

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2011-058

R-3747-2010

3 mai 2011

PRÉSENT :

Richard Lassonde
Régisseur

Hydro-Québec
Demanderesse

et

Association coopérative d'économie familiale de Québec
Intéressée

Décision finale

Demande d'autorisation relative au projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC)

1. INTRODUCTION

[1] Le 22 octobre 2010, Hydro-Québec, dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur), demande à la Régie de l'énergie (la Régie), conformément à l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi), l'autorisation requise pour réaliser le projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC), ci-après (le Projet).

[2] Le 6 décembre 2010, la Régie informe les personnes intéressées par un avis sur son site internet qu'elle compte procéder à l'étude de cette demande sur dossier et fixe l'échéancier relatif au dépôt d'observations écrites. La Régie indique également à cet avis qu'une audience plus formelle pourrait être tenue à la demande d'un intéressé, dans la mesure où celui-ci justifie son intérêt et l'avantage de procéder autrement.

[3] Le 17 décembre 2010, l'Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) fait part à la Régie de son intérêt pour le Projet en lui demandant de tenir une audience formelle afin d'obtenir des réponses aux questionnements et inquiétudes préliminaires qu'elle soulève. Le 22 décembre 2010, le Distributeur répond aux commentaires soumis par l'ACEFQ et demande à la Régie de maintenir la procédure établie.

[4] Le 22 décembre 2010, la Régie rejette la demande de l'ACEFQ de tenir une audience formelle, mais lui permet de transmettre une demande de renseignements au Distributeur. Elle en précise l'échéancier et modifie par conséquent la date de dépôt des observations.

[5] La Régie et l'ACEFQ transmettent respectivement, les 14 et 18 janvier 2011, leurs demandes de renseignements au Distributeur. Celui-ci y répond le 26 janvier 2011 et dépose, sous pli confidentiel, la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements de la Régie. L'affidavit au soutien de l'ordonnance de confidentialité est déposé le 1^{er} février 2011.

¹ L.R.Q., c. R-6.01.

[6] Le 7 février 2011, l'ACEFQ dépose ses observations et les complète le 21 février 2011 avec ses commentaires, soumis confidentiellement, sur la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements de la Régie. Le Distributeur lui réplique le 23 février 2011 et le dossier est alors pris en délibéré.

2. CADRE RÉGLEMENTAIRE

[7] Aux termes de l'article 73 de la Loi, le Distributeur doit obtenir l'autorisation de la Régie, aux conditions et dans les cas qu'elle fixe par règlement, pour acquérir et construire des immeubles ou des actifs destinés au transport d'électricité, ainsi que pour étendre ou modifier son réseau de transport d'électricité.

[8] Le *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*² (le Règlement) prévoit que le Distributeur doit obtenir une autorisation spécifique et préalable de la Régie lorsque le coût global d'un projet est égal ou supérieur à 10,0 M\$.

3. ANALYSE

3.1 MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS VISÉS PAR LE PROJET

[9] En 2008, le Distributeur mettait en service la solution Système d'information clientèle (SIC) afin de moderniser ses processus d'affaires et d'améliorer de manière globale la qualité de son service à la clientèle.

[10] La solution SIC a été autorisée par la Régie en 2002³ et des mises à niveau majeures de celle-ci étaient prévues par le Distributeur à tous les cinq ans à la suite de l'implantation principale⁴.

² (2001) 133 G.O. II, 6165.

³ Décision D-2002-280, dossier R-3491-2002.

⁴ Dossier R-3491-2002, pièce HQD-3, document 1, pages 13 et 14.

[11] Le Distributeur indique au présent dossier que la firme SAP cessera de lui fournir le support pour les versions actuelles des progiciels CRM, ISU et BW, qui forment le cœur de la solution SIC, d'ici décembre 2013⁵. Il ajoute que plusieurs autres composantes applicatives (applications de recouvrement, site internet et outils d'impression des factures) et technologiques (intégration téléphonie et interfaces) intégrées à la solution SIC doivent également être mises à jour.

