

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC**

1. Référence

i) HQD-1, document 4, page 5, lignes 5 à 20.

Préambule

« En avril 2010, Hydro-Québec a apporté d'autres ajustements à sa structure organisationnelle qui ont touché le Distributeur, et ce, toujours dans l'optique d'une plus grande efficacité »

- *la direction - Ressources humaines de la division Hydro-Québec Distribution, à l'exception de l'équipe Communication interne, relève dorénavant de la vice-présidence – Ressources humaines;*
- *l'équipe Communication interne de la division Hydro-Québec Distribution relève pour sa part de la direction principale – Communications du groupe Affaires corporatives et secrétariat général.*

Compte tenu des échéanciers liés au dépôt de la demande tarifaire, ces ajustements ne sont pas reflétés dans le présent dossier tarifaire.

Tous ces transferts, qu'ils soient reflétés ou non, n'ont globalement aucun impact sur les revenus requis du Distributeur, pour les années considérées dans le dossier tarifaire, puisqu'une diminution de la masse salariale (et autres coûts y afférents) sera compensée par une augmentation équivalente des charges de services partagés facturées. » (nos soulignés)

Demandes

1.1 Veuillez expliquer pourquoi ces transferts n'ont aucun impact sur les revenus requis du Distributeur alors qu'ils sont effectués dans l'optique d'une plus grande efficacité ?

Réponse :

Le Distributeur poursuit ses efforts en matière d'amélioration de sa performance opérationnelle. Les ajustements organisationnels font partie des moyens utilisés. À titre d'exemple, le transfert d'activités à la vice-présidence Ressources humaines vise un fonctionnement plus intégré et plus fluide, de même qu'une optimisation des services.

Le Distributeur n'anticipe aucun gain d'efficacité l'année où le transfert d'activités est effectué. Des gains sont toutefois attendus lors des

années subséquentes. Ces gains sont captés par le biais de gains d'efficacité découlant des actions de gestion courante.

- 1.2** Étant donné que, de l'avis du Distributeur, ces transferts n'ont aucun impact sur ses revenus requis, pourquoi Hydro-Québec engage-t-elle des frais pour les effectuer ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.1.

2. Référence

HQD-1, document 1, page 18.

Préambule

La référence indique les Objectifs corporatifs 2010 du Distributeur.

Demande

- 2.1** Veuillez fournir les résultats réels des 5 dernières années pour chacun des indicateurs suivants de la référence :

- ISC – Global (excluant les clients grande entreprise)
- IS Contacts – Résidentiel
- IS Contacts – Commercial
- IS Processus Alimenter,

Réponse :

Les résultats réels des cinq dernières années pour l'ISC Global (excluant les clients Grandes entreprises) sont présentés à la pièce HQD-7, document 2, page 10.

TABLEAU R-2.1 IS CONTACTS ET IS PROCESSUS ALIMENTER

	2006	2007	2008	2009	2010-S1
IS Contacts Résidentiel	8,5	8,5	7,8	7,9	7,9
IS Contacts Commercial	6,9	7,6	7,5	7,5	7,6
IS Processus Alimentier	7,0	nd	7,0	6,9	7,0

3. Références

- i) HQD-3, document 2, page 6, lignes 15 à 21;
- ii) HQD-3, document 2, page 7, lignes 5 à 9.

Préambule :

i) « A contrario, le Transporteur comptabilisera ses coûts d'intégration et de raccordement dans sa base de tarification pour les amortir sur la durée de vie utile des actifs avec pour conséquence que le Distributeur les assumera à travers la charge locale de transport sur la période équivalente à la durée de l'amortissement des actifs du Transporteur. Cette situation aurait pour effet de créer une disparité de traitement dans le temps des coûts rattachés à ce programme selon qu'ils proviennent du Distributeur ou du Transporteur. »

ii) « En conséquence, le Distributeur demande à la Régie que sa contribution au financement des projets de petites centrales hydroélectriques soit comptabilisée dans sa base de tarification à titre de frais reportés et amortie sur 20 ans, soit la durée des contrats d'achat d'électricité pour les projets retenus. Un rendement sera calculé sur le solde non amorti au taux applicable sur la base de tarification.

Bien que la modification demandée soit tributaire d'une décision à venir de la Régie, le Distributeur a, dans la présente demande tarifaire, comptabilisé pour l'année témoin projeté 2011 des coûts d'intégration de l'ordre de 0,3 M\$ dans le compte de frais reportés «Contributions à des projets de raccordement ». »

Demandes

- 3.1 Veuillez confirmer ou infirmer la compréhension de l'UMQ à l'effet que le traitement proposé a, sur le long terme, un impact plus grand sur le revenu requis que le traitement actuel.

Réponse :

Voir la réponse à la question 13.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 3.2 Veuillez, en vous référant aux pièces appropriées, par exemple la pièce HQD-8, document 7, «montrer isolément» le montant de l'ordre de 0,3 M\$ dans le compte de frais reportés «Contributions à des projets de raccordement».

