

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE L'UNION DES CONSOMMATEURS (UC)**

Références

(i) HQD-5, Document 1, page 5, lignes 6-7.

« Les besoins du Distributeur pour l'année en cours sont maintenant estimés à 179,7 TWh, soit 640 GWh de plus que ceux prévus au dossier tarifaire 2010-2011 ».

Demandes

1.1 Veuillez ventiler la quantité de 640 GWh mentionnée à la référence (i) par secteur d'activité (industriel, commercial, résidentiel, etc.) et par catégories tarifaires (tarifs D, G, M, L, etc.).

Réponse :

L'écart des besoins pour 2010 dans le dossier tarifaire de cette année et celui de l'année passée ne peut être ventilé par catégories de consommateurs et secteurs de consommation. Toutefois, l'écart des ventes prévues associées à ces besoins est présenté dans les tableaux suivants.

**TABLEAU R-1.1-A
ÉVOLUTION DES VENTES PRÉVUES DE 2010
(CATÉGORIES DE CONSOMMATEURS)**

Années civiles (1 ^{er} janv au 31 déc)	(1)	(2)	(3) = (2) - (1)
Catégorie de consommateurs	Ventes (GWh)		
	Année 2010 (R-3708-2009)	Année 2010 (R-3740-2010) publiées	Écart
D et DM	58 161	57 212	(949)
DH	3	3	0
G et à forfait (T1, T2, T3)	13 276	12 841	(435)
G-9	1 077	1 079	1
M	25 842	25 474	(367)
L	38 314	38 969	655
H	10	9	(2)
DT	2 975	2 955	(21)
Éclairage public et sentinelle	579	582	2
Contrats spéciaux	25 645	27 958	2 313
	165 884	167 082	1 198
LP	-	0	0
LA marginal	-	120	120
	-	120	120
Réseaux autonomes - D et DM	206	201	(6)
Réseaux autonomes - G et à forfait	103	105	3
Réseaux autonomes - G-9	2	5	3
Réseaux autonomes - M	55	53	(2)
Réseaux autonomes - Écl. Public et senti.	2	2	0
	369	367	(3)
Total Distributeur	166 253	167 568	1 315

(1) Ventes prévues de janvier à décembre.

(2) Ventes publiées de janvier à avril et prévues de mai à décembre.

**TABLEAU R-1.1-B
ÉVOLUTION DES VENTES PRÉVUES DE 2010
(SECTEURS DE CONSOMMATION)**

Catégorie de consommateurs	Ventes (GWh)		
	Année 2010 (R-3708-2009)	Année 2010 (R-3740-2010) publiées	Écart
Domestique et agricole	61 523	60 547	(976)
Général et institutionnel	34 261	33 695	(565)
Industriel PME	8 994	8 683	(311)
Industriel Grandes entreprises	56 313	59 560	3 247
Autres	5 162	5 083	(79)
Total Distributeur	166 253	167 568	1 315

(1) Ventes prévues de janvier à décembre.

(2) Ventes publiées de janvier à avril et prévues de mai à décembre.

- 1.2 Veuillez confirmer (ou infirmer) que l'augmentation des besoins de 640 GWh par rapport à ceux prévus au dossier tarifaire 2010-2011 devrait normalement réduire les pertes financières du Distributeur reliées à la revente des surplus d'énergie. Dans l'affirmative ou dans la négative, veuillez expliquer.

Réponse :

Toute augmentation de la demande diminue les reventes et par le fait même diminue la perte financière du Distributeur lorsque les prix de marché de la revente sont plus faibles que le coût des approvisionnements de long terme.

- 1.3 Veuillez expliquer pourquoi les besoins postpatrimoniaux augmentent de 0,9 TWh (ou 900 GWh) (HQD-5, Document 1, page 5, lignes 8-9), alors que les besoins totaux du Distributeur augmentent de 640 GWh. Veuillez fournir les résultats de calculs et les données utilisées.

Réponse :

L'augmentation des besoins postpatrimoniaux s'explique par l'augmentation de la demande de 0,6 TWh et par l'augmentation de

l'électricité du patrimoniale inutilisée de 0,2 TWh. L'augmentation du patrimoniale inutilisée provient de l'hiver chaud dont l'impact est atténué en partie par l'augmentation des besoins de juin à décembre, notamment en raison des besoins additionnels Rio Tinto Alcan.

Références

(i) HQD-5, Document 1, page 5, lignes 9-14.

« Malgré les efforts déployés par le Distributeur pour réduire et revendre ses approvisionnements postpatrimoniaux excédentaires, l'importance des surplus, jumelée à des conditions climatiques particulièrement chaudes lors des quatre premiers mois de l'année (4,2 TWh d'aléas climatiques), devraient occasionner 1,5 TWh d'électricité patrimoniale inutilisée, soit 0,2 TWh de plus que ce qui avait été prévu pour 2010. »

Demandes

2.1 Veuillez fournir les données mensuelles ou plus fines relatives à la diminution des besoins en énergie (GWh) et en puissance (MW) qui a été occasionnée par des conditions climatiques particulièrement chaudes de 2010.

Réponse :

**TABLEAU 2.1
DIMINUTION DES BESOINS
ASSOCIÉE AUX CONDITIONS CLIMATIQUES EN 2010**

	Janvier 2010	Février 2010	Mars 2010	Avril 2010	Total
Impact des conditions climatiques sur les besoins en énergie (GWh)	-943	-821	-1 501	-965	-4 230

	Pointe d'hiver 2009-2010	Pointe de janvier 2010	Pointe de février 2010	Pointe de mars 2010	Pointe d'avril 2010
Impact des conditions climatiques sur les besoins en puissance (MW) ¹	-1 709	-1 259	-1 812	-4 535	n.d.

¹ Et autres conditions d'occurrence de la pointe que sont la date, le jour de la semaine et l'heure.

2.2 Veuillez indiquer tous les facteurs qui ont occasionné 1,5 TWh d'électricité patrimoniale inutilisée.

Réponse :

Dans le cadre du dossier tarifaire 2010-2011, le Distributeur prévoyait 1,3 TWh à titre d'électricité patrimoniale inutilisée pour 2010, principalement concentrée en période d'été. Or, la diminution de la demande de 3,1 TWh des quatre premiers mois de l'année 2010, principalement due aux conditions climatiques plus chaudes qu'à la normale, est venue exacerber cette sous utilisation de l'électricité patrimoniale. Toutefois, les besoins additionnels d'Alcan à compter de l'été 2010 ont permis de limiter le volume d'électricité patrimoniale inutilisée à 1,5 TWh.

- 2.3 Veuillez ventiler les 1,5 TWh d'électricité patrimoniale inutilisée par chacun de ces facteurs.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.2.

- 2.4 Comment le Distributeur s'assure-t-il que l'électricité patrimoniale est utilisée de façon à minimiser le coût total des approvisionnements? Veuillez préciser votre réponse.

Réponse :

L'électricité patrimoniale est la source d'énergie contractuelle la moins coûteuse dans le portefeuille du Distributeur. Des analyses quotidiennes sont donc effectuées pour s'assurer de bien maximiser l'utilisation de l'électricité patrimoniale sans générer de dépassement. Les décisions quotidiennes basées sur ces analyses ont toujours pour but de minimiser le coût total des approvisionnements en tenant compte des fluctuations de la demande et des prix de marché.

Le Distributeur rappelle qu'il utilise tous les moyens à sa disposition afin de maximiser l'utilisation de l'électricité patrimoniale, dont la suspension des livraisons de TCE, les conventions permettant de différer l'énergie de contrats de base et cyclable et la revente de surplus. Toutefois, compte tenu du profil associé à l'électricité patrimoniale, du profil des besoins et celui des moyens déployés, il est possible que le Distributeur ne soit pas en mesure d'utiliser l'ensemble de l'électricité patrimoniale à certaines heures de l'année.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 5, lignes 15-22 et page 6, lignes 1-4.

