

Régie de l'énergie
DOSSIER R-3740-2010

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1 DE
L'UNION DES CONSOMMATEURS (UC)
À HYDRO-QUÉBEC

20 septembre 2010

APPROVISIONNEMENTS EN ÉLECTRICITÉ

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 5, lignes 6-7.

« Les besoins du Distributeur pour l'année en cours sont maintenant estimés à 179,7 TWh, soit 640 GWh de plus que ceux prévus au dossier tarifaire 2010-2011 ».

Demandes

- 1.1 Veuillez ventiler la quantité de 640 GWh mentionnée à la référence (i) par secteur d'activité (industriel, commercial, résidentiel, etc.) et par catégories tarifaires (tarifs D, G, M, L, etc.).
- 1.2 Veuillez confirmer (ou infirmer) que l'augmentation des besoins de 640 GWh par rapport à ceux prévus au dossier tarifaire 2010-2011 devrait normalement réduire les pertes financières du Distributeur reliées à la revente des surplus d'énergie. Dans l'affirmative ou dans la négative, veuillez expliquer.
- 1.3 Veuillez expliquer pourquoi les besoins postpatrimoniaux augmentent de 0,9 TWh (ou 900 GWh) (HQD-5, Document 1, page 5, lignes 8-9), alors que les besoins totaux du Distributeur augmentent de 640 GWh. Veuillez fournir les résultats de calculs et les données utilisées.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 5, lignes 9-14.

« Malgré les efforts déployés par le Distributeur pour réduire et revendre ses approvisionnements postpatrimoniaux excédentaires, l'importance des surplus, jumelée à des conditions climatiques particulièrement chaudes lors des quatre premiers mois de l'année (4,2 TWh d'aléas climatiques), devraient occasionner 1,5 TWh d'électricité patrimoniale inutilisée, soit 0,2 TWh de plus que ce qui avait été prévu pour 2010. »

Demandes

- 2.1 Veuillez fournir les données mensuelles ou plus fines relatives à la diminution des besoins en énergie (GWh) et en puissance (MW) qui a été occasionnée par des conditions climatiques particulièrement chaudes de 2010.
- 2.2 Veuillez indiquer tous les facteurs qui ont occasionné 1,5 TWh d'électricité patrimoniale inutilisée.
- 2.3 Veuillez ventiler les 1,5 TWh d'électricité patrimoniale inutilisée par chacun de ces facteurs.
- 2.4 Comment le Distributeur s'assure-t-il que l'électricité patrimoniale est utilisée de façon à minimiser le coût total des approvisionnements? Veuillez préciser votre réponse.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 5, lignes 15-22 et page 6, lignes 1-4.

« De plus, la diminution de la demande sur l'horizon 2010-2027 est telle que, malgré les amendements aux Conventions d'énergie différée¹, le Distributeur prévoit ne plus être en mesure de ramener à zéro le solde du compte d'énergie différée à l'expiration des contrats de base et cyclable. En effet, la révision de la demande intégrant notamment les impacts du dernier budget du gouvernement du Québec (hausse du prix de l'électricité patrimoniale et hausse des cibles en efficacité énergétique) engendrerait un solde d'un peu plus de 26 TWh du compte d'énergie différée à l'échéance des conventions amendées. Cette situation oblige donc le Distributeur à ne plus différer l'énergie des deux contrats et à revendre davantage sur les marchés, notamment l'énergie du contrat comportant des livraisons en base². Les livraisons du contrat cyclable seront programmées lorsque requises pour satisfaire les besoins du Distributeur. »
(nos soulignés)

Demandes

- 3.1 Veuillez fournir les besoins en énergie et en puissance de chacune des années de la période 2010-2027 qui ont été utilisées par le Distributeur dans le dossier R-3726-2010 et dans le présent dossier. Veuillez fournir et expliquer également leurs écarts.
- 3.2 Est-ce que le Distributeur peut revendre l'énergie différée sur une plus longue période (plusieurs années) que prévue actuellement pour ramener le solde du compte d'énergie différée à zéro à l'échéance des conventions amendées?
- 3.3 Si la réponse à la question précédente est affirmative, veuillez indiquer les avantages et les inconvénients d'une telle option, incluant les risques pour le Distributeur.
- 3.4 Veuillez confirmer que le Distributeur a fait un choix de ne plus différer l'énergie des deux contrats et de revendre davantage sur les marchés pour l'année 2010, par opposition à l'exécution d'une obligation (voir référence (i)).
- 3.5 Veuillez décrire la ou les alternatives au choix adopté par le Distributeur pour l'année 2010.
- 3.6 Veuillez prouver que le choix adopté par le Distributeur est le plus susceptible de minimiser le coût total des approvisionnements patrimoniaux et postpatrimoniaux, à court, moyen et long terme (période 2010-2027).
- 3.7 Veuillez indiquer si le choix du Distributeur de ne plus différer de l'énergie des deux contrats et de revendre davantage sur le marché en 2010 tient compte ou non des possibilités suivantes pour le court, moyen et long terme (période 2010-2027):
- 3.7.1 variation à la baisse ou à la hausse du prix de revente d'énergie sur le marché;
 - 3.7.2 variation à la baisse ou à la hausse de la demande en électricité de sa clientèle.
- Dans l'affirmative ou dans la négative, veuillez élaborer votre réponse.
- 3.8 Les livraisons du contrat cyclable seront programmées lorsque requises pour satisfaire les besoins du Distributeur en puissance, en énergie ou les deux composantes en 2010?

