

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



**COÛTS DE DISTRIBUTION**

- 1. Références :**
- i) HQD-7, doc. 1, p. 7, ligne 22**
  - ii) HQD-7, doc. 1, p. 7, lignes 23-24**
- Demandes :**

**Demandes :**

- 1.1 Référence i) : La projection de croissance des coûts à l'inflation fait-elle l'objet d'un examen minutieux ou est-ce une donnée paramétrée ?

**Réponse :**

**La projection de croissance des coûts à l'inflation est une donnée paramétrique.**

- 1.2 Référence ii) : Comment est calculée la hausse des coûts en relation avec la croissance des abonnements ?

**Réponse :**

**Les abonnements passent de 3 991 744 en 2010 à 4 048 932 en 2011, soit une croissance de 57 188 (1,43 %).**

**Ce facteur de croissance est ensuite appliqué aux charges d'exploitation de l'année précédente, établies à des fins statutaires, comme suit :  $1,43 \% \times 1\,119,2 \text{ M}\$ = 16,0 \text{ M}\$$**

- 2. Références :**
- i) HQD-7, doc. 1, p. 8, lignes 12-18**
  - ii) HQD-7, doc. 3, Annexe 3, p. 24, lignes 8-17**
  - iii) HQD-7, doc. 3, Annexe 3, p. 25, lignes 1-13**

**Préambule :**

De la référence i) on comprend qu'il y a des coûts découlant du renouvellement de la main-d'œuvre. De la référence ii) on comprend qu'une partie de ces coûts tiennent du fait que le Distributeur doit voir à « l'intégration graduelle de la relève [ce qui] se soldera [...] par une hausse du nombre d'effectifs ».

**Demandes :**

2.1 Veuillez identifier les coûts supplémentaires associés au contexte de renouvellement. Si possible, veuillez fournir ces coûts séparément s'ils appartiennent à différentes activités, tel que présenté à la référence iii).

**Réponse :**

**Le Distributeur prévoit que les coûts découlant de son plan de main-d'œuvre totaliseront environ 10 M\$ en 2011. Ces coûts sont principalement relatifs à la formation et au devancement de comblement de certains postes jugés stratégiques.**

2.2 Veuillez préciser l'horizon temporel identifier à la référence ii) (« les premières années).

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 41.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

- 3. Références :**
- i) HQD-7, doc. 1, p. 10, tableau 3**
  - ii) HQD-7, doc. 1, Annexe A, p. 23**
  - iii) HQD-7, doc. 1, p. 15, lignes 17-19**
  - iv) HQD-7, doc. 1, Annexe D, p. 38**

**Préambule :**

De la référence i) on comprend que le Distributeur maintient comme élément spécifique les coûts de l'inspection et du retraitement des poteaux de bois mais que les coûts de la stratégie pour la clientèle à faible revenu feront partie de ses activités courantes dès 2011.

À partir des références i) et ii), on constate que les coûts de la stratégie pour la clientèle à faible revenu sont en hausse d'environ 3 M\$ entre 2010 et 2011. À partir des références i) et iv) on constate que les coûts de l'inspection des poteaux de bois varient de 12 M\$ à 13,5 M\$ entre 2011 et 2014. La référence iii) précise que le Distributeur « entend intégrer ce programme dans ses activités régulières [...] lorsque les activités seront considérées stables ».

**Demandes :**

3.1 Veuillez préciser à quel moment le Distributeur entend intégrer l'activité relative aux poteaux de bois à ces activités courantes.

**Réponse :**

**Le Distributeur envisage transférer ces activités vers son enveloppe globale de charges d'exploitation en 2012. Il sera en mesure de statuer sur le sujet lors du prochain dossier tarifaire.**

3.2 Veuillez justifier que le Distributeur n'intègre pas dès 2011 l'activité relative aux poteaux de bois à ces activités courantes puisque les coûts ultérieurs apparaissent relativement stables. Dans le cadre de votre réponse, veuillez faire un parallèle avec la stratégie pour la clientèle à faible revenu qui elle se voit intégrée aux activités courantes.