« De plus, la diminution de la demande sur l'horizon 2010-2027 est telle que, malgré les amendements aux Conventions d'énergie différée¹, le Distributeur prévoit ne plus être en mesure de ramener à zéro le solde du compte d'énergie différée à l'expiration des contrats de base et cyclable. En effet, la révision de la demande intégrant notamment les impacts du dernier budget du gouvernement du Québec (hausse du prix de l'électricité patrimoniale et hausse des cibles en efficacité énergétique) engendrerait un solde d'un peu plus de 26 TWh du compte d'énergie différée à l'échéance des conventions amendées. Cette situation oblige donc le Distributeur à ne plus différer l'énergie des deux contrats et à revendre davantage sur les marchés, notamment l'énergie du contrat comportant des livraisons en base². Les livraisons du contrat cyclable seront programmées lorsque requises pour satisfaire les besoins du Distributeur. »
(nos soulignés)

Demandes

- 3.1 Veuillez fournir les besoins en énergie et en puissance de chacune des années de la période 2010-2027 qui ont été utilisées par le Distributeur dans le dossier R-3726-2010 et dans le présent dossier. Veuillez fournir et expliquer également leurs écarts.

Réponse :

La seule différence entre les besoins utilisés pour le dossier R-3726-2010 (présentés en réponse à la question 2.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1) et ceux du présent dossier tarifaire est la prise en compte des besoins additionnels de Rio Tinto Alcan en 2010 et 2011 attribuable à la faible hydraulicité observée cette année.

Voir également la réponse à la question 7.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 3.2 Est-ce que le Distributeur peut revendre l'énergie différée sur une plus longue période (plusieurs années) que prévue actuellement pour ramener le solde du compte d'énergie différée à zéro à l'échéance des conventions amendées?

Réponse :

Dans sa gestion du compte d'énergie différée, le Distributeur ne diffère pas de quantités d'énergie qui auraient pour effet de créer un solde positif à l'échéance des conventions.

- 3.3 Si la réponse à la question précédente est affirmative, veuillez indiquer les avantages et les inconvénients d'une telle option, incluant les risques pour le Distributeur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.2.

- 3.4 Veuillez confirmer que le Distributeur a fait un choix de ne plus différer l'énergie des deux contrats et de revendre davantage sur les marchés pour l'année 2010, par opposition à l'exécution d'une obligation (voir référence (i)).

Réponse :

Le Distributeur confirme qu'il a cessé de différer l'énergie des contrats de base et cyclable à compter du mois de mai 2010 afin de se conformer aux exigences des conventions d'énergie différée, compte tenu du solde anticipé à l'échéance.

- 3.5 Veuillez décrire la ou les alternatives au choix adopté par le Distributeur pour l'année 2010.

Réponse :

L'alternative aurait été de revendre les quantités non différées sur les marchés. Cependant, les conditions auraient vraisemblablement été moins avantageuses (voir la réponse à la question 23.4 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1).

- 3.6 Veuillez prouver que le choix adopté par le Distributeur est le plus susceptible de minimiser le coût total des approvisionnements patrimoniaux et postpatrimoniaux, à court, moyen et long terme (période 2010-2027).

Réponse :

Voir la réponse à la question 22 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3 et la réponse à la question 24.4 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 3.7 Veuillez indiquer si le choix du Distributeur de ne plus différer de l'énergie des deux contrats et de revendre davantage sur le marché en 2010 tient compte ou non des possibilités suivantes pour le court, moyen et long terme (période 2010-2027):

- 3.7.1 variation à la baisse ou à la hausse du prix de revente d'énergie sur le marché;

Réponse :

Le Distributeur rappelle qu'il ne gère pas l'équilibre offre-demande en spéculant sur l'évolution des prix de marché.

- 3.7.2 variation à la baisse ou à la hausse de la demande en électricité de sa clientèle.

Réponse :

C'est dans le contexte d'une baisse importante de la demande à moyen et long termes que le Distributeur a convenu de la transaction avec le Producteur. Considérant l'information dont disposait le Distributeur au moment de prendre cette décision, le statu quo n'était pas acceptable compte tenu des dispositions des conventions.

Dans l'affirmative ou dans la négative, veuillez élaborer votre réponse.

- 3.8 Les livraisons du contrat cyclable seront programmées lorsque requises pour satisfaire les besoins du Distributeur en puissance, en énergie ou les deux composantes en 2010?

Réponse :

Le contrat cyclable est programmé lorsque les besoins en énergie le justifient. Lorsque l'énergie du contrat cyclable n'est pas différée, notamment en hiver, le Distributeur peut compter sur la contribution en puissance qui y est associée.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 6, lignes 5-9.

« Toutefois, compte tenu des quantités impliquées et dans la perspective d'atténuer les impacts sur les coûts d'approvisionnements, le Distributeur et le Producteur ont convenu d'une transaction de nature financière³, réalisée en vertu de la Convention de transactions d'achat et de vente d'électricité en place entre les parties, concernant les quantités d'énergie ne pouvant plus être différées. »
(nos soulignés).

Demandes

- 4.1 La Convention de transactions d'achat et de vente d'électricité mentionnée à la référence (i) a été conclue entre le Distributeur et le Producteur en vertu de quelle(s) disposition(s) de la Loi sur la Régie et/ou de quelle(s) décision(s) de la Régie?

Réponse :

Voir la réponse à la question 11.1 d'OC à la pièce HQD-13, document 7.

4.2 Veuillez déposer copie de la Convention mentionnée à la référence (i).

Réponse :

Voir la réponse à la question 11.2 d'OC à la pièce HQD-13, document 7.

4.3 Veuillez décrire plus en détail cette Convention, outre la description se trouvant à la page 6 de la pièce HQD-5, Document 1, lignes 10 à 19.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.2.

4.4 Le Distributeur doit-il donner des préavis au Producteur pour l'exécution des transactions de nature financière selon la Convention mentionnée? Si oui, dans quels délais, et selon quelles modalités?

Réponse :

Le Distributeur doit respecter les dates de préavis des conventions d'énergie différée afin de convenir, le cas échéant, d'une transaction de nature financière (règlement financier) avec le Producteur. Ces dates de préavis sont le 1^{er} septembre pour la période d'automne, le 15 septembre pour la période d'hiver et le 1^{er} mars pour la période d'été.

4.5 Veuillez confirmer que la Convention concerne uniquement les quantités d'énergie ne pouvant plus être différées. Dans l'affirmative ou dans la négative, veuillez élaborer votre réponse.

Réponse :

En ce qui a trait à la convention de transactions en vertu de laquelle la transaction est réalisée, voir la réponse à la question 4.1. Quant à la vente elle-même, le Distributeur confirme qu'elle concerne uniquement les quantités d'énergie ne pouvant plus être différées et qui ne sont pas requises pour satisfaire ses besoins.

4.6 Veuillez fournir la définition du terme « quantités d'énergie ne pouvant plus être différées » mentionnée à la référence (i).

Réponse :

Il s'agit des quantités d'énergie que le Distributeur n'entend plus différer afin d'avoir une plus grande assurance que le solde du compte d'énergie différée puisse être ramené à zéro avant l'échéance des conventions.

- 4.7 L'accord du Producteur est-il nécessaire pour qu'une quantité d'énergie soit considérée comme « quantités d'énergie ne pouvant plus être différées »?

Réponse :

La gestion du compte d'énergie différée relève du Distributeur, qui est responsable de s'assurer du respect des dispositions des conventions. La conclusion de la transaction de vente a nécessité l'accord des deux parties. Une fois la transaction conclue, il incombe au Distributeur de déterminer les quantités faisant l'objet d'un règlement financier en fonction de ses besoins à satisfaire.

- 4.8 Veuillez indiquer les dates de début de négociation avec le Producteur et de signature de la Convention mentionnée à la référence (i).

Réponse :

La Convention de transactions d'achat et de ventes d'électricité avec le Producteur a été signée en décembre 2004. Quant à la transaction de vente elle-même, elle a été signée le 30 avril 2010.

