



ACEF de Québec
570, du Roi
Québec G1K 2X2
Tél. : (418) 522-1568
Fax : (418) 522-7023
acefque@mediom.qc.ca

Québec, ce 21 septembre 2010

Me Véronique Dubois,
Secrétaire de la Régie de l'Énergie
Tour de la Bourse, Case Postale 001
800, Place Victoria, 2e étage, Bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2

Objet : R-3740-2010, tarifs et conditions de services de distribution 2011-2012
Demande de renseignements no. 1 de l'ACEF de Québec

Chère consoeur,

Voici la demande de renseignements de l'ACEF de Québec rédigée par notre analyste dans le dossier R-3740-2010 sur les tarifs et conditions de services de distribution d'H.Q. pour 2011-2012.

Les version imprimées seront postées à la Régie aujourd'hui.

Espérant le tout conforme veuillez agréer, Chère consoeur,
mes salutations distinguées.

Denis Falardeau
Avocat
ACEF de Québec

Cc par courriel à Me Éric Fraser et aux intervenants.

-Référence : HQD-1 doc. 1 : CONTEXTE, OBJECTIFS ET ORIENTATIONS DE LA DEMANDE TARIFAIRE

(p. 5) « En effet, la Régie est à même de constater que la qualité du service du Distributeur s'améliore en même temps que son efficience, comme l'illustrent ses principaux indicateurs. » (page 10) « et ce, conjointement à une amélioration globale de la qualité de service du Distributeur (voir section 1.2 de la pièce HQD-7, Document 2), notamment en ce qui a trait au délai moyen de réponse téléphonique »

D.1 Y-a-t-il des aspects de la qualité de service qui ne sont pas améliorés, si oui indiquez-nous pourquoi ? Fournissez-nous le classement des différentes attentes des clients résidentiels et l'évolution des degrés de satisfaction associés à chaque attente de 2009 et 2010.

(p. 6) « Par les investissements prévus et le maintien des tarifs à leur niveau actuel, le Distributeur contribuera à soutenir les clientèles plus particulièrement affectées par la conjoncture économique. »

D.2 : Quelles sont les clientèles visées par la conjoncture économique ? Cette clientèle se limite-t-elle à la clientèle en recouvrement ? Quels sont les efforts faits par HQD pour aider justement les clientèles en recouvrement, spécialement celle touchée par la conjoncture économique ?

(p. 7-8) Les coûts d'approvisionnements et de transport

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

Les divers outils mis en place par le Distributeur afin d'optimiser ses coûts d'approvisionnements en situation de surplus importants dégagent en 2011 des économies estimées à environ 70 M\$ pour sa clientèle. Parmi ces outils figurent la suspension de la production d'électricité à la centrale de TransCanada Énergie à Bécancour (économie estimée à 48,6 M\$ (1 Voir la pièce HQD-1, document 1 du dossier R-3734-2010, page 11, tableau 4.) ainsi que la conclusion d'une transaction de nature financière avec le Producteur concernant les quantités d'énergie non différée (économie estimée à 21 M\$)

D. 3 :Rappelez-nous sur quelles bases vous évaluez que la suspension de la production de la centrale de TCE vous fait économiser 46,8 M\$, considérant les coûts fixes importants associés au contrat de TCE ? Donnez-nous en détail comment est calculée l'économie de 21 M\$ grâce à la transaction de nature financière avec HQP ?

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

D. 4 : Indiquez-nous qui a décidé et comment fut décidé de hausser la cible d'efficacité ? Sans les départs à la retraite cette hausse serait-elle possible ? Pour ce qui est des coûts d'investissements est-ce que vous présenterez une cible spécifique d'économie comme le fait HQT ?

(page 8) « Aujourd'hui encore, l'état des comptes à recevoir du Distributeur demeure grandement affecté par la détérioration du contexte économique débutée en fin 2008. Plus particulièrement, cette situation se traduit par des retards de paiement des clients résultant en un vieillissement marqué des comptes à recevoir. En ce sens, il devient nécessaire de rehausser encore en 2011 la charge de mauvaises créances. Grâce à ses stratégies d'intervention pour les clientèles résidentielles, commerciales et d'affaires, le Distributeur est à même de proposer un rehaussement ponctuel de la charge de mauvaises créances de 21 M\$ en 2011, soit une réduction de 7,3 M\$ par rapport au montant autorisé en 2010 »

D.5 : Fournissez-nous le détail du calcul justifiant le rehaussement ponctuel de la charge de mauvaises créances, en différenciant la composante récurrente de la composante ponctuelle ou conjoncturelle. Indiquez-nous comment vous faites pour établir la composante récurrente des mauvaises créances. Indiquez-nous quelles mesures vous appliquez pour limiter de manière proactive les pertes pour mauvaises créances. Donnez-nous de 2009 à 2011 le nombre de comptes en souffrance, les montants totaux en souffrance et le nombre de coupures de services, en séparant les clientèles résidentielles de celles d'affaires.

(page 9) « À la fin de 2011, Hydro-Québec aura mis en oeuvre des pistes concrètes de réduction des frais corporatifs, correspondant aux frais de nature administrative au sens de la Loi 100, qui généreront des réductions récurrentes de l'ordre de 9 M\$. Ces pistes se traduisent pour le Distributeur, dont la part est évaluée à 31 %, en une réduction de 2,8 M\$, des frais corporatifs en 2011. Ainsi, l'impact de ces mesures incluant l'effet de ces modifications sur les coûts associés au service de transport pour la charge locale, représente une baisse de 8 M\$ sur les revenus requis de 2011 comparativement à ce qui aurait autrement été prévu. »

D. 6 : Indiquez-nous exactement quels sont la liste des services qui sont visés par « les frais corporatifs » ? Considérant que le Transporteur évalue à 2,6 M\$ l'économie en 2011 sur les frais corporatifs en 2011 (R-3738-2010, HQT-1 doc. 1, page 10) indiquez-nous comment vous faites pour arriver à la baisse de 8 M\$ occasionnée par la réduction des frais corporatifs due à la Loi 100 ?