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 6, lignes 5-9.

« Toutefois, compte tenu des quantités impliquées et dans la perspective d'atténuer les impacts sur les coûts d'approvisionnements, 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. »
(nos soulignés).

Demandes

- 4.1 La Convention de transactions d'achat et de vente d'électricité mentionnée à la référence (i) a été conclue entre le Distributeur et le Producteur en vertu de quelle(s) disposition(s) de la Loi sur la Régie et/ou de quelle(s) décision(s) de la Régie?
- 4.2 Veuillez déposer copie de la Convention mentionnée à la référence (i).
- 4.3 Veuillez décrire plus en détail cette Convention, outre la description se trouvant à la page 6 de la pièce HQD-5, Document 1, lignes 10 à 19.
- 4.4 Le Distributeur doit-il donner des préavis au Producteur pour l'exécution des transactions de nature financière selon la Convention mentionnée? Si oui, dans quels délais, et selon quelles modalités?
- 4.5 Veuillez confirmer que la Convention concerne uniquement les quantités d'énergie ne pouvant plus être différées. Dans l'affirmative ou dans la négative, veuillez élaborer votre réponse.
- 4.6 Veuillez fournir la définition du terme « quantités d'énergie ne pouvant plus être différées » mentionnée à la référence (i).
- 4.7 L'accord du Producteur est-il nécessaire pour qu'une quantité d'énergie soit considérée comme « quantités d'énergie ne pouvant plus être différées »?
- 4.8 Veuillez indiquer les dates de début de négociation avec le Producteur et de signature de la Convention mentionnée à la référence (i).

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 6, lignes 22-26 :

« Cette transaction est avantageuse pour le Distributeur puisqu'elle lui procure une flexibilité accrue pour faire face aux aléas climatique et de la demande, tout en lui permettant d'éviter tous les frais associés à la revente sur le marché, en l'occurrence les frais de transport, de courtage, de transit sur le NYISO et les pertes, évalués à environ 11 \$/MWh. ».

- (ii) HQD-5, Document 1, page 6, lignes 10-16 :

« Ainsi, lorsque les livraisons d'énergie du contrat de base ne sont pas requises pour ses propres besoins et que le prix de l'énergie prévu au contrat est supérieur au prix de référence, défini comme étant le prix de l'électricité à la zone M du NYISO moins l'ajustement de 5 \$/MWh, le Distributeur paie au Producteur la différence de prix pour la portion du 350 MW dont le Distributeur ne prend pas livraison. À l'inverse, lorsque le prix de l'énergie prévu au contrat est

inférieur au prix de référence, le Producteur effectue un paiement au Distributeur.»

Demandes

- 5.1 Sous quelles conditions serait-il plus avantageux pour le Distributeur de revendre lui-même ses surplus énergétiques?
- 5.2 Selon le Distributeur, le Producteur effectue-t-il un ajustement inférieur au 5 \$/MWh sur le prix de l'électricité à la zone M lorsqu'il vend de l'électricité sur le marché?
- 5.3 Qu'est-ce que le Producteur obtient en contrepartie en signant la Convention donnant au Distributeur les avantages décrits à la référence (i)?
- 5.4 Y-a-t-il des inconvénients pour le Distributeur dans l'application de la Convention mentionnée? Si oui, lesquels?

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 7, lignes 1 à 4 :
« En 2010, la valeur de la transaction est estimée à 21,9 M\$, correspondant à 1,9 TWh d'énergie du contrat de base. Compte tenu des coûts évités de la transaction, le Distributeur estime que cette dernière lui procure un gain d'environ 22 M\$ par rapport à un scénario hypothétique de revente sur les marchés de court terme. »

Demandes

- 6.1 Veuillez décrire la méthode d'évaluation de la quantité de 1,9 TWh mentionnée à la référence (i).
- 6.2 Veuillez indiquer la périodicité des évaluations de besoin de transaction de nature financière avec le Producteur.
- 6.3 Veuillez fournir le détail des calculs de la valeur de la transaction de 21,9 M\$ et du gain de 22 M\$ mentionnés à la référence (i).