**Réponse :**

**Le Distributeur doit compléter la mise en place des processus reliés à la planification, la communication et le suivi des activités.**

**EFFICIENCE ET PERFORMANCE**

4. **Références :** i) HQD-7, doc. 2, p. 9, lignes 7-19 et p. 10, tableau 2

ii) Plan stratégique 2009-2013 d'Hydro-Québec, p. 48

iii) R-3708-2009, HQD-7, doc. 2, p. 8, tableau 2 (indicateurs CST)

**Préambule :**

De la référence ii), on comprend que le Distributeur « vise un délai moyen de réponse téléphonique comparable à la moyenne nord-américaine de l'industrie. » Sauf erreur, le Plan stratégique ne précise pas la moyenne nord-américaine.

**Demandes :**

4.1 Veuillez fournir le DMR téléphonique moyen qui servira de comparatif et veuillez préciser comment celui-ci est obtenu (par ex., la ou les sources utilisées).

**Réponse :**

La moyenne nord-américaine de l'industrie est obtenue par le biais de la participation du Distributeur au balisage offert par la firme First Quartile Consulting, lequel réunit entre 10 et 27 entreprises, selon l'année de référence.

La moyenne nord-américaine pour le délai moyen de réponse (DMR) était de 80 secondes en 2009. Le DMR moyen de l'industrie est en hausse. Tel que présenté dans le dossier R-3708-2009 à la pièce HQD-7, document 2, tableau 7, page 20, il se situait à 53 secondes en 2005 et 73 secondes en 2007.

- 4.2 Veuillez identifier le DMR visé par le Distributeur et l'horizon temporel qui s'applique. Veuillez, de surcroît, préciser si le Distributeur vise un DMR téléphonique différent selon ses clientèles. Le cas échéant, veuillez présenter et justifier ce choix.

**Réponse :**

Le Distributeur indique dans le Plan stratégique 2009-2013 qu'il vise à ce que le délai moyen de réponse téléphonique soit comparable à la moyenne nord-américaine à l'horizon 2013.

Le Distributeur ne vise pas un DMR différent pour ses clients résidentiels et commerciaux.

- 4.3 Veuillez fournir un tableau qui permettra de comparer les résultats du DMR et du CST pour la période 2004-2010 (si les données le permettent). Veuillez présenter les données séparément pour la clientèle résidentielle et les clients commerciaux.

**Réponse :**

Le tableau R-4.3 présente les résultats du DMR et du CST pour les clientèles résidentielle et commerciale pour les cinq dernières années et le premier semestre 2010.

**TABLEAU R-4.3**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010 juin
<b>DMR clients résidentiels (secondes)</b>	43	47	133	486	195	131
<b>DMR clients commerciaux (secondes)</b>	42	540	109	134	142	114
<b>CST clients résidentiels – 180 sec. (%)</b>	93	90	81	53	62	62
<b>CST clients commerciaux – 120 sec. (%)</b>	88	34	73	66	68	63

- 4.4 En lien avec la question précédente, veuillez indiquer si le Distributeur entend réaliser une performance comparable aux années 2005 et 2006 à court et moyen terme. Veuillez par ailleurs identifier les raisons qui le lui permettrait ou qui l'en empêcherait.

**Réponse :**

**L'engagement du Distributeur en regard de la qualité du service est présenté à la pièce HQD-7, document 2, page 7, aux lignes 11 à 13.**

- 4.5 Dans le cadre de ses prochains dossiers tarifaires, le Distributeur est-il disposé à présenter les résultats du DMR séparément pour la clientèle résidentielle et les clients commerciaux? Si non, veuillez justifier votre position.

**Réponse :**

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

5. Références :
- i) HQD-7, doc. 2, p. 11, lignes 2-21
  - ii) HQD-7, doc. 2, p. 10, tableau 2

**Demandes :**

- 5.1 Veuillez produire les résultats pour l'indice « Satisfaction » séparément pour les clientèles résidentielle et affaires.

**Réponse :**

**Les résultats de l'Indice de satisfaction de la clientèle (ISC) du premier semestre de 2010 sont les suivants :**

<b>ISC clientèle Résidentielle :</b>	<b>7,56;</b>
<b>ISC clientèle Grands comptes :</b>	<b>7,75;</b>
<b>ISC clientèle Affaires autres :</b>	<b>7,60.</b>

- 5.2 Étant donné la nature du service et les attentes différentes des clients résidentiels par rapport aux autres clients commerciaux, le Distributeur est-il d'avis qu'il serait opportun de présenter les résultats de cet indice séparément dans le cadre de ses prochains dossiers tarifaires ? Veuillez, le cas échéant, élaborer votre réponse.

