

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE OC**

COÛT DE DISTRIBUTION ET SERVICES À LA CLIENTIÈLE

1. Référence : i) Pièce B-0021, HQD4, D1, p. 4 et 5;
 ii) Pièce B-0025, HQD7, D1.

Préambule :

Au tableau 2 de la référence i), les charges associées à « *Services professionnels* » se chiffrent à 42.6 M\$, soit 51% de plus que l'année historique de 2010 et 15% de plus que l'année de base. Le montant associé à cette année de base se situe à 37.2 M\$, soit une hausse de 95% par rapport au montant accordé par la Régie dans D-2011-028.

Dans ce même tableau à la référence i), les charges associées à la rubrique « *Innovation technologique* » sont de 20.4 M\$, soit une croissance de 33% par rapport à l'année historique et de 27% par rapport à l'année de base.

Finalement, toujours au même tableau de la référence i), les charges associées à « *Ressources humaines* » sont de 79.3 M\$, soit une croissance de 12% par rapport à l'année historique et de 9% par rapport à l'année de base. Les charges pour l'année de base se chiffrent à 72.9 M\$, en hausse de 22% par rapport au montant accordé par la Régie dans D-2011-028.

Demande :

- 1.1. Veuillez justifier la croissance des coûts de 51% de l'année témoin par rapport à l'année historique et de 15% par rapport à l'année de base pour la rubrique « *Services professionnels* ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 19.4 de la demande de renseignements de l'AQCIE-CIFQ à la pièce HQD-14, document 4.

- 1.2. Toujours pour la rubrique « *Services professionnels* », veuillez expliquer la hausse de 95% des charges de l'année de base par rapport au montant accordé par la Régie dans D-2011-028.

Réponse :

Tel que mentionné à la question 19.4 de la demande de renseignements de l'AQCIE-CIFQ à la pièce HQD-14, document 4, le Distributeur analyse

la variation des services externes dans leur ensemble, soit les services professionnels et les autres services externes.

Ainsi, la hausse de ces charges de l'année de base 2011 par rapport au montant autorisé à la décision D-2011-028, hausse qui s'élève à 4,2 M\$, est principalement attribuable aux éléments spécifiques suivants :

- Lecture à distance – Phase 1 (2,3 M\$),
- Optimisation des systèmes clientèles (1,3 M\$).

Par ailleurs, le Distributeur tient à souligner que les charges relatives aux projets majeurs, soit le projet Lecture à distance – Phase 1 ainsi que Optimisation des systèmes clientèles, ont été retranchées des charges de l'année de base 2011 pour être versées aux comptes de frais reportés, dont le traitement a été approuvé par la Régie (D-2010-078 et D-2011-058), ce qui porte l'écart entre l'année de base 2011 et le montant reconnu de 2011 à 0,6 M\$, écart considéré non significatif.

- 1.3. Veuillez justifier la croissance de 33% par rapport à l'année historique et de 27% par rapport à l'année de base de la rubrique « *Innovation technologique* » pour l'année témoin.

Réponse :

En vertu de l'IAS 38 « Immobilisations corporelles », certains coûts du PGEÉ ne peuvent se qualifier comme des coûts d'une immobilisation incorporelle, notamment les coûts des projets d'innovation technologique.

Ainsi, ces coûts seront comptabilisés aux charges d'exploitation à compter du 1^{er} janvier 2012. En excluant cet élément de l'année témoin 2012, la croissance de la rubrique "Innovation technologique" est de 9 % par rapport à l'année historique et de 2 % par rapport à l'année de base.

- 1.4. Veuillez justifier la croissance de 12% par rapport à l'année historique et de 9% par rapport à l'année de base de la rubrique « *Ressources humaines* » pour l'année témoin.

Réponse :

La hausse est attribuable à une augmentation des coûts de formation, pour entre autres les métiers de première ligne, et à l'indexation des coûts prévus des activités courantes.

- 1.5. Pour la rubrique « *Ressources humaines* », veuillez expliquer la hausse de 22% des charges de l'année de base par rapport au montant accordé par la Régie dans D-2011-028.

Réponse :

La hausse est attribuable à un ajustement organisationnel effectué en 2010 transférant la direction – Ressources humaines du Distributeur à la vice-présidence – Ressources humaines. Voir la pièce HQD-1, document 3, page 4.