Réponse :

Le montant de mise en service de l'ordre de 0,3 M\$ est inclus dans le compte de frais reportés des contributions à des projets de raccordement à la ligne « contributions internes » du tableau 6 de la pièce HQD-8, document 7. Sur cette ligne, le montant de - 0,2 M\$ de mise en service 2011 représente le net d'une contribution à recevoir du Transporteur de - 0,5 M\$ et du montant payable de 0,3 M\$ au Transporteur dans le cadre du programme des petites centrales hydroélectriques.

- 3.3 Le Distributeur estime-t-il que la matérialité future de ce poste justifie le traitement proposé?

Réponse :

La demande du Distributeur n'est pas motivée par des considérations de matérialité. Elle repose sur un souci de cohérence du traitement comptable relatif aux contributions.

- 3.4 À l'allégué 16 de la demande du Transporteur, il est mentionné que l'un des volets de la demande du Transporteur concerne ses analyses et propositions à l'égard de la politique d'ajouts au réseau de transport et du suivi des engagements d'achat, le tout tel que plus amplement décrit aux pièces HQT-10, documents 3 à 5.

La compréhension de l'UMQ est à l'effet que le Transporteur propose à la Régie d'abandonner la contribution pour la desserte de la charge locale et de ne s'en tenir qu'au test de la prudence de l'investissement. Si cette proposition est agréée, y aura-t-il une conséquence sur «l'existence» de la contribution du Distributeur ou s'agit-il de deux problématiques complètement distinctes?

Réponse :

Il s'agit de deux problématiques complètement distinctes. Dans sa demande de modifications à la politique d'ajouts au réseau de transport, le Transporteur ne propose pas d'éliminer la contribution du Distributeur dans le cas d'intégration de nouvelles sources de production.

4. Référence

HQD-3, document 2, page 8, lignes 8 à 11.

Préambule :

«À ce jour, les analyses démontrent que la durée de vie utile des poteaux se rapprocherait de 40 ans, alors que la durée de vie actuelle est établie à 30 ans. Selon ses calculs préliminaires, le Distributeur estime que l'augmentation de la durée de vie des poteaux entraînerait un impact à la baisse sur la charge d'amortissement annuelle de l'ordre de 30 M\$. Compte tenu de l'avancement des travaux d'analyse et de l'importance monétaire de cet impact, le Distributeur en a tenu compte dans l'établissement de la prévision de sa charge d'amortissement de l'année témoin 2011, tel que présenté dans la pièce HQD-7, document 11. »

Demandes

- 4.1** Veuillez présenter les principales conclusions des analyses qui permettent de faire passer la durée de vie utile des poteaux de 30 à 40 ans.

Réponse :

Voir la réponse à la question 14.1 de la Régie, à la pièce HQD-13, document 1.

- 4.2** En date de la présente demande de renseignements, les calculs sont-ils toujours «préliminaires» ou ont-ils été raffinés. Veuillez présenter les calculs qui sous-tendent l'estimation du Distributeur à l'effet que l'augmentation de la durée de vie

des poteaux entraînerait un impact à la baisse sur la charge d'amortissement annuelle de l'ordre de 30 M\$.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 14.1 et 14.2 de la Régie, à la pièce HQD-13, document 1.

- 4.3** Si l'impact définitif devait être inférieur ou supérieur au montant intégré dans la charge d'amortissement 2011, quel est le traitement proposé par le Distributeur pour en tenir compte dans l'année témoin 2012?

Réponse :

Comme pour toute révision de durée de vie, advenant le cas où l'impact définitif lié à la révision de durée de vie des poteaux serait différent de celui estimé pour l'année témoin (2011), tout écart sera constaté dans la charge d'amortissement de cette même année (2011). Aucun traitement spécifique n'est proposé par le Distributeur pour la prise en compte d'un tel impact dans l'année témoin suivante (2012).

5. Référence

HQD-5, document 1, page 16, tableau 7.

Préambule

La note (2) du tableau de la référence indique :

« L'achat d'énergie inclut 4,1 M\$ pour l'électricité interruptible, dont 2,2 M\$ attribuables aux demandes exceptionnelles d'interruption. »

Demandes

- 5.1** Veuillez indiquer ce que signifie une « demande exceptionnelle d'interruption », tel que mentionné à la référence.

Réponse :

Voir la réponse à la question 27 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.

- 5.2** Veuillez indiquer le nombre de demandes d'interruption de l'électricité interruptible effectués lors de l'hiver 2009-2010, de même que le détail de chaque demande en termes d'heures et de puissance réelle interrompue.

Réponse :

À l'hiver 2009-2010, le Distributeur n'a fait appel qu'une seule fois à l'option d'électricité interruptible, en décembre 2009. Les clients ont été appelés à s'interrompre pendant 4 heures. La puissance interruptible effective totale était de 861 MW.