**Réponse :**

Seul l'indicateur combiné participe à l'évaluation de la performance du Distributeur. Cet indicateur est le seul présenté.

Étant donné que le niveau visé de service offert à ces deux catégories de clients est le même, le Distributeur ne voit pas la nécessité de dédoubler et de suivre ces indicateurs séparément.

**MASSE SALARIALE ET EFFECTIFS**

- 6. Références :**
- i) HQD-7, doc. 3, p. 6, tableau 1
  - ii) HQD-7, doc. 3, p. 8, tableau 2

**Demandes :**

- 6.1 Veuillez confirmer que la baisse observée entre les montants approuvés et ajustés pour 2010 et les montants de l'année de base 2010 (référence i) s'explique essentiellement par la réduction de 179 ETC (référence ii) pour le salaire de base et par la variation du coût de retraite.

**Réponse :**

**Le Distributeur le confirme.**

- 6.2 Veuillez fournir une explication quant au fait que la réduction de 179 ETC entre le nombre approuvé (et ajusté) et l'année de base 2010 résulte en une baisse des coûts de l'ordre de 19 M\$ pour les salaires de base, alors que la baisse de 128 ETC entre le nombre approuvé (et ajusté) et l'année témoin 2011 fait augmenter le coût des salaires de base de 2,2 M\$.

**Réponse :**

**La diminution de 18,8 M\$ entre les salaires de base de l'année de base 2010 et ceux de l'année autorisée et ajustée 2010 est essentiellement attribuable à la réduction de 179 ETC (-15,7 M\$). L'écart résiduel s'explique par la variation de la proportion des effectifs temporaires ainsi que par l'évolution de la composition de la main-d'œuvre.**

**Pour l'écart de 2,6 M\$ (et non 2,2 M\$) entre l'année autorisée et ajustée 2010 et l'année témoin 2011, voir la réponse à la question 39.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**



7. Références :
- i) HQD-7, doc. 3, p. 6, tableau 1
  - ii) HQD-7, doc. 1, pp. 13-14, dont note en bas de page #4

**Préambule :**

En référence ii), le Distributeur indique que ses coûts de retraite sont de 67,3 M\$ en 2011, lesquels inclus un montant de 51,9 M\$ pour les coûts directs du Distributeur et un montant additionnel de 15,4 M\$ pour ses fournisseurs. Toutefois, le montant quant aux coûts de retraite indiqué au tableau 1 de la référence i) est différent, soit 68 M\$ que nous présumons être les coûts de retraite du Distributeur à l'exclusion de ses fournisseurs.

**Demande :**

7.1 Veuillez concilier les données relatives aux coûts de retraite pour 2010 et 2011.

**Réponse :**

**Le tableau R-7.1 présente le détail du coût de retraite des années 2010 et 2011.**

**TABLEAU R-7.1  
CONCILIATION DU COÛT DE RETRAITE POUR LES ANNÉES 2010 ET 2011**

Rubriques	Années	
	D-2010-022	Témoin 2011
Charges brutes directes du Distributeur	44,9	51,9
<i>Masse salariale (HQD-7, document 3, p. 6, tab. 1)</i>	58,5	68,0
<i>Prestations de travail (HQD-7, document 9, p. 4, tab. 2)</i>	(13,6)	(16,1)
Plus : Portion liée aux charges de services partagés	10,7	15,4
<b>Coût de retraite lié aux éléments spécifiques</b>	<b>55,6</b>	<b>67,3</b>
<i>(HQD-7, document 1, p. 14, note 4)</i>		

**AUTRES CHARGES DIRECTES**

8. Référence :
- i) HQD-7, doc. 4, p. 3, tableau 1

**Demandes :**

8.1 Quels éléments de coûts se retrouvent sous l'item « Autres » sous la rubrique « Services externes »?

**Réponse :**

**Les principaux services inclus dans la rubrique sont :**

- **Téléphone, télex, internet, communication ;**
- **Entretien et réparation d'équipement ;**
- **Plantation de poteaux ;**
- **Structures souterraines civiles ;**
- **Agence de recouvrement.**

8.2 Veuillez expliquer et justifier les variations de coût de l'item « Autres » sous la rubrique « Services externes ». Dans le cadre de votre réponse, veuillez, d'une part, justifier l'écart entre le montant approuvé (D-2010-022) et le montant de l'année de base et, d'autre part, expliquer l'écart entre l'année de base et l'année témoin 2011.