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 7, lignes 5-9 :

« Par ailleurs, compte tenu que le prix de l'énergie prévu au contrat cyclable est supérieur aux prix de référence prévus pour les huit derniers mois de l'année 2010 (évalués au mois d'avril 2010), aucun montant relatif à la transaction avec le Producteur pour des livraisons du contrat cyclable n'est considéré pour les coûts d'approvisionnements de l'année 2010. »

Demandes

- 7.1 La non-considération du « *montant relatif à la transaction avec le Producteur pour des livraisons du contrat cyclable* » dans les coûts d'approvisionnements de l'année 2010 a été décidée par qui, et ce, selon quelle disposition de la Convention entre le Producteur et le Distributeur?
- 7.2 Qui assume ce montant?

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 7, lignes 16-20 :

« Pour l'année en cours, le coût total estimé des approvisionnements postpatrimoniaux s'élève à 373,0 M\$, incluant 23,6 M\$ en revenus de revente d'énergie (pour des livraisons effectuées principalement au point HQT). Il s'agit d'une hausse de 88,0 M\$ par rapport au montant autorisé par la Régie en 2010. Le coût moyen d'approvisionnement est estimé à 158,7 \$/MWh, en baisse de 34,5 \$/MWh.

- (ii) HQD-5, Document 1, page 8, tableau 1.

Note de UC : Tableau montrant des hausses, par rapport aux valeurs retenues pour 2010 dans la décision D-2010-022, du coût des approvisionnements de long terme et de court terme de 60,3 M\$ et de 27,7 M\$ respectivement, pour un total de 88,0 M\$ tel que mentionné à la référence (i).

- (iii) HQD-5, Document 1, page 8, note de bas de page du tableau 1 mentionné à la référence (ii) :

(i) Pour l'année de base, le coût des approvisionnements de long terme inclut un montant de 21,9 M\$ en vertu de la transaction de nature financière avec HQP. »

- (iv) HQD-5, Document 1, page 6, lignes 22-26 :

« Cette transaction est avantageuse pour le Distributeur puisqu'elle lui procure une flexibilité accrue pour faire face aux aléas climatique et de la demande, tout en lui permettant d'éviter tous les frais associés à la revente sur le marché, en l'occurrence les frais de transport, de courtage, de transit sur le NYISO et les pertes, évalués à environ 11 \$/MWh. ».

Demandes

- 8.1 Veuillez expliciter les facteurs qui ont occasionné le coût additionnel de 21,9 M\$ en 2010 (année de base) associé à la transaction financière avec le Producteur, tel que mentionné à la référence (iii) et également à la page 7 de la pièce HQD-5, Document 1, ligne 1.
- 8.2 Pourquoi le Distributeur considère-t-il le coût de la transaction financière avec le Producteur comme faisant partie des coûts des approvisionnements de long terme [référence (iii)], alors que les pertes reliées à la revente des surplus sont considérées comme une composante du coût des approvisionnements de court terme (HQD-5, Document 1, page 8, tableau 1, ligne « Revente d'énergie »)?
- 8.3 Veuillez expliquer la hausse de 4,2 M\$ de l'option interruptible montrée à la référence (ii), tableau 1, ligne « option d'électricité interruptible » [non-reproduit], alors que le Distributeur affirme que les conditions climatiques sont particulièrement chaudes lors des 4 premiers mois de l'année 2010 (HQD-5, Document 1, page 5, lignes 11-12)?

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 9, lignes 4 à 6 :

« Près de 170 GWh du volume d'électricité patrimoniale inutilisée prévu pour 2011 sont attribuables aux surplus qui ne peuvent être écoulés à un prix supérieur à celui de l'électricité patrimoniale. »

Demandes

- 9.1 Veuillez décrire comment le Distributeur maximise l'utilisation de l'électricité patrimoniale et minimise le coût total des approvisionnements, considérant les variations de la demande et du prix de l'énergie sur le marché.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 10, lignes 11-25 :

« Par ailleurs, l'entente d'intégration éolienne entre le Distributeur et le Producteur arrive à échéance le 9 février 2011. Le Distributeur visait le remplacement de cette entente dès le début de l'année 2011, conformément à ce qu'il avait annoncé dans l'État d'avancement 2009 du Plan d'approvisionnement 2008-2017. 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. Ainsi, compte tenu des enjeux qui en découlent et des délais avant l'application d'une nouvelle entente, le Distributeur et le Producteur ont convenu de prolonger les dispositions de l'entente d'intégration actuelle pour le reste de l'année 2011.

Le Distributeur présentera les principaux objectifs et paramètres des nouvelles avenues recherchées dans le cadre du Plan d'approvisionnement 2011-2020 qui sera déposé avant le 1^{er} novembre 2010. »
(nos soulignés)

Demandes

- 10.1 La prolongation des dispositions de l'entente d'intégration éolienne actuelle pour le reste de l'année 2011 entendue entre le Producteur et le Distributeur nécessite-t-elle l'approbation de la Régie dans le présent dossier?