Voir également la pièce HQD-3, document 2.1 du Rapport annuel 2009 du Distributeur présenté à la Régie.

6. Références

- i) HQD-7, document 1, page 7, lignes 15 et suivantes;
- ii) HQD-7, document 3, page 6, lignes 3 et suivantes.

Préambule :

i) « Elle permet au Distributeur de couvrir l'ensemble de ses besoins de base, desquels ressortent les éléments suivants :

- La progression de l'ordre de 2,6 % en 2011 de certains coûts salariaux découlant des augmentations et progressions salariales comparativement à 3 % en 2010. Cette progression de 2,6 % tient compte de l'impact de la 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;»*

ii) « les prévisions de masse salariale de l'année de base et de l'année témoin 2011 ont été établies en tenant compte de la 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). 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.»

Demande

- 6.1** Veuillez ventiler la «*baisse de 2,0 M\$ comparativement à ce qui aurait autrement été prévu pour 2011*» dont il est question au préambule (ii) en montrant l'effet de l'indexation de 0,5 % et celui de la réduction de la rémunération incitative selon la performance de 30 %.

Réponse :

Voir la réponse à la question 40.1 de la Régie, à la pièce HQD-13, document 1.

7. Références

- i) HQD-7, document 1, page 7, lignes 23 et 24;
- ii) HQD-7, document 1, Annexe B;
- iii) HQD-7, document 2, Annexe B, page 31.

Préambule :

« [...] la croissance de ses activités liées aux nouveaux abonnements, avec un impact à la hausse sur les charges d'exploitation de l'ordre de 16 M\$ ou 1,4 % pour 2011. »

Demande

- 7.1** Veuillez confirmer ou infirmer le lien établi par l'UMQ entre les nouveaux abonnements et le facteur de croissance utilisé pour l'année 2011 résultant en un montant de 16 M\$.

Les abonnements augmentent de 57 188 (1,4 %) soit : (4 048 932 en 2011 – 3 991 744 en 2010). Le facteur de croissance de 1,4 % est appliqué aux charges d'exploitation établies à des fins statutaires de l'année 2010, soit : 1,4% x 1 119,2 = 15,6 M\$.

Réponse :

Le Distributeur le confirme, soit 1,43 % x 1 119,2 M\$ = 16,0 M\$.

8. Référence

HQD-7, document 1, page 8, lignes 12 à 15.

Préambule :

« Les gains réalisés à ce jour, s'avérant plus importants qu'initialement escomptés, permettent au Distributeur d'absorber à même son enveloppe de charges d'exploitation les coûts découlant du renouvellement de la main-d'œuvre. »

Demandes

- 8.1** Veuillez spécifier si les gains dont il est question dans le préambule sont ceux découlant des actions de gestion courante.

Réponse :

Le Distributeur le confirme.

- 8.2** Si les gains dont il est question dans le préambule sont ceux découlant des actions de gestion courantes, faut-il conclure que la cible globale d'efficacité (1 % en 2008 et 2009; 1,25 % en 2010 et 2 % en 2011) a été sous-évaluée?

Réponse :

Voir la réponse à la question 41.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 8.3** Veuillez donner la projection en 2011 des coûts découlant du renouvellement de la main-d'œuvre?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 d'Option consommateurs à la pièce HQD-13, document 7.

9. Référence

HQD-7, document 1, page 11, lignes 5 et suivantes à 7.

Préambule :

« Les critères considérés par le Distributeur pour déterminer si un nouveau coût doit être retenu comme un élément spécifique sont les suivants :

1. *Coût hors du contrôle du Distributeur;*
2. *[...]*
3. *Coût extraordinaire ou lié à de nouvelles activités et n'ayant pas été prévu dans les budgets des années antérieures;»*

Demandes

- 9.1** Veuillez présenter sur quelle base un coût qui répond au critère 1 peut-il être retenu comme un élément spécifique ou comme coût susceptible d'être traité en tant que compte de frais reportés (ex. coût des combustibles).

Réponse :

Tel que mentionné à la pièce HQD-8, document 7, page 5, le Distributeur a recours à l'utilisation de compte de frais reportés dans les situations suivantes :

- **pour comptabiliser des coûts encourus qui seront éventuellement constatés aux charges lors d'exercices financiers subséquents ;**
- **pour la prise en compte ultérieure dans les revenus requis, des coûts encourus pendant l'année témoin, dont les montants étaient imprévus au moment de la fixation des tarifs de distribution.**

L'utilisation de ces comptes de frais reportés constitue par conséquent une modalité de récupération de coûts dans les tarifs.

Les éléments spécifiques servent à établir les charges d'exploitation d'une année témoin.

- 9.2** Veuillez donner des exemples de coûts extraordinaires. Dans l'éventualité d'un «coût extraordinaire», le traitement qui consiste à en reporter dans le temps les impacts tarifaires est-il encore envisageable?