(page 10) **TABLEAU 3 INDICATEURS D'EFFICIENCE PRIVILÉGIÉS PAR LE DISTRIBUTEUR**

D. 7 : Indiquez-nous quel est l'impact sur la croissance moyenne des indicateurs des facteurs suivants, pour les trois périodes pour lesquelles vous fournissez un taux de croissance moyen :

- a) Le taux de rendement sur la base de tarification
- b) Les changements de méthode comptable
- c) Les modifications dans le partage de responsabilité entre HQD, les services partagés et les services corporatifs.

(page 10) « Ces dernières années ont été consacrées à l'implantation du nouveau système d'information clientèle (SIC). Le Distributeur s'applique maintenant à optimiser l'organisation du travail de ses activités de services à la clientèle. Cette optimisation vise notamment la centralisation de la planification et du suivi des opérations des sites du centre de contacts, permettant des gains estimés à 150 équivalent temps complet (ETC) pour la période 2010-2011... Le Distributeur poursuit également le développement de ses libres-services par le biais de son programme PAS (Programme d'Accès au Service). Ainsi, le développement de son module lié aux emménagements et déménagements permet de libérer 13 ETC additionnels en 2010, qui s'ajoutent aux 21 ETC déjà obtenus en 2009 (dont 10,2 sont imputés au projet SIC). »

D.8 : Justifiez en détail le chiffre de 150 ETC et indiquez si cela aura un impact sur la qualité de service tel le délai moyen de réponse ? Sinon comment HQD s'assure du maintien des indicateurs de qualité de service ?

Qu'entend-on par libres-services et programmes PAS ? Cela remplace-t-il le service personnalisé direct avec des agents d'H.Q. ? Quel est le niveau de satisfaction de la clientèle face à de tels services ?

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

(HQD-2 doc. 1, page 17) « • Gains d'énergie découlant de l'abaissement des consignes de tension des postes satellites : Impact de 138 GWh en 2010 et de 182 GWh en 2011. »

D. 9 : Quel est le lien entre le projet CATVAR et l'abaissement des consignes de tension des postes satellites ?

Indiquez-nous si le 2 TWh est l'économie annuelle visée pour 2015 et précisez-nous comment vous avez évalué cette économie ? Cette économie se répartit de quelle façon entre le volume patrimonial et les approvisionnements postpatrimoniaux ?

Cette économie d'énergie avait-elle été prise en compte dans le passé dans les économies du PGEÉ ? Si cette évaluation d'économie est nouvelle, indiquez-nous si cela vient réduire les objectifs d'économie d'énergie des clientèles régulières d'HQD à l'horizon 2015 relativement aux objectifs du PGEÉ visés dans l'année passée.

(aussi HQD-7 doc. 2, page 16) « Le projet LAD est une source importante d'efficience, notamment à l'égard des activités de relève des compteurs et du recouvrement (plus spécifiquement sur la fonctionnalité débranchement / branchement à distance) »

D. 10 : Est-ce que le branchement/rebranchement à distance pourra se faire pour toutes les clientèles ? Cela fera-t-il baisser les coûts de branchement/rebranchement ? Est-ce à dire qu'un agent d'HQD ne se présentera plus chez le client, pour dûment l'informer de la coupure de service et de la possibilité de régler sa dette ou de prendre une entente de paiement avant d'être coupé ?

(page 13) « **5. CLIENTÈLE À FAIBLE REVENU**

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

(pages 17 et 18) Objectifs corporatifs

D. 11 : l'indice de satisfaction de la clientèle regroupe quelles clientèles ? Cet indice est-il une moyenne pondérée des indices calculés mensuellement ou selon une autre fréquence ?

Pourquoi les indices de satisfaction clientèles, cible et idéal, sont-ils abaissés en 2010, par rapport à 2009 ?

Le bénéfice net réglementaire est établi en utilisant des références pour certaines dépenses (charges de retraite, taxes, frais financiers et frais corporatifs), ces dépenses correspondent-elles aux dépenses prévues dans les causes tarifaires ou aux dépenses autorisées par la Régie de l'énergie ?

En 2010 les indices de satisfaction contacts résidentiel et processus alimenter sont-ils calculés à partir des enquêtes sur les attentes des clientèles ? Si oui indiquez-nous la fréquence annuelle de ce genre d'enquête ? Sinon dites-nous comment sont mesurés ces indices de satisfaction ? Pourquoi l'indice de satisfaction contacts commercial a-t-il le même poids que pour l'indice contact résidentiel, alors que le nombre d'appels du résidentiel est plus important ?

-Référence : HQD-1, Doc. 4 PROCESSUS BUDGÉTAIRE STRUCTURE DU DISTRIBUTEUR ET BASE D'ÉTABLISSEMENT DES REVENUS REQUIS

(p. 4) 2 AJUSTEMENTS ORGANISATIONNELS et Tableau 1, page 5

D. 12 : Indiquez pour 2009, 2010 et 2011, le budget et le nombre d'ETC associées aux activités transférées en 2009 et 2010.