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 11, lignes 8 à 15 :

« Deuxièmement, compte tenu de la diminution de la demande à long terme et du risque élevé de ne pas pouvoir ramener le solde du compte d'énergie différée à zéro à l'échéance des conventions, le Distributeur ne prévoit pas différer d'énergie en 2011. Il entend plutôt conclure des transactions de nature financière avec le Producteur pour les quantités d'énergie des contrats de base et cyclable qui ne seront pas différées et qui seraient autrement revendues sur les marchés

de court terme⁵. Le Distributeur prendra ainsi livraison de l'énergie des contrats en base et cyclable au besoin, notamment en période d'hiver. »
(nos soulignés)

- (ii) Dossier R-3726-2010, Réponse d'HQD à la demande de renseignements no. 1 de la Régie, page 5, (10 juin 2010) :

« Selon la nouvelle prévision des besoins, le solde du compte atteindrait 29 TWh à l'échéance des conventions.

À cet effet, les décisions à court terme quant aux quantités faisant ou non l'objet de reports se refléteront dans les coûts d'approvisionnements intégrés à chacun des dossiers tarifaires. Par ailleurs, tel que demandé dans le cadre de la décision D-2008-076, l'utilisation prévue des conventions jusqu'à l'échéance sera présentée dans le cadre des plans d'approvisionnement et de leurs suivis ».

Demandes

- 11.1 Y-a-t-il des changements importants depuis le dépôt du dossier R-3726-2010 justifiant la stratégie du Distributeur pour 2011? Veuillez élaborer votre réponse et fournir des explications appropriées.
- 11.2 Veuillez expliquer pourquoi l'existence potentielle d'un solde de l'ordre de 26 à 29 TWh à l'échéance des conventions constitue un risque pour le Distributeur. Veuillez fournir vos explications en lien avec les dispositions des conventions amendées, notamment les clauses relatives à la disposition du solde.
- 11.3 Dans quels cas le risque de ne pas pouvoir ramener le solde du compte d'énergie différée à zéro à l'échéance des conventions est considéré comme élevé, moyen, ou faible respectivement par le Distributeur?
- 11.4 Pourquoi en juin 2009, lors de la réponse du Distributeur à la demande de renseignements no 1 de la Régie (dossier R-3726-2010, référence ii), le Distributeur n'a pas évoqué le risque élevé de ne pas pouvoir ramener le solde du compte d'énergie différée à zéro à l'échéance des conventions, même si le solde était estimé à ce moment à 29 TWh, bien supérieur à celui estimé dans le présent dossier?
- 11.5 Veuillez comparer les avantages et les inconvénients, y compris les avantages économiques, des options suivantes: 1) faire des transactions financières avec le Producteur sans différer de l'énergie en 2011; 2) différer de l'énergie en la même année, en considérant leurs impacts sur toute la période 2010-2027 tels que le solde du compte d'énergie différée.
- 11.6 Serait-il moins risqué pour le Distributeur d'étaler la revente de quelques 26 TWh de surplus sur toute la période 2010-2027 (18 ans), soit environ 1,4 TWh/an? Veuillez élaborer votre réponse et fournir des évaluations quantitatives appropriées.
- 11.7 Par quelles démonstrations ou par quels indicateurs les consommateurs peuvent-ils être rassurés que le paiement au Producteur d'un montant de 21,9 M\$ en 2010 (HQD-5, Document 1, page 7) et de 19,7 M\$ en 2011 (HQD-5, Document 1, page 14) pour les transactions de nature financière leur permet d'obtenir des approvisionnements au coût minimum sur la période 2010-2027? Dans l'affirmative, veuillez fournir ces démonstrations et indicateurs.

- 11.8 Pourquoi le Distributeur ne diffère-t-il pas une certaine quantité d'énergie en 2011, au lieu de ne rien différer?
- 11.9 L'éventuelle entente de nature financière entre le Producteur et le Distributeur pour 2011 nécessite-t-elle l'approbation de la Régie?

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 13, lignes 5 à 7 et note de bas de page no. 7.

Préambule

Le Distributeur estime à 850 MW la contribution de l'électricité interruptible pour l'hiver 2010-2011, au lieu de 1 000 MW présentés dans l'État d'avancement 2009. Il précise que cette réévaluation est basée sur le niveau de participation des clients grande puissance au cours des dernières années.

Demandes

- 12.1 Veuillez décrire la méthode utilisée pour réévaluer la contribution de l'électricité interruptible.
- 12.2 Veuillez identifier les impacts de votre réévaluation de la quantité d'électricité interruptible pour l'hiver 2010-2011 sur le coût des approvisionnements.

Références

- (i) HQD-5, Document 1, page 14, lignes 6-15 :

« Tel que mentionné à la section 2.2.1, le Distributeur reconduira en 2011 les transactions de nature financière avec Hydro-Québec Production concernant les quantités d'énergie ne pouvant plus être différées. À ce titre, un montant de 19,7 M\$ est inclus dans les coûts des approvisionnements de l'année 2011, correspondant à 1,8 TWh du contrat comportant des livraisons en base. Le Distributeur estime que ces transactions lui procureront un gain d'environ 21 M\$ par rapport à un scénario hypothétique de revente sur les marchés de court terme. Comme pour 2010, aucun montant lié aux transactions de nature financière relativement aux livraisons du contrat cyclable n'est considéré pour les coûts des approvisionnements de l'année 2011, en raison du niveau prévu des prix de marchés. »

(nos soulignés)

Demandes

- 13.1 Veuillez décrire la méthode d'évaluation de la quantité de 1,8 TWh mentionnée à la référence (i).
- 13.2 Veuillez fournir le détail des calculs du montant de 19,7 M\$ et du gain de 21 M\$ mentionnés à la référence (i).

