

DÉFIS 2013 DU DISTRIBUTEUR

Présentation

Daniel Richard
Vice-président - Réseau de distribution
Hydro-Québec Distribution

ALIMENTER L'AVENIR

R-3814-2012 – Dossier tarifaire 2013-2014
HQD-14, document 3



DÉFIS 2013

ALIMENTER
L'AVENIR

- Effectuer une gestion rigoureuse des coûts du Distributeur dans un souci d'efficacité
- Intégrer les nouveaux approvisionnements issus de projets de production tant éolienne qu'à partir de biomasse et de petites centrales hydroélectriques
- Poursuivre les efforts en matière de qualité du service et de satisfaction de la clientèle
- Investir dans une perspective de pérennité et de performance du réseau de distribution

Régie de l'énergie

DOSSIER:

R-3814-2012

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date:

7 DÉCEMBRE 2012

Pièces n°:

B-0134

DOSSIER TARIFAIRE 2013-2014

- Hausse tarifaire de 2,9 % requise au 1^{er} avril 2013 :
 - Ajustement tarifaire essentiellement attribuable aux nouveaux achats d'électricité (2,8 %)
 - Ajustement tarifaire résiduel pour rendre le service (0,1 %)
- Volonté d'assurer un service de qualité aux mêmes coûts qu'en 2012, et ce, en maximisant les gains d'efficience
- Demande tarifaire qui témoigne d'une gestion rigoureuse de l'ensemble des coûts au bénéfice de sa clientèle
- Hausse tarifaire raisonnable considérant que :
 - En moyenne, au cours des cinq dernières années, des hausses de 0,7 %
 - Accès, pour la clientèle québécoise, à des prix de l'électricité parmi les plus avantageux et les plus stables dans le temps en Amérique du Nord

FAITS NOUVEAUX – BUDGET DU GOUVERNEMENT ADOPTÉ LE 30 NOV. 2012

- Orientation du gouvernement visant un retour à l'équilibre budgétaire et son maintien par la suite
- Effort nécessaire de tous ceux qui peuvent contribuer à résorber l'impasse budgétaire actuelle
- Considérant l'importance du bénéfice net d'Hydro-Québec pour l'État québécois, des efforts additionnels appréciables demandés à Hydro-Québec
 - Réductions de 225 M\$ associées aux gains d'efficience dans toutes les divisions, notamment Hydro-Québec Distribution
 - Se traduisant par une réduction d'effectifs de 2 000 personnes chez Hydro-Québec, à la fin de 2013, par rapport aux effectifs en place au début de 2012
- Nécessité que les gains d'efficience demandés retournent au gouvernement

FAITS NOUVEAUX – BUDGET DU GOUVERNEMENT ADOPTÉ LE 30 NOV. 2012

ALIMENTER
L'AVENIR

MESURES TRANSITOIRES

- Indication quant aux charges d'exploitation que la Régie devra considérer pour fixer les tarifs du Distributeur pour l'année 2013-2014 : 1 469,5 M\$
- Mise en place éventuelle par la Régie d'un mécanisme de réglementation incitative qui permettra un partage des gains d'efficience
 - Démarche conjointe du Distributeur et du Transporteur, amorcée en septembre dernier, visant à rehausser le rendement des deux divisions et à mettre en place un mécanisme de partage des gains d'efficience entre la clientèle et le Distributeur