[12] Le Projet représente ainsi le premier projet de mise à niveau majeure de la solution SIC. S'échelonnant d'octobre 2010 à octobre 2012, le Projet a pour principaux objectifs d'assurer la pérennité des actifs de la solution SIC, d'optimiser les processus d'affaires liés au service à la clientèle et d'améliorer la sécurité des technologies de l'information et des communications (TIC). La réalisation en 2010 d'une étude préliminaire en vue de la migration de la solution SIC a permis au Distributeur d'encadrer l'atteinte de ces objectifs⁶.

[13] Le Distributeur, accompagné du groupe Technologie d'Hydro-Québec, souligne que la réalisation et le déploiement du Projet se fera en partenariat avec la firme *Accenture*, à la suite d'un processus de sélection comportant six firmes à l'origine. L'évaluation a notamment porté sur les caractéristiques des solutions proposées, les valeurs économiques de celles-ci et la minimisation des risques⁷.

[14] Le coût total du Projet est évalué par le Distributeur à 68,3 M\$.

3.2 DESCRIPTION DU PROJET

[15] Le Projet comporte trois livraisons étalées sur une période de 25 mois débutant en octobre 2010.

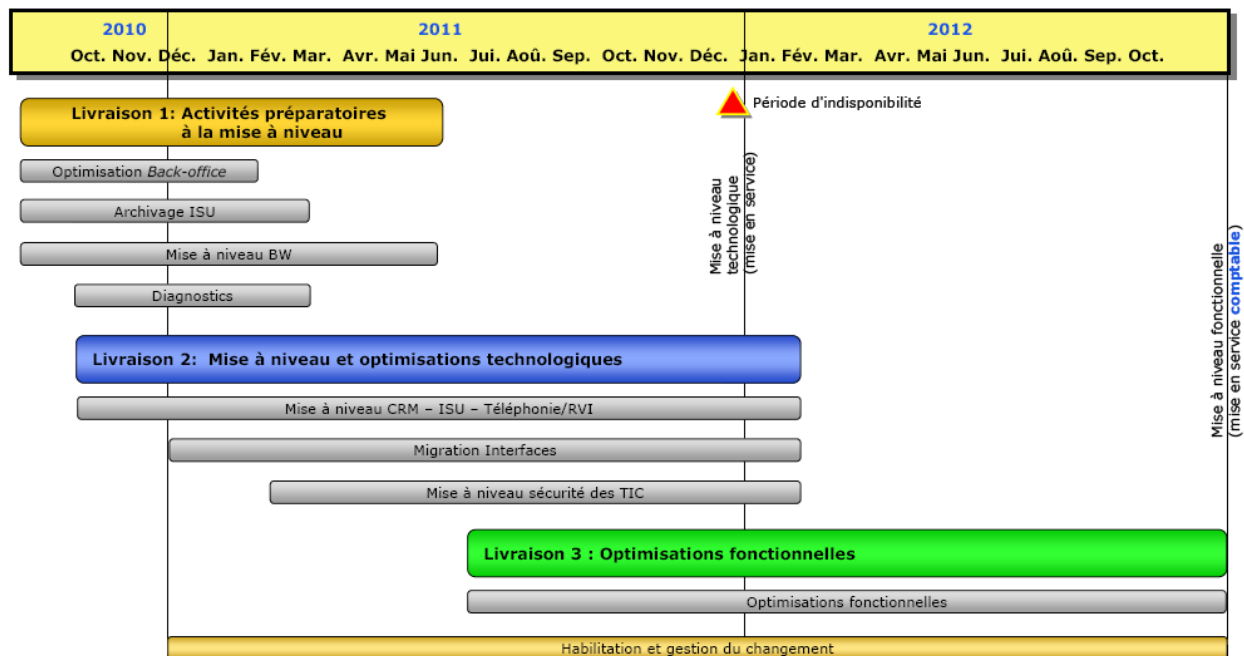
⁵ Progiciels *Customer Relationship Management* (CRM), *Industry Solutions for Utilities* (ISU) et *Business Information Warehouse* (BW).

