

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

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

**DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR
L'ANNÉE TARIFAIRE 2014-2015**

R-3854-2013

EFFICIENCE ET PERFORMANCE

1. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0013, HQD1-D5, P. 5-9.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) une actualisation de son plan intégré de l'amélioration de l'efficacité.

Le Distributeur indique que :

« La stratégie adoptée par le Distributeur pour le dimensionnement de l'organisation, la refonte des processus et la modernisation de l'organisation permettent l'intégration de gains d'efficacité de l'ordre de 80 M\$ en 2013. Ces initiatives répondent également aux attentes du gouvernement du Québec exprimées dans son budget du 20 novembre 2012. Le fruit de ces efforts d'efficacité importants sera récurrent dans la mesure où le Distributeur mettra en place une infrastructure technologique supportant l'organisation. Au cours des prochaines années, le Distributeur entend donc poursuivre ses efforts dans cette voie, conscient toutefois que les améliorations résiduelles à ses façons de faire donneront lieu à des gains de moindre importance.

Ainsi, pour 2014 et comme par le passé, le Distributeur a fixé sa cible d'efficacité découlant d'actions de gestion courante à 1 % de ses charges d'exploitation relatives à ses activités de base. Ces gains récurrents équivalent pour l'année témoin 2014 à une réduction des charges d'exploitation de 9,8 M\$ ».

Demande :

- 1.1 Dans le cadre de cette mise à jour, le Distributeur a-t-il chiffré les objectifs d'efficacité à atteindre ? Si oui, veuillez fournir le détail.

Réponse :

Les gains d'efficacité seront de l'ordre de 80 M\$ au total. Le Distributeur n'a cependant pas chiffré les objectifs d'efficacité à atteindre spécifiquement pour chacune des actions mises en œuvre.

- 1.2 Dans le cadre de cette mise à jour, le Distributeur a-t-il considéré augmenter sa cible d'efficacité par rapport aux charges d'exploitation relatives à ses activités de base ? Veuillez justifier.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-15, document 2.

- 1.3 Veuillez indiquer si le Distributeur estime avoir satisfait les attentes du gouvernement du Québec exprimées dans le budget de novembre 2012 concernant les gains d'efficacité. Veuillez justifier.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 4.3 et 5.1 de la demande de complément de preuve de la Régie à la pièce HQD-1, document 4.2 (B-0076).

- 1.4 En ce qui concerne ces attentes, veuillez indiquer si des efforts d'efficacité supplémentaires doivent être poursuivis pour l'année témoin 2014. Si oui, veuillez préciser la nature de ces efforts et le niveau des charges qui y sont associées.

Réponse :

Les attentes du gouvernement connues à ce jour relativement à la réduction des effectifs prennent fin au 31 décembre 2013.

COÛT DE DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

- 2. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0023, HQD7-D1, P. 12-13 ET ANNEXE D.**

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) des éléments de sa stratégie pour la clientèle à faible revenu ainsi que le suivi des pistes de solution du groupe de travail « *Ménages à faible revenu – HQD et Groupes du milieu* » retenues par le Distributeur.

Le Distributeur indique :

« En 2012, ces efforts ont mené à la conclusion de 57 567 ententes de paiement adaptées à la capacité de payer des clients visés. Parmi ces ententes, 14 785 ententes personnalisées ont offert aux clients qui respectent les termes de l'entente, un soutien au paiement de leur dette et, dans certains cas, au paiement de leur consommation courante. Le Distributeur souligne que le nombre d'ententes personnalisées en 2012 est en hausse de 49 % comparé à 2011.

Un montant de 11,6 M\$ a été reconnu par la Régie pour 2013. La hausse du nombre de radiations liées aux ententes personnalisées amène le Distributeur à présenter un montant de 15,7 M\$ pour l'année de base 2013 et de 17,8 M\$ pour l'année témoin 2014 ».

Demande :

- 2.1 Parmi les 57 567 ententes de paiement, veuillez préciser le nombre d'ententes ayant été respectées par les clients visés ainsi que le nombre d'ententes menées à terme.

Réponse :

Le Distributeur rappelle que la plupart de ces ententes ont un terme allant jusqu'à 48 mois. Plusieurs de ces ententes n'ont pas encore atteint le terme. Aussi, le nombre d'ententes respectées sur les 57 567 ententes ne peut être pour l'instant établi.

- 2.2 De la même manière, parmi les 14 785 ententes personnalisées, veuillez préciser le nombre d'ententes ayant été respectées par les clients visés ainsi que le nombre d'ententes menées à terme.