Pour 2010 et 2011 indiquez-nous quel facteur de gain de productivité est appliqué à ces dépenses.

Pourquoi ne pas avoir reclasser les données autorisées pour 2010 (D-2010-022) ?

Prouvez-nous que le transfert de ces activités n'implique aucunement une perte de contrôleur des activités stratégiques et ne réduit pas l'indépendance de fonctionnement de la division distribution.

-Référence : HQD-2, Document 1 PRINCIPAUX PARAMÈTRES ÉCONOMIQUES

D. 12 : Est-ce les sources indiquées au tableau de la page 3, produisent elles-mêmes les données où si elles les empruntent de différentes sources économiques au Canada ? Si ces données sont empruntées indiquez nous la source ultime pour chaque paramètre.

-Référence : HQD-2, Document 2 PRÉVISION DES VENTES

(p. 6) « Volumes d'achats du client Rio Tinto Alcan, découlant d'une très faible hydraulité sur son réseau, plus importants en 2010 qu'en 2011. »

(p. 8) « • Au tarif L, les fermetures importantes, principalement dans le secteur des pâtes et papiers, sont couvertes à ce jour par la provision de -2 550 GWh prise dans la prévision du dossier tarifaire R-3708-2009. L'écart positif de 823 GWh découle en bonne partie des ventes supplémentaires au client Rio Tinto Alcan en raison de la faible hydraulité observée cette année.

• Aux contrats spéciaux, écart positif de 2 313 GWh qui découle en bonne partie des ventes supplémentaires au client Rio Tinto Alcan en raison de la faible hydraulité observée cette année. »

D. 13 : Indiquez-nous la puissance et l'énergie achetée par Rio Tinto Alcan pour les années 2009 à 2011 ? Ces achats sont-ils effectués en partie ou en totalité au tarif L ?

(p. 8) « **1.3. Provisions génériques et prévision des ventes au tarif L ventilées par secteurs d'activités** »

D. 14 : Indiquez-nous comment sont évaluées les provisions génériques.

La provision générique pour le secteur L, a-t-elle été répartie entre les différents secteurs industriels et soustraite des prévisions de demande par secteur pour donner des prévisions nettes que l'on retrouverait au Tableau 3 en page 9.

(p. 16) « La production devrait finir par baisser dans les mois à venir, mais la demande en 2011, à conditions climatiques normales, devrait être plus faible qu'en 2010, d'où l'absence de pression sur le prix du gaz naturel.

D. 15 : Pourquoi les prix du gaz augmente en 2011 p/r à 2010, s'il n'y a pas de pression sur le prix ?

(p. 16, tableau 6) « Note pour le prix gaz naturel à la frontière de l'Alberta »

D. 16 : Existe-t-il des prévisions pour les prix du gaz Empress ? Sinon pourquoi HQD ne base-t-elle pas ses prévisions sur le prix à la frontière de l'Alberta ? Ce dernier n'est-il pas un meilleur indicateur des prix du gaz au Québec ?

-Référence : HQD-2, Document 4 COÛTS ÉVITÉS

(page 5) **1.1.1. Indicateur de coût évité en énergie**

D. 17 : Indiquez-nous jusqu'à quelle année l'énergie différée sous les deux contrats d'approvisionnement avec HQP peut répondre aux nouveaux besoins en énergie et puissance et justifiez pourquoi vous ne tenez pas compte de ce coût d'approvisionnement pour les mois où il n'y a pas de nouvelles sources d'approvisionnement requises ?
Pour la période estivale de 2011 à 2022 inclusivement, indiquez-nous pourquoi vous utilisez la revente comme coût évité en énergie, alors que le véritable coût évité correspond plutôt aux approvisionnements postpatrimoniaux utilisés pour ces mois d'été ?

(p. 6) 1.1.2. Indicateur de coût évité en puissance

D. 18 : Existe-il un marché à terme pour l'achat de puissance d'hiver ou annuelle et si oui quels sont les prix à terme pour la puissance d'hiver ou annuelle ?

(page 8) « le coût évité en 2011 pour l'usage de climatisation est de 3,77 ¢/kWh, tandis qu'il est de 7,4 ¢/kWh pour le chauffage des locaux. »

D. 19 : Détaillez le calcul des coûts évités pour la climatisation pour 2011 ?
La comparaison des coûts évités 2011 et des coûts évités antérieurs indiquent une bonne variabilité de ces coûts évités, quel est l'impact de cette variabilité sur la rentabilité des différents programmes en efficacité énergétique d'une année à l'autre ? Ne serait-il pas pertinent pour le futur d'établir une méthode qui assure une plus grande stabilité des coûts marginaux d'une année à l'autre et assurer une véritable planification de long terme ?

- HQD-3 doc. 2 CONVENTIONS, MÉTHODES ET PRATIQUES COMPTABLES

(p. 6) **2.1 Programme d'achat d'électricité provenant de petites centrales hydroélectriques**

D. 20 : Considérant le taux de rendement sur la base de tarification d'HQD versus le taux de rendement d'HQT, en coûtera-t-il plus cher aux clientèles d'HQD d'appliquer le changement demandé par HQD ? Si oui quel est l'impact sur un horizon de 10 ans d'effectuer ce changement. Les périodes d'amortissement utilisées par HQT sont-elles équivalentes aux périodes d'amortissement d'HQD ?

