

Tour de la Bourse  
Bureau 3700, C.P. 242  
800, Place Victoria  
Montréal (Québec) Canada H4Z 1E9



514 397 7400 Téléphone  
514 397 7600 Télécopieur  
1 800 361 6266 Sans frais

**Me André Turmel**  
Direct (514) 397 5141  
aturmel@fasken.com

Le 22 octobre 2010  
No de dossier : 10887/115805.112

**PAR COURRIEL ET PAR MESSAGER**

Me Véronique Dubois, Secrétaire  
Régie de l'énergie  
800, Place Victoria, 2<sup>e</sup> étage, bureau 255  
Montréal (Québec) H4Z 2A2

**Objet : Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2011-2012 – R-3740-2010**

Chère consœur,

Veillez trouver sous pli un original et huit exemplaires de la preuve de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante dans le cadre du dossier mentionné en rubrique.

Espérant le tout conforme, veuillez agréer, chère consœur, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

**FASKEN MARTINEAU DuMOULIN S.E.N.C.R.L., s.r.l.**

(s) André Turmel

André Turmel  
AT/nb

p.j.

c.c : Me Éric Fraser, procureur d'Hydro-Québec et tous les intervenants

**RAPPORT D'ANALYSE SUR LA DEMANDE TARIFAIRE 2011 DE  
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

**Préparé dans le cadre du dossier  
R-3740-2010  
de la Régie de l'énergie du Québec**

**Par**

**Antoine Gosselin, économiste  
et  
Éric Gravel, économiste**

**Pour**

**Fédération canadienne de l'entreprise indépendante**

**Montréal, le 22 octobre 2010**

## Tables des matières

Introduction.....	3
Prévision de la demande D/DM.....	4
Charges d'exploitation.....	7
Critères d'établissement des éléments spécifiques.....	11
Nouvel élément spécifique – Protection de l'environnement.....	16
Critères de reclassification vers les activités de base.....	18
Gestion des cours d'entreposage de poteaux.....	19
Entretien préventif systématique et réhabilitation des ouvrages civils.....	22
Mesures de sécurité cybernétique.....	24
Stratégie pour la clientèle à faible revenu.....	26
Indicateur – Délai moyen de réponse téléphonique.....	27
PGEE – Approche clé en main.....	29

## **Introduction**

Suite à l'analyse de la requête déposée par le Distributeur et des réponses aux demandes de renseignements, la FCEI entend commenter sur les enjeux suivants :

- Préviation de la demande D/DM
- Calcul des dépenses d'exploitation
- Critères d'établissement des éléments spécifiques
- Nouvel élément spécifique – Protection de l'environnement
- Critères de reclassification des éléments spécifiques vers l'enveloppe globale
- Gestion des cours d'entreposage de poteaux
- Entretien préventif systématique et réhabilitation des ouvrages civils
- Mesures de sécurité cybernétique
- Stratégie pour la clientèle à faible revenu
- Indicateur – Délai moyen de réponse téléphonique
- Programme clé en main

## Prévision de la demande D/DM

Depuis 2008, il subsiste un écart positif entre les ventes réelles normalisées et les ventes prévues pour la catégorie de consommateurs D/DM, tel que démontré par le tableau 1. La preuve du distributeur ne présente aucune justification exhaustive de ces écarts.

**Tableau 1 : Écarts de ventes prévues et ventes réelles normalisées en GWh  
 pour la catégorie de consommateurs D et DM (GWh)**

2008			2009			2010		
<u>Prévu</u>	<u>Réel</u>	<u>Écart</u>	<u>Prévu</u>	<u>Réel</u>	<u>Écart</u>	<u>Prévu</u>	<u>Réel<sup>1</sup></u>	<u>Écart</u>
56 835	57 668	833 (1,5%)	57 368	59 301	1 933 (3,4%)	58 161	59 701	1 540 (2,6%)

La FCEI a tenté d'obtenir du Distributeur une évaluation précise de l'impact tarifaire des écarts de prévision. Ce dernier a toutefois indiqué que cette information n'était pas disponible. Par conséquent, la FCEI présente ci-bas une évaluation approximative de cet impact.

### *Impact tarifaire potentiel d'une sous-estimation de la demande*

Pour l'année témoin 2011, le Distributeur prévoit des ventes D/DM de 60 857 GWh. Si l'on suppose que cette prévision sous estime les ventes réelles de 3% (soit environ l'écart moyen des deux dernières années), on obtient que les ventes devraient plutôt être de 62 683 GWh, soit une différence de 1 826 GWh.