Réponse :

Pour la raison invoquée en réponse à la question 2.1, un bon nombre des ententes personnalisées de 2012 n'ont pas atteint leur terme. Par conséquent, le nombre d'ententes respectées sur le total des ententes conclues ne peut être déterminé. Parmi celles ayant atteint leur terme, 42 % d'entre elles ont été respectées et 62 % des sommes attendues ont été recouvrées.

- 2.3 Veuillez indiquer si des facteurs autres que l'augmentation du nombre de radiations sont responsables de la croissance des charges de l'année témoin de 6,2 M\$ par rapport au montant autorisé en 2013.

Réponse :

L'augmentation de 6,2 M\$ résulte principalement d'une hausse de 5,6 M\$ du soutien financier, laquelle est attribuable à la hausse de volume.

2.4 Veuillez indiquer le niveau des charges relatives aux radiations contenu à l'intérieur du 15,7 M\$ de l'année de base et du 17,8 M\$ de l'année témoin.

Réponse :

Les charges relatives aux radiations sont présentées, pour chacune des années, à la rubrique mauvaises créances de la Stratégie pour la clientèle à faible revenu détaillée à l'annexe B de la pièce HQD-7, document 1 (B-0023). Elles correspondent également au soutien financier présenté au tableau R-14.1 en réponse à la question 14.1 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

- 3. RÉFÉRENCE :**
- i) PIÈCE B-0026, HQD7-D4, P. 6.**
 - ii) Pièce B-0018, HQD4-D1, p. 6.**

Préambule :

Les charges de services partagés du Distributeur sont présentées à la référence i). À la rubrique « *Unités corporatives – Finances* », les charges associées pour l'année témoin 2014 se chiffrent à 26,4 M\$, en hausse de 4,6 M\$ par rapport à l'année de base 2013 et de 4,5 M\$ par rapport au montant autorisé dans la décision D-2013-037. Ces augmentations sont respectivement de 20.5 % et 21.1%. Par ailleurs, les charges associées à la rubrique « *Groupe technologie – Technologies de l'information - Service de développement* » à la référence i), se chiffrent à 27,9 M\$ pour l'année témoin 2014, en hausse de 6,3 M\$ par rapport aux charges l'année de base 2013. Les charges de l'année de base 2013 se chiffrent à de 21.4 M\$, en baisse de 5,9 M\$ par rapport au montant autorisé dans la décision D-2013-037.

Demande :

- 3.1 Veuillez justifier la croissance pour l'année témoin 2014 des charges associées à la rubrique « *Unités corporatives – Finances* » par rapport à l'année de base 2013 et au montant autorisé dans la décision D-2013-37.

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.2 de la FCEI à la pièce HQD-15, document 6.

- 3.2 Veuillez justifier la croissance pour l'année témoin 2014 des charges associées à la rubrique « *Groupe technologie – Technologies de l'information - Service de développement* » par rapport à l'année de base 2013.

Réponse :

Voir la réponse à la question 24.1 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

- 3.3 Veuillez justifier la diminution des charges de 5,9 M\$ associées à la rubrique « *Groupe technologie – Technologies de l'information - Service de développement* » par rapport au montant autorisé dans la décision D-2013-037.

Réponse :

Voir la réponse à la question 24.1 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

- 4. RÉFÉRENCE :**
- I) PIÈCE B-0025, HQD7-D3, P. 3-4.**
 - II) PIÈCE B-0013, HQD1-D5, P. 5-9.**

Préambule

Les autres charges directes et la récupération de coûts sont présentées à la référence i).

Les charges associées à la rubrique « *Services externes – Services professionnels et autres* » se chiffrent à 99,2 M\$ pour l'année de base 2013 ce qui représente une diminution de 20 M\$ par rapport au montant autorisé dans la décision D-2013-037. Le Distributeur précise que la « *baisse est essentiellement attribuable aux efforts d'efficience déployés par le Distributeur pour contrer la croissance anticipée lors du dossier 2013* ». À la même rubrique, les charges pour l'année témoin 2014 sont établies à 99.7 M\$.

Demande :

- 4.1 Veuillez préciser de quelle manière les efforts d'efficience concernant les « *Services professionnels et autres* » ont été atteints.

Réponse :

Les efforts d'efficience concernant les « Services professionnels et autres » font partie du plan intégré de l'amélioration de l'efficience présenté à la pièce HQD-1, document 5 (B-0013).

- 4.2 Veuillez préciser à quoi réfère le Distributeur lorsqu'il mentionne que les efforts d'efficience ont été déployés « *pour contrer la croissance anticipée lors du dossier 2013* ».

Réponse :

La croissance anticipée lors du dossier 2013 a été expliquée à la pièce HQD-7, document 4 (B-0027), page 3, du dossier R-3814-2012.