(p. 8) **TABLEAU 2 RÉVISION DES DURÉES DE VIE UTILE – ANNÉE 2009**

D. 21 : Quel est l'impact sur le revenu requis de 2009 à 2011 du changement des durées de vie adoptées par HQD en 2009 ?
Le changement dans la durée de vie des poteaux sera-t-il appliqué dans la comptabilité d'H.Q. dès 2010 ?

-Référence : HQD-5, Document 1 APPROVISIONNEMENTS

(p. 6) « Toutefois, compte tenu des quantités impliquées et dans la perspective d'atténuer les impacts sur les coûts d'approvisionnement, 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. »

D. 22 : Pourquoi cette entente entre HQD et HQP n'a pas été soumise pour approbation à la Régie cela équivalant à une modification du contrat original ? Détaillez ce qu'il en aurait coûté en approvisionnement avec et sans la transaction de nature financière. Soumettez-nous l'entente écrite survenue entre HQD et HQP. Montrez-nous que la transaction financière est vraiment plus avantageuse relativement à l'option de différer l'énergie et de payer une compensation à HQP en fin de contrat pour disposer de l'énergie différée inutilisée ?

D. 23 : Fournissez-nous pour 2008, 2009 et 2010, en format Excel, les données horaires portant sur la demande des différentes catégories de clientèles, l'approvisionnement horaire patrimonial, l'approvisionnement postpatrimonial, l'approvisionnement sous les contrats de base et cyclable avec HQP avec l'énergie différée ou rappelée, la revente sur les marchés, le prix horaire moyen du postpatrimonial et le prix horaire de référence de marché pour la revente.

(page 10) 1 Le Distributeur a mis à jour son portefeuille d'approvisionnements de long terme en fonction des éléments suivants :

- retrait de la contribution de la centrale de cogénération de Bowater, étant donné l'annonce de fermeture pour une durée indéterminée de l'usine de Bowater de Gatineau ;
- résiliation du contrat d'approvisionnement relatif au parc éolien Les Méchins ;
- report de la mise en service des quinze éoliennes manquantes au parc éolien St-Ulric à décembre 2011 (22,5 MW) ;
- retard du début des livraisons du parc éolien Mont-Louis jusqu'en décembre 2011.

D. 24 : Les producteurs ont-ils eu à verser des pénalités à HQD pour les retards ou les résiliations de contrats ? Ces pénalités compensent-elles pour les coûts engagés par HQT et HQD pour relier les centrales au réseau d'H.É.Q. ?

(page 10) « (entente d'intégration éolienne) 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. »

D. 25 : Quelles sont ces nouvelles avenues explorées ? De quels types d'impacts parlez-vous ? Quand la nouvelle entente sera-t-elle soumise pour approbation à la Régie ?

(page 16) TABLEAU 8 ACTIVITÉS DE REVENTE EN 2009 PAR TYPE DE TRANSACTION
« (1) Excluant un gain de change attribuable à la revente de l'année 2009 et excluant un ajustement à la revente de l'année 2008 comptabilisé en 2009. »

D. 26 : quel a été le gain de change réalisé sur la revente en 2009 ? Ce gain est bien pris en compte dans le calcul du coût réel d'approvisionnement ?

(p. 18) Ainsi, le coût total des approvisionnements de court terme a été supérieur d'un peu plus de 2 M\$ à ce qu'il aurait été si le Distributeur avait uniquement eu recours au marché de référence. Cette situation s'explique principalement par les dépassements selon l'entente cadre et l'énergie associée à l'électricité interruptible qui ont un coût moyen plus élevé que la référence de marché.

D. 27 : Les coûts de l'électricité interruptible ne devraient-ils pas équivaloir au coût d'achat de puissance sur les marchés ?

(p. 19) « Du point de vue du Distributeur, et dans le contexte actuel de revente des surplus énergétiques, il existe un risque que le prix de marché soit inférieur au prix fixe obtenu en cas de défaut des contreparties. »

D. 28 : Veuillez expliquer la citation soulignée et préciser quel est le risque de défaut des contreparties.

-Référence : HQD-7, Document 1 COÛTS DE DISTRIBUTION ET SALC

(p. 7) « • la croissance de ses activités liées aux nouveaux abonnements, avec un impact à la hausse sur ses charges d'exploitation de l'ordre de 16,0 M\$ ou 1,4 % pour 2011. »

D. 29 : soumettez-nous le calcul détaillé du 16 M\$ pour les dépenses de croissance liées aux nouveaux abonnements ? Ces dépenses sont-elles essentiellement reliées aux dépenses d'entretien accrues requises par les investissements en croissance ?

(page 14-15) Programme spécial visant à contrer la subtilisation d'énergie

« En outre, il importe de souligner que les coûts additionnels associés à cette démarche 7 sont compensés par des revenus de subtilisation d'énergie essentiellement équivalents 8 de 6,1 M\$ (voir HQD-9, document 2 ??? vérifier ???). Le Distributeur prévoit que, pour le programme dans son ensemble, les revenus additionnels générés excéderont les coûts totaux encourus. »

D. 30 : La vérification des cas de subtilisation ne fait-elle pas partie de la liste d'activités régulières et de dépenses récurrentes ? À partir de quand le programme rapportera-t-il des gains nets et quelle sera la rentabilité globale de ces dépenses de contrôle ?

(page 17) Optimisation des systèmes Clientèle

D. 31 : Y-a-t-il des dépenses prévues aux charges en 2011 pour ce projet (afin de compléter la demande d'autorisation d'investissement) ? Si oui de combien et pour quelles fins ? La mise à niveau de SIC sera-t-elle de facto compatible avec les compteurs à distance ou si cela requerra des investissements ultérieurs pour assurer cette compatibilité ?