**Réponse :**

**Les écarts sont expliqués sensiblement par les mêmes éléments que ceux présentés à la réponse à la question 42.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

8.3 Qu'est-ce qui explique la baisse des coûts pour l'item « Services professionnels » ?

**Réponse :**

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

**FRAIS CORPORATIFS**

9. Références :        i)    HQD-7, doc. 10, p. 4

ii) D-2010-22, p. 73, para. 291

**Demandes :**

9.1 Veuillez indiquer si le Distributeur considère avoir répondu à la demande de la Régie quant au document de réflexion sur le frais corporatifs (référence ii) en illustrant les moyens qu'il a mis en place suivant la Loi 100.

**Réponse :**

**Le Distributeur considère avoir répondu à la demande de la Régie quant au document de réflexion sur les frais corporatifs en présentant les réductions découlant de la Loi 100.**

9.2 Doit-on comprendre que le Distributeur n'entend pas produire de document de réflexion lors d'un dossier ultérieur ?

**Réponse :**

**La pièce sur les frais corporatifs constitue la réflexion d'Hydro-Québec suite à l'adoption du projet de Loi 100 qui met en œuvre certaines mesures annoncées lors du discours du budget du 30 mars 2010. Voir également les réponses aux questions 2.1 et 43.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

9.3 Veuillez fournir des précisions quant au fait qu'une majorité de postes n'ont aucune sinon qu'une modeste hausse alors que les postes « Finance » et « Affaires corporatives » affichent une hausse de plus de 10% annuellement depuis 2009.

**Réponse :**

**La hausse des frais corporatifs s'explique en grande partie par la hausse du coût de retraite liée à la baisse du taux d'actualisation anticipée aux fins de la prévision, l'indexation de la masse salariale, la réalisation de mandats spécifiques qui varient selon l'évolution du contexte d'affaires, du contexte légal, des exigences d'organismes externes ou selon toute autre prérogative et par le volume d'activités.**

**10. Référence :** i) HQD-8, doc. 7, pp. 11-13

**Demandes :**

10.1 Veuillez indiquer si le seuil de 100 M\$ est prescrit par une décision antérieure ou bien s'il a été déterminé de manière discrétionnaire par le Distributeur. Le cas échéant, veuillez préciser les motifs ayant influencés à l'établissement du seuil de 100 M\$.

**Réponse :**

**Le Distributeur tient à rappeler que la demande de devancer d'une année le versement aux revenus requis d'une partie de l'écart de revenus pour aléas climatiques constaté pour la période de janvier à avril 2010 découle d'une situation que le Distributeur juge exceptionnelle.**

**Le choix du seuil de 100 M\$ est avant tout basé sur la notion de prudence en considérant l'historique des aléas climatiques auxquels le Distributeur a été confronté depuis 1971. Le dossier tarifaire 2011-2012 offrait de plus la possibilité de comptabiliser une partie de l'écart et ce, à hauteur de 33,2 M\$, tout en permettant un maintien des tarifs.**

10.2 Veuillez présenter la position du Distributeur quant à l'option suivante :

Suite à la mise à jour des taux de rendement en janvier, tel que prévu au *Guide de dépôt*, le revenu requis du Distributeur est différent (inférieur ou supérieur) à celui présenté dans la demande initiale et le montant du compte de nivellement exceptionnellement versé au revenu requis de l'année témoin 2011 est ajusté afin d'assurer un gel des tarifs.

**Réponse :**

**S'il pouvait, à certains égards, être souhaitable de réduire davantage les montants inscrits au compte de nivellement pour aléas climatiques, le Distributeur ne peut souscrire à une proposition qui pourrait avoir pour effet de reporter à plus tard la récupération d'une partie ou de la totalité du montant de 33,2 M\$ proposé.**

## **APPROVISIONNEMENTS**

**11. Références :      i)      HQD-5, doc. 1, p. 6, lignes 5-9**

Préambule :

De la référence i) on peut lire : « [...] le Distributeur et le Producteur ont convenu d'une transaction de nature financière, réalisée en vertu de la Convention de transactions d'achat et de vente d'électricité [la Convention] en place entre les parties ».