2. Référence : i) Pièce B-0026, HQD7, D2, p. 5 et 6;
ii) Pièce B-0026, HQD7, D2, p. 7-9.

Demande :

- 2.1. À la référence i), veuillez justifier la croissance annuelle de 3,0% de l'indicateur « *Coût total SALC (\$) par abonnement* », soit le taux de croissance excluant les frais reportés associés au projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC).

Réponse :

Voir la réponse à la question 85.1 de la Régie à la pièce HQD-14, document 1.2.

- 2.2. En référence ii), veuillez justifier l'augmentation du délai moyen de réponse téléphonique pour les clients résidentiels. Veuillez élaborer sur vos propos à la page 9 de la référence ii) concernant l'atteinte de meilleurs résultats « *grâce à une plus grande utilisation des libres-services par les clients ?* ».

Réponse :

Les libres-services concernent des demandes non complexes (par exemple : signalement d'une panne, estimation de la consommation, MVE, mot de passe et avis de facture). En éliminant ce type d'appels sur l'achalandage téléphonique, la moyenne du délai de réponse augmente car le DMR se compose de plus en plus d'appels sur des demandes complexes (explication de la facture, variation de la consommation, installation de service électrique et recouvrement).

Bien que le DMR ait augmenté pour les appels plus complexes, le Distributeur offre globalement un meilleur service à ses clients en proposant des libres-services pour certains types d'appels. En plus de permettre aux clients d'accéder à certains services sans attendre, ces libres-services sont disponibles en tout temps.

CONVENTIONS, MÉTHODES ET PRATIQUES COMPTABLES

3. Référence : i) Pièce B-0018, HQD3, D2, p. 9 et 10, tableau 2.

Préambule :

À la lecture du tableau 2 de la référence (i), OC constate la présence de grands écarts entre la durée de vie estimée initialement et celle révisée au courant de l'année 2010 pour les immobilisations corporelles. Ces écarts sont particulièrement importants pour les catégories *Superstructure* (35 ans) et *Appareil de levage* (35 ans).

Demande :

- 3.1. Qu'est-ce qui explique les écarts présents au tableau 2 de la référence i) ?

Réponse :

Les variations de durée de vie mentionnées au tableau 2 de la référence (i) concernent des catégories utilisées exclusivement pour les actifs des réseaux non reliés.

Avant 2011, les actifs des réseaux non reliés étaient comptabilisés dans des catégories sous la rubrique Production – Autres au registre des immobilisations. Cette rubrique regroupe divers actifs de production d'électricité et les durées de vie utile sont basées sur les durées de vie de l'ensemble de tous les actifs présents dans la rubrique. En 2010, une nouvelle rubrique Production - diesel a été créée spécifiquement pour les actifs des réseaux non reliés du Distributeur et un travail de révision de durée de vie utile a été effectué pour certaines catégories en tenant compte spécifiquement des actifs des réseaux non reliés. Ceci a eu pour effet d'augmenter de façon significative la durée de vie utile de certaines catégories.

- 3.2. Suite aux révisions effectuées et à la lumière de la présence de ces écarts de durée de vie, le Distributeur a-t-il entrepris de réviser ses méthodes d'estimation des durées de vie de ses immobilisations corporelles ?

Réponse :

Le travail de révision de durée de vie réalisé sur les actifs des réseaux non reliés était spécifique à ces actifs comme mentionné en réponse à la question 3.1. En ce qui concerne les autres immobilisations corporelles du Distributeur, aucune révision des méthodes d'estimation des durées de vie n'est nécessaire.

PARAMÈTRES DU MODÈLE D'ÉTABLISSEMENT DES CHARGES D'EXPLOITATION

4. Références : i) D-2011-028, R-3740-2010, p. 78;
 ii) Pièce B-0025, HQD7, D1, Annexe C.

Préambule :

Lors du dernier dossier tarifaire (R-3740-2010), la Régie demandait au Distributeur dans sa décision D-2011-028 de « *présenter une analyse sur un mode d'établissement plus raffiné du facteur de croissance des activités liées aux nouveaux abonnements lors du prochain dossier tarifaire* ».

Faisant suite à cette demande, le Distributeur justifie à la référence ii) ce pourquoi il n'envisage pas de modifications à son modèle d'établissement des charges d'exploitation sans toutefois présenter d'analyse plus raffinée.