Réponse :

L'élément spécifique « Stabilisation post projet SIC » présenté en 2007 et 2008 est un exemple de coûts extraordinaires.

L'étalement dans le temps des impacts tarifaires d'un élément extraordinaire doit être analysé, cas par cas, selon la nature et l'ampleur des montants en cause.

10. Références

- i) HQD-7, document 1, page 13, ligne 18 à 25;
- ii) HQD-13, document 13, page 17, R-17.2, R-3708-2009.

Préambule :

i) « Le coût de retraite est évalué à 67,3 M\$ en 2011 soit un montant supérieur à celui autorisé pour 2010. Cette hausse est essentiellement attribuable à la baisse du taux d'actualisation anticipé aux fins de la prévision 2011. Cette hypothèse est toujours considérée la plus probable compte tenu de la baisse effective des taux d'intérêt des obligations corporatives AA depuis le 31 décembre 2009. La hausse du coût de retraite est aussi en partie attribuable à la perte actuarielle qui est amortie selon l'approche dite du «corridor» qui exige de constater dans le coût de retraite l'amortissement de la perte qui excède 10 % de l'actif ou de l'obligation du régime. »

ii)

Tableau R-17.2 : Coûts de retraite réels et projetés

COÛT DE RETRAITE (CHARGES) RÉELS ET PROJETÉS		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Estimé aux fins de l'établissement des tarifs	(A)	-18	18	59 ¹	78 ²	67 ³	45 ⁴	45 ⁵
Estimé révisé aux fins de l'année de base	(B)						14 ⁶	n/d
Réel	(C)	0	48 ⁷	74 ⁸	79 ⁹	35 ¹⁰	n/d	n/d
Trop perçu (manque à gagner)	(A)-(C)	(18)	(30)	(15)	(1)	32	n/d	n/d

¹ Soit 74,7 M\$ moins une portion de 16,1 M\$ imputés aux investissements

² Soit 99,5 M\$ moins une portion de 21,4 M\$ imputés aux investissements

³ Soit 85,5 M\$ moins une portion de 18,1 M\$ imputés aux investissements

⁴ Soit 58,5 M\$ moins une portion de 13,6 M\$ imputés aux investissements

⁵ Soit 58,5 M\$ moins une portion de 13,6 M\$ imputés aux investissements

⁶ Soit 18,5 M\$ moins une portion de 4,3 M\$ imputés aux investissements

⁷ Soit 61,0 M\$ moins une portion de 13,1 M\$ imputés aux investissements

⁸ Soit 94,3 M\$ moins une portion de 20,3 M\$ imputés aux investissements

⁹ Soit 100,8 M\$ moins une portion de 22,0 M\$ imputés aux investissements

¹⁰ Soit 45,0 M\$ moins une portion de 9,6 M\$ imputés aux investissements

Demandes

10.1 Veuillez mettre à jour le tableau présenté au préambule (ii) en y ajoutant l'année 2011 et en fournissant, dans la mesure du possible, les données qui se substituent à la mention n/d.

Réponse :

Le tableau R-10.1 présente l'évolution de la charge de retraite réelle et projetée incluant les données mises à jour.

TABLEAU R-10.1 : COÛTS DE RETRAITE RÉELS ET PROJÉTÉS

COÛT DE RETRAITE : Part du Distributeur	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Estimé aux fins de l'établissement des tarifs (A)	-18	18	59 ¹	78 ²	67 ³	45 ⁴	45 ⁵	52 ⁶
Estimé révisé aux fins de l'année de base (B)							5 ⁷	n/d
Réel (C)	0	48 ⁸	74 ⁹	79 ¹⁰	35 ¹¹	15 ¹²	n/d	n/d
Trop perçu (manque à gagner) réel (A)-(C)	(18)	(30)	(15)	(1)	32	30	n/d	n/d

¹ Soit 74,7 M\$ moins une portion de 16,1 M\$ imputés aux investissements
² Soit 99,5 M\$ moins une portion de 21,4 M\$ imputés aux investissements
³ Soit 85,5 M\$ moins une portion de 18,1 M\$ imputés aux investissements
⁴ Soit 58,5 M\$ moins une portion de 13,6 M\$ imputés aux investissements
⁵ Soit 58,5 M\$ moins une portion de 13,6 M\$ imputés aux investissements
⁶ Soit 68,0 M\$ moins une portion de 16,1 M\$ imputés aux investissements
⁷ Soit 6,6 M\$ moins une portion de 1,6 M\$ imputés aux investissements
⁸ Soit 60,9 M\$ moins une portion de 13,1 M\$ imputés aux investissements
⁹ Soit 94,3 M\$ moins une portion de 20,3 M\$ imputés aux investissements
¹⁰ Soit 100,8 M\$ moins une portion de 22,0 M\$ imputés aux investissements
¹¹ Soit 45,0 M\$ moins une portion de 9,6 M\$ imputés aux investissements
¹² Soit 19,7 M\$ moins une portion de 4,7 M\$ imputés aux investissements

Le Distributeur souligne que l'information sous le format demandé et présenté au tableau R-10.1 exclut la part de retraite attribuable aux charges de services partagés, et par conséquent ne se concilie pas avec l'information présentée à la référence i) (voir également la réponse à la question 28.2 de la Régie, à la pièce HQD-13, document 1).