FAITS NOUVEAUX – DÉCRET DU 5 DÉCEMBRE 2012

ALIMENTER
L'AVENIR

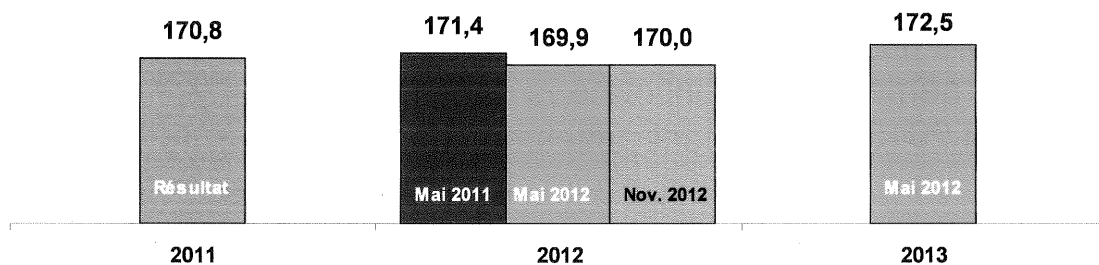
- Indication à la Régie des préoccupations économiques, sociales et environnementales suivantes afin de favoriser l'atteinte de l'équilibre budgétaire du gouvernement du Québec :
 - Que lors de la fixation des tarifs d'électricité, les orientations gouvernementales mentionnées dans le budget 2013-2014 soient prises en considération

CONTEXTE DU DISTRIBUTEUR

- Contribution importante attendue du Distributeur considérant le Plan budgétaire du gouvernement
 - Au-delà des efforts d'efficience déjà prévus dans la demande tarifaire déposée le 27 juillet dernier
- Révision en cours de l'ensemble des plans d'affaires des divisions d'Hydro-Québec, dont la division Hydro-Québec Distribution
- Confiance du Distributeur de pouvoir livrer les gains d'efficience additionnels importants demandés
 - Efforts d'amélioration des processus et des façons de faire depuis plusieurs années

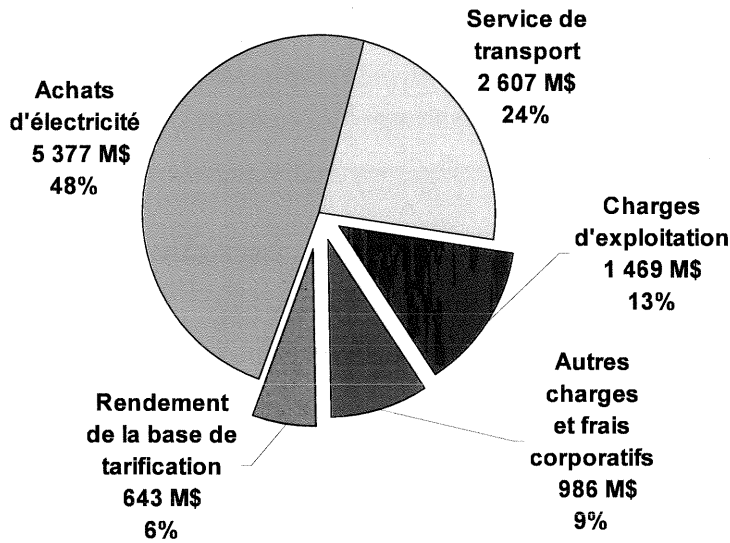
CONTEXTE DU DISTRIBUTEUR

ÉVOLUTION DES VENTES NORMALISÉES (TWh)



- Croissance de 1,1 TWh en 2013 p/r aux ventes reconnues pour 2012 : une prévision réaliste reflétant les risques économiques et financiers toujours présents

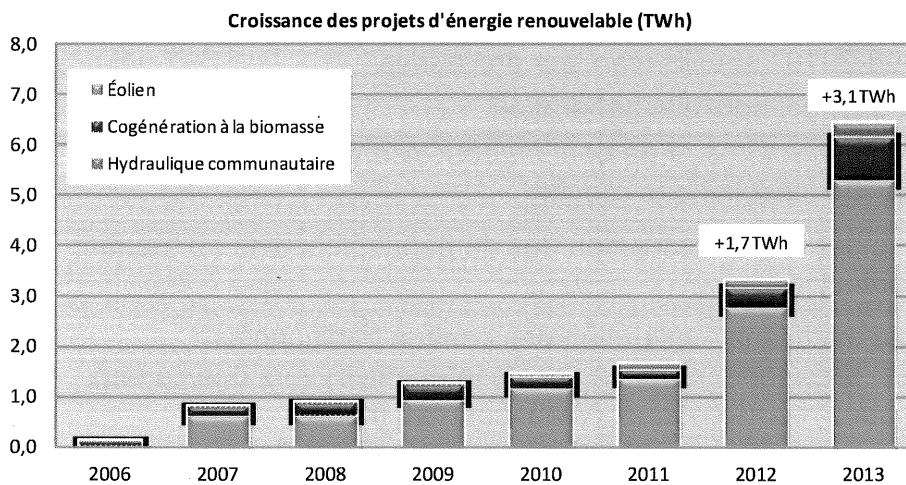
REVENUS REQUIS 2013*



Une croissance des revenus requis essentiellement attribuable aux nouveaux projets d'énergie renouvelable.