Demande :

- 4.1. En référence ii), le Distributeur mentionne que « *sur cette nouvelle base d'abonnements, une analyse succincte des charges montre qu'il n'y a pas de frais qui demeureraient fixes* ». Veuillez déposer et présenter cette analyse.

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements de la FCEI à la pièce HQD-14, Document 5.

- 4.2. À la référence ii), le Distributeur indique qu'il « *est d'avis que pour mieux apprécier la sensibilité des charges d'exploitation, il suffit de considérer une base d'abonnement qui passerait de 4 à 5 millions d'abonnés, soit 25 % de plus que la base actuelle* ». Le Distributeur a-t-il effectué des analyses faisant l'hypothèse de taux de croissance plus faibles que 25 % ? Si oui, veuillez les déposer.

Réponse :

Le Distributeur n'a pas fait de telles analyses.

- 4.3. Selon les analyses menées par le Distributeur, à partir de quel taux de croissance de la base d'abonnements les frais cessent-ils d'être fixes ?

Réponse :

L'examen des postes de dépenses n'a pas eu pour objet de déterminer à partir de quel taux les coûts fixes changent de pallier. L'analyse n'avait pour objet que de déterminer si les coûts étaient susceptibles

de varier suite à une augmentation substantielle du nombre d'abonnements.

PGÉE

5. Références :
- i) Pièce B-0044, HQD8, D8, page 15, tableau 4.1;
 - ii) Pièce B-0044, HQD8, D8, page 20-23;
 - iii) Pièces B-0045, HQD8, D8, page 13;
 - iv) http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/bdt14.htm.

Préambule :

Trois nouveaux programmes sont présentés dans le volet résidentiel du programme *Mieux Consommer*, soient « *Pompes à deux vitesses* », « *Décodeurs efficaces* » et « *Autres produits* » pour des impacts énergétiques respectifs de 6.2 GWh, 3.8 GWh et 2.2 GWh.

Demande :

- 5.1. Veuillez fournir les coûts associés à chacun des trois nouveaux programmes.

Réponse :

Nouveaux programmes Mieux consommer	Coûts des mesures pour l'année 2012		
	Coûts HQD (M\$)	Coûts clients (M\$)	Coûts totaux (M\$)
Pompes à deux vitesses	0,92	0,17	1,09
Décodeurs efficaces	1,27	0,00	1,27
Autres produits	0,58	0,47	1,05

- 5.2. En référence ii) sous la rubrique « *Pompes à deux vitesses* », le Distributeur mentionne qu'il « *souhaite toutefois compléter des analyses techniques sur cette technologie avant d'en faire la promotion à grande échelle* »

en 2012 ». Le Distributeur est-il en mesure de fournir des résultats préliminaires de ces analyses techniques ? Si oui, veuillez les déposer.

Réponse :

Voir la réponse à la question 12 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-14, document 2.

- 5.3. À la référence ii) sous la rubrique « *Produits électroniques* », le Distributeur nous informe que « *compte tenu de l'évolution rapide des technologies et des difficultés techniques rencontrées, le Distributeur poursuit ses travaux pour s'assurer que son intervention générerait des gains énergétiques suffisants* ». Veuillez fournir les résultats de ses travaux et élaborer sur l'état de l'avancement de ceux-ci.

Réponse :

Le Distributeur ne peut pas déposer les résultats de ses travaux. Ceux-ci sont réalisés en collaboration avec un partenaire et les informations, de nature commerciale, demeurent sa propriété. Le Distributeur poursuit ses échanges avec le partenaire, lequel a effectué des tests dans ses locaux sur des modèles en marché ainsi que sur des nouveautés à venir.

- 5.4. Comme l'indique la référence iv), les stations de télévision canadiennes sont passées au signal numérique le 31 août dernier. En présumant que certains consommateurs ont déjà fait l'achat d'un décodeur, le Distributeur juge-t-il toujours pouvoir atteindre son objectif de 100 000 décodeurs présenté en référence iii)? Si oui, comment pense-t-il y parvenir ?

Réponse :

Les décodeurs visés par le programme sont ceux distribués par les télédistributeurs. La plupart des ménages sont déjà abonnés à un service de télédistribution et ne sont pas touchés par l'implantation du signal numérique.