En supposant que l'augmentation de volumes se concentre au deuxième palier du tarif D, soit 7,51 ¢/kWh, les revenus prévus seraient supérieurs de 137 M\$. Par ailleurs, sur la

<sup>1</sup>Ventes publiées normalisées de janvier à avril et prévues de mai à décembre.

base du coût évité (tous usages confondus) du tarif D, soit 6,43 ¢/kWh (incluant transport – charge locale et distribution), les coûts auraient augmenté de 117 M\$. Par conséquent, la sous-estimation des ventes entraîne un effet tarifaire à la hausse de l'ordre de 20 M\$.<sup>2</sup>

Dans sa preuve, le Distributeur ne présente que peu d'information sur la source des écarts. Il invoque les variations de mises en chantiers et du revenu personnel disponible pour justifier l'écart entre le dossier tarifaire 2010 et l'année de base 2010. À la lumière des réponses aux demandes de renseignements, il s'avère que ces deux éléments expliquent environ 50% de l'écart, l'autre 50% n'étant pas expliqué. C'est donc près de 750 GWh d'écart pour lesquels aucune explication n'est fournie.

Étant donnée la persistance des écarts positifs au tarif D/DM depuis 2008, leur impact tarifaire et l'incapacité d'expliquer des portions importantes de ces écarts par des facteurs macroéconomiques, **la FCEI demande que le Distributeur présente dans la cadre de la cause tarifaire 2012 une analyse détaillée des causes des écarts entre les prévisions présentées aux dossiers tarifaires et les résultats réels pour 2008, 2009, et 2010.**

Par ailleurs, compte tenu de l'importance que joue la prévision des ventes dans l'établissement des tarifs et de l'impact des écarts observés, la FCEI est d'avis que le Distributeur devrait étoffer sa preuve au niveau de la prévision des ventes dans les dossiers futurs. Notamment, le dossier du Distributeur n'établit aucune comparaison entre les prévisions de ventes de l'année témoin et de l'année de base et les ventes réelles de l'année historique.

**La FCEI recommande par conséquent que les dossiers tarifaires futurs présentent une explication exhaustive de la variation entre la prévision de l'année de base et de la prévision de l'année témoin du dossier tarifaire précédent (i.e. dans le présent**

---

<sup>2</sup> En supposant un revenu moyen par kWh au tarif D/DM, soit de 7,33 ¢ [HQD-12 Document 3], la hausse du revenu serait de 134 M\$ plutôt que 137 M\$ pour un impact de 17 M\$. Cette façon alternative d'estimer les revenus supplémentaires ne change donc pas la conclusion du présent exemple.

**dossier, l'écart entre l'année de base 2010 et l'année témoin 2010 du dossier tarifaire 2010) où l'impact de chaque facteur sur la prévision serait quantifié. De plus, la FCEI recommande que la variation entre l'année de base et l'année historique soit expliquée de la même manière pour chacun des tarifs, incluant l'erreur de prévision du modèle (i.e. dans le présent dossier, l'écart entre l'année de base 2010 et l'année historique 2009).**

## Charges d'exploitation

L'annexe B de la pièce HDQ-7, document 1, présente le calcul servant à établir les charges d'exploitation. L'un des éléments du calcul est la croissance des activités liées aux nouveaux abonnements. Dans la demande R-3708-2009, concernant la relation entre le nombre d'abonnés et les charges d'exploitation, le Distributeur indique :

«Les abonnements passent de 3 957 815 en 2009 à 3 991 744 en 2010, soit une hausse de 33 929 (+0,86%). Le Distributeur applique ce facteur de croissance à ses charges d'exploitation établies à des fins statutaires de l'année précédente comme suit :  $1\,071,7\text{ M\$} \times 0,86\% = 9,3\text{ M\$}$ . »<sup>3</sup>

La même relation entre le nombre d'abonnements et les charges d'exploitation est aussi utilisées dans la demande R-3740-2010. De plus, dans la demande de renseignements de la FCEI sur l'établissement des charges d'exploitation, en appui à la méthodologie citée plus haut, le Distributeur répond :

«La projection de croissance des coûts à l'inflation est une donnée paramétrique. Le Distributeur privilégie l'abonnement comme inducteur des charges d'exploitation puisqu'il est en lien direct avec sa mission de base de planifier et d'exploiter le réseau et d'assurer les services à la clientèle. Une corrélation directe est ainsi établie entre l'évolution du nombre d'abonnements et l'évolution des coûts d'exploitation. Le nombre d'abonnements a d'ailleurs été reconnu dans les dossiers tarifaires antérieurs comme étant le meilleur inducteur de coûts lors de l'établissement des indicateurs d'efficience.»<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> R-3708-2009, HQD-13, document 1, page 48

<sup>4</sup> HQD-13, document 5, page 41



Dans un premier temps, la FCEI analyse l'hypothèse implicite derrière la fonction de coûts proposée par le Distributeur qui lie nombre d'abonnements et charges d'exploitation. Par la suite, la FCEI commente la réponse du Distributeur à la question de la FCEI sur la relation entre le nombre d'abonnements et les charges d'exploitation.