*Ajustés pour tenir compte du budget du gouvernement adopté le 30 novembre 2012

APPROVISIONNEMENTS – DES NOUVEAUX PROJETS À INTÉGRER EN 2013



• Intégration des projets du 1^{er} appel d'offres complétée

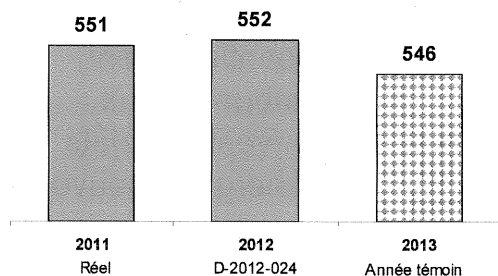
• 27 nouveaux projets à partir de 2012 :

- Projets du 2^e appel d'offres éolien A/O 2005-03 (+2,2 TWh)
- Projets de biomasse de l'appel d'offres A/O 2009-01 et du programme d'achat PAE 2011-01
- Petites centrales hydroélectriques (PAE 2009-01)

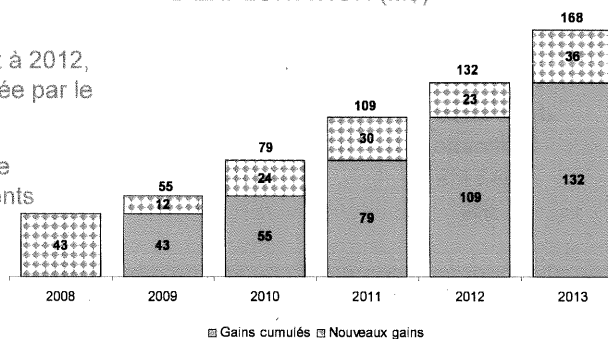
COÛTS DU DISTRIBUTEUR – UN SOUCI CONSTANT DE RIGUEUR ET D'EFFICIENCE

ALIMENTER
L'AVENIR

ÉVOLUTION DU COÛT TOTAL
DE DISTRIBUTION ET DES SERVICES À
LA CLIENTÈLE PAR ABONNEMENT (\$)



GAINS D'EFFICIENCE CUMULÉS
SOUS-JACENTS AUX CHARGES
D'EXPLOITATION (M\$)



- Décroissance de 1,1 % en 2013 par rapport à 2012, témoignant de la gestion rigoureuse effectuée par le Distributeur.
- Des améliorations aux façons de faire qui se traduisent par des gains d'efficacité récurrents comptant pour 168 M\$ en 2013

11 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

EFFICIENCE – LES ORIENTATIONS DÉPLOYÉES

ALIMENTER
L'AVENIR

VOLET - EXPÉRIENCE CLIENT

- Période 2008-2010 : stabilisation des processus
- 2011 à aujourd'hui : nouvelle génération
 - Démarche structurée et de bout en bout visant une réponse optimale aux besoins des clients :
 - évoluer vers la résolution des demandes/besoins au premier contact
 - Stratégie multicanal : migration des canaux traditionnels (courrier, téléphone, réponse vocale interactive) vers des canaux stratégiques moins coûteux (Web, courriel, mobile) :
 - offrir les bons services sur les bons canaux
 - Nouveau site Web, plus flexible et plus convivial - 2013
 - Système de réponse vocale interactive simplifié - 2013

