatives de 86 M\$.

19 Aujourd'hui encore, l'état des comptes à recevoir du Distributeur demeure grandement  
20 affecté par la détérioration du contexte économique débutée en fin 2008. Plus  
21 particulièrement, cette situation se traduit par des retards de paiement des clients  
22 résultant en un vieillissement marqué des comptes à recevoir. En ce sens, il devient  
23 nécessaire de rehausser encore en 2011 la charge de mauvaises créances. Grâce à  
24 ses stratégies d'intervention pour les clientèles résidentielle, commerciale et d'affaires, le  
25 Distributeur est à même de proposer un rehaussement ponctuel de la charge de  
26 mauvaises créances de 21 M\$ en 2011, soit une réduction de 7,3 M\$ par rapport au  
27 montant autorisé en 2010. Pour la clientèle grande puissance, le Distributeur propose  
28 une approche de gestion des risques spécifique (dossier R-3733-2010) qui permettra de  
29 limiter les impacts résultant des difficultés financières de cette clientèle.

---

<sup>1</sup> Voir la pièce HQD-1, document 1 du dossier R-3734-2010, page 11, tableau 4.



1 Enfin, les coûts de distribution et de services à la clientèle intègrent des réductions  
2 additionnelles découlant de l'application de la *Loi mettant en œuvre certaines*  
3 *dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre*  
4 *budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (Loi 100) aux activités d'Hydro-  
5 Québec. En conséquence, le Distributeur a indexé les salaires de base de son  
6 personnel cadre de 0,5 % et a réduit leur rémunération incitative selon la performance  
7 de 30 %. L'impact de ces mesures représente une baisse de 2,0 M\$ comparativement à  
8 ce qui aurait autrement été prévu pour 2011. De plus, la Loi 100 requiert d'Hydro-  
9 Québec une réduction de 10 % à l'horizon 2013 des dépenses de fonctionnement de  
10 nature administrative par rapport aux dépenses de même nature engagées en 2009. À  
11 la fin de 2011, Hydro-Québec aura mis en œuvre des pistes concrètes de réduction des  
12 frais corporatifs, correspondant aux frais de nature administrative au sens de la Loi 100,  
13 qui généreront des réductions récurrentes de l'ordre de 9 M\$. Ces pistes se traduisent  
14 pour le Distributeur, dont la part est évaluée à 31 %, en une réduction de 2,8 M\$, des  
15 frais corporatifs en 2011. Ainsi, l'impact de ces mesures incluant l'effet de ces  
16 modifications sur les coûts associés au service de transport pour la charge locale,  
17 représente une baisse de 8 M\$ sur les revenus requis de 2011 comparativement à ce  
18 qui aurait autrement été prévu.

### **3. EFFICIENCE DES ACTIVITÉS DU DISTRIBUTEUR**

19 Le tableau 3 présente les indicateurs permettant de juger de la performance du  
20 Distributeur.

1  
2

**TABLEAU 3**  
**INDICATEURS D'EFFICIENCE PRIVILÉGIÉS PAR LE DISTRIBUTEUR**

Description	Exercices terminés le 31 décembre				Croissance annuelle moyenne		Croissance annuelle
	Années historiques		D-2010-022	Année témoin	2002-2011	2007-2011	2010-2011
	2002	2007	2010	2011			
<b>Indicateurs globaux du Distributeur</b>							
1 - Coût total Distribution et SALC (\$) par abonnement	525	547	591	571	0,9%	1,1%	-3,3%
2 - Coût total Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé	1,19	1,23	1,42	1,35	1,4%	2,3%	-5,0%
3 - CEN Distribution et SALC (\$) par abonnement	273	271	300	301	1,1%	2,7%	0,4%
4 - IEN (\$) par abonnement	2 130	2 072	2 183	2 169	0,2%	1,1%	-0,6%
<b>Indicateurs processus SALC</b>							
5 - Coût total SALC (\$) par abonnement	105	95	113	100	-0,6%	1,4%	-12,0%
6 - CEN SALC (\$) par abonnement	104	94	105	99	-0,5%	1,4%	-5,6%
<b>Indicateurs processus Distribution</b>							
7 - Coût total Distribution (\$) par abonnement	418	448	471	468	1,3%	1,1%	-0,7%
8 - CEN Distribution (\$) par abonnement	168	174	191	200	1,9%	3,5%	4,7%

3

4 L'évolution des indicateurs entre 2010 et 2011 traduit les efforts déployés par le  
5 Distributeur afin d'améliorer sa performance opérationnelle, répondant ainsi aux attentes  
6 exprimées par la Régie dans sa décision D-2010-022. Ainsi, grâce aux actions  
7 structurantes et courantes découlant du plan intégré d'amélioration de l'efficacité, sept  
8 des huit indicateurs du Distributeur affichent une diminution ou une croissance  
9 marginale sur la période 2010-2011, et ce, conjointement à une amélioration globale de  
10 la qualité de service du Distributeur, notamment en ce qui a trait au délai moyen de  
11 réponse téléphonique.<sup>2</sup>