*Hypothèse implicite relative à la fonction de coûts*

Sans perte de généralité, dans sa version la plus simple, une fonction de coûts a la forme linéaire suivante :

$$C = f + cq .$$

Dans cette équation,  $C$  est le coût total,  $f$  est le coût fixe,  $cq$  est la portion variable des coûts avec  $q$  égal à la quantité produite (nombre d'abonnements dans le cas présent). Notons aussi que la fonction ci-haut est cohérente avec la fonction utilisée par le Distributeur.

Par exemple, si  $f = 10\$$ ,  $c = 1\$$  et  $q = 5$ , il coûte  $C = 10 + 1 \cdot 5 = 15\$$  pour produire 5 unités d'un bien donné. Dans cet exemple, le coût marginal est constant et est égal à 1\$ par unité produite tandis que le coût moyen est décroissant et est égal, pour 5 unités, à 3\$ de l'unité.

Maintenant, posons  $C_0$  et  $q_0$  comme étant la charge d'exploitation totale et le nombre d'abonnements de l'année de base, respectivement. Aussi, supposons  $C_1$  et  $q_1$  comme étant les mêmes quantités pour l'année témoin. L'augmentation relative en pourcentage du nombre d'abonnés de l'année de base à l'année témoin s'exprime comme suit :

$$\frac{q_1 - q_0}{q_0} .$$

Pour sa part, l'augmentation en pourcentage des charges d'exploitation sur la même période peut se formuler comme suit :

$$\frac{C_1 - C_0}{C_0} = \frac{q_1 - q_0}{q_0} \cdot \frac{c}{f/q_0 + c}.$$

D'après l'équation précédente, pour que l'augmentation en pourcentage des coûts soit la même que l'augmentation en pourcentage des abonnés, il faut que l'égalité suivante soit respectée :

$$\frac{c}{f/q_0 + c} = 1$$

Or, le respect de cette équation implique que les coûts fixes soient nuls ou, dit autrement, que tous les coûts soient variables.

Lorsque qu'interrogé par la FCEI sur la proportion des coûts fixes dans les charges d'exploitation, le Distributeur répond qu'il ne dispose pas de cette information. Aussi, le Distributeur affirme qu'il ne dispose d'aucune analyse du coût marginal d'exploitation associé à l'addition de nouveaux clients.

#### *Réponse insatisfaisante du Distributeur à la demande de la FCEI*

Tel que cité ci-haut, pour justifier l'utilisation de sa fonction de coûts, le Distributeur répond que le nombre d'abonnements a été reconnu comme étant le meilleur inducteur de coûts. Cette réponse ne satisfait pas la FCEI. Cette dernière ne questionne pas la pertinence pour le Distributeur d'utiliser le nombre d'abonnements dans sa fonction de charges d'exploitation, mais bien la validité de l'hypothèse implicite selon laquelle il n'y aurait aucun coût fixe dans les charges d'exploitation. Le fait que le nombre de clients

soit un bon inducteur de coût n'est absolument pas en contradiction avec des charges d'exploitation en partie fixes.

En effet, tel que démontré plus haut, le fait que le nombre de clients soit un inducteur de coût important n'implique en rien qu'une augmentation de 1% du nombre de clients devrait impliquer une augmentation de 1 % des coûts. Le nombre de clients n'est pas moins un inducteur de coûts si une hausse de 1% du nombre de client est associé à une hausse marginale de 0,5% des coûts.

La FCEI juge qu'il y a un manque d'information en ce qui a trait à la sensibilité des charges d'exploitation au nombre d'abonnés. L'étude de ce lien est critique à l'élaboration d'une formule d'établissement des charges qui représente adéquatement la réalité du Distributeur. En présumant que l'ensemble des coûts sont fixes, la formule transfère toutes les économies d'échelles au Distributeur. Cela paraît inacceptable, d'autant plus que le Distributeur admet ne pas avoir analysé le coût marginal associé à l'addition de client.

**Par conséquent, la FCEI demande que le Distributeur présente, au prochain dossier tarifaire, une analyse détaillée du coût marginal associé à l'addition de nouveaux clients.**

**En ce qui concerne le présente dossier tarifaire et considérant qu'aucune information n'est disponible pour faire un choix éclairée, la FCEI recommande à la Régie d'utiliser une proportion de 50% de coûts fixe dans l'application de la formule, soit la valeur médiane du domaine des valeurs possibles. Bien que cette valeur soit tout aussi arbitraire que la valeur de 100% utilisée à l'heure actuelle, elle représente le scénario mitoyen.**

### **Critères d'établissement des éléments spécifiques**

Suite à la décision D-2010-022, le Distributeur présente les critères suivants pour l'établissement des éléments spécifiques.