⁶ Décision D-2010-022, dossier R-3708-2009, pages 64 et 65.

⁷ Pièce B-0006, pages 6 et 7.

GRAPHIQUE 1

CALENDRIER DE RÉALISATION DU PROJET⁸



[16] La première livraison vise principalement à optimiser certains processus internes relatifs à la relève des compteurs et à la facturation, à archiver les données des versions actuelles des progiciels utilisés et à préparer la mise à niveau des divers outils de gestion des infrastructures technologiques.

[17] La seconde livraison repose sur la mise à jour des composantes suivantes de la solution SIC : les progiciels SAP (CRM, ISU et BW), les interfaces utilisateurs, les applications liées à la téléphonie et à la gestion des centres d'appels et la sécurité des TIC. Elle comprend également la soustraction de duplications de composantes et systèmes, l'intégration et l'optimisation des interfaces entre les systèmes et la réduction du développement interne des progiciels employés.

[18] La troisième livraison consiste en l'optimisation fonctionnelle de plusieurs processus d'affaires, dont la gestion des dossiers des clients, la gestion des charges de travail, le recouvrement et la gestion des soldes créditeurs.

⁸ Pièce B-0006, page 11.

[19] Le Distributeur ajoute que certaines activités préliminaires au Projet ont débuté au mois d'octobre 2010 afin, d'une part, de réduire les risques associés à la mise en service de la seconde livraison et, d'autre part, de générer des bénéfices dès 2011.

3.3 JUSTIFICATION DU PROJET

[20] Le Projet du Distributeur vise avant tout à assurer la pérennité des actifs de technologie de l'information reliés aux activités du service à la clientèle. En effet, la solution SIC en place est notamment composée de nombreux progiciels dont les versions actuelles doivent être mises à jour. Selon le Distributeur, ces mises à niveau lui permettront de se doter d'une approche flexible et évolutive pour assurer l'évolution de l'ensemble des systèmes clientèles. Cette approche doit, entre autres, lui permettre de tirer avantage des nouvelles capacités fonctionnelles et techniques des nouvelles versions des progiciels.

[21] Le Projet cherche également à améliorer, de façon complémentaire, la productivité des utilisateurs de la solution SIC par l'ajout de nouveaux modules et fonctionnalités. L'optimisation des systèmes clientèles générera, selon le Distributeur, des gains d'efficacité aux niveaux de la gestion des contrats signés avec les clients, de l'alimentation des clients, de la gestion des charges de travail, du recouvrement et des processus informationnels. Tout en dégagant des bénéfices, cette amélioration doit hausser le niveau et la qualité du service à la clientèle.

[22] Le Distributeur indique que le Projet doit également assurer la conformité de la solution SIC aux règles et directives de sécurité des TIC de l'entreprise. Ainsi, la gestion des identités et des accès informatiques, la gestion des configurations et des vulnérabilités, la journalisation et la surveillance des actifs critiques, la gestion des incidents et des changements, la sécurité des environnements informatiques, la sauvegarde et la continuité, la ségrégation des tâches et des environnements et la gouvernance de la sécurité seraient améliorées.

3.4 COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET

[23] Le coût total du Projet du Distributeur s'élève à 68,3 M\$, dont 43,0 M\$ en pérennité des actifs et 25,3 M\$ en optimisation des processus⁹. Ce coût total comprend la proposition d'affaires soumise par la firme *Accenture*, les coûts opérationnels, les frais de licences, les coûts de formation et les frais d'emprunts à capitaliser. Le Distributeur ajoute que la proposition d'affaires soumise par *Accenture* inclut les coûts directs assumés par celle-ci de même que les coûts des ressources propres à Hydro-Québec que la firme estime nécessaires à la réalisation du Projet.

[24] Le tableau suivant présente les coûts du Projet répartis par année, en séparant la portion relative aux investissements de celle relative aux charges d'exploitation.