Références :

- (1) HQD-5, Document 1, page 19, lignes 6-9 :

« • Degré d'utilisation de l'électricité patrimoniale et recours à l'entente cadre

En 2009, la diminution des besoins de 5,9 TWh par rapport au dossier tarifaire 2009-2010 a contraint le Distributeur à n'utiliser que 174,9 TWh d'électricité patrimoniale. Un volume de 66,2 GWh a été acquis en vertu de l'entente cadre, mais aucun dépassement n'est survenu durant les 300 heures de plus grande contribution. »

Demandes

- 14.1 Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur a dû acheter 66,2 GWh en vertu de l'entente cadre, en dehors des 300 heures de plus grande contribution.

Références

- (i) HQD-5, Document 2, page 8, tableau 4.

Demandes

- 15.1 Veuillez fournir le détail des calculs permettant d'établir le « *coût de fourniture selon méthode de répartition* » pour chacune des années de la période 2009-2011.

**STRATÉGIE TARIFAIRE RELATIVE AU TARIF DT
ET SUIVI DE LA DÉCISION D-2010-022**

Références

- (i) HQD-12, Document 2, page 13, lignes 9-19 :

« Face à l'évolution incertaine du prix du mazout à court terme, le Distributeur a jugé prudent de hausser uniquement le prix en pointe en 2009 et 2010. Cette proposition a permis, par le fait même, d'augmenter l'économie du client au tarif DT et ainsi, contribuer à consolider son intérêt à fonctionner en mode bi-énergie et à maintenir son système de chauffage bi-énergie. Elle a également permis au Distributeur de disposer, grâce à un prix en pointe plus élevé, d'une plus grande marge de manoeuvre pour faire face à d'éventuelles hausses du prix du mazout. Compte tenu de la hausse tarifaire approuvée de 0,35 %, le prix en pointe au 1^{er} avril 2010 s'élève à 18,32 ¢/kWh, soit l'équivalent de 1,48 \$/litre, et permet une économie annuelle d'environ 205 \$ à un prix du mazout de 70 ¢/litre. »

- (ii) HQD-12, Document 2, page 14, lignes 1 à 3 :

« Lors de la demande tarifaire R-3708-2009, le Distributeur avait mentionné la possibilité de diminuer le prix hors pointe comme moyen d'accroître l'économie du client bi-énergie advenant une nouvelle flambée du prix du mazout. »

Demandes

- 16.1 Le Distributeur fait-il une prévision de la fourchette de prix du mazout pour 2011?
16.2 Si oui, veuillez fournir votre prévision et le prix le plus récent disponible.
16.3 Si le prix hors pointe était baissé comme moyen d'accroître l'économie du client bi-énergie (référence (ii)), y-a-t-il risque pour le Distributeur de voir ses revenus obtenus des clients bi-énergie diminués?

Références

- (i) HQD-12, Document 2, page 15, lignes 3-5 :

« 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. »

Demandes

- 17.1 Veuillez expliquer votre affirmation à la référence (i).

Références

- (i) HQD-8, Document 8, Annexes, page 33, lignes 15-19 :

« D'emblée, le Distributeur désire rappeler que la clientèle au tarif DT a cru légèrement entre 2008 et 2010, tel que présenté au tableau 3.1. Il n'y a donc pas d'effritement du parc bi-énergie.

TABLEAU 3.1 – NOMBRE DE CLIENTS AU TARIF DT

2008	122 000
2009	125 300
2010	126 900

Demandes

- 18.1 Veuillez fournir une estimation du nombre de clients qui ont quitté le tarif DT pour se convertir au tout à l'électricité (TAE) et du nombre de nouveaux clients DT pour chacune des années de la période 2008-2010 ou pour une plus longue période.
18.2 Veuillez concilier ces nombres avec les données présentées au tableau 3.1 de la référence (i).

Références

- (i) HQD-8, Document 8, Annexes, pages 34 -36 (Analyse d'opportunité d'une aide financière et Recommandation du Distributeur).

Demandes

- 19.1 Veuillez fournir le détail de l'évaluation quantitative mentionnée à la référence (i) et toute explication utile à la compréhension des données et résultats de l'évaluation effectuée par le Distributeur.
- 19.2 Veuillez préciser les valeurs des composantes du montant appelé « *gain net de 14,7 M\$* » et « *pression à la hausse sur les tarifs de 44,2 M\$* » mentionnés à la page 35 de la référence (i) et les significations de ces composantes.
- 19.3 Le Distributeur a-t-il tenu compte de l'état de ses surplus énergétiques d'ici 2027 et les pertes financières associées potentielles dans son évaluation mentionnée à la référence (i)? Si oui, comment.
- 19.4 Veuillez fournir les valeurs relatives à l'aide financière moyenne par client, le nombre de clients aidés, et la « marge de manœuvre » du Distributeur retenues dans votre évaluation.

INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE (DOSSIER R-3740)

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.
- (ii) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.

Préambule

- (ii) « ...le Distributeur fait état de la rapidité de la réponse téléphonique par le biais du coefficient de service téléphonique (CST) à l'intérieur de 120 secondes pour la clientèle commerciale et de 180 secondes pour la clientèle résidentielle. »
- (iii) « Le Distributeur propose donc le remplacement des deux indicateurs portant sur la rapidité des services téléphonique actuels (CST 120 et 180 secondes) par un seul indicateur, le DMR, et ce, dès cette année. »

Demandes

- 20.1 Veuillez expliquer comment un seul indicateur de la rapidité de la réponse téléphonique incluant deux segments de clientèle, commerciale et résidentielle, permettra un meilleur suivi de la qualité de service pour le secteur résidentiel.

INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.

Préambule

- (i) « le DMR se calcule en secondes et correspond plus précisément au délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de

répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient une communication avec un représentant clientèle. »

Demandes

- 21.1 Veuillez indiquer le temps moyen afin que le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels.
- 21.2 Veuillez indiquer le temps moyen afin que les clients résidentiels quittent le système de segmentation et de répartition des appels.

**INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE
RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE**

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.

Préambule

- (i) « le DMR se calcule en secondes et correspond plus précisément au délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient une communication avec un représentant clientèle. »

Demandes

- 22.1 Quel est le pourcentage de clients qui, une fois qu'ils ont traversé le système de segmentation et de répartition des appels, quittent la ligne sans avoir pu parler à un représentant?
- 22.2 Comment cela est-il pris en compte dans le calcul du délai moyen de réponse?

**INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE
RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE**

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Page 12 de 47.

Préambule

- (i) « Pour le délai moyen de réponse téléphonique (DMR), les six derniers mois témoignent d'une amélioration constante et notable de la performance du Distributeur. »

Demandes

- 23.1 Veuillez fournir des données historiques pour les trois dernières années du DMR.
- 23.2 Veuillez indiquer si le système de segmentation et de répartition des appels a subi des changements lors de ces trois dernières années.

INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE

Références

- (i) HQD-7, Document 2, Annexe D, page 42.
- (ii) HQD-7, Document 2, Page 9 de 47.

Préambule

- (i) « Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)
Définition : Mesure le délai moyen entre l'appel du client et la réponse du représentant. »
- (ii) « le DMR se calcule en secondes et correspond plus précisément au délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient une communication avec un représentant clientèle. »

Demandes

- 24.1 Les deux définitions semblent différentes; dans la partie (i) du préambule le DMR semble calculer le temps total entre l'appel initial du client et la réponse du représentant, alors que dans la partie (ii) du préambule le DMR semble calculer le temps d'attente du client une fois que celui-ci a quitté le système de segmentation et de répartition des appels e la réponse du représentant. Quelle définition est la bonne?

AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE ENREGISTREMENT DES APPELS

Références

- (i) HDQ-7, Document 2, page 14.

Préambule

- (i) « Cet enregistrement vise à assurer une meilleure gestion de la qualité des contacts dont les bénéficiaires premiers se feront sentir naturellement sur la qualité puis sur la durée de traitement des appels. L'enregistrement des appels était en mode pilote en 2009. Suite à une expérimentation concluante, cette pratique de gestion sera implantée dans tous les sites du centre de contacts d'ici la fin de 2010. »

Demandes

- 25.1 Veuillez indiquer la réduction du délai de réponse moyen (DMR) en secondes, dû à l'enregistrement des appels.
- 25.2 Veuillez indiquer les réductions des coefficients de service téléphonique (résidentiel et commercial) imputables à l'enregistrement des appels.

LOI METTANT EN ŒUVRE CERTAINES DISPOSITIONS DU DISCOURS SUR LE BUDGET DU 30 MARS 2010 ET VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE (LOI 100¹)

Références

- (i) HQD-7, Document 10, page 4 et Tableau.
- (ii) Loi 100, Note explicative 5.

Préambule

- (i) « Les frais administratifs d'Hydro-Québec sont associés aux ressources nécessaires à la réalisation d'activités corporatives, ce qui correspond aux frais corporatifs. »
- (ii) « 5° en exigeant de certains organismes qu'ils adoptent des mesures réduisant les dépenses de publicité, de formation, de déplacement et autres dépenses de fonctionnement de nature administrative ; »

Demandes

- 26.1 Veuillez identifier pour l'année historique 2009, l'année de base 2010 et l'année témoin 2011, les montants relatifs aux dépenses en publicité dont la note explicative 5 de la partie (ii) du Préambule fait référence, puisqu'ils n'apparaissent pas dans le tableau des frais corporatifs du document HQD-7, Document 10 en page 4.