Voir également la réponse à la question 22 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 6, lignes 22-26 :

« Cette transaction est avantageuse pour le Distributeur puisqu'elle lui procure une flexibilité accrue pour faire face aux aléas climatique et de la demande, tout en lui permettant d'éviter tous les frais associés à la revente sur le marché, en l'occurrence les frais de transport, de courtage, de transit sur le NYISO et les pertes, évalués à environ 11 \$/MWh. ».

- (ii) HQD-5, Document 1, page 6, lignes 10-16 :

« Ainsi, lorsque les livraisons d'énergie du contrat de base ne sont pas requises pour ses propres besoins et que le prix de l'énergie prévu au contrat est supérieur au prix de référence, défini comme étant le prix de l'électricité à la zone M du NYISO moins l'ajustement de 5 \$/MWh, le Distributeur paie au

Producteur la différence de prix pour la portion du 350 MW dont le Distributeur ne prend pas livraison. À l'inverse, lorsque le prix de l'énergie prévu au contrat est inférieur au prix de référence, le Producteur effectue un paiement au Distributeur.»

Demandes

- 5.1 Sous quelles conditions serait-il plus avantageux pour le Distributeur de revendre lui-même ses surplus énergétiques?

Réponse :

Compte tenu que la transaction avec le Producteur permet au Distributeur d'éviter tous les frais associés à la revente sur les marchés, tout en lui procurant un niveau accru de flexibilité pour combler ses besoins, le Distributeur ne pourrait revendre ces quantités à des conditions plus avantageuses.

- 5.2 Selon le Distributeur, le Producteur effectue-t-il un ajustement inférieur au 5 \$/MWh sur le prix de l'électricité à la zone M lorsqu'il vend de l'électricité sur le marché?

Réponse :

Le Distributeur ne connaît pas les stratégies commerciales du Producteur. Toutefois, considérant les capacités de stockage et les autres outils de marché de ce dernier, le Distributeur suppose que le Producteur peut certainement bénéficier de meilleures conditions de marché et vendre à meilleur prix.

- 5.3 Qu'est-ce que le Producteur obtient en contrepartie en signant la Convention donnant au Distributeur les avantages décrits à la référence (i)?

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.2.

- 5.4 Y-a-t-il des inconvénients pour le Distributeur dans l'application de la Convention mentionnée? Si oui, lesquels?

Réponse :

Non.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 7, lignes 1 à 4 :
« En 2010, la valeur de la transaction est estimée à 21,9 M\$, correspondant à 1,9 TWh d'énergie du contrat de base. Compte tenu des coûts évités de la transaction, le Distributeur estime que cette dernière lui procure un gain d'environ 22 M\$ par rapport à un scénario hypothétique de revente sur les marchés de court terme. »

Demandes

- 6.1 Veuillez décrire la méthode d'évaluation de la quantité de 1,9 TWh mentionnée à la référence (i).

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.6.

- 6.2 Veuillez indiquer la périodicité des évaluations de besoin de transaction de nature financière avec le Producteur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 24.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 6.3 Veuillez fournir le détail des calculs de la valeur de la transaction de 21,9 M\$ et du gain de 22 M\$ mentionnés à la référence (i).

Réponse :

Voir la réponse à la question 23.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 7, lignes 5-9 :

« Par ailleurs, compte tenu que le prix de l'énergie prévu au contrat cyclable est supérieur aux prix de référence prévus pour les huit derniers mois de l'année 2010 (évalués au mois d'avril 2010), aucun montant relatif à la transaction avec le Producteur pour des livraisons du contrat cyclable n'est considéré pour les coûts d'approvisionnements de l'année 2010. »

Demandes

- 7.1 La non-considération du « *montant relatif à la transaction avec le Producteur pour des livraisons du contrat cyclable* » dans les coûts d'approvisionnements de l'année 2010 a été décidée par qui, et ce, selon quelle disposition de la Convention entre le Producteur et le Distributeur?

Réponse :

Tel que mentionné à la pièce HQD-5, document 1, page 6 aux lignes 5 à 9, le Distributeur ne considère pas de coûts associés à la transaction avec le Producteur concernant le contrat cyclable pour 2010 compte tenu du niveau anticipé des prix de marché.

Le Distributeur rappelle que le règlement financier relatif au contrat cyclable s'appliquera en temps réel sur les quantités qui ne seront pas programmées par le Distributeur dans la mesure où le prix de l'énergie au contrat est inférieur au prix de référence (HQD-5, document 1, page 5, lignes 17 à 19).

- 7.2 Qui assume ce montant?

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.1.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 7, lignes 16-20 :

« Pour l'année en cours, le coût total estimé des approvisionnements postpatrimoniaux s'élève à 373,0 M\$, incluant 23,6 M\$ en revenus de revente d'énergie (pour des livraisons effectuées principalement au point HQT). Il s'agit d'une hausse de 88,0 M\$ par rapport au montant autorisé par la Régie en 2010. Le coût moyen d'approvisionnement est estimé à 158,7 \$/MWh, en baisse de 34,5 \$/MWh.

- (ii) HQD-5, Document 1, page 8, tableau 1.

Note de UC : Tableau montrant des hausses, par rapport aux valeurs retenues pour 2010 dans la décision D-2010-022, du coût des approvisionnements de long terme et de court terme de 60,3 M\$ et de 27,7 M\$ respectivement, pour un total de 88,0 M\$ tel que mentionné à la référence (i).

- (iii) HQD-5, Document 1, page 8, note de bas de page du tableau 1 mentionné à la référence (ii) :

(i) *Pour l'année de base, le coût des approvisionnements de long terme inclut un montant de 21,9 M\$ en vertu de la transaction de nature financière avec HQP. »*

(iv) HQD-5, Document 1, page 6, lignes 22-26 :

« Cette transaction est avantageuse pour le Distributeur puisqu'elle lui procure une flexibilité accrue pour faire face aux aléas climatique et de la demande, tout en lui permettant d'éviter tous les frais associés à la revente sur le marché, en l'occurrence les frais de transport, de courtage, de transit sur le NYISO et les pertes, évalués à environ 11 \$/MWh. ».

Demandes

8.1 Veuillez expliciter les facteurs qui ont occasionné le coût additionnel de 21,9 M\$ en 2010 (année de base) associé à la transaction financière avec le Producteur, tel que mentionné à la référence (iii) et également à la page 7 de la pièce HQD-5, Document 1, ligne 1.

Réponse :

N'eut été de la transaction avec le Producteur, le Distributeur aurait revendu sur les marchés les quantités ne pouvant plus être différées et aurait assumé une perte totale de l'ordre de 44 M\$ (21,9 M\$ + 22 M\$). La transaction avec le Producteur limite donc la perte à 21,9 M\$.

Voir également la réponse à la question 23.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

8.2 Pourquoi le Distributeur considère-t-il le coût de la transaction financière avec le Producteur comme faisant partie des coûts des approvisionnements de long terme [référence (iii)], alors que les pertes reliées à la revente des surplus sont considérées comme une composante du coût des approvisionnements de court terme (HQD-5, Document 1, page 8, tableau 1, ligne « Revente d'énergie »)?

Réponse :

Le Distributeur considère le coût de la transaction comme faisant partie des coûts des approvisionnements de long terme parce que la transaction a été réalisée dans le cadre des contrats de long terme pour les livraisons en base et cyclable intervenus avec le Producteur.

8.3 Veuillez expliquer la hausse de 4,2 M\$ de l'option interruptible montrée à la référence (ii), tableau 1, ligne « option d'électricité interruptible » [non-reproduit], alors que le Distributeur affirme que les conditions climatiques sont

particulièrement chaudes lors des 4 premiers mois de l'année 2010 (HQD-5, Document 1, page 5, lignes 11-12)?

Réponse :

Au moment de préparer le dossier tarifaire 2010-2011 (R-3708-2009) en juin 2009, le Distributeur évaluait la quantité d'électricité interruptible à 140 MW. Cette évaluation a été révisée à 850 MW à l'automne 2009, compte tenu de la dernière prévision de la demande disponible à ce moment.