- (i) Coût hors du contrôle du Distributeur (ex. coût de retraite) ;
- (ii) Coût découlant d'exigences externes telles que lois et obligations de prise en charge de réseaux (ex. Schefferville) ;
- (iii) Coût extraordinaire ou lié à de nouvelles activités et n'ayant pas été prévu dans les budgets des années antérieures (ex. stabilisation SIC, inspection et retraitement des poteaux) ;
- (iv) Coût temporaire découlant de projets d'investissements et/ou générant des gains (ex. Ajout de condensateurs, Progiciel GE-Smallworld).
- (v) Coût supérieur à 2 M\$.

Le Distributeur spécifie par ailleurs que les éléments considérés comme spécifiques ne doivent pas remplacer des éléments similaires déjà inclus dans les activités courantes.

De plus, le Distributeur propose un traitement asymétrique des éléments spécifiques. En d'autres mots, le Distributeur propose qu'un élément nouveau entraînant un coût soit considéré comme élément spécifique, mais qu'un élément nouveau entraînant une économie soit considéré comme de l'efficience.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> HQD-13, document 5, page 7.

Finalement, le Distributeur spécifie que les budgets d'éléments spécifiques établis selon le critère (iv) doivent correspondre aux coûts des mesures nets des économies que les investissements permettent de réaliser.<sup>6</sup>

### *Commentaires sur les critères proposés*

Bien que les critères proposés paraissent globalement raisonnables, ils sont trop larges à divers égards.

D'abord, le deuxième critère devrait se limiter aux coûts découlant de nouvelles exigences externes plutôt que d'exigences externes en général, tel que libellé. En effet, si l'exigence externe était déjà existante, elle ne devrait pas entraîner de nouveaux coûts.

De plus, les éléments spécifiques devraient être des activités ou actions précises et bien circonscrites. L'atteinte d'un objectif général sans précision des activités qui en découlent ne devrait pas être reconnue comme un élément spécifique. Par exemple, dans le cas des mesures de sécurité cybernétique, le Distributeur justifie la réintégration de l'élément spécifique à l'enveloppe globale en argumentant que des mesures de sécurité seront nécessaires dans le futur. Toutefois, il n'est pas en mesure de spécifier ces activités et demande donc indirectement le financement d'un objectif général plutôt que le financement d'une activité. Il semble clair que l'approbation d'un élément spécifique sur la seule base d'un objectif ne permettrait pas à la Régie de porter un jugement éclairé sur le niveau de budget demandé et de faire le suivi du lien entre le budget et le travail accompli de façon adéquate.

Aussi, la FCEI est d'avis que les éléments spécifiques devraient être traités de façon symétriques. Ainsi, les éléments spécifiques qui font diminuer les coûts devraient être répertoriés de la même façon que ceux qui les font augmenter. Par exemple, la disparition

---

<sup>6</sup> HQD-13, document 5, page 8.

d'une exigence externe qui ferait diminuer les coûts devrait être comptabilisée comme élément spécifique. En l'absence d'une telle symétrie, la mesure de l'efficacité réelle sera faussée.

Finalement, le caractère permanent ou transitoire et idéalement l'horizon temporel d'un élément spécifique devraient être connus et démontrés avant que celui-ci soit approuvé.

### *Évaluation des critères et besoins informationnels*

Au-delà de l'établissement des critères, il est important que l'information nécessaire à l'évaluation de ces critères et au bien-fondé des budgets demandés soient disponibles. À cet égard, on note que la preuve du Distributeur ne remplit pas ce besoin informationnel.

En effet, alors qu'il demande l'approbation d'un nouvel élément spécifique lié à la protection de l'environnement assorti d'un budget de 4 M\$, la justification soumise par le Distributeur se limite à six lignes très peu informatives.<sup>7</sup> En somme, le Distributeur informe la Régie et les participants qu'il a déterminé que des efforts additionnels étaient requis et qu'ils nécessitaient un budget de 4 M\$. Il ne fournit aucun objectif ou besoin concret, aucune information sur le contexte dans lequel s'inscrit la demande, aucune perspective à long terme de cet élément. À sa face même, cet ensemble d'information ne saurait permettre une évaluation adéquate de la pertinence du besoin et du caractère raisonnable du budget demandé.

Bien que certaines informations aient été obtenues suite aux demandes de renseignements, plusieurs demeurent sans réponse. Par ailleurs, l'efficacité et la qualité du processus réglementaire auraient été grandement améliorées si ces informations avaient été présentées dans le cadre de la requête.

