

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N°4  
DE UC**



## **GAINS D'EFFICIENCE**

### **Référence(s)**

B-0010, HQD-1 doc 3, page 7, Tableau 1.

### **Préambule(s)**

Le Tableau 1 présente l'impact des changements organisationnels effectués au cours de l'année 2013 sur les données reconnues pour 2013 (D-2013-037).

Dans le bas du Tableau 1, sous la rubrique ETC (Équivalent temps complet), on indique des réductions de coûts de (22 M\$) et (20 M\$), respectivement à titre de ressources humaines et de propriété immobilière.

### **Question(s)**

- 1 Veuillez concilier ces impacts sur les données reconnues de l'année 2013 avec la valeur des gains d'efficacité liés notamment à la réduction des effectifs (ETC) et de la masse salariale tel que mentionné aux pièces HQD-1 doc 5 (B-0013) et HQD-7 doc 2 (B-0024).

### **Réponse :**

**Le Distributeur tient à préciser que les données de (22) et de (20) indiquées au bas du Tableau 1 de la référence sont des diminutions d'ETC et non des diminutions de M\$. La diminution de 42 ETC est reflétée au tableau 2 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024).**

**Le Distributeur rappelle que tous ces transferts n'ont globalement aucun impact sur ses revenus requis puisqu'une diminution de la masse salariale et des autres coûts afférents est compensée par une augmentation équivalente des charges de services partagés facturées. Par conséquent, ces changements organisationnels ne sont pas traités à la pièce HQD-1, document 5 (B-0013).**

### **Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 5, lignes 9 à 13.

### **Préambule(s)**

« L'objectif que s'est donné le Distributeur en regard des deux grands axes d'analyse de la performance, que sont le contrôle des coûts et l'amélioration de la qualité du service, s'énonce ainsi : contenir sous l'inflation la croissance annuelle moyenne des indicateurs de coût, sur une période mobile de cinq ans, tout en conservant globalement le même niveau de qualité de service. »

**Question(s)**

**2.1** Veuillez préciser si la détermination de cet objectif a été effectuée à la discrétion du Distributeur.

**Réponse :**

**L'objectif du Distributeur en matière d'efficience date de quelques années déjà<sup>1</sup>. La Régie a d'ailleurs pris acte de cet objectif dans sa décision D-2006-34<sup>2</sup>. De façon plus précise, cet objectif repose sur la volonté du Distributeur de limiter l'évolution de ses dépenses sous l'inflation, sur une période mobile de cinq ans, permettant ainsi de capter pleinement les bénéfices des actions d'amélioration qui peuvent s'échelonner sur plusieurs années. Le fait d'analyser l'évolution des indicateurs sur une période de cinq ans permet ainsi d'atténuer les dégradations ponctuelles d'un indicateur causées par des éléments plus conjoncturels pour ne considérer que la tendance.**

**2.1.1** Dans l'affirmative, veuillez décrire sommairement le processus ayant mené à la définition de cet objectif.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 2.1.**

**2.1.2** Dans la négative, veuillez également indiquer comment cet objectif a été établi et identifier, le cas échéant, les institutions (gouvernementales, réglementaires) qui y auraient participé.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 2.1.**

**2.2** Veuillez démontrer le rapport existant entre l'inflation annuelle et l'évolution annuelle moyenne des indicateurs de coût de HQD.

---

<sup>1</sup> Voir le dossier R-3579-2005, pièce HQD-3, document 1, page 32.

<sup>2</sup> Voir la page 28.

**Réponse :**

Il est de pratique courante de recourir à l'évolution de l'indice des prix à la consommation comme baromètre pour analyser l'évolution de l'ensemble des coûts d'une entreprise. Le Distributeur n'est pas différent à cet égard bien que plusieurs de ces éléments de coûts peuvent connaître des variations qui s'éloignent du taux d'inflation, tels que la masse salariale (salaires, échelons et coûts de retraite), prix des matériaux et coûts des services professionnels.