Références

(i) HQD-5, Document 1, page 9, lignes 4 à 6 :

« Près de 170 GWh du volume d'électricité patrimoniale inutilisée prévu pour 2011 sont attribuables aux surplus qui ne peuvent être écoulés à un prix supérieur à celui de l'électricité patrimoniale. »

Demandes

9.1 Veuillez décrire comment le Distributeur maximise l'utilisation de l'électricité patrimoniale et minimise le coût total des approvisionnements, considérant les variations de la demande et du prix de l'énergie sur le marché.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.4.

Références

(i) HQD-5, Document 1, page 10, lignes 11-25 :

« Par ailleurs, l'entente d'intégration éolienne entre le Distributeur et le Producteur arrive à échéance le 9 février 2011. Le Distributeur visait le remplacement de cette entente dès le début de l'année 2011, conformément à ce qu'il avait annoncé dans l'État d'avancement 2009 du Plan d'approvisionnement 2008-2017. Les discussions entre le Producteur et le Distributeur ont permis au Distributeur d'explorer de nouvelles avenues qui lui permettraient d'assurer un meilleur appariement entre l'offre et la demande. Les options explorées peuvent comporter des impacts importants qu'il convient d'évaluer correctement, tant sur les activités du Distributeur que sur celles du Producteur. Ainsi, compte tenu des enjeux qui en découlent et des délais avant l'application d'une nouvelle entente, le Distributeur et le Producteur ont convenu de prolonger les dispositions de l'entente d'intégration actuelle pour le reste de l'année 2011.

Le Distributeur présentera les principaux objectifs et paramètres des nouvelles avenues recherchées dans le cadre du Plan d'approvisionnement 2011-2020 qui sera déposé avant le 1^{er} novembre 2010. »
(nos soulignés)

Demandes

- 10.1 La prolongation des dispositions de l'entente d'intégration éolienne actuelle pour le reste de l'année 2011 entendue entre le Producteur et le Distributeur nécessite-t-elle l'approbation de la Régie dans le présent dossier?

Réponse :

La requête tarifaire sera amendée afin de préciser cet élément.

Tel que précisé à la preuve, le Distributeur présentera les principaux objectifs et paramètres des nouvelles avenues recherchées dans le cadre du Plan d'approvisionnement 2011-2020 qui sera déposé avant le 1^{er} novembre 2010. À cet égard, la portée d'une nouvelle entente pourrait être beaucoup plus large que l'entente actuelle. Compte tenu du travail qui reste à accomplir pour arriver à une nouvelle entente, il apparaît approprié de prolonger les dispositions de l'entente actuelle pour l'année 2011.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 11, lignes 8 à 15 :

« Deuxièmement, compte tenu de la diminution de la demande à long terme et du risque élevé de ne pas pouvoir ramener le solde du compte d'énergie différée à zéro à l'échéance des conventions, le Distributeur ne prévoit pas différer d'énergie en 2011. Il entend plutôt conclure des transactions de nature financière avec le Producteur pour les quantités d'énergie des contrats de base et cyclable qui ne seront pas différées et qui seraient autrement revendues sur les marchés de court terme⁵. Le Distributeur prendra ainsi livraison de l'énergie des contrats en base et cyclable au besoin, notamment en période d'hiver. »
(nos soulignés)

- (ii) Dossier R-3726-2010, Réponse d'HQD à la demande de renseignements no. 1 de la Régie, page 5, (10 juin 2010) :

« Selon la nouvelle prévision des besoins, le solde du compte atteindrait 29 TWh à l'échéance des conventions.

À cet effet, les décisions à court terme quant aux quantités faisant ou non l'objet de reports se refléteront dans les coûts d'approvisionnements intégrés à chacun des dossiers tarifaires. Par ailleurs, tel que demandé dans le cadre de la décision

D-2008-076, l'utilisation prévue des conventions jusqu'à l'échéance sera présentée dans le cadre des plans d'approvisionnement et de leurs suivis ».

Demandes

- 11.1 Y-a-t-il des changements importants depuis le dépôt du dossier R-3726-2010 justifiant la stratégie du Distributeur pour 2011? Veuillez élaborer votre réponse et fournir des explications appropriées.

Réponse :

Voir la réponse à la question 23.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 11.2 Veuillez expliquer pourquoi l'existence potentielle d'un solde de l'ordre de 26 à 29 TWh à l'échéance des conventions constitue un risque pour le Distributeur. Veuillez fournir vos explications en lien avec les dispositions des conventions amendées, notamment les clauses relatives à la disposition du solde.

Réponse :

D'une part, bien que les conventions d'énergie différée comportent des clauses relatives à la disposition d'un solde positif à l'expiration des contrats, le Distributeur a l'obligation de ramener le solde à zéro à l'expiration des contrats, conformément à l'article 2.2.8 des conventions. À la lumière des mises à jour des besoins à approvisionner, le Distributeur a pris action immédiatement afin de se conformer à l'esprit et à la lettre des conventions, en vertu desquelles les reports d'énergie doivent raisonnablement être faits en vue de répondre aux besoins futurs de la clientèle.

D'autre part, de l'avis du Distributeur, il y a une différence importante entre un « solde positif » à l'expiration des contrats, tel que stipulé dans les conventions, et un solde positif de l'ordre de 26 TWh.

- 11.3 Dans quels cas le risque de ne pas pouvoir ramener le solde du compte d'énergie différée à zéro à l'échéance des conventions est considéré comme élevé, moyen, ou faible respectivement par le Distributeur?

Réponse :

Le Distributeur analyse constamment l'évolution du solde prévu du compte d'énergie, que ce soit à la suite d'une mise à jour de la prévision de la demande ou à la suite d'une modification dans le déploiement des moyens d'approvisionnements. Or, à la lumière de la révision de la prévision de la demande effectuée au printemps 2010, le Distributeur a jugé qu'il était opportun de prendre action avant que ne

s'aggrave davantage le solde du compte d'énergie différée. Il n'existe pas de critères faible, moyen ou élevé.

- 11.4 Pourquoi en juin 2009, lors de la réponse du Distributeur à la demande de renseignements no 1 de la Régie (dossier R-3726-2010, référence ii), le Distributeur n'a pas évoqué le risque élevé de ne pas pouvoir ramener le solde du compte d'énergie différée à zéro à l'échéance des conventions, même si le solde était estimé à ce moment à 29 TWh, bien supérieur à celui estimé dans le présent dossier?

Réponse :

Voir la réponse à la question 23.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 11.5 Veuillez comparer les avantages et les inconvénients, y compris les avantages économiques, des options suivantes: 1) faire des transactions financières avec le Producteur sans différer de l'énergie en 2011; 2) différer de l'énergie en la même année, en considérant leurs impacts sur toute la période 2010-2027 tels que le solde du compte d'énergie différée.

Réponse :

Voir la réponse à la question 22 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.

- 11.6 Serait-il moins risqué pour le Distributeur d'étaler la revente de quelques 26 TWh de surplus sur toute la période 2010-2027 (18 ans), soit environ 1,4 TWh/an? Veuillez élaborer votre réponse et fournir des évaluations quantitatives appropriées.

Réponse :

Le Distributeur rappelle qu'il ne gère pas le solde du compte d'énergie différée en spéculant sur l'évolution des conditions de marché. De plus, conformément aux conventions d'énergie différée, le Distributeur ne doit pas différer d'énergie pour la revendre.

- 11.7 Par quelles démonstrations ou par quels indicateurs les consommateurs peuvent-ils être rassurés que le paiement au Producteur d'un montant de 21,9 M\$ en 2010 (HQD-5, Document 1, page 7) et de 19,7 M\$ en 2011 (HQD-5, Document 1, page 14) pour les transactions de nature financière leur permet d'obtenir des approvisionnements au coût minimum sur la période 2010-2027? Dans l'affirmative, veuillez fournir ces démonstrations et indicateurs.