---

<sup>7</sup> HDQ-7, document 1, p.12

Afin d'assurer une évaluation adéquate des critères qui seront mis en place ainsi que du bien-fondé des budgets demandés, **la FCEI recommande à la Régie de requérir que les requêtes futures du Distributeur contiennent minimalement l'information suivante :**

Critère (i) :

- Démonstration que le coût est hors de contrôle

Critères (ii) et (iii) :

- Identification et justification du besoin d'une (ou plusieurs) nouvelle activité ou de l'intensification d'une activité existante
  - Description du contexte dans lequel s'inscrit la nouvelle activité ou l'intensification de l'activité existante
  - Démonstration que les activités courantes ne permettent pas de répondre au besoin
- Identification et justification des activités permettant de répondre au besoin
  - Description de l'activité proposée
  - Démonstration que l'activité proposée permettra de répondre au besoin
- Caractérisation de la nature permanente ou transitoire de chaque activité et planification à long terme de l'activité
  - Quantification de l'ampleur du besoin et détermination du moment où le besoin sera entièrement comblé
  - Identification de la nature finale de l'activité (i.e. l'activité devra-t-elle être maintenue de façon permanente par la suite ?)

- Quantification et justification des budgets
  - Présentation des budgets des activités existantes connexes sur un historique de 5 ans ou plus
  - Justification détaillée des budgets demandés

Critère (iv) :

- Quantification de l'impact sur les charges d'exploitation



### **Nouvel élément spécifique – Protection de l'environnement**

Conformément à ce qui précède, la FCEI juge que la preuve soumise par le Distributeur est insuffisante pour permettre à la Régie de juger du caractère raisonnable de la demande de budget spécifique.

Premièrement, le besoin n'est pas démontré. Le Distributeur invoque des exigences externes sans toutefois les identifier. Il ne mentionne pas non plus ce qui est requis par ces exigences et de quelle façon le budget demandé permettra de répondre adéquatement à ces exigences. Il mentionne que ces exigences existent depuis quelques années. Cependant, quelques années pourraient tout aussi bien représenter deux ou dix ans.

Deuxièmement, bien qu'une intention générale soit énoncée, aucun objectif précis n'est défini. Vise-t-on à caractériser et réhabiliter tous les sites ou seulement certains d'entre eux? Vise-t-on une réhabilitation totale ou partielle? Combien de sites doivent être caractérisés? Il est difficilement compréhensible que cette information ne soit pas au dossier considérant que le Distributeur indique disposer d'un inventaire de ses sites.<sup>8</sup>

Troisièmement, bien que les demandes de renseignements aient permis d'obtenir un peu d'information sur les interventions des dernières années, on ne sait pas le nombre de caractérisation que le Distributeur prévoit faire avec les 4 M\$ demandés (ce qui représente une multiplication par quatre du budget réel 2009). On ne dispose non plus d'aucune information sur le nombre total de caractérisations/réhabilitations à réaliser, sur le coût moyen prévu, ainsi que sur l'horizon temporel de l'élément spécifique.

Par conséquent, il n'est pas possible d'établir de lien entre l'objectif recherché et le budget demandé non plus que de juger du caractère raisonnable du budget demandé.

---

<sup>8</sup> HQD-13-01, document 1, page 77, réponse 30.2.

**Pour cette raison, la FCEI demande à la Régie de rejeter le budget spécifique  
« Protection de l'environnement ».**

### **Critères de reclassification vers les activités de base**

Pour qu'un élément spécifique puisse être réintégré à l'enveloppe globale, le Distributeur propose qu'il soit permanent et que ses coûts soient stabilisés. Bien que ces critères semblent raisonnables, il importe de s'assurer qu'ils soient évalués correctement.

En ce qui a trait à la stabilité des coûts, la FCEI juge que, de façon générale, elle devrait être évaluée sur la base d'au moins deux années de données réelles.

La permanence d'un élément spécifique devrait, quant à elle, être établie sur la base de la permanence des activités qu'il englobe. Par conséquent, un projet présentant un roulement permanent d'activités successives (l'élément spécifique Mesures de sécurité cybernétique, dans le cadre duquel une multitude d'activités distinctes se succèdent, en est un bon exemple) ne devrait pas être reconnu comme permanent. Considérer comme permanent un tel élément équivaudrait à présumer du budget futur d'activités hypothétiques. Il serait vraisemblablement très difficile de garantir la stabilité des coûts et une utilisation appropriée des budgets dans ce contexte.

**Le FCEI recommande par conséquent que la stabilité des coûts soit évaluée sur la base de données réelles et d'activités connues.**

## **Gestion des cours d'entreposage de poteaux**

Le Distributeur propose de réintégrer cet élément spécifique à l'enveloppe globale en invoquant « sa capacité de réalisation annuelle assez stable et de la récurrence annuelle de cette activité jusqu'à terme ». <sup>9</sup>

Le FCEI juge cette proposition trop hâtive parce que ni la permanence, ni la stabilité de ce projet n'ont été établies.

### *Permanence du projet n'est pas démontrée*

Tel que cité ci-haut, le Distributeur parle de la stabilité de cet élément spécifique « jusqu'à terme ». Cette caractérisation suggère que les activités en cause ont une fin et ne sont donc pas permanentes. Cependant, le Distributeur précise en réponse à une demande de renseignements que « les cours réhabilités et mises à niveau nécessiteront par la suite des travaux d'entretien sur une base régulière. » <sup>10</sup>

La FCEI juge que cette seule mention est insuffisante pour démontrer le caractère permanent de l'activité.