(pages 22-23) 3 RECLASSEMENTS 2011 PROPOSÉS Stratégie pour la clientèle à faible revenu

D. 32 : Faites-nous un bilan des budgets et activités proposées pour 2009 et 2010, versus ce qui a été effectivement réalisé en 2009 et 2010, et indiquez-nous quelles sont les pistes de solution originellement proposées qui restent à implanter.
Faites-nous un bilan du nombre d'ententes personnalisées nouvelles et reconduites pour 2009 et 2010, et ce que vous visez pour 2011.

(page 38) De ces inspections, il appert que :
33 % des poteaux ont été considérés sains ;
61 % ont dû être retraités ;
3 % doivent être remplacés ; différence p/r à retraités
3 % ne sont pas en bois (soit de béton, acier ou laminé).

D. 33 : Quelle différence faites-vous entre retraité et remplacé ?
Quelle est la durée de vie des poteaux non en bois, ainsi quel est l'état de ces poteaux ?

-Référence : *HQD-7, Document 2* EFFICIENCE ET PERFORMANCE , tableau page 8

(page 6) Selon cette estimation (effectuée en 2009), les impacts du changement de méthode d'amortissement sur le coût total Distribution et SALC étaient alors évalués à environ 104 M\$ pour 2010 et 90 M\$ pour 2011... cette estimation fournit une approximation de l'ampleur des montants qui, en fait, contribuent à sous estimer la performance du Distributeur en 2010 et 2011.

D. 34 : Est-il exact que le changement de méthode d'amortissement améliore l'efficacité d'HQD (c'est à dire contribue à réduire les dépenses) en 2011, relativement à 2010 ?

(p. 10) **TABLEAU 2 INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE DU DISTRIBUTEUR**
« Ainsi, la performance du Distributeur en matière de qualité du service, mesurée par les 30 indicateurs relatifs au délai moyen de raccordement, à la relève de compteurs et au (p. 13) service téléphonique s'améliore suite à la mise en oeuvre d'actions de redressement, 2 conformément aux attentes exprimées par la Régie. »

D. 35 : Fournissez-nous l'indice de satisfaction des clients résidentiels séparément de celui des affaires. Fournissez-nous le CST des clients résidentiels et d'affaire séparément pour 2009 réel et 2010.

Détaillez les mesures de redressement que vous avez appliquées en différenciant les mesures temporaires des mesures permanentes. Quel est l'impact de ces mesures sur le coût de service ?

(p. 46) « Ce seuil (pour les réseaux autonomes) s'établit à 2,1 écarts-types au dessus de la moyenne, plutôt qu'à 2,5 écarts-types, comme pour l'ensemble du réseau relié.

D. 36 : Pourquoi le traitement différent appliqué aux réseaux autonomes et quel impact ce changement a-t-il sur mesure de IC des réseaux autonomes ?

-Référence : *HQD-7, Document 3* MASSE SALARIALE ET EFFECTIFS

(p. 23) ANNEXE 3 PLAN DE MAIN-D'ŒUVRE DANS LE CONTEXTE DES DÉPARTS À LA RETRAITE

D. 37 : HQD prévoit-elle des pénuries de main d'œuvre pour certains corps d'emploi ? Si oui escompte-elle recourir à la sous-traitance pour palier à ces pénuries ? Combien d'ETC sont affectés en 2010 seront affectés aux tâches de formation/coaching pour les prochaines années ? Quel pourcentage des départs à la retraite seront remplacés dans les prochaines années ?

Les gains d'efficacité en distribution sont-ils nécessairement inférieurs aux gains dans le domaine des services à la clientèle ? Comment HQD s'assurera-t-elle que les réductions d'ETC dans les SALC n'affecteront pas à la baisse la qualité des services ?

-Référence : HQD-7, Document 4 AUTRES CHARGES DIRECTES
(p. 3) TABLEAU 1 AUTRES CHARGES DIRECTES (M\$)

D. 38 : Justifiez en détail la hausse des services externes, autres, entre 2010 et 2011.

-Référence : HQD-7, Document 11 AUTRES CHARGES
(p. 6) • **Coûts nets liés aux sorties d'actifs**

D. 39 : comparer les prévisions de retrait d'actif en 2009 et 2010 avec les données réelles ou révisées et justifiez les écarts de dépenses en retraits d'actifs.

(p. 7) • **Autres retraits**

D. 40 : combien de compteurs, et leur valeur au livre, seront retirés en 2011 ? Combien, et leur valeur au livre, de compteurs ont été retirés en 2009 et 2010 ?

-Référence : HQD-7, Document 10 FRAIS CORPORATIFS

D. 39 : Fournissez-nous les facteurs de répartition utilisés pour répartir les frais corporatifs entre HQD, HQT et le reste d'H.Q. (charges primaires à l'exploitation, immobilisations nettes et salaires de base) pour 2008 à 2010.

-Référence : HQD-8, Doc. 5 DEMANDE D'AUTORISATION DES INVESTISSEMENTS 2011
(p. 7-8) « Poursuivant ses analyses dans le but de préciser le niveau des investissements requis pour assurer la pérennité de son réseau de distribution, conformément aux attentes de la Régie, le Distributeur présente en annexe l'actualisation de sa stratégie de renouvellement du réseau de distribution. Les informations présentées confirment l'augmentation graduelle des besoins d'investissement liés au renouvellement du réseau de distribution, mais en atténuant les niveaux de croissance par rapport à la stratégie présentée initialement dans R-3610-2006. »

(p. 21) « Le Distributeur procède actuellement à la révision des stratégies de maintenance et de renouvellement des principaux actifs de son réseau de distribution, soit les poteaux, les conducteurs, les câbles et les transformateurs. Ces révisions s'effectuent en ayant pour objectifs la réduction des coûts tout en maintenant la solidité et la performance du réseau de distribution. Par souci de rentabilité, le Distributeur vise à optimiser le cycle de vie de ces actifs. »

(p. 23) « En outre, selon ses analyses, le Distributeur reverra à la hausse la durée de vie utile des poteaux, la faisant passer de 30 à 40 ans.