Réponse :

Si le Distributeur n'avait pas conclu la transaction de vente avec le Producteur, il aurait eu à revendre ces quantités sur le marché et à assumer un coût additionnel d'environ 22 M\$ en 2010 et 21 M\$ en 2011 (frais et pertes de transport, frais d'entrée et frais de courtage) tout en se privant d'une flexibilité que le marché n'aurait pas pu lui offrir

Cette flexibilité additionnelle que procure la transaction, évite au Distributeur de devoir revendre les quantités non différées et par la suite racheter sur les marchés des petites quantités d'énergie afin d'équilibrer le bilan, le cas échéant.

Voir également la réponse à la question 23.4 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 11.8 Pourquoi le Distributeur ne diffère-t-il pas une certaine quantité d'énergie en 2011, au lieu de ne rien différer?

Réponse :

Voir la réponse à la question 24.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 11.9 L'éventuelle entente de nature financière entre le Producteur et le Distributeur pour 2011 nécessite-t-elle l'approbation de la Régie?

Réponse :

Voir la réponse à la question 22 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 13, lignes 5 à 7 et note de bas de page no. 7.

Préambule

Le Distributeur estime à 850 MW la contribution de l'électricité interruptible pour l'hiver 2010-2011, au lieu de 1 000 MW présentés dans l'État d'avancement 2009. Il précise que cette réévaluation est basée sur le niveau de participation des clients grande puissance au cours des dernières années.

Demandes

- 12.1 Veuillez décrire la méthode utilisée pour réévaluer la contribution de l'électricité interruptible.

Réponse :

La réévaluation est faite à la lumière des quantités offertes au cours des dernières années.

12.2 Veuillez identifier les impacts de votre réévaluation de la quantité d'électricité interruptible pour l'hiver 2010-2011 sur le coût des approvisionnements.

Réponse :

Les besoins en puissance pour l'hiver 2010-2011, au-delà des approvisionnements de long terme et de l'abaissement de tension, sont de 980 MW. Si le Distributeur pouvait compter sur un potentiel de 1 000 MW d'électricité interruptible pour l'hiver 2010-2011, il n'aurait pas à acheter 130 MW sur le marché de court terme en janvier et février 2011, mais il paierait pour 130 MW de plus d'électricité interruptible durant les quatre mois de l'hiver 2010-2011. La réévaluation du potentiel d'électricité interruptible occasionne donc une baisse des coûts d'approvisionnements d'un peu plus de 400 k\$.

Le Distributeur rappelle toutefois que cette réévaluation ne constitue pas un plafond, mais plutôt un niveau d'adhésion réaliste.

Achats de court terme :	130 MW @ 2,55\$/kW-mois	* 2 =	663 k\$
Interruptible :	130 MW @ 2,125\$/kW-mois	* 4 =	(1 105 k\$)
			(442 k\$)

Références

(i) HQD-5, Document 1, page 14, lignes 6-15 :

« Tel que mentionné à la section 2.2.1, le Distributeur reconduira en 2011 les transactions de nature financière avec Hydro-Québec Production concernant les quantités d'énergie ne pouvant plus être différées. À ce titre, un montant de 19,7 M\$ est inclus dans les coûts des approvisionnements de l'année 2011, correspondant à 1,8 TWh du contrat comportant des livraisons en base. Le Distributeur estime que ces transactions lui procureront un gain d'environ 21 M\$ par rapport à un scénario hypothétique de revente sur les marchés de court terme. Comme pour 2010, aucun montant lié aux transactions de nature financière relativement aux livraisons du contrat cyclable n'est considéré pour les coûts des approvisionnements de l'année 2011, en raison du niveau prévu des prix de marché⁹. »
(nos soulignés)

Demandes

13.1 Veuillez décrire la méthode d'évaluation de la quantité de 1,8 TWh mentionnée à la référence (i).

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.6.

13.2 Veuillez fournir le détail des calculs du montant de 19,7 M\$ et du gain de 21 M\$ mentionnés à la référence (i).

Réponse :

Voir la réponse à la question 24.4 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

Références :

(1) HQD-5, Document 1, page 19, lignes 6-9 :

« • Degré d'utilisation de l'électricité patrimoniale et recours à l'entente cadre

En 2009, la diminution des besoins de 5,9 TWh par rapport au dossier tarifaire 2009-2010 a contraint le Distributeur à n'utiliser que 174,9 TWh d'électricité patrimoniale. Un volume de 66,2 GWh a été acquis en vertu de l'entente cadre, mais aucun dépassement n'est survenu durant les 300 heures de plus grande contribution. »

Demandes

14.1 Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur a dû acheter 66,2 GWh en vertu de l'entente cadre, en dehors des 300 heures de plus grande contribution.

Réponse :

Comme à chaque année, le Transporteur révisé les besoins du Distributeur du mois de décembre après le 31 décembre. Cette révision est la source des dépassements de 66,2 GWh pour l'année 2009.

Références

(i) HQD-5, Document 2, page 8, tableau 4.

Demandes

15.1 Veuillez fournir le détail des calculs permettant d'établir le « coût de fourniture selon méthode de répartition » pour chacune des années de la période 2009-2011.

Réponse :

Le tableau R-15.1 présente le détail des calculs permettant d'établir le coût de fourniture des contrats spéciaux pour les années 2009 à 2011.

**TABLEAU R-15.1
DÉTAIL DU COÛT DE FOURNITURE DES CONTRATS SPÉCIAUX
ANNÉES 2009 À 2011**

Composantes	Année historique 2009	Année de base 2010	Année témoin projetée 2011
Coût de fourniture patrimonial			
¢/kWh	2,43	2,41	2,42
GWh	25 815	27 538	27 383
M\$	627,2	664,6	663,7
Coût de fourniture postpatrimonial			
¢/kWh	15,72	19,90	11,31
GWh	384	347	946
M\$	60,4	69,0	107,0
Total selon méthode de répartition (M\$)	687,6	733,6	770,7

Références	Rapport annuel 2009 du Distributeur HQD-4, doc 3 tableau 4	HQD-8, doc 7, Annexe A	HQD-10, doc 3, tableau 9a
------------	--	---------------------------	------------------------------

**STRATÉGIE TARIFAIRE RELATIVE AU TARIF DT
ET SUIVI DE LA DÉCISION D-2010-022**

Références

(i) HQD-12, Document 2, page 13, lignes 9-19 :

« Face à l'évolution incertaine du prix du mazout à court terme, le Distributeur a jugé prudent de hausser uniquement le prix en pointe en 2009 et 2010. Cette proposition a permis, par le fait même, d'augmenter l'économie du client au tarif DT et ainsi, contribuer à consolider son intérêt à fonctionner en mode bi-énergie et à maintenir son système de chauffage bi-énergie. Elle a également permis au Distributeur de disposer, grâce à un prix en pointe plus élevé, d'une plus grande marge de manoeuvre pour faire face à d'éventuelles hausses du prix du mazout. Compte tenu de la hausse tarifaire approuvée de 0,35 %, le prix en pointe au 1er avril 2010 s'élève à 18,32 ¢/kWh, soit l'équivalent de 1,48 \$/litre, et permet une économie annuelle d'environ 205 \$ à un prix du mazout de 70 ¢/litre. »

(ii) HQD-12, Document 2, page 14, lignes 1 à 3 :

« Lors de la demande tarifaire R-3708-2009, le Distributeur avait mentionné la possibilité de diminuer le prix hors pointe comme moyen d'accroître l'économie du client bi-énergie advenant une nouvelle flambée du prix du mazout. »

Demandes

16.1 Le Distributeur fait-il une prévision de la fourchette de prix du mazout pour 2011?

Réponse :

La prévision pour 2011 du prix de détail du mazout léger est de 86 ¢/litre. Le prix de détail du mazout léger publié le 20 septembre 2010 dans le bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers au Québec est de 74,59 ¢/litre à Montréal (semaine du 13 septembre).