D'abord, tel qu'évoqué précédemment, il ne s'agit pas ici de la permanence d'une activité, mais bien de la succession de différentes activités. Bien qu'une activité d'entretien soit généralement considérée comme permanente, l'activité d'entretien des cours réhabilités et mises à niveau n'a jamais fait l'objet d'un examen de la part de la Régie. Le Distributeur ne présente aucune preuve pour démontrer que cette activité sera effectivement nécessaire ou qu'elle ne pourra s'intégrer aux activités d'entretien normales.

---

<sup>9</sup> HQD-7, document 1, page 24

<sup>10</sup> HQD-13-01, document 1, page 84

En proposant de rendre permanente cette dépense d'entretien, le Distributeur demande indirectement à la Régie d'entériner une nouvelle dépense spécifique sans présenter d'évaluation rigoureuse des coûts. Il n'est aucunement démontré que les coûts d'entretien seront équivalents aux coûts de réhabilitation.

*Stabilité des coûts n'est pas démontrée*

Plusieurs éléments suggèrent que les coûts de gestion des cours d'entreposage de poteaux ne sont pas stabilisés. D'abord, les résultats des essais pilotes ne sont pas connus et les cibles de performance ne sont toujours pas établies avec le MDDEP. Il va sans dire que le niveau des cibles aura un impact sur le rythme des travaux et donc sur les coûts annuels. Ensuite, l'expérience étant fondée uniquement sur des grandes cours, le niveau de dépense pour les petites cours pourrait être différent. L'entente avec le MDDEP relativement aux petites cours est également à être négociée. Les exigences du MDDEP auront, là aussi, nécessairement un impact sur le rythme de réalisation des travaux et donc sur le coût annuel.

Par ailleurs, l'affirmation du Distributeur selon laquelle des coûts d'entretien seront nécessaires suite aux réhabilitations et mises à niveau semble à prime abord incompatible avec la stabilité des coûts. En effet, certains sites ayant déjà été réhabilités, le Distributeur devrait normalement déjà encourir des frais d'entretien. De plus, ne devrait-on pas s'attendre à ce que ces frais augmentent au fur et à mesure que de nouvelles réhabilitations seront complétées?

Vraisemblablement, l'expérience des prochaines années devrait permettre de mieux évaluer ces frais d'entretien.

**Ni la permanence du besoin, ni la stabilité du budget n'étant démontrées, la FCEI recommande à la Régie de rejeter la demande du Distributeur de réintégrer à**

**l'enveloppe globale l'élément spécifique Gestion des cours d'entreposage de poteaux.**

### **Entretien préventif systématique et réhabilitation des ouvrages civils**

Pour l'année témoin 2011, le Distributeur demande un budget de 2,5 M\$ pour l'inspection des ouvrages civils et un budget de 1,5 M\$ pour les corrections mineures. De plus, il propose de réintégrer cet élément spécifique à l'enveloppe globale.

La FCEI juge le budget de 4 M\$ élevé.

D'une part, le coût moyen par ouvrage inspecté à ce jour en 2010 avoisine les 2 000\$.<sup>11</sup> Considérant que le Distributeur prévoit inspecter mille structures en 2011, un montant total de 2 M\$ paraît plus approprié que 2,5 M\$.

D'autre part, le Distributeur prévoit que plus de 10% des ouvrages qui seront inspectés en 2010 auront besoin de corrections mineures. Comme seule justification de ce taux, le Distributeur invoque « la connaissance acquise à ce jour ». Il n'indique toutefois pas en quoi consiste cette connaissance, ni ce qu'elle révèle. Or, moins de 1 % des ouvrages civils ont nécessité des corrections mineures en 2009. En 2010, moins de 1% des ouvrages civils ont subi des corrections mineures en date du 31 août. Toutefois, la preuve du Distributeur semble indiquer que le besoin de corrections mineures pourrait être plus élevé. La proportion exacte à ce jour en 2010 n'est donc pas disponible au moment d'écrire ces lignes. Considérant le manque d'information à l'appui de la preuve du Distributeur, considérant aussi que le coût des corrections mineures au 31 août 2010 est de 35 000\$<sup>12</sup> et que le budget total pour 2009 était de 0,2 M\$, un budget de 0,2 M\$ semble raisonnable pour ce poste en 2011.