10.2 Veuillez spécifier la provenance et le taux d'actualisation des obligations corporatives AA qui ont servi à établir le coût de retraite projeté pour l'année témoin 2011.

Réponse :

Le taux d'actualisation utilisé est le taux d'un portefeuille d'obligations corporatives de qualité AA dont les flux de trésorerie correspondent à l'échelonnement et au montant des versements prévus au titre des prestations. Les taux d'intérêt des obligations corporatives AA ont été estimés à partir des courbes des taux de rendement à l'échéance déterminées par la filiale PC-Bond du Groupe TSX. Les actuaires

établissent le taux d'actualisation à une date donnée à partir de ces courbes.

Le taux d'actualisation utilisé pour évaluer le coût de retraite projeté de l'année témoin 2011 a été établi à 5,73 %.

10.3 Veuillez spécifier quel est le montant constaté dans le coût de retraite au titre de l'amortissement de la perte actuarielle selon l'approche dite du «corridor».

Réponse :

Voir la réponse à la question 26.4 de la Régie, à la pièce HQD-13, document 1.

11. Références

- i) HQD-7, document 1, page 16;
- ii) HQD-3, document 4, page 6, lignes 23 et suivantes, R-3708-2009.

Préambule :

i) « Les effets de la détérioration du contexte économique au Québec débutée en fin 2008 affectent encore grandement l'état des comptes à recevoir du Distributeur. Cette situation se traduit par des retards de paiement des clients résultant en un vieillissement marqué de ces comptes. De plus, aucune amélioration n'est entrevue jusqu'à maintenant en ce qui a trait aux pertes anticipées pour les faillites résidentielles et commerciales. »

ii) « En effet, compte tenu du nombre et de la dispersion des effets selon la loi des grands nombres, le Distributeur est en mesure de prévoir un niveau de mauvaises créances pour les clientèles résidentielle et commerciale. D'ailleurs le rehaussement pour 2010 de la provision pour mauvaises créances de 33 M\$ pour ces clientèles traduit cet exercice. »

Demandes

11.1 Le Distributeur ferait-il encore sienne l'affirmation dans le préambule ii)?

Réponse :

Le Distributeur le confirme.

11.2 Si oui, veuillez, sur le modèle de la réponse à la question 12.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1, dans le dossier R-3708-2009, fournir le détail de l'exercice dont il est question au préambule (ii) et justifier le rehaussement ponctuel de 21 M\$ de la charge de mauvaises créances pour 2011. Plus spécifiquement, veuillez présenter une ventilation des comptes clients par ordre chronologique, par exemple : moins de 30 jours, de 30 jours à 60 jours, etc.

Réponse :

Voir la réponse à la question 31.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 et la réponse à la question 5 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.

11.3 Dans le dossier R-3708-2009, le Distributeur avait fait mention de mesures de gestion afin de contrôler le vieillissement des comptes. À la lumière du préambule (i), faut-il inférer que ces mesures de gestion n'ont pas donné les résultats escomptés. Veuillez élaborer.

Réponse :

Non. Les mesures de gestion visant à resserrer le crédit et leur mise en place par le Distributeur ont permis de minimiser l'impact du contexte économique.

11.4 Veuillez confirmer que le montant de 29,9 M\$ qui apparaît au Tableau 3 de la pièce HQD-7, document 1 au titre de rehaussement, pour l'année de base 2010, de la dépense pour mauvaises créances n'inclut-il pas des mauvaises créances de grands clients?

Réponse :

Le montant de 29,9 M\$ n'inclut pas les mauvaises créances de la clientèle grande puissance.

12. Références

- i) HQD-7, document 2, page 5, lignes 19 et suivantes;
- ii) HQD- 13, document 13, réponse 18.1, R-3708-2009.

Préambule :

i) « Les données permettant d'isoler l'impact du changement de méthode de l'amortissement des actifs sur ces indicateurs ne sont pas disponibles.

C'est pourquoi aucun redressement n'a été apporté aux indicateurs d'efficacité présentés au tableau 1, de la section 1.1.2. »

ii) «En fonction de la décision qui sera rendue par la Régie dans le dossier R-3703-2009, le Distributeur présentera dans le prochain dossier tarifaire les modifications nécessaires au calcul des indicateurs en vue d'assurer leur comparabilité dans les années ultérieures.»

Demande

- 12.1** Voulez-vous, en disant que les «*données ne sont pas disponibles*», inférer que la charge de travail pour redresser les années 2002 et 2007 est trop importante pour donner suite à l'affirmation faite dans le préambule (ii)?