Sur ces bases, le Distributeur confirme que pour faire face au vieillissement de son réseau aérien, le taux de renouvellement de ces actifs doit croître progressivement au cours des 15 prochaines années. Toutefois, le taux de renouvellement global devrait atteindre 1,1 % en 2020 plutôt que 2,0 % tel qu'initialement prévu en 2006. Aussi, le Distributeur devrait être en mesure d'assurer, à l'horizon 2030, la pérennité du réseau avec un taux de renouvellement inférieur à 2 %.

(p. 25) « Conséquemment, le Distributeur est à même de réévaluer ses prévisions d'investissement par rapport à celles de 2006. Le niveau d'investissement serait donc de l'ordre de 330 M\$ annuellement, se situant ainsi dans la limite inférieure de la fourchette anticipée en 2006. Par ailleurs, le Distributeur maintient, le niveau d'investissement lié au réseau souterrain déjà jugé acceptable. »

D. 40 : Considère-t-on les coûts de maintenance dans la procédure d'optimisation du cycle de vie ? si oui comment ? Est-ce que l'approche intègre les investissements en croissance et ceux en maintien des actifs dans une approche intégrée d'investissement ?

Quel était le taux de renouvellement visé antérieurement à 2006 ? Sur quelle approche était fondée le taux de renouvellement antérieur à 2006 et quelles étaient les différences relativement à la nouvelle approche ici préconisée ?

Fournissez-nous un document détaillant votre stratégie de renouvellement du réseau de distribution.

2.1.2 Centrales de production et réseaux de transport

(page 8) « 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 »

D. 41 : Précisez quels changements de méthode ont été apportés et l'impact que cela aura sur les investissements futurs ?

(p. 9) « Les efforts consentis aux travaux préparatoires liés au projet LAD entraînent l'annulation de plusieurs autres projets, puisque celui-ci viendra remplacer ou bonifier les solutions informatiques initialement prévues. »

(p. 13) « **Optimisation des systèmes Clientèle (Migration majeure SIC)**

Ce projet, qui s'échelonne sur la période 2011-2013, vise :

- la pérennisation de la solution informatique par la migration majeure du système d'information clientèle (SIC) et de ses systèmes périphériques ; »

D. 42 : L'annulation de projets vise-t-elle la révision du système SIC (Migration majeure SIC) ?

Quels autres projets informatiques seront retardés ?

(page 9) « Pour 2011, l'enveloppe demandée à titre d'investissement en amélioration de la qualité

13 s'élève à 21,3 M\$, soit 2,9 M\$ de plus que celle autorisée pour 2010. Cette légère

14 augmentation est due à des reports de projets de 2010 à 2011 »

D. 43 : Quels projets ont été retardés et pour quelles raisons ?

(p. 10) « Cependant, les sommes qui avaient été prévues pour 2010 ont dû être révisées à la hausse étant donné les besoins additionnels requis de 10,0 M\$ pour satisfaire de nouvelles demandes de tiers (MTQ et diverses municipalités) »

D. 44 : Quelle proportion de ces investissements ont été ou seront remboursés par les tiers ?

(p. 15) « **Ajout de puissance à la centrale thermique de Cap-aux-Meules**

« Pour répondre à la croissance de la demande aux Îles de la Madeleine, le Distributeur prévoit procéder à un ajout de puissance à la centrale thermique de Cap-aux-Meules. »

D. 45 : Pour quand est prévu l'ajout de puissance ? Quelles sont les autres solutions envisagées ?

(p. 22) « le Distributeur s'appuie sur un standard reconnu « CEATI: Wood pole inspection training and standard (CEATI report No. T024700-5033) »

(p. 25) « le Distributeur explore la possibilité d'appliquer le standard CEATI pour articuler le développement d'indicateurs lui permettant d'évaluer et de quantifier le risque de sous-investir. »

D. 46 : Fournissez-nous une copie de ce standard.

-Référence : HQD-8, Document 6 IMPACT TARIFAIRE SUR CINQ ANS DES INVESTISSEMENTS PRÉVUS

(p. 9) « Le regroupement R4 (projets majeurs à être autorisés) concerne des projets d'efficacité structurants pour le Distributeur dont les gains anticipés compenseront à long terme les impacts tarifaires observés à moyen terme au tableau 6. «

D. 47 : Fournissez-nous plus de détails sur les gains anticipés et sur la méthode utilisée pour évaluer ces gains ?

-Référence : HQD-8, Document 7 ÉVOLUTION DES COMPTES DE FRAIS REPORTÉS

(p. 9) Finalement, 54,5 M\$ ont été versés à la base de tarification 2011, soit la quote-part pour l'année 2011 estimée à 53,0 M\$ plus des intérêts de 1,5 M\$ (2,8% sur 12 mois et 5,66% sur base moyenne de 6 mois . »

D. 48 : Quel est le taux d'intérêt effectivement versé à l'AEÉ ? À quoi correspond ce taux d'intérêt ? Comment sont amortis les montants intégrés à la base tarifaire ?