- 4.3 Veuillez indiquer si les efforts d'efficience associés à la rubrique « *Services professionnels et autres* » seront poursuivis pour l'année témoin 2014. Si oui, veuillez préciser comment.

Réponse :

Les efforts d'efficience déployés par le Distributeur totalisant 80 M\$ en 2013 sont récurrents et sont pris en compte dans l'établissement de l'enveloppe des charges d'exploitation 2014.

- 4.4 Veuillez préciser si la mise à jour du plan intégré à la référence ii) aura un impact sur l'utilisations de services externes par le Distributeur. Si oui, veuillez préciser comment. Si non, veuillez justifier.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.1.

MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

- 5. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0046, HQD12-D2, P. 14-18.**

Préambule

Le Distributeur propose à la référence i) une modification à l'article 18.1 des Conditions de service d'électricité.

La demande vise à « spécifier que les droits d'accès s'appliquent tant à une propriété qui requiert une alimentation électrique qu'à celles déjà desservies, et ce, lorsque le Distributeur juge que des travaux sont nécessaires ».

Le Distributeur mentionne que :

« À diverses reprises, le Distributeur a souligné à la Régie, dans le cadre de dossiers de plaintes portées à son examen, que l'article 18.1 des CDSÉ devrait s'appliquer même lorsque le Distributeur est l'initiateur des travaux. La position du Distributeur est fondée sur le fait que le statut de « requérant », au sens des CDSÉ, est maintenu tant que la propriété du client continue d'être desservie par le réseau d'électricité. Toutefois, cette interprétation n'a pas prévalu jusqu'à présent, obligeant le Distributeur à annuler des projets, à verser des compensations financières ou encore à choisir d'autres solutions plus coûteuses. »

Demande :

- 5.1 Veuillez préciser à quelle(s) interprétation(s) le Distributeur fait référence lorsqu'il indique que « cette interprétation n'a pas prévalu jusqu'à présent ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.1 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

- 5.2 Veuillez indiquer si le Distributeur fait référence à des décisions de la Régie de l'énergie ou d'autres tribunaux. Si oui, veuillez nous indiquer lesquelles.

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.1 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

- 5.3 Veuillez présenter des exemples de projets pour lesquels le Distributeur a été contraint à « annuler des projets, à verser des compensations financières ou encore à choisir d'autres solutions plus coûteuses ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.3 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

- 5.4 Veuillez présenter le nombre de projets annulés pour les cinq dernières années.

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

5.5 Veuillez présenter des exemples de ces « solutions plus coûteuses ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

5.6 Veuillez présenter les charges associées aux compensations financières ainsi qu'aux solutions plus coûteuses dont il est fait référence, et ce pour les cinq dernières années.

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

6. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0046, HQD12-D2, P. 14-18.

Préambule

Le Distributeur mentionne qu'il « *souhaite bénéficier des mêmes droits d'accès, quelle que soit l'origine de la demande, et ce, pour tous les travaux qu'il juge pertinents pour la sécurité, la pérennité et la bonne gestion de son réseau de distribution. Ces droits couvriraient tant les propriétés déjà alimentées que celles requérant une nouvelle alimentation électrique. L'obligation de devoir convenir avec le client de l'emplacement des équipements serait maintenue dans la très grande majorité des cas* ».

Demande :

6.1 Veuillez préciser la nature des travaux nécessaires à « *la bonne gestion de son réseau de distribution* ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.3 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

6.2 Veuillez indiquer pourquoi et comment le consentement « *serait maintenue dans la très grande majorité des cas* ».

Réponse :

Le distributeur souhaite maintenir dans tous les cas la nécessité de consentement relativement à l'installation initiale de ses équipements sur une propriété qui n'est pas desservie. Par ailleurs, lorsque des

travaux doivent être effectués sur des équipements se trouvant sur la propriété d'un client, le Distributeur parvient à une entente avec celui-ci dans la très grande majorité des cas. Ceux où il n'obtient pas son aval constituent l'exception.

- 6.3 Veuillez fournir des exemples de cas où le consentement serait maintenu ainsi que des exemples de cas où le consentement ne serait plus nécessaire.

Réponse :

Comme mentionné en réponse à la question précédente, le Distributeur souhaite maintenir la nécessité du consentement du requérant lors du raccordement initial de l'installation électrique. Cependant, le consentement ne serait plus nécessaire, par exemple, dans les cas suivants :

- remplacement d'un poteau existant ;
- ajout d'un transformateur ;
- ajout de conducteurs ;
- ajout de sectionneurs.

Voir également la réponse à la question 48.3 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

7. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0046, HQD12-D2, P. 14-18.