---

<sup>11</sup> 662 ouvrages ont été inspectés en date du 31 août 2010 au coût total de 1,3 M\$, soit 2 000\$ par ouvrage. HQD-13, document 5, page 14

<sup>12</sup> HDQ-13, document 5, p.14

**La FCEI recommande donc à la Régie d'approuver un budget 2011 de 2,2 M\$ (2,0 M\$ + 0,2 M\$) pour l'entretien préventif systématique et la réhabilitation des ouvrages civils.**

Concernant la réintégration de cet élément spécifique à l'enveloppe globale, la FCEI juge la demande prématurée. Tout comme pour l'élément spécifique Gestion des cours d'entreposage de poteaux, la stabilité budgétaire n'est pas démontrée.

#### *Stabilité budgétaire*

Tel que mentionné ci-haut, les données réelles disponibles ne permettent de corroborer ni le budget d'inspection demandé pour 2011, ni la proportion des ouvrages nécessitant des corrections mineures, ni le budget en corrections mineures. De plus, cet élément spécifique ayant été approuvé en 2009 pour la première fois, son historique demeure relativement court à ce jour.

Aussi, comme le Distributeur l'indique en réponse à une demande de renseignements, l'évaluation du budget 2011 est basée sur des estimations réalisées à partir de données préliminaires et des analyses sont toujours en cours.<sup>13</sup> Le Distributeur ne semble donc pas en mesure de conclure que le budget demandé en 2011 est représentatif des coûts réels pour les années futures.

**La stabilité budgétaire n'étant pas démontrée, la FCEI recommande à la Régie de rejeter la demande du Distributeur de réintégrer à l'enveloppe globale l'élément spécifique Entretien préventif systématique et la réhabilitation des ouvrages civils.**

---

<sup>13</sup> HDQ-13, document 5, p.15



## Mesures de sécurité cybernétique

Pour l'année témoin 2011, le Distributeur propose de réintégrer cet élément spécifique à l'enveloppe globale, soit un montant de 8,7 M\$. Le Distributeur évalue le budget requis de l'année témoin pour cette activité à 9,5 M\$, dont 4,7 M\$ pour le maintien des activités de la phase I et 4,8 M\$ pour la mise en place des activités de la phase II.

La FCEI juge que la stabilité du budget de cet élément spécifique n'a pas été démontrée. En 2011, la phase I des mesures de sécurité cybernétique passe d'une phase de développement à une phase de maintien dont le Distributeur évalue les coûts récurrents à 4,7 M\$ en 2011. Puisqu'il y a changement de phase et que le travail requis semble moindre que par les années passées (les coûts réels correspondants étaient de 5,6 M\$ en 2008 et 7,4 M\$ en 2009. Les coûts prévus en 2010 sont de 6,6 M\$),<sup>14</sup> les coûts prévus en 2011 ne sont pas en continuité avec les coûts des années antérieures et les données historiques sont possiblement peu représentatives du niveau de coûts auquel on devrait s'attendre dans le futur. La prévision de 2011 constitue donc la seule donnée disponible sur le coût post développement de la phase I. La FCEI estime que la stabilité d'un budget ne peut être évaluée adéquatement sur la base d'une seule donnée, surtout lorsque cette donnée est prévisionnelle.

En ce qui a trait à la phase II, aucun historique de coût n'est disponible. Par ailleurs, le budget prévu est établi dans le cadre du développement de la phase II. Dans les circonstances, il paraît spéculatif de présumer de ce que pourrait être le coût dans une phase de maintien.

Finalement, le Distributeur évoque d'éventuels efforts en sécurité dans la nature et les coûts sont inconnus à ce jour. Tel que mentionné précédemment, la FCEI juge que les éléments spécifiques ne devraient pas viser des objectifs généraux, mais bien des actions

---

<sup>14</sup> HDQ-13, document 5, page 17, tableau R-6.3.

spécifiques et circonscrites. L'argument du Distributeur selon lequel des besoins futurs sont à prévoir rejoint directement ce point. En invoquant ces besoins futurs, le Distributeur demande indirectement de financer un objectif et non pas une activité.

**La stabilité budgétaire n'étant pas démontrée, la FCEI recommande à la Régie de rejeter la demande du Distributeur de réintégrer à l'enveloppe globale l'élément spécifique Mesures de sécurité cybernétique.**

### **Stratégie pour la clientèle à faible revenu**

Pour l'année témoin 2011, le Distributeur propose de réintégrer l'élément spécifique Stratégie pour la clientèle à faible revenu à l'enveloppe globale.

La FCEI juge que la stabilité des budgets de cet élément spécifique n'a pas été démontrée.

Les données présentées par le Distributeur montrent un budget réel de 2,2 M\$ en 2009, les montants prévus pour l'année de base et l'année témoin sont significativement plus importants à 9,6 M\$ et 12,4 M\$ respectivement. Considérant que ces deux dernières données sont prévisionnelles, la proposition du Distributeur équivaut à proposer la réintégration d'un budget spécifique sur la seule base d'une prévision (9,6 M\$).