LOI METTANT EN ŒUVRE CERTAINES DISPOSITIONS DU DISCOURS SUR LE BUDGET DU 30 MARS 2010 ET VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE (LOI 100)

Références

- (i) HQD-7, Document 10, page 5.
- (ii) HQD-7, Document 10, Tableau de la page 4.
- (iii) Loi 100, section III, article 11, alinéa 1.
- (iv) Loi 100, section III, article 15.

Préambule

- (i) « En 2011, la prévision des frais corporatifs s'établit à 133,8 M\$. »
- (ii) Tableau du haut de la page 4.
- (iii) « Les organismes du réseau de la santé et des services sociaux, les organismes du réseau de l'éducation et les universités doivent, au terme de l'exercice débutant en 2013, avoir réduit leurs dépenses de fonctionnement de nature

¹ **Publications du Québec**, *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette*, Éditeur officiel du Québec, 2010, <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/home.php#> (page consultée le 17 septembre 2010).

- administrative d'au moins 10 % par rapport aux dépenses de fonctionnement de même nature engagées pendant l'exercice débutant en 2009. »
- (iv) « Le conseil d'administration d'une société d'État doit adopter une politique visant, compte tenu des caractéristiques de cette société, la réduction des dépenses prévue par les premier et deuxième alinéas de l'article 11. »

Demandes

- 27.1 L'alinéa 1 de l'article 11 et l'article 15 de la Loi 100 requièrent que les frais administratifs d'Hydro-Québec diminuent de 10% par rapport à ceux de l'exercice 2009 à l'horizon 2013, ce qui implique qu'ils soient rabaissés à environ 95M\$ d'ici 2013.

Selon les projections pour l'année témoin 2011, ces frais administratifs seront de 133,8M\$, ce qui s'éloigne des exigences applicables à Hydro-Québec selon les articles de la Loi 100 mentionnés en références. Veuillez identifier les mesures qu'entrevoit prendre Hydro-Québec et/ou Hydro-Québec Distribution afin de satisfaire les exigences de la Loi 100 relativement au contrôle de ces dépenses administratives.

LOI METTANT EN ŒUVRE CERTAINES DISPOSITIONS DU DISCOURS SUR LE BUDGET DU 30 MARS 2010 ET VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE (LOI 100)

Références

- (i) HQD-7, Document 10, Tableau de la page 4.
(ii) HQD-7, Document 10, page 4.
(iii) HQD-7, Document 10, page 5.

Préambule

- (i) Tableau de haut de la page 4.
(ii) « Excluant l'impact à la baisse du coût de retraite de l'ordre de 7 M\$,... »
(iii) « Cette dernière augmentation s'explique par la hausse de 7 M\$ du coût de retraite »

Demandes

- 28.1 Veuillez ventiler le tableau du haut de la page 4 du document HQD-7, Document 10, afin qu'il comprenne les données relatives aux coûts de retraite qui semblent avoir un impact majeur et hautement variable sur les frais administratifs, et ce, pour l'année historique 2009, l'année de base 2010, et l'année témoin 2011.

LOI METTANT EN ŒUVRE CERTAINES DISPOSITIONS DU DISCOURS SUR LE BUDGET DU 30 MARS 2010 ET VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE (LOI 100)

Références

- (i) HQD-7, Document 3, page 6
- (ii) Loi 100, section II, article 9.

Préambule

- (i) « Les prévisions de masse salariale de l'année de base 2010 et de l'année témoin 2011 ont été établies en tenant compte de la Loi mettant en oeuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (Loi 100). En conséquence, le Distributeur a indexé les salaires de base de son personnel cadre de 0,5 % et a réduit leur rémunération incitative selon la performance de 30 %, représentant un effort comparable à celui demandé au personnel de direction et d'encadrement des organismes du gouvernement. L'impact de ces mesures représente une baisse de 2,0 M\$ comparativement à ce qui aurait autrement été prévu pour 2011. »
- (ii) « Les sociétés d'État doivent exiger de leur personnel de direction et d'encadrement un effort de réduction de la rémunération additionnelle fondée sur le rendement, dont le résultat serait au moins comparable à celui obtenu de l'effort qui est exigé du personnel de direction et d'encadrement des organismes du gouvernement. »

Demandes

- 29.1 Est-ce que le « déclencheur », c'est-à-dire le bénéfice net consolidé des activités poursuivies par Hydro-Québec sera modifié pour l'année 2011 afin de réduire la probabilité qu'il y ait versement de rémunération incitative?
- 29.2 Lors des cinq dernières années, combien de fois le « déclencheur » a été atteint?
- 29.3 Veuillez fournir les Objectifs corporatifs 2011 aux fins de régime d'intéressement et de rémunération incitative.

PGEÉ – PRODUITS ÉLECTRONIQUES

Références

- (i) HQD-8, Document 8, page 20.