Réponse :

Le Distributeur le confirme.

13. Référence

HQD-7, document 2, page 8, lignes 1 à 6.

Préambule :

« Pour la période mobile 5 ans, avec des taux de croissances annuelles moyens de 1,1 %, 1,4 % et 1,1 % respectivement, les indicateurs du coût total par abonnement global (#1) et par processus (#5 et #7) affichent une bonne performance malgré l'impact du changement de méthode d'amortissement à compter de 2010. N'eut été de ce changement de méthode, le Distributeur estime que la croissance pour l'indicateur du coût total par abonnement global (#1) aurait été d'environ 0,1 %. »

Demande

- 13.1** Veuillez présenter les redressements qui sous-tendent le pourcentage de 0,1 %.

Réponse :

Le coût total des processus Distribution et SALC, passe de 2 313 M\$ à 2 223 M\$, soit une réduction de 90 M\$. Ce montant a été présenté dans le dossier R-3703-2009–Phase 1 «Demande relative à la modification de la méthode d'amortissement des actifs du Transporteur et du Distributeur», au tableau 6 de la pièce HQT-D-1, document 1 révisée le

28 septembre 2009. L'indicateur Coût total Distribution et SALC (\$) par abonnement pour l'année 2011 est ajusté à 549 par rapport à 547 pour l'année 2007, soit une croissance annuelle moyenne de 0,1 %.

14. Références

- i) HQD-7, document 2, page 9, lignes 7 à 19;
- ii) Plan stratégique 2009-2013 d'Hydro-Québec, page 48.

Préambule :

i) « Ces deux indicateurs, le CST et le DMR, mesurent en fait le même phénomène, soit l'attente du client pour obtenir de l'aide d'un représentant. Alors que le CST présente le pourcentage d'appels traités à l'intérieur d'un délai prescrit, 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.[...] Notons que le DMR fait déjà partie des indicateurs du Plan stratégique 2009-2013 qui font l'objet d'un suivi par le Conseil d'administration d'Hydro-Québec et le gouvernement du Québec.

Le Distributeur propose donc le remplacement des deux indicateurs portant sur la rapidité des services téléphoniques actuels (CST 120 et 180 secondes) par un seul indicateur, le DMR, et ce, dès cette année. »

ii) «La division vise un délai moyen de réponse téléphonique comparable à la moyenne nord-américaine de l'industrie.»

Demandes

- 14.1** Veuillez expliquer succinctement comment fonctionne le système de segmentation et de répartition des appels en spécifiant le temps moyen écoulé entre le moment où le client appelle et celui où il quitte le système de segmentation pour s'inscrire dans une file d'attente.

Réponse :

La segmentation des appels se présente comme une arborescence permettant de cerner plus précisément le motif d'un appel du client. Au terme de la segmentation et en fonction de ses choix, le client pourra, soit traiter sa demande par le biais du système RVI (Réponse vocale interactive), soit parler directement à un représentant.

Les appels sont d'abord triés en fonction du numéro composé (par exemple, le Distributeur propose des numéros de téléphone distincts pour les clients résidentiels, les clients commerciaux et les clients en recouvrement). Par la suite, l'arborescence se déploie à travers les différentes options offertes au client.

Le temps moyen écoulé entre le moment où le client résidentiel appelle et celui où il s'inscrit dans une file d'attente pour parler à un représentant (ce qui exclut les abandons et les appels traités par la RVI) était de 80 secondes en 2009.

14.2 Est-il juste de dire qu'avec le nouvel indicateur proposé, le DMR, les objectifs quantitatifs (120 et 180 secondes) ne sont plus pertinents?

Réponse :
Oui.

14.3 Quelle est la moyenne nord-américaine de l'industrie pour le DMR?

Réponse :
Voir la réponse à la question 4.1 d'OC à la pièce HQD-13, document 7.

15. Référence

HQD-7, document 2, page 11, lignes 3 à 6.

Préambule :

« Comparativement au dossier tarifaire R-3708-2009, les résultats de l'indice de satisfaction de la clientèle reflètent certains ajustements apportés par le Distributeur. En 2009, une nouvelle segmentation de la clientèle d'affaires a été mise en place. La catégorie clientèle d'affaires comprend désormais deux segments : [...] »

Demande

15.1 Veuillez présenter les motifs qui ont conduit le Distributeur à mettre en place une nouvelle segmentation de la clientèle affaires.

Réponse :

La nouvelle segmentation de la clientèle d'affaires permet à Hydro-Québec d'offrir un plus large éventail de services à ses clients les plus importants et de répondre à certains besoins spécifiques de cette clientèle, notamment en matière de fiabilité de l'alimentation électrique. Ainsi, un plus grand nombre de clients industriels, particulièrement sensibles à ce volet du service, bénéficient des services d'un délégué commercial attiré.

16. Référence

HQD-7, document 2, page 12, lignes 25 et 26.