8 CONTRIBUTIONS À DES POSTES DE DÉPART PRIVÉS

Pourquoi les frais d'entretien sont-ils ajoutés à la base de tarification plutôt qu'inscrits aux charges ?

-Référence : HQD-8, Document 8 PGÉE BUDGET 2011

R-3726-2010 Rép. à la DDR # 1 de la Régie, page 5 « Depuis la prévision de janvier 2010, le Distributeur a procédé à une révision des besoins en énergie et en puissance afin de prendre en compte, entre autres, l'annonce de l'augmentation du prix de l'électricité patrimoniale, l'intention du gouvernement du Québec de rehausser les cibles d'efficacité énergétique de même que les fermetures annoncées dans l'industrie des pâtes et papier.

D. 49 : Quelles sont les nouvelles cibles d'économie d'énergie fixées ou envisagées par le gouvernement du Québec ?

(p. 11) « 3 À compter de 2011, le marché affaires inclut l'ensemble de la clientèle des secteurs commercial, institutionnel et industriel. Voir à ce sujet la section 5.2. »

D. 50 : Pourquoi ce regroupement ? Quels sont les avantages recherchés ?

(p. 17-18) « le Distributeur a prévu poursuivre son offre pour l'installation de thermostats électroniques dans les nouvelles constructions jusqu'à l'entrée en vigueur de ce règlement. Cependant, il réduira l'aide financière offerte aux maîtres-électriciens de 40 \$ à 25 \$ par thermostat pour l'unifamiliale et de 20 \$ à 18 \$ pour les immeubles multilogements. Ce changement de modalités découle des recommandations de l'évaluateur du programme⁷ et de l'évolution des conditions de marché. »

D. 51 : Quel est l'impact prévu de la réduction de la subvention sur le taux de participation et les gains nets d'économie d'énergie ?

(p. 18-19) « Éclairage

Le Distributeur poursuit, en 2011, la promotion des ampoules fluocompactes et des luminaires efficaces dans l'attente de la nouvelle réglementation sur les ampoules incandescentes prévue en 2012 et de l'arrivée sur le marché de nouveaux produits d'éclairage performants, tels que les diodes électroluminescentes (DEL), normalisés et à prix concurrentiels.»

D. 52 : Par quel moyen HQD poursuit la promotion de ce programme, alors que les subventions étaient versées au départ jusqu'au printemps 2010 ? Les ampoules à DEL peuvent-elles remplacer actuellement les ampoules incandescentes ou fluocompactes ?

(p. 22) « *Volet privé – municipalités* 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... 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. Le Distributeur souhaite étendre ce type d'intervention à d'autres villes et initiera des discussions avec les intervenants concernés... L'impact énergétique associé à ces quatre volets de *Rénovation énergétique – MFR* est ainsi évalué à 5 GWh et le budget total s'élève à 8 M\$, dont 7 M\$ en aide financière (82 %).

D. 53 : Combien de logements sont visés ? Quel est le coût unitaire et l'économie par logement rénové ? Quel est le coût et la subvention accordée par logement ou par bâtiment ? Qu'est-ce qui explique le retard dans l'application du programme ? les économies réalisées et les coûts réels sont-ils comparables aux données prévisionnelles ?

D. 53 : Le MRNQ ne doit-il pas poursuivre les programmes de l'AEÉ ?

(p. 23) « **5.1.3.2 Remplacement de réfrigérateurs énergivores pour les MFR**

Pour l'année 2011, le Distributeur prévoit le remplacement de 12 000 appareils pour un impact énergétique de 7 GWh. Le budget est évalué à 7 M\$ dont 5 M\$ (69 %) en aide financière. »

D. 54 : Quels sont les critères de sélection des organismes communautaires ? Quelle subvention est offerte aux organismes communautaires ? Cette subvention aux OC est-elle incluse dans le 5 M\$ d'aide financière ? Quels sont les critères d'admissibilité en terme de revenu des MFR ?

(p. 23) **5.1.4 Récupération de réfrigérateurs et congélateurs énergivores**

D. 55 : Pourquoi la réduction de moitié de l'aide financière

5.1.5 Géothermie

«HQD analyse actuellement la possibilité de promouvoir d'autres types de pompes à chaleur efficaces »

D. 57 : Où en êtes-vous dans votre analyse des pompes à chaleur ? Quel est le coût moyen des nouvelles pompes, le gain potentiel et la rentabilité d'une telle opération ? Cela pourrait-il remplacer à terme le programme de pompes géothermiques ?

(p. 27-28) « En 2011, des économies d'énergie de 0,5 GWh équivalent sont prévues au marché résidentiel pour l'ensemble des réseaux autonomes, pour un budget de 0,25 M\$. »

D. 58 : Pourquoi la réduction du budget et des économies visées relativement à l'année dernière ? Pour chaque programme offert dans les réseaux autonomes indiquez-nous le nombre de participants, les économies unitaires.

(page 51) 5.4.1 Chauffe-eau à trois éléments

D. 59 : Combien de chauffe-eaux seraient installés en 2011 ?

-Référence : HQD-8, Document 8 Annexes PGEÉ

(page 33-35) 3 BI-ÉNERGIE

D. 60 : Détaillez le calcul de la rentabilité du programme de subvention à la bi-énergie , comme vous l'aviez fait l'an passé en réponse à la DDR de la Régie (HQD-13 doc. 1, p. 170-174) et soumettez-nous les données en format Excel pour nous permettre de faire des simulations.