Le tableau 2 de la pièce HQD-1, document 5 (B-0013), page 5, présente l'évolution annuelle moyenne des 8 indicateurs privilégiés par le Distributeur. Ces indicateurs affichent une croissance annuelle moyenne inférieure à l'inflation sur la période 2010-2014, ce qui témoigne de la bonne performance du Distributeur à ce chapitre, et ce, en regard de l'évolution de l'ensemble des prix à la consommation.

- 2.3** Veuillez notamment expliquer pourquoi un distributeur monopolistique opérant un réseau intégré et mature ne serait pas en mesure de réaliser de économies d'échelle dans la prestation de ses services qui se traduiraient par un plafonnement, voire une diminution de ses coûts unitaires.

**Réponse :**

Pour que des économies d'échelle se matérialisent dans un réseau intégré, la croissance des besoins doit être comblée par des investissements de moindre envergure (prolongement de ligne ou transfert de charges entre lignes et postes existants) que ceux requis pour mettre l'infrastructure de base en place.

Cependant, l'obligation de desservir sur un territoire étendu fait en sorte que, dans certaines régions, les investissements ne se traduisent pas par des économies d'échelle quant à l'utilisation du réseau, ou encore, le Distributeur doit procéder à la mise en place de nouvelles infrastructures de base (voir, par exemple, les dossiers conjoints du Transporteur et du Distributeur relatifs à des projets de postes déposés à la Régie pour autorisation).

En conséquence, les économies d'échelle du Distributeur se matérialisent sur certaines périodes en fonction des besoins. Ainsi, sur la période 2010 à 2014, les indicateurs 1, 3, 7 et 8 présentés au tableau 2 de la pièce HQD-1, document 5 (B-0013) connaissent une décroissance témoignant des économies d'échelle réalisées sur la période d'analyse retenue par la Régie.

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 5, lignes 17 à 23.

**Préambule(s)**

« Pour concrétiser les gains d'efficience, le Distributeur saisit les opportunités que lui offrent les départs à la retraite prévus en 2013 et 2014. De plus, il mise sur une utilisation optimale des employés temporaires, ce qui permet un meilleur dimensionnement de l'organisation quant aux ressources nécessaires pour satisfaire les besoins d'affaires. Cette stratégie oblige le Distributeur à revoir ses différents processus dans le cours de ses activités. Elle permet également d'accélérer de façon notable la réalisation de gains (...) »

**Question(s)**

- 3.1** Pour l'année de base 2013 et pour l'année témoin 2014, veuillez indiquer dans quelles proportions les gains d'efficience réalisés et prévus sont répartis entre:
- une diminution de la masse salariale associée à des départs à la retraite anticipés;
  - une diminution de la masse salariale associée à un plus grand recours à des employés temporaires et/ou à des contractuels externes;
  - une diminution additionnelle des charges d'exploitation liée à l'amélioration de processus

**Réponse :**

**Le Distributeur n'a pas chiffré les objectifs d'efficience à atteindre selon le découpage mentionné à la question.**

- 3.2** Veuillez définir la notion de "satisfaction des besoins d'affaires" et, notamment, expliquer en quoi elle se distingue de la satisfaction des obligations relatives à la prestation de services d'un distributeur réglementé.

**Réponse :**

**La notion de « satisfaction des besoins d'affaires » réfère à la « satisfaction des obligations relatives à la prestation de services » en référant aux ajustements à effectuer et aux décisions à prendre en fonction de l'évolution du contexte d'affaires.**

- 3.3** Veuillez démontrer en quoi cette stratégie "permet d'accélérer la réalisation de gains d'efficience".

**Réponse :**

Les nombreux départs à la retraite représentent une opportunité dans la mesure où le Distributeur peut ne pas combler les postes rendus vacants. Toutefois, cette approche exige d'apporter rapidement des ajustements aux processus et façons de faire de manière à préserver le service rendu. Pour y arriver, le Distributeur peut devoir recourir à des employés temporaires. Ce contexte a permis au Distributeur de réaliser des gains d'efficacité plus rapidement qu'il aurait été possible de le faire dans un contexte plus stable au plan de sa main d'œuvre.

- 3.4** Veuillez démontrer en quoi cette stratégie permet le maintien ou l'amélioration des services rendus aux clients.