12 **Activités Clientèle**

13 Ces dernières années ont été consacrées à l'implantation du nouveau système  
14 d'information clientèle (SIC). Le Distributeur s'applique maintenant à optimiser  
15 l'organisation du travail de ses activités de services à la clientèle. Cette optimisation vise  
16 notamment la centralisation de la planification et du suivi des opérations des sites du  
17 centre de contacts, permettant des gains estimés à 150 équivalent temps complet (ETC)  
18 pour la période 2010-2011.

<sup>2</sup> Les indicateurs de qualité de service du Distributeur et l'analyse qui y est afférente, sont présentés à la section 1.2 de la pièce HQD-7, Document 2.

1 De plus, le Distributeur révisé à la hausse les gains issus des ajustements du niveau de  
2 service offert aux différents segments de la clientèle affaires. De 3 M\$ récurrents  
3 annoncés à partir de 2010, le Distributeur estime qu'ils seront davantage de l'ordre de  
4 6,3 M\$, soit 3,3 M\$ additionnels. Pour les activités Clientèle, cela s'est traduit par une  
5 réduction de l'effectif de 45 ETC.

6 Le Distributeur poursuit également le développement de ses libres-services par le biais  
7 de son programme PAS (Programme d'Accès au Service). Ainsi, le développement de  
8 son module lié aux emménagements et déménagements permet de libérer 13 ETC  
9 additionnels en 2010, qui s'ajoutent aux 21 ETC déjà obtenus en 2009 (dont 10,2 sont  
10 imputés au projet SIC).

#### 11 **Activités Réseau de Distribution**

12 Le Distributeur compte accroître la productivité de la main-d'œuvre sur le terrain par le  
13 biais d'une uniformisation des façons de faire et une centralisation des activités de  
14 planification. Cet accroissement de la productivité de la main-d'œuvre permettra de faire  
15 face plus facilement à une charge de travail accrue compte tenu de la croissance du  
16 nombre d'abonnements et des besoins de pérennité. De plus, elle contribuera à  
17 restreindre l'embauche de nouveaux employés en raison du nombre important de  
18 départs à la retraite. Le Distributeur entend également optimiser ses modes de  
19 fonctionnement, ce qui aura pour effet de libérer l'équivalent de 37 ETC en 2010-2011.

20 Le Distributeur poursuit également la réalisation de projets majeurs, notamment le  
21 programme d'automatisation du réseau et le projet CATVAR. Concernant ce dernier,  
22 une demande d'autorisation spécifique sera déposée à la Régie d'ici la fin de l'année  
23 2010. Ce projet, d'environ 150 M\$, vise à améliorer la performance énergétique du  
24 réseau de distribution par une gestion optimale de la tension. Il s'étalera de 2010 à 2015  
25 et génèrera des économies d'énergie de près de 2 TWh contribuant ainsi à l'atteinte de  
26 la cible de 11 TWh d'économies d'énergie à l'horizon 2015.

1 **Actions structurantes**

2 D'autres améliorations, plus substantielles, résultent d'actions structurantes. Après avoir  
3 réussi l'implantation du système SIC, ce qui représente un défi de taille pour n'importe  
4 quelle entreprise de la dimension d'Hydro-Québec, le projet Lecture à distance (LAD)  
5 constitue la prochaine action structurante majeure du Distributeur. Le projet vise à  
6 introduire une technologie avancée de mesurage qui se traduira, à terme, par le  
7 remplacement de plus de 3,6 millions de compteurs sur le réseau. Ce projet fait l'objet  
8 de travaux préparatoires pour lesquels le Distributeur a obtenu l'autorisation (décision  
9 D-2010-078) de créer un compte de frais reportés hors base afin d'y comptabiliser les  
10 dépenses associées à ces travaux. Ces derniers sont l'étape préalable à la demande  
11 d'autorisation spécifique du projet que le Distributeur entend déposer à la Régie en  
12 2012.

13 Le projet LAD est une source importante d'efficacité, notamment à l'égard des activités  
14 de relève des compteurs et du recouvrement (plus spécifiquement sur la fonctionnalité  
15 débranchement / branchement à distance). De façon générale, cette technologie devrait  
16 changer de façon significative, à la fois la gestion du réseau et les types de services  
17 offerts à la clientèle. Tous ces changements sont perçus par le Distributeur comme  
18 autant d'opportunités d'amélioration de son efficacité.