Préambule :

« La performance de l'activité relève de compteurs poursuit son amélioration pour atteindre 92 % en 2009 et 93 % au premier semestre 2010. »

Demande

16.1 Veuillez spécifier si cette amélioration est en partie attribuable aux conditions climatiques particulièrement favorables au premier semestre 2010.

Réponse :

Effectivement, l'hiver clément a eu un impact favorable sur le taux de relève cumulatif au 30 juin 2010.

17. Références

- i) HQD-7, document 2, page 14, lignes 21 et 22;
- ii) HQD-7, document 2, page 14, lignes 24 à 27;
- iii) HQD-7, document 2, page 14, lignes 28 et suivantes;
- iv) HQD-7, document 2, page 15, lignes 10 et 11;
- v) HQD-7, document 3, page 9, Tableau 3 : Variation des ETC.

Préambule :

i) « Le Distributeur estime que les gains se situent à la hauteur de 150 équivalent temps complet (ETC) pour la période 2010-2011. »

ii) « De 3 M\$ récurrents annoncés à partir de 2010 dans le dossier R-3708-2009, le Distributeur estime qu'ils seront davantage de l'ordre de 6,3 M\$, soit 3,3 M\$ additionnels. Pour les activités Clientèle, cela s'est traduit par une réduction de l'effectif de 45 ETC.»

iii) « Ainsi, le développement de son module lié aux emménagements et déménagements permet de libérer 13 ETC additionnels en 2010 qui se rajoutent aux 21 ETC déjà obtenus en 2009 (dont 10 sont imputés au projet SIC).»

iv) «Le Distributeur entend également optimiser ses modes de fonctionnement, ce qui aura pour effet de libérer l'équivalent de 37 ETC en 2010-2011.»

Demandes

17.1 Veuillez spécifier si les réductions d'ETC dont il est question en i, ii, iii, iv, sont liées à des actions de gestion courante.

Réponse :

Le Distributeur confirme que ces gains s'inscrivent dans la gestion courante de ses activités.

17.2 Si les réductions d'ETC sont liées à des actions de gestion courante, faut-il inférer qu'elles sont déjà prises en compte dans le relèvement de 1,25 % à 2 % du facteur de productivité?

Réponse :

Oui.

17.3 Est-il possible de concilier les réductions d'ETC dont il est question en i, ii, iii, iv avec le total de -128 (D-2010-022 vs Année témoin 2011) qui apparaît au Tableau 3 de la référence v? Veuillez en donner les raisons si la réponse est négative.

Réponse :

Il n'est pas possible de concilier directement les réductions d'ETC présentées en i, ii, iii et iv avec le résultat présenté au tableau 3 de la référence v.

Les gains d'efficacité sont présentés comme le résultat d'actions, données comme exemples, dans la gestion courante des activités du Distributeur et se réalisent souvent sur plus d'une année. La réduction de 128 ETC fait spécifiquement référence à l'année 2011 par rapport à l'année 2010.

17.4 Est-il possible de quantifier en \$ les réductions d'ETC dont il est question en i, ii, iii, iv?

Réponse :

Les gains d'efficacité présentés en référence (i) à (iv) anticipent les gains que le Distributeur obtiendra et sont inscrits en moins dans ses budgets par le biais du relèvement du facteur de productivité (1,25 %, 2 %).

Pour évaluer les gains anticipés, associés aux réductions d'ETC, il faudrait appliquer le taux de prestation des ressources touchées par les réductions de ETC. Par exemple, pour les représentants clientèle qui composent la majorité des ETC visés par ces gains, le taux de prestation est d'environ 70 000 \$.

18. Référence

HQD-7, document 2, page 19, lignes 5 à 8.

Préambule :

« [...] le Distributeur présente ses résultats par rapport à la moyenne des participants ayant fourni l'information pour un indicateur donné et non plus par quartile. De cette façon, l'appréciation des résultats de balisage s'en trouve facilitée. »

Demande

18.1 Serait-il juste d'affirmer qu'en tenant compte de la moyenne des participants, les résultats sont susceptibles de plus grandes fluctuations si les performances d'un ou de plusieurs participants se détériorent de façon significative? Veuillez, en cas de désaccord, apporter les nuances appropriées.

Réponse :

Une moyenne est effectivement plus sensible aux variations des résultats qu'une appartenance aux quartiles.

19. Référence

HQD-7, document 3, page 24, lignes 13-17.

Préambule :

« Dans ce contexte, l'intégration graduelle de la relève se soldera, dans les premières années, par une hausse du nombre d'effectifs. Ainsi, il serait non avisé pour le Distributeur de se fixer des objectifs de taux de non comblement préétablis applicables à tous ses secteurs d'activité compte tenu de leurs particularités propres. »

Demande

19.1 Veuillez spécifier s'il faut inférer du préambule que le Distributeur n'a pas un plan global structuré de gestion des effectifs.