**Demandes :**

11.1 Veuillez indiquer si cette Convention a déjà été présentée à la Régie. Le cas échéant, veuillez préciser le ou les dossiers et, si cela semble nécessaire, la ou les pièces pertinentes.

**Réponse :**

**Les conventions de transactions ne font pas l'objet d'un encadrement législatif spécifique, elles ont cependant été discutées à l'occasion de la demande de dispense (dossier R-3539-2004). Le modèle de convention de transactions est disponible à l'adresse suivante : [http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3539-04/RepDemRens/HQD-02\\_doc01\\_annexe1\\_3539\\_27sept04.pdf](http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3539-04/RepDemRens/HQD-02_doc01_annexe1_3539_27sept04.pdf).**

**La signature de ces conventions est notamment une condition nécessaire aux transactions de court terme du Distributeur. En effet, en vertu de la décision D-2004-245 de la Régie, le Distributeur peut réaliser des transactions sur un horizon de moins d'un an sans son approbation préalable. Dans ce cas, il doit périodiquement rendre compte à la Régie des transactions réalisées, lesquelles doivent être conclues avec une contrepartie ayant préalablement signée une convention de transactions avec le Distributeur.**

11.2 Veuillez déposer la Convention au présent au dossier.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 11.1.**

11.3 Si cette Convention n'a pas déjà été présentée à la Régie, veuillez justifier que le Distributeur ne demande pas son approbation par la Régie.

**Réponse :**

**Les conventions de transactions EEI ne font pas l'objet d'une approbation par la Régie puisqu'il s'agit de transactions sous dispense.**

Par ailleurs, les récentes transactions auxquelles il est fait référence en préambule sont associées à des reventes pour lesquelles aucune approbation n'est requise (voir également la réponse à la question 22 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3).

12. Références :
- i) HQD-5, doc. 1, p. 6, lignes 10-16
  - ii) HQD-5, doc. 1, p. 7, lignes 1-4
  - iii) HQD-5, doc. 1, p. 8, tableau 1
  - iv) HQD-5, doc. 1, p. 14, lignes 8-10

**Demandes :**

- 12.1 Référence i) : Veuillez confirmer que lorsque le prix de l'énergie prévue au contrat est supérieur au prix de référence, le Distributeur ne paie pas pour l'énergie prévue au contrat.

**Réponse :**

Tel que mentionné à la pièce HQD-5, document 1, page 6, lorsque le prix de l'énergie au contrat est supérieur au prix de référence (revente à perte du point de vue du Distributeur), le Distributeur compense le Producteur pour la fraction du 350 MW non requise par le Distributeur pour ses besoins.

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

- 12.2 Référence ii) : Veuillez fournir les données (paiements du Distributeur au Producteur et inversement) qui permettent d'estimer la valeur de la transaction à 22 M\$.

**Réponse :**

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

- 12.3 Référence iii) : Veuillez reproduire le tableau 1 de sorte à présenter distinctement les volumes et les coûts de la Convention.

Réponse :

**TABLEAU R-12.3  
COÛT DES APPROVISIONNEMENTS EN 2010**

	2010			2010			Écarts		
	D-2010-022			Année de base					
	TWh	M\$	\$/MWh	TWh	M\$	\$/MWh	TWh	M\$	\$/MWh
<b>Besoins</b>	<b>179,0</b>			<b>179,7</b>			<b>0,6</b>		
<i>moins</i> Électricité patrimoniale	178,9			178,9			0,0		
<i>plus</i> Électricité patrimoniale inutilisée	-1,3			-1,5			-0,2		
<b>Besoins postpatrimoniaux</b>	<b>1,5</b>			<b>2,4</b>			<b>0,9</b>		
<b>Approvisionnement de long terme <sup>(1)</sup></b>	<b>2,8</b>	<b>319,5</b>	<b>116,2</b>	<b>3,0</b>	<b>379,8</b>	<b>124,6</b>	<b>0,3</b>	<b>60,3</b>	<b>8,4</b>
<i>transaction avec HQP</i>				-1,9	21,9	-11,4	-1,9	21,9	-11,4
<b>Approvisionnements de court terme</b>	<b>-1,3</b>	<b>-34,5</b>	<b>27,0</b>	<b>-0,7</b>	<b>-6,8</b>	<b>9,7</b>	<b>0,6</b>	<b>27,7</b>	<b>-17,3</b>
Achats d'énergie	0,1	4,6	58,2	0,1	8,9	77,9	0,0	4,3	19,7
Reventes d'énergie	-1,4	-42,3	31,2	-0,8	-23,6	29,0	0,5	18,7	-2,2
Achats de puissance & d'électricité interruptible	0,0	3,2	-	0,0	7,9	-	0,0	4,7	-
<i>dont option d'électricité interruptible</i>	0,0	3,1	-	0,0	7,3	-	0,0	4,2	-
Entente cadre	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Service de transport</b>	-	<b>0,0</b>	-	-	<b>0,0</b>	-	-	<b>0,0</b>	-
<b>TOTAL - Approvisionnements postpatrimoniaux</b>	<b>1,5</b>	<b>285,1</b>	<b>193,3</b>	<b>2,4</b>	<b>373,0</b>	<b>158,7</b>	<b>0,9</b>	<b>88,0</b>	<b>-34,5</b>