**4. EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE**

19 En 2009, le contexte économique difficile s'est fait particulièrement ressentir dans le  
20 secteur industriel et a ralenti la progression de la mise en œuvre des programmes du  
21 PGEÉ sans toutefois remettre en question la capacité du Distributeur à rencontrer la  
22 cible 2015. Les résultats anticipés pour l'année 2010 sont légèrement supérieurs de  
23 41 GWh aux objectifs de 718 GWh présentés dans le dossier R-3708-2009. En outre, en  
24 considérant les économies d'énergie prévues de 805 GWh en 2011, 67 % de la  
25 contribution du PGEÉ à l'atteinte de la cible 2015 sera réalisée.

26 L'année 2011 constitue par ailleurs une année charnière au cours de laquelle plusieurs  
27 nouveaux programmes et de nouvelles initiatives sont mis en place en remplacement de  
28 programmes qui prennent fin.

## **5. CLIENTÈLE À FAIBLE REVENU**

1 Le Distributeur réitère son engagement envers la clientèle à faible revenu. Au total,  
2 27,7 M\$ sont prévus en 2011 pour répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle.  
3 Ainsi, les charges d'exploitation incluent une somme de 12,4 M\$<sup>3</sup> afin de réaliser les  
4 divers projets inscrits à sa stratégie visant la clientèle à faible revenu. Du côté de  
5 l'efficacité énergétique, un budget de 15,3 M\$ sera consacré aux ménages à faible  
6 revenu, dont 7 M\$ seront dédiés à la nouvelle initiative de remplacement de  
7 réfrigérateurs lancée en 2010.

---

<sup>3</sup> Voir HQD-7, document 1, annexe A, tableau 3



**ANNEXE**

**OBJECTIFS CORPORATIFS D'HYDRO-QUÉBEC  
DISTRIBUTION POUR LES ANNÉES 2009 ET 2010**





DECLENCHEUR				
Le bénéfice net consolidé des activités poursuivies d'Hydro-Québec devra être au moins égal à 2 363 M\$. Ce déclencheur financier s'applique à l'ensemble des objectifs corporatifs. <i>Note: Le Conseil d'administration peut réviser le déclencheur financier en fonction d'événements exceptionnels ou hors contrôle de la Direction survenus en cours d'année et qui ont eu un ou des impacts majeurs sur le bénéfice net.</i>				
	Pondération maximale	Seuil * (Pondération maximale X 0%)	Cible * (Pondération maximale X 66,6%)	Idéal * (Pondération maximale X 100%)
<b>CATÉGORIE A : CLIENTS 40%</b>				
Satisfaction de la clientèle	5,00	7,4	7,6	7,7
Indice de continuité de service normalisé (minutes/client)	4,00	137	129	125
Objectifs d'économie d'énergie du PGEE (GWh)	3,00	Cible - 5% 878	Objectifs à la Régie 924	Cible + 2,5% 947
<b>Total de la catégorie A</b>	<b>12,00</b>			
<b>CATÉGORIE B : EMPLOYÉS 20%</b>				
Indice de mobilisation du personnel	3,00	6,63	6,87	6,99
Taux de fréquence des accidents avec perte de temps et assistance médicale (par 200 000 heures travaillées)	3,00	4,70	4,10	3,80
<b>Total de la catégorie B</b>	<b>6,00</b>			
<b>CATÉGORIE C : ACTIONNAIRE 40%</b>				
Bénéfice net réglementaire (M\$) (1)	5,00	Cible - 4% 230,6	Budget 2009 240,2	Cible + 2% 245,0
Contrôle des charges d'exploitation (2)	3,00	s/o	Budget 2009 1 129,2	Cible - 1% 1 117,9
Coût total Distribution et Services à la clientèle S/abonnement (1)	4,00	Cible + 2% 569	Budget 2009 557	Cible - 1% 552
<b>Total de la catégorie C</b>	<b>12,00</b>			
<b>PONDÉRATION TOTALE</b>	<b>30,00</b>			

RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2009	
Bénéfice net consolidé des activités poursuivies d'Hydro-Québec égal à 3 035 M\$.	
Résultat réel	Pondération accordée
7,90	5,00
125	4,00
876,7	0,00
6,99	3,00
3,56	3,00
261,2	5,00
1 103,4	3,00
547,7	4,00
<b>27,00</b>	<b>90,00%</b>


Les cibles des objectifs de la catégorie C - Actionnaire ont été ajustées de la décision de la Régie de l'énergie à la requête R-3677-2008.  
Les données de référence de la catégorie C - Actionnaire seront ajustées de la variation des pannes majeures pour tous les écarts entre 8MS (provision déjà incluse au budget) et 16MS (selon le mécanisme de couverture présenté à la Régie de l'énergie).