Le Distributeur ne fait pas, pour les fins du dossier tarifaire, de prévision de la fourchette de prix du mazout.

16.2 Si oui, veuillez fournir votre prévision et le prix le plus récent disponible.

Réponse :

Voir la réponse à la question 16.1.

16.3 Si le prix hors pointe était baissé comme moyen d'accroître l'économie du client bi-énergie (référence (ii)), y-a-t-il risque pour le Distributeur de voir ses revenus obtenus des clients bi-énergie diminués?

Réponse :

Oui. Toutes choses étant égales par ailleurs, une éventuelle diminution du prix hors pointe du tarif DT réduirait les revenus associés au tarif DT. C'est d'ailleurs pour cette raison que le Distributeur ne proposerait cette baisse qu'advenant une nouvelle flambée des prix du mazout qui réduirait de façon significative les économies des clients du tarif DT.

Références

(i) HQD-12, Document 2, page 15, lignes 3-5 :

« Enfin, les hausses tarifaires associées à la fourniture d'électricité patrimoniale permettront, à partir de 2014, d'accroître les économies des clients bi-énergie et ainsi, consolider davantage le parc bi-énergie existant. »

Demandes

17.1 Veuillez expliquer votre affirmation à la référence (i).

Réponse :

Voir la réponse à la question 84.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

Références

(i) HQD-8, Document 8, Annexes, page 33, lignes 15-19 :

« D'emblée, le Distributeur désire rappeler que la clientèle au tarif DT a cru légèrement entre 2008 et 2010, tel que présenté au tableau 3.1. Il n'y a donc pas d'effritement du parc bi-énergie.

TABLEAU 3.1 – NOMBRE DE CLIENTS AU TARIF DT

2008	122 000
2009	125 300
2010	126 900

Demandes

18.1 Veuillez fournir une estimation du nombre de clients qui ont quitté le tarif DT pour se convertir au tout à l'électricité (TAE) et du nombre de nouveaux clients DT pour chacune des années de la période 2008-2010 ou pour une plus longue période.

Réponse :

Voir la réponse à la question 82.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

18.2 Veuillez concilier ces nombres avec les données présentées au tableau 3.1 de la référence (i).

Réponse :

Voir la réponse à la question 82.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

Références

(i) HQD-8, Document 8, Annexes, pages 34 -36 (Analyse d'opportunité d'une aide financière et Recommandation du Distributeur).

Demandes

19.1 Veuillez fournir le détail de l'évaluation quantitative mentionnée à la référence (i) et toute explication utile à la compréhension des données et résultats de l'évaluation effectuée par le Distributeur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 83.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

19.2 Veuillez préciser les valeurs des composantes du montant appelé « *gain net de 14,7 M\$* » et « *pression à la hausse sur les tarifs de 44,2 M\$* » mentionnés à la page 35 de la référence (i) et les significations de ces composantes.

Réponse :

Voir la réponse à la question 83.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

19.3 Le Distributeur a-t-il tenu compte de l'état de ses surplus énergétiques d'ici 2027 et les pertes financières associées potentielles dans son évaluation mentionnée à la référence (i)? Si oui, comment.

Réponse :

Oui. Voir les éléments considérés dans l'analyse du point de vue du Distributeur présentés en réponse à la question 83.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

19.4 Veuillez fournir les valeurs relatives à l'aide financière moyenne par client, le nombre de clients aidés, et la « marge de manœuvre » du Distributeur retenues dans votre évaluation.

Réponse :

Le tableau R-19.4 présente les informations demandées.

TABLEAU R-19.4

Nombre de clients bénéficiant de l'aide financière ¹	30 179
Aide financière par client ²	1 329 \$
Marge de manœuvre du Distributeur par client ³	-108 \$

¹ Somme des renouvellements bi-énergie totaux sur une période de 5 ans

² Montant d'aide financière divisé par le nombre de clients bénéficiant de celle-ci.

³ Coûts évités nets des pertes de revenus divisés par le nombre de clients bénéficiant de l'aide financière

**INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE
RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE
(DOSSIER R-3740)**

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.
- (ii) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.

Préambule

- (ii) « ...le Distributeur fait état de la rapidité de la réponse téléphonique par le biais du coefficient de service téléphonique (CST) à l'intérieur de 120 secondes pour la clientèle commerciale et de 180 secondes pour la clientèle résidentielle. »
- (iii) « Le Distributeur propose donc le remplacement des deux indicateurs portant sur la rapidité des services téléphonique actuels (CST 120 et 180 secondes) par un seul indicateur, le DMR, et ce, dès cette année. »

Demandes

20.1 Veuillez expliquer comment un seul indicateur de la rapidité de la réponse téléphonique incluant deux segments de clientèle, commerciale et résidentielle, permettra un meilleur suivi de la qualité de service pour le secteur résidentiel.

Réponse :

Le niveau de service que le Distributeur offre à ces deux catégories de client est le même. La présentation d'un seul indicateur est la conséquence de cette orientation.

**INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE
RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE**

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.

Préambule

- (i) « le DMR se calcule en secondes et correspond plus précisément au délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient une communication avec un représentant clientèle. »

Demandes

21.1 Veuillez indiquer le temps moyen afin que le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels.

Réponse :

Voir la réponse à la question 14.1 de l'UMQ à la pièce HQD-13, document 12.

21.2 Veuillez indiquer le temps moyen afin que les clients résidentiels quittent le système de segmentation et de répartition des appels.

Réponse :

Voir la réponse à la question 14.1 de l'UMQ à la pièce HQD-13, document 12.

INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.

Préambule

- (i) « le DMR se calcule en secondes et correspond plus précisément au délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient une communication avec un représentant clientèle. »

Demandes

- 22.1 Quel est le pourcentage de clients qui, une fois qu'ils ont traversé le système de segmentation et de répartition des appels, quittent la ligne sans avoir pu parler à un représentant?

Réponse :

Tous les clients qui quittent le système de segmentation des appels et qui s'inscrivent dans une file d'attente auront l'opportunité de parler à un représentant. Cependant, pour diverses raisons, certains clients choisissent de raccrocher avant de parler au représentant. Ce pourcentage correspond au taux d'abandon qui était de 12 % en 2009.

- 22.2 Comment cela est-il pris en compte dans le calcul du délai moyen de réponse?

Réponse :

Les clients inscrits dans une file d'attente et qui ont choisi de raccrocher avant de parler au représentant ne sont pas inclus dans le calcul du délai moyen de réponse.

INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Page 12 de 47.

Préambule

- (i) « Pour le délai moyen de réponse téléphonique (DMR), les six derniers mois témoignent d'une amélioration constante et notable de la performance du Distributeur. »

Demandes

23.1 Veuillez fournir des données historiques pour les trois dernières années du DMR.

Réponse :

Voir la pièce HQD-7, document 2, page 10, tableau 2.

23.2 Veuillez indiquer si le système de segmentation et de répartition des appels a subi des changements lors de ces trois dernières années.

Réponse :

Le système de segmentation subit régulièrement des modifications pour le rendre plus performant quant à sa facilité d'utilisation et aux fonctionnalités qui s'y ajoutent.

**INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE
RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE**

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Annexe D, page 42.
- (ii) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.

Préambule

- (i) « Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)
Définition : Mesure le délai moyen entre l'appel du client et la réponse du représentant. »
- (ii) « le DMR se calcule en secondes et correspond plus précisément au délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient une communication avec un représentant clientèle. »

Demandes

24.1 Les deux définitions semblent différentes; dans la partie (i) du préambule le DMR semble calculer le temps total entre l'appel initial du client et la réponse du représentant, alors que dans la partie (ii) du préambule le DMR semble calculer le temps d'attente du client une fois que celui-ci a quitté le système de segmentation et de répartition des appels et la réponse du représentant. Quelle définition est la bonne?