(1) 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.

12.4 Référence iv) : Veuillez fournir les données ainsi que les hypothèses permettant d'estimer le montant de 19,7 M\$ pour 2011.

Réponse :

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

12.5 Compte tenu que les transactions financières avec le Producteur pourraient se reproduire dans les années à venir, le Distributeur serait-il disposé à identifier distinctement les coûts et les volumes associés à ces transactions dans les pièces pertinentes de sa preuve ? Veuillez élaborer votre réponse.

Réponse :

À la pièce HQD-5, document 1, le Distributeur présente les volumes et les coûts associés à la transaction financière avec le Producteur pour 2010 et 2011.

13. Référence :       i)   HQD-5, doc. 1, p. 10, lignes 19-22

**Demande :**

13.1 Le Distributeur entend-il déposer une demande d'approbation pour le prolongement de l'entente d'intégration ? Veuillez justifier votre réponse.

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 10.1 de UC à la pièce HQD-13, document 11.

**STRATÉGIE CLIENTÈLE MFR**

- 14. Références :**
- i) HQD-7, doc. 1, pp. 22-23
  - ii) R-3708-2009, HQD-7, doc. 1, p. 13, tableau 4

**Préambule :**

Le tableau ci-dessous présente les budgets pour la stratégie pour la clientèle ménage à faible revenu pour 2010 et 2011.

Thème	Piste	Budget		Différence	
		2010	2011		
<b>Accessibilité</b>	Communication	pistes 1 & 2	100,000 \$	60,000 \$	-40,000 \$
	Alternative aux interruptions	piste 3	1,000,000 \$	0 \$	-1,000,000 \$
	Référence	pistes 4 & 9	40,000 \$	10,000 \$	-30,000 \$
	Études sur les barrières	piste 5	80,000 \$	60,000 \$	-20,000 \$
	Élaboration critères d'admissibilité	piste 7	80,000 \$	60,000 \$	-20,000 \$
	Harmonisation des conditions d'admissibilité	piste 8	20,000 \$	15,000 \$	-5,000 \$
	<b>Sous-total</b>		<b>1,320,000 \$</b>	<b>205,000 \$</b>	<b>-1,115,000 \$</b>
<b>Service abordable</b>	Élimination des frais*	piste 19	300,000 \$	0 \$	-300,000 \$
	Soutien au paiement de la facture	piste 20	765,000 \$	598,000 \$	-167,000 \$
	Implantation plus rapide des ententes	piste 21	6,701,000 \$	11,028,000 \$	4,327,000 \$
	<b>Sous-total</b>		<b>7,766,000 \$</b>	<b>11,626,000 \$</b>	<b>3,860,000 \$</b>
<b>Tronc commun</b>	Coordination		548,000 \$	557,000 \$	9,000 \$
	<b>Sous-total</b>		<b>548,000 \$</b>	<b>557,000 \$</b>	<b>9,000 \$</b>
	<b>Total</b>		<b>9,634,000 \$</b>	<b>12,388,000 \$</b>	<b>2,754,000 \$</b>

\* Cette piste (#19) n'apparaît plus à la référence i)



L'intervenante constate que, globalement, le budget d'une année à l'autre augmente significativement alors que certaines pistes sont abandonnées.