(1) Les données de référence seront ajustées des variations sur les éléments ciblés suivants : charge de retraite, taxes, frais financiers et frais corporatifs.  
(2) Charges non consolidées excluant :

- > Charge de retraite
- > Normes comptables (normes 3110 et autres), suivis environnementaux
- > Programme de renforcement temporaire (écart)
- > Charges découlant de demandes additionnelles (avenant) lorsque l'unité agit à titre de fournisseur de service
- > Variation des pannes majeures pour tous les écarts entre 8 MS (provision déjà incluse au budget et 16 MS (selon le mécanisme de couverture présenté à la Régie de l'énergie)
- > Charges de 8 MS pour stabiliser le délai moyen de réponse (non prévues au budget)

1

\* Résultat intermédiaire entre le seuil et la cible : Pondération maximale X ((Résultat - Seuil) / (Cible - Seuil)) X 66,6%  
Résultat intermédiaire entre la cible et l'idéal : Pondération maximale X (66,6 + ((Résultat - Cible) / (Idéal - Cible)) X 33,4%)

		<b>OBJECTIFS CORPORATIFS 2010</b>			
		Pour fins de régime d'intéressement et de rémunération incitative			
<b>Division Hydro-Québec Distribution</b>					
<b>DÉCLENCHEUR</b>					
Le bénéfice net consolidé des activités poursuivies d'Hydro-Québec devra être au moins égal à 2 425 M\$. Ce déclencheur financier s'applique à l'ensemble des objectifs corporatifs. Il a été révisé à ce niveau par le Conseil d'administration à sa séance du 16 avril 2010.					
Note: Le Conseil d'administration peut réviser le déclencheur financier en fonction d'une faible hydraullicité ou d'événements exceptionnels ou hors contrôle de la Direction survenus en cours d'année et qui ont eu un ou des impacts majeurs sur le bénéfice net.					
	<b>Pondération maximale</b>	<b>Seuil *</b> (Pondération maximale X 0%)	<b>Cible *</b> (Pondération maximale X 66,6%)	<b>Idéal *</b> (Pondération maximale X 100%)	
<b>CATÉGORIE A : CLIENTS</b>		<b>40%</b>			
Satisfaction de la clientèle		6,0			
- ISC - Global (excluant les clients grande entreprises)	40%	2,4	7,3	7,4	7,5
- IS Contacts - Résidentiel	20%	1,2	8,1	8,2	8,3
- IS Contacts - Commercial	20%	1,2	7,7	7,8	7,9
- IS Processus Alimentier	20%	1,2	6,9	7,0	7,1
Indice de continuité de service normalisé (minutes / client)		6,0	137	129	125
<b>Total de la catégorie A</b>		<b>12,0</b>			
<b>CATÉGORIE B : EMPLOYÉS</b>		<b>20%</b>			
Indice de mobilisation du personnel		3,0	6,68	6,92	7,04
Taux de fréquence des accidents avec perte de temps et assistance médicale (par 200 000 heures travaillées)		3,0	4,50	3,90	3,60
<b>Total de la catégorie B</b>		<b>6,0</b>			
<b>CATÉGORIE C : ACTIONNAIRE</b>		<b>40%</b>			
Bénéfice net réglementaire (M\$) <sup>(1) (2)</sup>		6,0	256,5	267,2	272,5
Contrôle des charges d'exploitation <sup>(2) (3)</sup>		6,0	s/o	1194,8	1182,9
<b>Total de la catégorie C</b>		<b>12,0</b>			
<b>PONDÉRATION TOTALE</b>		<b>30,0</b>			

Les cibles des objectifs de la catégorie C : Actionnaire seront ajustées de la décision de la Régie de l'énergie à la requête R-3708-2009, à l'exception des charges d'exploitation.

(1) Les données de référence seront ajustées des variations sur les éléments ciblés suivants : taxes, frais financiers et frais corporatifs. L'impact sur les revenus du décret gouvernemental sur la puissance souscrite sera exclu du calcul de l'objectif.

(2) Charges d'exploitation non consolidées excluant :

- > Charge de retraite
- > Normes comptables (normes 3110 et autres), suivis environnementaux et la gestion des sites contaminés
- > Programme de renforcement temporaire (écart)
- > Charges découlant de demandes additionnelles (avenant) lorsque l'unité agit à titre de fournisseur de service
- > Variation des pannes majeures pour tous les écarts entre 8 M\$ (provision déjà incluse au budget et 16 M\$ (selon le mécanisme de couverture présenté à la Régie de l'Énergie)

(3) Les charges d'exploitation seront ajustées de toute autre contrepartie se trouvant aux revenus (telle que les intérêts et les ententes de contribution).