

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**

**DEMANDE D'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ À COMPTEUR DU
1^{ER} AVRIL 2011**

R-3740-2010

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 :

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

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

- 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 référence 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.
- 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.

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).
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.

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.
- 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\$.

- 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.

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 »?
- 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.

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

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

COMPTE DE NIVELLEMENT POUR ALÉAS CLIMATIQUES

- 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\$.
- 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.

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.
- 11.2. Veuillez déposer la Convention au présent au dossier.
- 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.

- 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.
- 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\$.
- 12.3. Référence iii) : Veuillez reproduire le tableau 1 de sorte à présenter distinctement les volumes et les coûts de la Convention.
- 12.4. Référence iv) : Veuillez fournir les données ainsi que les hypothèses permettant d'estimer le montant de 19,7 M\$ pour 2011.
- 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.

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.

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		
Accessibilité	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 \$
	Sous-total		1,320,000 \$	205,000 \$	-1,115,000 \$
Service abordable	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 \$
	Sous-total		7,766,000 \$	11,626,000 \$	3,860,000 \$
Tronc commun	Coordination		548,000 \$	557,000 \$	9,000 \$
	Sous-total		548,000 \$	557,000 \$	9,000 \$
Total			9,634,000 \$	12,388,000 \$	2,754,000 \$

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