Préambule

Le Distributeur propose l'insertion d'un nouveau paragraphe :

18.1 [...]

« Hydro-Québec doit également pouvoir installer les mêmes équipements après la mise sous tension initiale de l'installation électrique, à des endroits faciles d'accès, sécuritaires et convenus avec le client ou le propriétaire de l'installation électrique, selon le cas. Toutefois, aucune entente n'est requise pour l'ajout ou le remplacement d'équipements sur le réseau existant qui sont nécessaires pour l'exploitation ou la sécurité du réseau d'Hydro-Québec de même que pour le mesurage de l'électricité ou pour l'alimentation d'une installation électrique si l'impact de l'ajout ou du remplacement est raisonnable dans les circonstances. ».

Demande :

- 7.1 Veuillez préciser quels sont les équipements nécessaires à « l'exploitation ou la sécurité du réseau d'Hydro-Québec ».

Réponse :

De façon non exhaustive, voici des exemples d'équipements nécessaires pour l'exploitation ou la sécurité du réseau de distribution :

- appareillage de mesurage ;
- appareils de sectionnement ;
- appareils de protection (par exemple, sectionneur) ;
- appareils de transformation ;
- indicateurs de défaut ;
- batteries de condensateurs ;
- transformateurs de tension télésurveillés.

7.2 Veuillez préciser quels sont les équipements qui ne seraient pas nécessaires pour « l'exploitation ou la sécurité du réseau d'Hydro-Québec ».

Réponse :

Lorsque le réseau de distribution est existant et adéquatement aménagé pour répondre aux besoins, l'ajout d'équipement n'est pas requis.

7.3 Veuillez indiquer si les équipements de « mesurage d'électricité » font partie des équipements nécessaires à l'exploitation du réseau.

Réponse :

Oui.

7.4 Veuillez indiquer si les équipements nécessaires à « l'alimentation d'une installation électrique » font partie des équipements nécessaires à l'exploitation du réseau.

Réponse :

Oui, en ce qui concerne ceux appartenant au Distributeur.

7.5 Veuillez fournir des exemples d'« ajout » ou de « remplacement d'équipements » qui seraient considérées comme « raisonnable dans les circonstances ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.5 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

- 7.6 Veuillez indiquer qui déterminera le caractère raisonnable de l'impact de l'ajout ou du remplacement des équipements. De plus, veuillez indiquer si le Distributeur a déterminé des critères permettant d'évaluer le caractère raisonnable.

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.5 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

- 7.7 En cas de désaccord, le client aura-t-il la possibilité de contester cette détermination ? Si oui, veuillez préciser comment ? Dans l'affirmative, veuillez également préciser si les clients seront informés de la possibilité de telles contestations.

Réponse :

Oui. Tout client insatisfait des services fournis par le Distributeur peut communiquer avec le service à la clientèle afin de tenter de résoudre le différent. Si le client demeure toujours insatisfait du traitement de sa demande, il peut formuler une plainte au service des plaintes. Le Distributeur, après un réexamen complet du dossier, fournira une réponse écrite au client. Enfin, si ce dernier est en désaccord avec la décision du Distributeur, il peut demander à la Régie d'examiner son cas. Celle-ci a le pouvoir d'examiner toute plainte d'un consommateur portant sur l'application des *Conditions de service d'électricité* ou des *Tarifs et conditions du Distributeur*.

STRATÉGIE TARIFAIRE

8. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0049, HQD13-D2, P. 5-11.

Préambule

La stratégie tarifaire pour l'année témoin 2014 est présentée à la référence i). Le Distributeur mentionne que pour « *réfléter les modifications à la LRÉ concernant le coût de fourniture de l'électricité patrimoniale, le Distributeur introduit le tarif LG* » et que cette « *indexation est assumée par l'ensemble des clients à l'exception de ceux au tarif L, dorénavant réservé à l'abonnement de grande puissance lié principalement à une activité industrielle, et aux contrats spéciaux* ».

Demande :

- 8.1 Veuillez indiquer si l'indexation du coût moyen de fourniture de l'électricité patrimoniale combinée à l'introduction de cette exception ont un impact sur les indices d'interfinancement présentés au tableau 1 de la référence i).

Réponse :

Les modifications à la LRÉ concernant le coût de fourniture de l'électricité patrimoniale se reflètent à la fois dans la répartition du coût de service (dénominateur) et dans la stratégie tarifaire (numérateur), limitant les impacts sur les indices d'interfinancement.

- 8.2 Veuillez indiquer si les modifications à la LRÉ auront un impact à moyen et/ou long terme sur les indices d'interfinancement.

Réponse :

Voir la réponse à la question 8.1.