TABLEAU 1
COÛTS DES TRAVAUX DU PROJET¹⁰

M\$ courants	Investissements				Charges				Total
	2010	2011	2012	Total	2010	2011	2012	Total	
Développement informatique	1,6	21,6	7,8	31,0	2,5	4,7	2,7	9,9	40,9
Gestion du changement	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,8	0,8
Formation et guide de formation	0,0	1,0	1,4	2,4	0,2	3,2	1,7	5,1	7,5
Charges provenant du Groupe Technologie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	2,4	1,8	4,3	4,3
Espaces bureau, assurance qualité	0,3	0,9	0,6	1,7	0,1	0,3	0,2	0,6	2,3
Contingence	0,0	4,7	1,8	6,4	0,5	1,2	0,7	2,4	8,9
Frais d'emprunts à capitaliser	0,1	1,2	2,3	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6
Total	2,0	29,4	13,9	45,2	3,4	12,1	7,5	23,1	68,3

[25] Le Distributeur indique que les charges provenant du groupe Technologie comprennent des frais récurrents de licences et de maintenance de même que des dépenses d'amortissement et des frais financiers reliés à l'acquisition de serveurs.

[26] En ce qui a trait à la contingence prévue de 8,9 M\$, le Distributeur indique qu'elle est incluse afin que les risques associés à la réalisation du Projet, tel qu'une dégradation de la satisfaction de la clientèle durant la période de stabilisation, soient gérés

⁹ Pièce B-0006, tableau 2, page 15.

¹⁰ Pièce B-0006, page 15.

conjointement par lui et *Accenture*. En effet, la contingence, qui correspond à 20 % du coût total de la proposition d'affaires soumise par *Accenture*, est attribuée en partie à cette dernière et en partie au Distributeur.

[27] La Régie note l'affirmation du Distributeur selon laquelle le contrat conclu avec *Accenture* est de type « ferme » et que tout dépassement de coûts au-delà du montant de la contingence sera absorbé par *Accenture*, qui demeurera contrainte d'assurer la qualité des livrables et de respecter les échéanciers établis¹¹. Elle note également que le Distributeur est confiant que le Projet sera réalisé au moindre coût¹².

3.5 FAISABILITÉ ÉCONOMIQUE ET IMPACT TARIFAIRE DU PROJET

[28] Le Projet a débuté en octobre 2010 et la mise en service est prévue pour octobre 2012. Puisque les mises à niveau majeures ont une durée de vie comptable de cinq ans, l'impact tarifaire du Projet sur le revenu requis du Distributeur est calculé sur la période 2010-2017, soit cinq ans à compter de la fin des travaux de mise à jour et d'optimisation.

TABLEAU 2
IMPACT TARIFAIRE DU PROJET PAR ANNÉE DE MISE EN SERVICE
(EN M\$)¹³

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<i>M\$ courants</i>								
Bénéfices	0,0	0,4	3,4	8,1	11,2	12,7	13,1	13,4
Charges	3,4	12,1	7,5	1,7	1,7	1,7	1,1	1,0
Amortissement	0,0	0,0	1,5	8,9	8,9	8,9	8,9	7,4
Radiation	0,0	0,0	9,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Taxes sur le capital et les services publics	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0
Frais financiers	0,0	0,0	0,4	2,3	1,8	1,2	0,7	0,2
Dépenses totales	3,4	12,1	18,7	13,2	12,5	11,9	10,8	8,7
Revenus requis	3,4	11,7	15,3	5,1	1,4	-0,7	-2,2	-4,8

¹¹ Pièce B-0006, page 8; pièce B-0012, pages 8 et 9.

¹² Pièce B-0012, page 5.

¹³ Pièce B-0006, page 19, tableau 6.