-Référence : HQD-9, Document 2 REVENUS AUTRES QUE VENTES D'ÉLECTRICITÉ

(p. 4) Frais d'administration

« Les frais d'administration passent de 62,0 M\$ en 2010 (71,2 M\$ pour l'année de base 2010) à 80,0 M\$ en 2011... Les frais d'administration totalisant 80 M\$ en 2011 ont été établis en appliquant un pourcentage mensuel aux inventaires prévus pour chacun des mois de l'année 2011. »

D. 61 : Fournissez-nous les données mensuelles de base permettant de calculer les frais d'administration en 2010 et 2011, en indiquant les données réelles de 2009.

(p. 5-6) « Le poste «Réclamations aux tiers et autres» totalisant 21,8 M\$ en 2009 inclut entre autres, des revenus non récurrents de 2,0 M\$ ayant été facturés dans le cadre de missions d'assistance de dépannage aux États-Unis. Étant donné le caractère imprévisible de ces travaux, aucun revenu non récurrent, ni coût afférent n'a été prévu à cet effet pour 2010 et 2011. »

D. 62 : Indiquez-nous à partir de quelles ressources internes ou externes les services aux tiers et autres sont offerts ? Si les réclamations réalisées surpassent les prévisions de réclamations quel effet cela aura-t-il sur le bénéfice d'H.Q. ?

-Référence : HQD-11, Document 3 BASE D'ÉTABLISSEMENT DES PRIX, COÛTS ET FRAIS LIÉS À L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE EN VIGUEUR AU 1ER AVRIL 2011

(page 7) L'allocation pour usage autre que domestique est, pour 2011, de 405 \$ par kW. Le détail du calcul de cette allocation est présenté dans le tableau 1. (versus pour 2010 c'est 385\$ donc hausse de 5,19%)

D. 63 : Quels sont les facteurs qui expliquent cette hausse de 5,2% de l'allocation entre 2010 et 2011 ? Cette hausse aura quel impact sur le coût de service d'HQD ?

-Référence : HQD-12, Document 2 STRATÉGIE TARIFAIRE

(p. 11-12) Il est donc important que ceux qui choisiraient une telle option en soient conscients, d'autant plus que certains clients, parmi lesquels pourraient se retrouver des ménages à faible revenu, pourraient perdre de l'argent malgré des efforts soutenus....Finalement, dans le contexte actuel, l'offre d'une tarification dynamique optionnelle pour les clients résidentiels aurait pour impact d'augmenter la facture globale de l'ensemble des consommateurs puisqu'elle générerait des coûts autres que des coûts d'approvisionnement (par exemple pour les compteurs et la commercialisation) qui ne seraient compensés par aucun bénéfice pour le Distributeur.... Toutefois, le Distributeur prévoit remplacer tout son parc de compteurs par des compteurs qui pourraient supporter une tarification dynamique optionnelle *** faut-il alors modifier le compteur ou si le compteur intègre déjà la possibilité de tarification dynamique si oui est-ce que les compteurs coûtent plus chers pour intégrer cette option ??? Ce faisant, les seuls coûts importants associés à une nouvelle option tarifaire seraient les coûts de commercialisation. En outre, de manière prospective, le Distributeur croit nécessaire l'offre d'une tarification dynamique dans le contexte d'une pénétration possible des véhicules électriques, afin de favoriser la recharge durant les périodes hors pointe. »

D. 64 : Est-ce que vous envisagez rendre obligatoire un jour la tarification dynamique aux clients résidentiels ? Si oui sur quel horizon ? Considérant les coûts accrus en compteurs, mesurage et commercialisation et les coûts évités suite à la baisse de la demande en pointe, présentez-nous la mise à jour (relativement aux chiffres que vous nous aviez présentés dans la requête de 2007) des coûts supplémentaires versus les coûts évités associés à la tarification dynamique (cas de 100 000 compteurs installés).

Est-ce que les compteurs pouvant être lus à distance intègrent nécessairement et sans coût additionnel les fonctions d'un compteur dynamique ou s'il y a des coûts supplémentaires pour offrir la lecture dynamique ?

Dans les années 80 et 90, H.Q. offraient des subventions à l'achat d'un système bi-énergie et une subvention annuelle sur le contrat de service/réparation, ces subventions étaient-elles rentables pour H.Q. et ses clientèles ? Pourquoi la subvention de systèmes bi-énergie ne serait-elle pas rentable en 2011 ?

(page 15) « 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. »

D. 65 : Prouvez-nous cet affirmation par des exemples chiffrés sur la hausse de la facture des clients au D versus les clients au DT ?

(p. 14) **FIGURE 2 ÉVOLUTION DE L'ÉCONOMIE NETTE EN FONCTION DU PRIX DU MAZOUT**

D. 66 : Indiquez-nous quels sont les coûts qui sont pris en compte pour évaluer l'économie nette au tarif DT (coût d'énergie, coût d'entretien, contrat de service et réparation, coût du capital (intérêt, dépréciation))

HQD-12, Document 5 SCHEFFERVILLE SUIVIS DEMANDÉS PAR LA RÉGIE ET PROPOSITION TARIFAIRE

(p. 5) « L'énergie et la puissance sont garanties par un contrat de location-acquisition »

D. 67 : Est-ce qu'H.Q. deviendra propriétaire de la centrale hydroélectrique après un certain nombre d'années, sinon qui deviendra propriétaire et quand les conditions du contrat devront-elles être renégociées ?

Richard Dagenais, analyste pour l'ACEF de Québec.