Réponse :

Il est faux d'inférer cette affirmation. Comme le démontre l'annexe 3 de la pièce HQD-7, document 3, le Distributeur s'est doté d'un plan global structuré de gestion de ses effectifs. Ce plan assure le Distributeur de disposer des ressources nécessaires lui permettant de s'acquitter de sa mission de base.

20. Référence

HQD-7, document 4, page 3, Tableau 1.

Préambule :

« Services externes - Autres. »

Demande

20.1 Veuillez fournir, sur base comparative (D-2010-022 ajustée vs Année témoin 2011) et en présentant les postes de dépenses significatifs regroupés sous la rubrique Autres, l'explication de l'augmentation de 34,2 M\$.

Réponse :

Voir la réponse à la question 42.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

21. Référence

HQD-8, document 2, page 9, Tableau 5.

Préambule :

«Le tableau 5 compare, pour la période cumulative de 2009 à 2011, les mises en service réelles et projetées avec les investissements autorisés pour l'ensemble des projets < 10 M\$ (en bloc). On constate que, cumulativement, le Distributeur aura mis en service des actifs d'une valeur moindre de 223,3 M\$ par rapport aux montants autorisés.»

**COMPARAISON DES INVESTISSEMENTS ET DES MISES EN SERVICE (M\$)
POUR L'ENSEMBLE DES PROJETS < 10 M\$ (EN BLOC)**

	INVESTISSEMENTS		MISES EN SERVICE	ÉCARTS MES / INV
	Autorisés ou Demandés	Réels ou Prévus	Réelles ou Prévues	Réelles ou Prévues / Autorisés ou Demandés
	(a)	(b)	(c)	(d) = (c) - (a)
2009	663,9 (1)	623,5 (3)	575,3	-88,6
2010	702,1 (2)	639,8 (4)	593,6	-108,5
2011	661,9 (4)	661,9 (4)	635,7	-26,2
	2 027,9	1 925,1	1 804,6	-223,3

(1) D-2009-016

(2) D-2010-022

(3) Rapport Annuel 2009 du Distributeur, HQD-5, document 1

(4) Tableau 4 de la pièce HQD-8, document 5 «Demande d'autorisation des investissements 2011».

Demandes

21.1 Veuillez fournir les raisons qui expliquent les écarts entre les mises en service réelles ou prévues et les investissements autorisés ou demandés.

Réponse :

Les mises en service sont effectuées au moment où la construction d'un projet est achevée et que l'actif est prêt à être utilisé de façon productive selon l'intention exprimée par la direction. L'amortissement débute le mois suivant la mise en service.

- 21.2** Pourquoi les mises en service correspondant aux investissements demandés en 2011 présentent dès maintenant un écart ? Faut-il interpréter cet écart comme des mises en service sur plus d'une année.

Réponse :

Cet écart est effectivement attribuable à certains projets d'investissement dont la mise en service est prévue s'échelonner sur plus d'une année.

- 21.3** Si le rendement dans un dossier tarifaire est calculé sur les investissements demandés et/ou autorisés, est-il juste de dire que les tarifs ont reflété une partie du rendement correspondant à la partie des investissements qui ne sera pas mise en service?

Réponse :

Le Distributeur rappelle que le rendement est calculé sur la base de tarification de l'année témoin autorisée et non pas sur les investissements demandés ou autorisés. Par ailleurs, la base de tarification ne tient compte que des investissements dont une mise en service est prévue dans l'année.

22. Référence

HQD-8, document 7, page 12, lignes 25 et suivantes.

Préambule :

«Le Distributeur propose plutôt, dans le présent dossier, de verser immédiatement aux revenus requis de son année témoin projetée 2011 l'excédent de l'écart constaté dépassant 100 M\$, soit 33,2 M\$. Le solde projeté du compte au 31 décembre 2010, incluant les intérêts, demeurera quant à lui hors base de tarification jusqu'à son intégration normale en 2010. »

Demande

22.1 Veuillez spécifier sur quelle base a été retenu le montant de 33,2 M\$.

Réponse :

Voir la réponse à la question 10.1 de OC à la pièce HQD-13, document 7.

23. Référence

HQD-8, document 5, page 8, lignes 5 à 11.

Préambule :

« Visant l'obtention d'estimations plus précises des besoins d'investissement afin de limiter les écarts budgétaires, le Distributeur a procédé au début de l'année 2010 à la révision de sa méthode d'établissement des prévisions d'investissement des réseaux autonomes.

Cette nouvelle méthode tient compte des particularités des réseaux autonomes, dont les contextes d'affaires et politique, difficilement prévisibles, propres aux communautés éloignées et de la capacité de réalisation du Distributeur. »

Demande

23.1 Veuillez succinctement exposer les modalités considérées dans la révision de la méthode d'établissement des prévisions d'investissement des réseaux autonomes.

Réponse :

Voir la réponse à la question 41 de l'ACEF de Québec, à la pièce HQD-13, document 3.