[29] L'analyse financière réalisée par le Distributeur permet d'évaluer que l'impact maximal sur son revenu requis sera de 15,3 M\$ et se fera sentir en 2012. Cet impact correspond à une hausse de 0,14 % du revenu requis de l'année 2011 approuvé par la Régie dans la décision D-2011-028¹⁴. Il proviendra principalement de la radiation d'actifs technologiques qui seront encore en exploitation et non complètement amortis au moment de la mise à niveau technique des fonctionnalités existantes des progiciels CRM, ISU et BW¹⁵.

[30] Néanmoins, le Distributeur prévoit que le Projet créera une pression à la baisse sur les tarifs à compter de 2015, en raison des bénéfices d'affaires attendus de l'optimisation des processus sur la période de 2011-2017¹⁶. Ces bénéfices anticipés doivent principalement provenir de la refonte des processus de recouvrement, de la gestion des travaux par des partenaires externes et de la gestion des charges de travail.

[31] La Régie note l'affirmation du Distributeur selon laquelle il prévoit que les bénéfices anticipés liés à l'optimisation des processus viendront plus que compenser les coûts associés à ce volet du Projet, tout en exerçant une pression à la baisse sur son revenu requis¹⁷.

3.6 TRAITEMENT RÉGLEMENTAIRE DES COÛTS 2010 ET 2011

[32] Le Distributeur demande à la Régie l'autorisation de créer un compte de frais reportés hors base tarifaire, portant intérêts au taux autorisé sur la base de tarification, pour y comptabiliser toutes les charges afférentes à la réalisation du Projet pour les années 2010 et 2011. Les modalités de disposition des comptes de frais reportés ont été approuvées dans la décision D-2010-022¹⁸.

[33] Le Distributeur prévoit verser dans ce compte 3,4 M\$ en 2010 et 12,1 M\$ en 2011 (intérêts exclus)¹⁹.

¹⁴ Décision D-2011-028, dossier R-3740-2010, page 130.

¹⁵ Pièce B-0012, page 18.

¹⁶ Pièce B-0006, tableau 3, page 16.

¹⁷ Pièce B-0006, pages 18 et 19.

¹⁸ Décision D-2010-022, dossier R-3708-2009, pages 45 à 47.

¹⁹ Voir pièce B-0006, tableau 6, page 19.

3.7 RISQUES ASSOCIÉS À LA RÉALISATION DU PROJET

[34] Le Distributeur inclut dans sa demande un plan de mitigation des risques liés au Projet²⁰. Celui-ci prévoit, entre autres :

- un plan de contingence préparé pour la période post-implantation pour contrôler une possible dégradation de la satisfaction de la clientèle;
- le début des activités en 2010 de façon à cibler la fin de l'année, lorsque le nombre de demandes de la clientèle est le plus faible, comme période d'indisponibilité des systèmes pour limiter les impacts sur le service²¹;
- un contrat ferme avec la firme *Accenture* qui doit ainsi absorber tout dépassement des estimations;
- une contingence de 20 % gérée conjointement par le Distributeur et *Accenture*.

[35] Le Distributeur souligne que le plan de mitigation sera réévalué tout au long du déploiement du Projet. Par ailleurs, il prévoit surveiller de manière étroite, sur une base trimestrielle, toutes fluctuations des indicateurs habituels de satisfaction de la clientèle, afin de minimiser les impacts pour les clients.

[36] La Régie retient notamment que « *tout dépassement de coûts associé [aux aléas] sera absorbé, soit à même la contingence d'Hydro-Québec, si les écarts sont reliés aux estimations effectuées pour Hydro-Québec, ou à même celle d'Accenture si les écarts se situent de son côté. Ainsi, si les dépassements sont tels que la contingence d'Accenture est épuisée, la firme absorbera tout dépassement de ses coûts directs*²² ».

3.8 OBSERVATION DE L'INTÉRESSÉE ET RÉPLIQUE DU DISTRIBUTEUR

[37] L'ACEFQ convient de la nécessité du Projet pour maintenir la qualité de service et poursuivre l'amélioration de l'efficacité du Distributeur. Cependant, l'intéressée formule certaines critiques et recommandations quant au Projet, notamment en ce qui a trait à la contingence, à la radiation d'actifs en 2012 et au suivi des coûts et bénéfices²³.