- 5.5. À la référence ii) sous la rubrique « *Autres produits* », le Distributeur indique qu'il « *travaille actuellement à la qualification de nouvelles opportunités* ». Veuillez faire état de l'avancement de ces travaux. Le Distributeur envisage-t-il d'autres opportunités que les aérateurs de robinet d'eau chaude et les clapets anti-retour pour sècheuses ?

Réponse :

Le Distributeur évalue présentement la qualification d'opportunité pour des produits économiseurs d'eau chaude. En plus des aérateurs, les pommes de douche à débit réduit sont également considérés. Quant aux clapets anti-retour, le processus de qualification d'opportunité est terminé et les résultats montrent que les gains potentiels sont moindres que ceux espérés.

- 5.6. Compte tenu du faible impact énergétique des trois nouveaux volets du programme *Mieux Consommer*, le Distributeur travaille-t-il à préparer une nouvelle stratégie d'efficacité énergétique pour le marché résidentiel ?

Réponse :

Le Distributeur évalue la pertinence d'adopter une nouvelle approche communautaire afin d'augmenter la pénétration de ces produits et programmes auprès de la clientèle résidentielle.

COMPTEURS CROISÉS

6. **Références :** i) **Pièce B-0051, HQD11, D2.**

Préambule :

En page 10 de la référence i), le Distributeur « demande que lors de situations de compteurs croisés dont les titulaires impliqués en débit et en crédit sont des clients liés, le Distributeur procède à la mise à jour des données de facturation sans apporter les corrections monétaires pour les périodes antérieures à l'avis. »

À la page 11 de la référence i), le Distributeur indique que « sur la base des cas traités depuis le début de l'année, le Distributeur estime que la valeur monétaire annuelle reliée aux compteurs croisés est de l'ordre de 1,2 M\$. Ainsi, sur la base de l'hypothèse de l'application des modalités proposées, l'écart entre les crédits qui seraient remboursés par le Distributeur et les réclamations qui seraient payées par les clients est estimé à environ 315 000 \$, soit un peu plus de 70 % de la valeur des crédits remboursés. Le traitement des cas de compteurs croisés serait cependant simplifié, ce qui devrait se refléter par une légère réduction des coûts de traitement. »

Demande :

- 6.1. À partir du nombre de cas de compteurs croisés présentés à la page 8 de la référence i), veuillez indiquer la fréquence des cas où les clients sont liés.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette statistique. L'introduction de cette modalité pour les clients liés n'est pas basée sur un nombre historique de cas. Elle vise à éviter des situations où les clients liés pourraient tirer profit des modalités proposées comportant des périodes de réclamation et de remboursement différentes.

Voir la réponse à la question 56.1 de la Régie à la pièce HQD-14, document 1.1.

- 6.2. Pour les années 2008 à 2010, à combien le Distributeur évalue-t-il le coût net annuel des cas de compteurs croisés ?

Réponse :

Le Distributeur n'a pas de données sur les coûts de traitement pour les années 2008 à 2010. Les impacts financiers présentés par le Distributeur sont des coûts estimés sur la base d'hypothèses et d'extrapolations fournies à la section 1.1.5 de la pièce HQD-11, document 2.

De plus, le Distributeur n'est pas en mesure de fournir des statistiques concernant l'écart monétaire entre les montants crédités et les montants réclamés.

- 6.3. De ce coût net annuel, veuillez indiquer, pour les années 2008 à 2010, le montant associé aux cas où les clients sont liés.

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1

- 6.4. Suite à l'introduction des modifications relatives aux compteurs croisés, à combien le Distributeur évalue-t-il les gains nets de ces modifications? Quelle fraction de ces gains proviendra des cas où les clients sont liés.

Réponse :

Comme mentionné à sa preuve, le Distributeur prévoit réclamer environ 30 % des sommes qui seront crédités aux comptes des clients. L'écart de 70 % entre les montants crédités aux clients et les montants réclamés des clients découle de l'écart entre les périodes de remboursement et de réclamation qui sont limitées à 36 mois et 6 mois, respectivement.

Les gains monétaires seront strictement au niveau du temps de traitement des dossiers sur des périodes plus courtes et impliquant un nombre plus restreint d'anciens titulaires des comptes à corriger.

Voir la réponse à la question 6.1