**Demandes :**

14.1 Veuillez préciser l'ensemble des mesures retenues par le Distributeur tel qu'indiqué en référence i).

**Réponse :**

**Le Distributeur a retenu l'ensemble des pistes, en partie ou en totalité, sauf la piste 2 qui pourrait être développée au besoin. Les pistes 6, 11, 14 15 et 16 de l'orientation 2 sur l'efficacité énergétique ne sont pas sous la responsabilité du Distributeur (Voir la pièce HQD-14, document 2, p.13 à 15 du dossier R-3644-2007 pour la description des pistes).**

14.2 En ce qui a trait à la piste 3 – Alternative aux interruptions, veuillez justifier qu'aucun budget n'est prévu en 2011.

**Réponse :**

**Suite à l'étude de la piste 3 « Alternatives aux interruptions » par un comité de la Table de travail « Associations de consommateurs et Direction Crédit et recouvrement », il a été conclu que cette piste ne se concrétise pas par elle-même. En effet, les conclusions du comité ont démontré que le fait d'offrir une alternative à l'interruption se réalise plutôt par l'amélioration de la prestation des services en place, notamment par une meilleure détection de la situation du client et l'offre des services disponibles. En conséquence, tel que mentionné à la pièce HQD-7, document 1, page 23, le budget de la piste 3, qui avait été déterminé avant cet examen, est plutôt intégré aux services en place et, plus particulièrement, vers les pistes 20 et 21.**

14.3 En ce qui concerne les pistes 1, 2, 4, 5, 7, 8 et 9 sous le thème « Accessibilité », veuillez confirmer que la baisse des budgets observés entre 2010 et 2011 s'explique essentiellement par le fait que ces activités en sont à leur deuxième ou troisième année et qu'elles nécessitent donc moins de ressources qu'auparavant.

**Réponse :**

**Les ressources financières requises pour ces pistes dépendent des besoins qui sont prévus dans l'année.**

14.4 Concernant la piste 19, veuillez indiquer si le Distributeur a éliminé cette piste des mesures qu'il entend mettre de l'avant. Le cas échéant, veuillez justifier votre choix.

**Réponse :**

**La mise en application de la piste 19 nécessite la vérification de la situation du client par des preuves de revenu. Dans le cadre de la piste 21 « ententes personnalisées », l'obtention de preuves de revenu permet la radiation de sommes dues parmi lesquelles sont inclus, selon le cas, les frais d'ouverture de dossier ou de gestion. Les clients ayant une entente personnalisée bénéficient donc de l'élimination des frais. Les coûts associés à l'obtention et au traitement des preuves de revenu sont estimés à 60 \$ par client. Étendre cette pratique à l'ensemble des clients à faible revenu, soit près de 400 000 clients, s'avérerait très onéreux pour l'octroi d'une réduction de facture très modeste (50 \$ pour les frais d'ouverture de dossier et 20 \$ pour les frais de gestion lors d'un déménagement).**

14.5 Compte tenu du contexte économique actuel, le budget de la piste 20 ne devrait-il pas être à la hausse plutôt qu'à la baisse ? Veuillez élaborer votre réponse.

**Réponse :**

**Le budget 2010 de la piste 20 était basé sur des hypothèses théoriques. L'expérimentation faite en 2009 et 2010 pour la piste 20 démontre que le nombre de clients qui demeurent en contact avec les services de recouvrement suite à un échec d'une entente personnalisée est très inférieur aux données théoriques.**

14.6 Le budget de la piste 21 augmente substantiellement en 2011. Veuillez faire état des raisons qui expliquent cette hausse. Veuillez par ailleurs préciser si ce budget devrait se maintenir dans les années à venir.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 32.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.**

14.7 Veuillez confirmer que l'intervenante, OC, est exclue de la « Table de travail «Associations de consommateurs – Direction Crédit et recouvrement » mais qu'elle sera consultée en ce qui a trait au suivi annuel avec les groupes du milieu.

**Réponse :**

L'Intervenante OC sera consultée pour le suivi annuel des pistes de solution dans le cadre des travaux du Groupe de travail « Ménages à faible revenu - Hydro-Québec Distribution et Groupes du milieu » dont elle est membre. La mise en œuvre des pistes de solution reliées au recouvrement est faite avec la participation de la Table de travail « Associations de consommateurs et Direction Crédit et recouvrement » dont OC n'est pas membre.