²⁰ Pièce B-0006, page 20.

²¹ Pièce B-0012, page 13.

²² Pièce B-0012, page 9.

²³ Pièce C-ACEFQ-0006; pièce C-ACEFQ-0011.

[38] Le Distributeur juge qu'il n'y a pas lieu de répondre à la majorité des observations de l'ACEFQ, car il considère que l'intéressée, d'une part, ne possède pas une expertise en gestion de projets informatiques et, d'autre part, n'a pas procédé à une analyse sérieuse du Projet afin de valider ses critiques et recommandations²⁴.

[39] En ce qui a trait, plus particulièrement, au niveau de la contingence associée au Projet, l'ACEFQ tente une comparaison avec les niveaux de contingences retenus dans les différents dossiers du Distributeur et du Transporteur²⁵. C'est sur cette base que l'intéressée affirme que le niveau de contingences demandé au présent dossier devrait être mieux justifié. De plus, dans le cas où la contingence ne serait pas requise, l'ACEFQ soutient que « *Accenture et/ou HQD conserverait la contingence, qui s'ajouterait à son profit, ce qui [ne lui] apparait pas dans l'intérêt de la clientèle d'HQD*²⁶ ».

[40] Au sujet de cette dernière affirmation de l'ACEFQ, la Régie rappelle que la base de tarification du Distributeur est composée des coûts projetés des futures mises en service qui sont ajustés lorsque les coûts réels des projets approuvés sont connus et disponibles.

4. OPINION DE LA RÉGIE

4.1 CONFIDENTIALITÉ DES DOCUMENTS

[41] Le 26 janvier 2011, le Distributeur dépose, sous pli confidentiel, sa réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements de la Régie²⁷. Le 1^{er} février 2011, l'affidavit de M. Vito Calabretta, de la firme *Accenture*, est déposé au soutien de la demande d'émission d'une ordonnance de confidentialité visant la pièce B-0012, question 5.1²⁸.

[42] Le Distributeur ne soumet ni argument ni justificatif au soutien de sa demande d'émission d'une ordonnance de confidentialité. La Régie comprend que le Distributeur

²⁴ Pièce B-0008; pièce B-0019.

²⁵ Hydro-Québec dans ses activités de transport d'électricité (le Transporteur).

²⁶ Pièce C-ACEFQ-0006, page 6.

²⁷ Pièce B-0012.

²⁸ Pièce B-0014; pièce B-0015.

s'en remet au contenu de l'affidavit de M. Calabretta au soutien d'une demande qui serait vraisemblablement faite en conformité de l'article 30 de la Loi.

[43] En conséquence, la Régie conclut que le Distributeur lui demande de rendre une ordonnance interdisant la divulgation, la publication et la diffusion des renseignements contenus à ladite pièce en raison de leur caractère confidentiel, pour les motifs qui apparaissent à l'affidavit.

[44] Dans son affidavit, M. Calabretta indique que l'information requise par la Régie, et fournie sous plis confidentiel le 26 janvier 2011, constitue des secrets industriels, financiers et commerciaux, scientifiques ou techniques de nature confidentielle et traités de la sorte par *Accenture*. Cette information ne serait pas accessible au public et sa divulgation causerait une perte à *Accenture*, en plus de procurer un avantage appréciable aux concurrents de cette dernière, dans une industrie hautement spécialisée et compétitive où tout écart de prix, de compétence et d'efficacité opérationnelle peut faire la différence.

[45] L'information confidentielle a trait à des prix, aux hypothèses et contingences utilisées et proposées par *Accenture* dans le cadre de ses stratégies d'affaires et projets clients et est le fruit des méthodologies conçues et utilisées de façon strictement confidentielle pour délimiter le périmètre des projets, en évaluer les risques et les coûts, et en fixer les prix pour ensuite faire des propositions commerciales attrayantes et de qualité pour ses clients, en demeurant compétitive.