Présumer de la stabilité d'un budget sans avoir aucune donnée réelle à l'appui de cette présomption n'est, selon la FCEI, pas une façon appropriée de procéder. Tel qu'énoncé précédemment, la FCEI juge que la stabilité budgétaire devrait être démontrée à partir de données réelles et non pas présumées.

**La stabilité budgétaire n'étant pas démontrée, la FCEI recommande à la Régie de rejeter la demande du Distributeur de réintégrer à l'enveloppe globale l'élément spécifique Stratégie pour la clientèle à faible revenu.**

## **Indicateur – Délai moyen de réponse téléphonique**

Le Distributeur propose de remplacer l'indicateur de qualité de service « coefficient de service téléphonique » (CST) par un nouvel indicateur : le « délai moyen de réponse téléphonique » (DMR). Il propose de plus de ne maintenir qu'une seule mesure de l'indicateur plutôt que deux mesures distinctes pour les clientèles résidentielle et commerciale.

Bien qu'elle ne s'oppose pas au passage du CST au DMR, la FCEI est préoccupée par la proposition du Distributeur de ne maintenir qu'une seule mesure pour les clientèles résidentielle et commerciale. Surtout, la FCEI est préoccupée par l'intention du Distributeur d'uniformiser les niveaux de services des deux groupes de clients.

Tout d'abord, la FCEI s'étonne que cette intention du Distributeur n'ait été révélée qu'en réponse aux demandes de renseignements. La FCEI aurait demandé davantage de précisions sur ce changement si cette information avait été connue plus tôt. Par exemple, comment le Distributeur définit-il le niveau de service? Par exemple, est-ce que le niveau de service uniformisé représente une amélioration ou une détérioration par rapport à l'objectif existant de la clientèle commerciale?

D'autres questions importantes demeurent en suspens. Pourquoi les indicateurs DMR des clients commerciaux et résidentiels se comportent-ils de façon si différente entre 2005 et 2010? Est-ce que ce sont les mêmes agents qui répondent aux appels commerciaux et résidentiels ou s'agit-il plutôt d'individus et/ou de systèmes différents?

**Devant ces interrogations et sous réserve de l'information additionnelle qui pourrait être rendue disponible dans le cadre de l'audience, la FCEI demande que des indicateurs distincts soient maintenus afin de pouvoir suivre la qualité de service offerte à chacune des clientèles.**



## **PGEÉ - Approche clé en main**

Le Distributeur indiquait dans son PGEÉ 2010 le peu de réceptivité des petits clients commerciaux à ces programmes d'efficacité énergétique. Le Distributeur attribuait notamment ces insuccès aux barrières de marché dont les contraintes de temps et de moyens financiers des petits clients commerciaux.

En réponse à cette situation, il a proposé l'Approche clé en main qui couvre la totalité des coûts des mesures implantées ainsi que du diagnostique initial. Pour être éligibles au programme, les clients doivent s'engager à accepter toutes les mesures proposées par le prestataire de service. Le Distributeur indique que cette exigence est nécessaire pour rentabiliser les visites et optimiser les économies d'énergie du programme. La FCEI est préoccupée par cette exigence et se questionne sur son bien-fondé. Pour certains des clients qu'elle représente, cette contrainte peut constituer un obstacle majeur et un risque suffisant pour ne pas participer au programme.

Le Distributeur semble croire que l'intervention auprès de certains clients pourrait ne pas être rentables s'il n'exige pas que toutes les mesures proposées soient mises en place.

Bien que, pour un client donné, il soit vrai que le nombre de mesures mises en place a un impact sur la rentabilité, le rentabilité peut tout même être atteinte sans cette exigence. Inversement, certaines interventions peuvent s'avérer globalement non rentables même si toutes les mesures sont implantées.

De plus, le Distributeur ne semble pas considérer que cette contrainte peut faire fuir certains clients chez qui des interventions rentables auraient pu être réalisées et qui auraient contribué à la rentabilité globale du programme et à ses économies d'énergies.

Par ailleurs, si la crainte du Distributeur peut paraître compréhensible dans une certaine mesure, le fait que les mesures soient financées à 100% devrait vraisemblablement

réduire les refus de mesures aux seuls cas où elles entraînent des problèmes opérationnels importants.

La FCEI estime que l'exigence imposée par le Distributeur que toutes les mesures soient réalisées est trop contraignante.

**La FCEI recommande donc que cette exigence soit levée. Alternativement, la FCEI recommande que l'exigence soit minimalement assouplie de façon transitoire. Par exemple, il pourrait être permis à un client de refuser un nombre prédéterminé de mesures (e.g. un client pourrait refuser jusqu'à deux ou trois des mesures proposées).** De cette façon, les préoccupations du Distributeur relativement à la rentabilité seraient prises en compte tout en offrant la flexibilité requise aux clients. L'expérience permettrait alors de constater si les inquiétudes du Distributeur se concrétisent ou non.