Préambule

- (i) «En ce qui concerne les téléviseurs, LE Distributeur offre depuis mai 2010 une aide financière aux détaillants participants pour tous les appareils vendus répondant aux critères qu'il définit. Les détaillants ont confirmé leur intérêt à favoriser des téléviseurs qui répondraient à des critères plus stricts en matière d'efficacité énergétique, moyennant une aide financière de 10 \$ par appareil. »

Demandes

- 30.1 Veuillez indiquer vos estimations quant au pourcentage de téléviseurs efficaces additionnels qui seront vendus suite à l'aide financière versée aux détaillants.
- 30.2 Veuillez indiquer vos estimations quant au pourcentage de la marge bénéficiaire moyenne par téléviseur des détaillants que représente l'aide financière de 10\$.
- 30.3 vente sont payés à la commission.

PGEÉ – PRODUITS ÉLECTRONIQUES

Références

- (i) HQD-8, Document 8, page 20.

Préambule

- (i) « Le Distributeur souhaite également soutenir la commercialisation des détaillants par une communication ciblée et complémentaire. De plus, comme les conseillers en vente sont les principaux influenceurs, une formation sera développée pour les aider à diriger les consommateurs vers les modèles les moins énergivores. »

Demandes

- 31.1 Veuillez indiquer si la formation sera offerte sans frais aux conseillers en vente.
- 31.2 Veuillez indiquer le coût de l'élaboration de cette formation et le coût de sa mise en œuvre.
- 31.3 Veuillez indiquer si la formation sera fournie aux conseillers en vente payés à la commission.

PGEÉ-RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU VOLET PRIVÉ - MUNICIPALITÉS

Références

- (i) HQD-8, Document 8, page 21.
- (ii) R-3709-2009, AEÉ-2, Document 3, pages 16 à 20 (Amendé : 2010-07-14).

Préambule

- (i) « En 2010, le Distributeur avait entamé des procédures pour transférer à l'AEÉ le projet pilote avec la Ville de Montréal puisque son entente avec cette dernière devait se terminer le 31 décembre 2010. 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. Des discussions sont actuellement en cours entre la Ville de Montréal et le Distributeur afin de poursuivre ce projet, maintenant intégré à Rénovation énergétique – MFR comme un volet du programme. »
- (ii) « Rénoclimat pour les ménages à faible revenu – volet privé (projet pilote) (2032) »

Demandes

- 32.1 S'agit-il du même projet-pilote que l'on retrouve dans la demande ré-réamandée de l'AEÉ sous le vocable de « Rénoclimat pour les ménages à faible revenu – volet privé (projet pilote) (2032) » pour les résidences chauffées à l'électricité?
- 32.2 Dans l'affirmative, quels types de résidences sont visés par le projet-pilote? Est-ce uniquement des résidences unifamiliales ou le projet-pilote s'applique-t-il aux immeubles multilocatifs abritant un certain pourcentage de ménages à faible revenu?
- 32.3 Advenant que des immeubles multilocatifs fassent partie du projet pilote, quel est le pourcentage de ménages à faible revenu devant habiter l'immeuble afin que le propriétaire reçoive une subvention?

PGEÉ-RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU VOLET PRIVÉ - MUNICIPALITÉS

Références

- (i) HQD-8, Document 8, page 21.

Préambule

- (i) « 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. »

Demandes

- 33.1 Le Distributeur a-t-il procédé à une analyse des résultats pour les 20 demandes pour lesquelles il a versé des appuis financiers?
- 33.2 Si tel est le cas, veuillez déposer cette analyse.
- 33.3 Si tel n'est pas le cas, veuillez détailler vos calculs afin d'explicitier la provenance des 0,2 GWh d'économies d'énergie présumées.

PGEÉ-RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU VOLETS COMMUNAUTAIRES

Références

- (i) HQD-8, Document 8, page 21.

Préambule

- (i) « Pour les COOPs et OBNL dont les bâtiments sont sous la responsabilité de la SHQ, le Distributeur maintiendra les mêmes offres d'appuis financiers que pour le volet social. »

Demandes

- 34.1 Quel est le pourcentage de ménages à faible revenu habitant les COOPs et OBNL dont les bâtiments sont sous la responsabilité de la SHQ?
- 34.2 Quel est le pourcentage de ménages à budget modeste² habitant les bâtiments sous la responsabilité de la SHQ qui reçoivent des aides financières du Distributeur?

² Le programme de la SHQ *Logement abordable Québec - Volet social et communautaire* s'adresse aux ménages à faible revenu et aux ménages à budget modeste : « Ce programme offre une aide financière pour stimuler la réalisation de logements communautaires et sociaux destinés aux ménages à revenu faible ou modeste », **Société d'habitation du Québec**, *Logement abordable Québec - Volet social et communautaire*, 2010-08-25, http://www.habitation.gouv.qc.ca/programmes/volet_social.html (page consultée le 20 septembre 2010).