12 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

EFFICIENCE – LES ORIENTATIONS DÉPLOYÉES

ALIMENTER
L'AVENIR

VOLET - RÉSEAU DE DISTRIBUTION

- 2011 à aujourd'hui : révision des processus misant sur la valeur ajoutée des interventions et le recours aux technologies
 - Centralisation des activités de planification et d'ordonnancement des travaux
 - Révision complète de la fonction projets et services
 - Implantation de tablettes *Ipad* pour les agents responsables des relevés de terrain
 - Centralisation de tâches cléricales : gestion des vacances, formation, gestes administratifs
 - Présence accrue du personnel de gestion sur le terrain – prise en charge des clients

13 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

QUALITÉ DU SERVICE - UNE PRÉOCCUPATION CONSTANTE

ALIMENTER
L'AVENIR

INDICATEURS

		2009	2010	2011	Oct. 2012
<u>Satisfaction</u>					
- Résidentiel	(indice sur 10)	7,52	7,60	7,57	7,55
- Grands comptes et affaires		7,43	7,60	7,49	7,53
Continuité (IC normalisé)	(minutes)	125	120	133	99 / 120*
<u>Délai moyen de réponse téléphonique</u>					
- Résidentiel	(secondes)	193	138	174	212
- Commercial		142	124	160	194

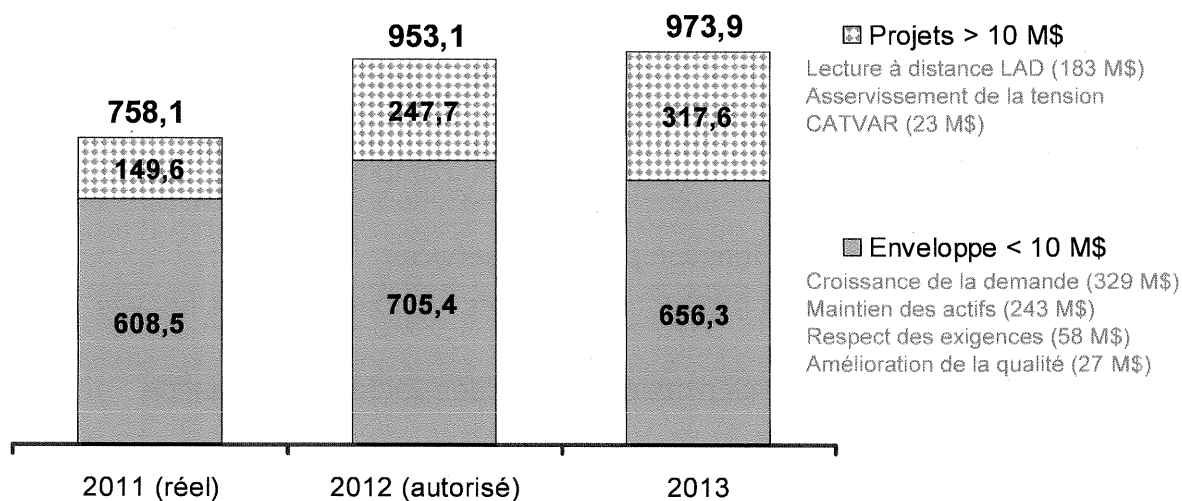
* Résultat au 31 octobre 2012 / Prévision fin d'année

- Satisfaction des clients relativement stable
- Efforts d'amélioration de la continuité du service qui portent fruit en 2012
- Vigie constante au niveau de l'accueil des demandes des clients

14 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

INVESTISSEMENTS – UNE PERSPECTIVE DE PÉRENNITÉ ET PERFORMANCE

ALIMENTER
L'AVENIR



Impacts des mesures de gestion

- Mesure de la performance / productivité
- Gestion serrée du temps supplémentaire

→ Diminution du coût unitaire des infrastructures

EN BREF

ALIMENTER
L'AVENIR

DES DÉFIS IMPORTANTS À RELEVER EN 2013

- Pour assurer un service de qualité et poursuivre l'amélioration de l'efficacité du Distributeur, et ce, au bénéfice
 - des clients
 - de l'ensemble de la population québécoise