Réponse :

Les deux définitions sont correctes. Par rapport à la première définition, plus sommaire, la deuxième, celle présentée en (ii), est plus

précise et décrit très exactement comment le délai moyen de réponse est calculé.

**AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE
ENREGISTREMENT DES APPELS**

Références

- (i) HDQ-7, Document 2, page 14.

Préambule

- (i) « Cet enregistrement vise à assurer une meilleure gestion de la qualité des contacts dont les bénéficiaires premiers se feront sentir naturellement sur la qualité puis sur la durée de traitement des appels. L'enregistrement des appels était en mode pilote en 2009. Suite à une expérimentation concluante, cette pratique de gestion sera implantée dans tous les sites du centre de contacts d'ici la fin de 2010. »

Demandes

- 25.1 Veuillez indiquer la réduction du délai de réponse moyen (DMR) en secondes, dû à l'enregistrement des appels.

Réponse :

L'enregistrement des appels vise essentiellement l'amélioration de la qualité des contacts, soit le traitement de l'appel, la résolution du problème et la qualité de la relation en général. L'objectif n'est pas une réduction du délai moyen de réponse téléphonique.

- 25.2 Veuillez indiquer les réductions des coefficients de service téléphonique (résidentiel et commercial) imputables à l'enregistrement des appels.

Réponse :

Voir la réponse à la question 25.1.

**LOI METTANT EN ŒUVRE CERTAINES DISPOSITIONS DU DISCOURS SUR LE
BUDGET DU 30 MARS 2010 ET VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE
EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE (LOI 100¹)**

¹ Publications du Québec, *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette*, Éditeur officiel du Québec, 2010, <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/home.php#> (page consultée le 17 septembre 2010).

Références

- (i) HQD-7, Document 10, page 4 et Tableau.
- (ii) Loi 100, Note explicative 5.

Préambule

- (i) « Les frais administratifs d'Hydro-Québec sont associés aux ressources nécessaires à la réalisation d'activités corporatives, ce qui correspond aux frais corporatifs. »
- (ii) « 5° en exigeant de certains organismes qu'ils adoptent des mesures réduisant les dépenses de publicité, de formation, de déplacement et autres dépenses de fonctionnement de nature administrative ; »

Demandes

- 26.1 Veuillez identifier pour l'année historique 2009, l'année de base 2010 et l'année témoin 2011, les montants relatifs aux dépenses en publicité dont la note explicative 5 de la partie (ii) du Préambule fait référence, puisqu'ils n'apparaissent pas dans le tableau des frais corporatifs du document HQD-7, Document 10 en page 4.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 2.1 et 43.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

**LOI METTANT EN ŒUVRE CERTAINES DISPOSITIONS DU DISCOURS SUR LE
BUDGET DU 30 MARS 2010 ET VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE
EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE (LOI 100)**

Références

- (i) HQD-7, Document 10, page 5.
- (ii) HQD-7, Document 10, Tableau de la page 4.
- (iii) Loi 100, section III, article 11, alinéa 1.
- (iv) Loi 100, section III, article 15.

Préambule

- (i) « En 2011, la prévision des frais corporatifs s'établit à 133,8 M\$. »
- (ii) Tableau du haut de la page 4.
- (iii) « Les organismes du réseau de la santé et des services sociaux, les organismes du réseau de l'éducation et les universités doivent, au terme de l'exercice débutant en 2013, avoir réduit leurs dépenses de fonctionnement de nature administrative d'au moins 10 % par rapport aux dépenses de fonctionnement de même nature engagées pendant l'exercice débutant en 2009. »

- (iv) « Le conseil d'administration d'une société d'État doit adopter une politique visant, compte tenu des caractéristiques de cette société, la réduction des dépenses prévue par les premier et deuxième alinéas de l'article 11. »

Demandes

- 27.1 L'alinéa 1 de l'article 11 et l'article 15 de la Loi 100 requièrent que les frais administratifs d'Hydro-Québec diminuent de 10% par rapport à ceux de l'exercice 2009 à l'horizon 2013, ce qui implique qu'ils soient rabaissés à environ 95M\$ d'ici 2013.

Selon les projections pour l'année témoin 2011, ces frais administratifs seront de 133,8M\$, ce qui s'éloigne des exigences applicables à Hydro-Québec selon les articles de la Loi 100 mentionnés en références. Veuillez identifier les mesures qu'entrevoit prendre Hydro-Québec et/ou Hydro-Québec Distribution afin de satisfaire les exigences de la Loi 100 relativement au contrôle de ces dépenses administratives.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 2.1, 43.2 et 43.4 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 et la réponse à la question 2 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-13, document 2.

**LOI METTANT EN ŒUVRE CERTAINES DISPOSITIONS DU DISCOURS SUR LE
BUDGET DU 30 MARS 2010 ET VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE
EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE (LOI 100)**

Références

- (i) HQD-7, Document 10, Tableau de la page 4.
- (ii) HQD-7, Document 10, page 4.
- (iii) HQD-7, Document 10, page 5.

Préambule

- (i) Tableau de haut de la page 4.
- (ii) « Excluant l'impact à la baisse du coût de retraite de l'ordre de 7 M\$,... »
- (iii) « Cette dernière augmentation s'explique par la hausse de 7 M\$ du coût de retraite »

Demandes

- 28.1 Veuillez ventiler le tableau du haut de la page 4 du document HQD-7, Document 10, afin qu'il comprenne les données relatives aux coûts de retraite qui semblent avoir un impact majeur et hautement variable sur les frais administratifs, et ce, pour l'année historique 2009, l'année de base 2010, et l'année témoin 2011.

Réponse :

L'évaluation du coût de retraite dans le résiduel des frais corporatifs est pratiquement nulle pour les années 2009 et 2010 alors qu'elle s'établit à 7M\$ en 2011.

LOI METTANT EN ŒUVRE CERTAINES DISPOSITIONS DU DISCOURS SUR LE BUDGET DU 30 MARS 2010 ET VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE (LOI 100)

Références

- (i) HQD-7, Document 3, page 6
- (ii) Loi 100, section II, article 9.

Préambule

- (i) « Les prévisions de masse salariale de l'année de base 2010 et de l'année témoin 2011 ont été établies en tenant compte de la Loi mettant en oeuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (Loi 100). En conséquence, le Distributeur a indexé les salaires de base de son personnel cadre de 0,5 % et a réduit leur rémunération incitative selon la performance de 30 %, représentant un effort comparable à celui demandé au personnel de direction et d'encadrement des organismes du gouvernement. L'impact de ces mesures représente une baisse de 2,0 M\$ comparativement à ce qui aurait autrement été prévu pour 2011. »
- (ii) « Les sociétés d'État doivent exiger de leur personnel de direction et d'encadrement un effort de réduction de la rémunération additionnelle fondée sur le rendement, dont le résultat serait au moins comparable à celui obtenu de l'effort qui est exigé du personnel de direction et d'encadrement des organismes du gouvernement. »

Demandes

- 29.1 Est-ce que le « déclencheur », c'est-à-dire le bénéfice net consolidé des activités poursuivies par Hydro-Québec sera modifié pour l'année 2011 afin de réduire la probabilité qu'il y ait versement de rémunération incitative?

Réponse :

Le déclencheur financier a été modifié en 2010. Il s'établit désormais au niveau du bénéfice net visé au Plan stratégique d'Hydro-Québec (87,5 % avant 2010). Suite à une décision de l'actionnaire, le bénéfice net visé pour l'année 2010 a été majoré de 25 M\$, passant de 2 400 M\$ à 2 425 M\$. Les montants qui seront versés en vertu de la rémunération incitative en 2011 pour la performance de 2010 tiendront compte à la fois des paramètres prévus à la Loi 100 et d'un objectif de bénéfice net plus contraignant.

29.2 Lors des cinq dernières années, combien de fois le « déclencheur » a été atteint?

Réponse :

Le déclencheur a été atteint à chacune des cinq dernières années.