[46] L'ACEFQ ne s'objecte pas à la demande du Distributeur et convient d'un engagement de confidentialité et de non-divulgation avec ce dernier²⁹. **Tenant compte de l'objet et de la preuve au présent dossier, la Régie accueille la demande du Distributeur à cet égard et ordonne le traitement confidentiel de la pièce B-0012, question 5.1.**

²⁹ Pièce B-0016; pièce B-0017.

4.2 AUTORISATION DU PROJET

[47] La Régie rappelle que la mise en opération de la solution SIC a donné lieu à une véritable explosion des coûts³⁰.

[48] Le Projet vient ajouter à ces coûts. Selon le Distributeur, le Projet doit toutefois générer des gains de productivité qui permettront d'enrichir l'offre de services et de baisser les coûts d'exploitation.

[49] Le Projet devrait ultimement permettre à la clientèle du Distributeur de bénéficier à la fois d'une meilleure qualité de service et de pressions à la baisse sur les tarifs. Cependant, il est difficile pour la Régie de porter un jugement définitif sur la rentabilité du Projet, son niveau d'utilité et la prudence des investissements prévus, tant que les gains attendus ne se seront pas matérialisés.

[50] Depuis la mise en service de la solution SIC, l'expérience a démontré qu'il existe d'importants aléas pour ce type de projet, tant au niveau des coûts que de l'implantation des fonctionnalités du système (une complexité sous-évaluée, une période de mise en service plus longue que prévue et des bénéfices qui ont tardé à se concrétiser). Ces difficultés ne peuvent être ignorées dans le cadre de l'analyse du présent Projet.

[51] Cela étant dit, la Régie considère que le Distributeur a mieux identifié les risques potentiels associés au Projet et présente, en conséquence, un plan de mitigation crédible. De plus, la division du Projet en trois livraisons, ayant chacune différentes étapes, permet d'en réduire la complexité et, en conséquence, les dérapages possibles. Le contrat signé avec *Accenture* assure également une meilleure évaluation des impacts de chacune des étapes de réalisation du Projet, une meilleure qualité des livrables et une gestion plus serrée des coûts.

[52] Ainsi, la Régie, à la suite de l'examen de la preuve présentée par le Distributeur et exposée à la section 3 de la présente décision, est d'avis qu'il y a lieu d'autoriser le Projet.

[53] Néanmoins et considérant les aléas cités plus haut, l'autorisation du Projet ne doit pas être interprétée comme une fin de non-recevoir à des discussions ultérieures sur la

³⁰ Dossier R-3644-2007, pièce B-1, HQD-13, document 2, page 7.

question de savoir si ces investissements se seront avérés utiles et prudents. Cela pourra être revu lors des dossiers tarifaires ultérieurs.

[54] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

AUTORISE le Distributeur à réaliser le Projet à l'intérieur du budget soumis;

PREND ACTE du fait que tout dépassement de coûts au-delà du montant de la contingence sera absorbé par *Accenture*;

AUTORISE la création d'un compte de frais reportés, hors base tarifaire et portant intérêt au taux autorisé sur la base de tarification, afin d'y comptabiliser les coûts afférents à la réalisation du Projet pour les années 2010 et 2011;

DEMANDE au Distributeur de présenter dans son rapport annuel, conformément à l'article 75 (5) de la Loi :

- un tableau présentant le suivi des coûts réels du Projet, sous la même forme et le même niveau de détails que ceux du tableau 1 de la pièce B-0006,
- le suivi de l'échéancier du Projet;

INTERDIT la divulgation, la publication et la diffusion des renseignements contenus aux pièces suivantes :

- B-0012, question 5.1,
- C-ACEFQ-0011;

ORDONNE au Distributeur de se conformer à chacune des ordonnances, demandes, prescriptions et conditions énoncées dans la présente décision, selon les délais fixés.

Richard Lassonde

Régisseur

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) représentée par
M^e Denis Falardeau;

Hydro-Québec représentée par M^e Éric Fraser.