29.3 Veuillez fournir les Objectifs corporatifs 2011 aux fins de régime d'intéressement et de rémunération incitative.

Réponse :

Les objectifs corporatifs 2011 ne sont présentement pas disponibles. Selon le calendrier de planification d'Hydro-Québec, ils seront approuvés par le conseil d'administration à la mi-décembre.

PGEÉ – PRODUITS ÉLECTRONIQUES

Références

(i) HQD-8, Document 8, page 20.

Préambule

(i) «En ce qui concerne les téléviseurs, LE Distributeur offre depuis mai 2010 une aide financière aux détaillants participants pour tous les appareils vendus répondant aux critères qu'il définit. Les détaillants ont confirmé leur intérêt à favoriser des téléviseurs qui répondraient à des critères plus stricts en matière d'efficacité énergétique, moyennant une aide financière de 10 \$ par appareil. »

Demandes

30.1 Veuillez indiquer vos estimations quant au pourcentage de téléviseurs efficaces additionnels qui seront vendus suite à l'aide financière versée aux détaillants.

Réponse :

Pour 2011, le Distributeur estime que son aide financière permettra de hausser de plus de 40 % la part de téléviseurs efficaces parmi les appareils vendus.

30.2 Veuillez indiquer vos estimations quant au pourcentage de la marge bénéficiaire moyenne par téléviseur des détaillants que représente l'aide financière de 10\$.

Réponse :

Le Distributeur estime que son aide financière pour les téléviseurs représente environ 10 % de la marge bénéficiaire des détaillants.

30.3 vente sont payés à la commission.

Réponse :

La question est incomplète.

PGEÉ – PRODUITS ÉLECTRONIQUES

Références

(i) HQD-8, Document 8, page 20.

Préambule

(i) « Le Distributeur souhaite également soutenir la commercialisation des détaillants par une communication ciblée et complémentaire. De plus, comme les conseillers en vente sont les principaux influenceurs, une formation sera développée pour les aider à diriger les consommateurs vers les modèles les moins énergivores. »

Demandes

31.1 Veuillez indiquer si la formation sera offerte sans frais aux conseillers en vente.

Réponse :

Oui, elle est offerte gratuitement à tous les conseillers en vente.

31.2 Veuillez indiquer le coût de l'élaboration de cette formation et le coût de sa mise en œuvre.

Réponse :

Pour 2011, le budget de mise en œuvre de la formation s'élève à 30 000 \$.

31.3 Veuillez indiquer si la formation sera fournie aux conseillers en vente payés à la commission.

Réponse :

Tous les conseillers en vente de téléviseurs auront accès à la formation, qu'ils soient payés par commission ou non.

**PGÉE-RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU
VOLET PRIVÉ - MUNICIPALITÉS**

Références

- (i) HQD-8, Document 8, page 21.
- (ii) R-3709-2009, AEÉ-2, Document 3, pages 16 à 20 (Amendé : 2010-07-14).

Préambule

- (i) « En 2010, le Distributeur avait entamé des procédures pour transférer à l'AEÉ le projet pilote avec la Ville de Montréal puisque son entente avec cette dernière devait se terminer le 31 décembre 2010. L'AEÉ a informé le Distributeur de son intention de suspendre le transfert de ce dossier à la suite du changement de son statut annoncé lors du dépôt du budget du gouvernement du Québec. Des discussions sont actuellement en cours entre la Ville de Montréal et le Distributeur afin de poursuivre ce projet, maintenant intégré à Rénovation énergétique – MFR comme un volet du programme. »
- (ii) « Rénoclimat pour les ménages à faible revenu – volet privé (projet pilote) (2032) »

Demandes

- 32.1 S'agit-il du même projet-pilote que l'on retrouve dans la demande ré-réamandée de l'AEÉ sous le vocable de « Rénoclimat pour les ménages à faible revenu – volet privé (projet pilote) (2032) » pour les résidences chauffées à l'électricité?

Réponse :

Non.

- 32.2 Dans l'affirmative, quels types de résidences sont visés par le projet-pilote? Est-ce uniquement des résidences unifamiliales ou le projet-pilote s'applique-t-il aux immeubles multilocatifs abritant un certain pourcentage de ménages à faible revenu?

Réponse :

Sans objet.

- 32.3 Advenant que des immeubles multilocatifs fassent partie du projet pilote, quel est le pourcentage de ménages à faible revenu devant habiter l'immeuble afin que le propriétaire reçoive une subvention?

Réponse :

Les critères d'admissibilité au projet pilote sont ceux élaborés par la Ville de Montréal. Le programme *Rénovation résidentielle majeure* cible les quartiers les plus défavorisés de Montréal, et ce, à partir d'un indice de défavorisation économique et sociale (indice de Pampalon).

**PGÉE-RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU
VOLET PRIVÉ - MUNICIPALITÉS**

Références

- (i) HQD-8, Document 8, page 21.

Préambule

- (i) « Au 31 mai 2010, le Distributeur avait reçu 72 demandes de réservation de fonds associées à 432 logements pour un potentiel d'économies d'énergie de 0,8 GWh annuellement. De ce nombre, le Distributeur a versé les appuis financiers pour 20 demandes, lesquelles représentaient 82 logements, pour un impact énergétique de 0,2 GWh annuellement. »

Demandes

- 33.1 Le Distributeur a-t-il procédé à une analyse des résultats pour les 20 demandes pour lesquelles il a versé des appuis financiers?

Réponse :

Oui. Les principaux constats sont les suivants :

- Les gains énergétiques pour les 20 dossiers s'élèvent à 154,8 MWh (arrondi à 0,2 GWh) et se répartissent ainsi :
 - mesures d'isolation : 69% ;
 - portes et fenêtres : 15% ;
 - thermostats : 15% ;
 - éclairage : 1%.
- L'aide financière moyenne est de 1560\$ par logement.
- Le gain énergétique moyen est de 1 888 kWh par logement

L'importance des mesures d'enveloppe du bâtiment tient au fait que le projet pilote était offert en complément au programme *Rénovation majeure* de la Ville de Montréal.

- 33.2 Si tel est le cas, veuillez déposer cette analyse.

Réponse :

Voir la réponse à la question 33.1.

33.3 Si tel n'est pas le cas, veuillez détailler vos calculs afin d'explicitier la provenance des 0,2 GWh d'économies d'énergie présumées.

Réponse :

Sans objet.

**PGEÉ-RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU
VOLETS COMMUNAUTAIRES**

Références

- (i) HQD-8, Document 8, page 21.

Préambule

- (i) « Pour les COOPs et OBNL dont les bâtiments sont sous la responsabilité de la SHQ, le Distributeur maintiendra les mêmes offres d'appuis financiers que pour le volet social. »

Demandes

- 34.1 Quel est le pourcentage de ménages à faible revenu habitant les COOPs et OBNL dont les bâtiments sont sous la responsabilité de la SHQ?

Réponse :

Selon des informations reçues des organismes partenaires du Distributeur, la proportion des ménages à faible revenu habitant les bâtiments de COOPs et OBNL sous la propriété de la SHQ avoisinerait les 100 %, comme pour les HLM.

- 34.2 Quel est le pourcentage de ménages à budget modeste² habitant les bâtiments sous la responsabilité de la SHQ qui reçoivent des aides financières du Distributeur?

Réponse :

Dans le cadre de ce programme, ce ne sont pas les ménages, mais les propriétaires ou gestionnaires des immeubles qui reçoivent les aides financières du Distributeur. Tous les ménages en bénéficient indirectement.

² Le programme de la SHQ *Logement abordable Québec - Volet social et communautaire* s'adresse aux ménages à faible revenu et aux ménages à budget modeste : « Ce programme offre une aide financière pour stimuler la réalisation de logements communautaires et sociaux destinés aux ménages à revenu faible ou modeste », **Société d'habitation du Québec**, *Logement abordable Québec - Volet social et communautaire*, 2010-08-25, http://www.habitation.gouv.qc.ca/programmes/volet_social.html (page consultée le 20 septembre 2010).