**Réponse :**

Le tableau 3 de la pièce HQD-1, document 5 (B-0013) présente les principaux indicateurs de qualité de service du Distributeur. Ceux-ci font l'objet d'un suivi serré et continu. À ces indicateurs s'ajoutent d'autres indicateurs internes liés aux opérations qui permettent de mesurer la performance sur divers éléments du service rendu.

Lors d'ajustements apportés aux processus ou aux façons de faire, le Distributeur évalue les impacts possibles sur la qualité de service et s'assure de mettre en place les moyens nécessaires afin de minimiser les risques. Les résultats présentés par le Distributeur au tableau 3 font foi d'un maintien, voire d'une amélioration de la qualité de service au fil des ans.

- 3.4.1** Veuillez notamment définir la notion de "clients" et, si elle s'applique à d'autres "clients" que les utilisateurs du service de distribution d'électricité, identifier ces autres "clients" le cas échéant.

**Réponse :**

La notion de client réfère aux utilisateurs du service d'électricité.

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 6, lignes 3 à 7.

**Préambule(s)**

« Ainsi, dans le contexte où les gestes opérationnels accomplis sont nombreux et de nature répétitive, autant pour les activités liées au service à la clientèle que pour celles liées au réseau de distribution, la performance des processus devient primordiale. La réduction du nombre d'effectifs dans les activités ciblées et à fort volume, plus particulièrement dans les fonction de soutien et d'administration (...) »

**Question(s)**

- 4.1 Veuillez démontrer la relation entre les objectifs d'amélioration de la performance des processus, la réduction des effectifs dans les activités "ciblées et à fort volume", en particulier "dans les fonction (sic) de soutien et d'administration" et les réductions d'effectifs réalisées et prévues par le distributeur telles que présentées et décrites au Tableau 2 et aux pages 7 et suivantes de la pièce HQD-7 doc 2 (B-0024).

**Réponse :**

**Les principaux groupes d'emplois considérés comme faisant partie des fonctions de soutien et d'administration sont Bureau, Professionnels et Spécialistes. Pour ces trois groupes d'emplois, les nombres d'ETC présentés au tableau 2 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024) sont en baisse en 2014 de 480 par rapport à 2012, ce qui représente plus de 93 % de la réduction totale.**

**La relation entre les objectifs d'amélioration de la performance des processus, la réduction des effectifs dans les activités ciblées et à fort volume, en particulier dans les fonctions de soutien et d'administration, et les réductions d'effectifs réalisées et prévues est donc très élevée.**



**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 8, lignes 11 à 13.

**Préambule(s)**

« 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'efficience de l'ordre de 80 M\$ en 2013. »

**Question(s)**

5.1 Veuillez ventiler ce montant de 80 M\$ entre les différents facteurs y ayant contribué.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.1 d'OC à la pièce HQD-15, document 8.**

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 10, Tableau 2.

**Préambule(s)**

Le Tableau 2 présente, pour les années 2005 (historique) à 2014 (témoin), les résultats obtenus par HQD en vertu des indicateurs d'efficience utilisés.

**Question(s)**

6.1 Veuillez expliquer la croissance de 2% entre le coût total de D et SALC pour l'année de base 2013 et celui prévu pour l'année témoin 2014.

**Réponse :**

**Le Distributeur constate que la croissance 2013-2014 du Coût total Distribution et SALC (¢) par kWh normalisé (indicateur 2) devrait plutôt se lire 2,3 %. En conséquence, il dépose une version révisée de certaines pages de la pièce HQD-1, document 5 (B-0013) et réfère l'intervenant à la page 10 révisée, à partir de la ligne 11 pour les explications de cette croissance.**

En outre, le Distributeur précise qu'il établit ses indicateurs pour l'année 2013 en fonction des montants de la décision D-2013-037 et non avec ceux de l'année de base.

6.2 Veuillez indiquer les écarts entre les ventes publiées et normalisées pour les années 2005 et 2010.

Réponse :

Le tableau R-6.2 présente les écarts entre les ventes publiées et les ventes normalisées pour les années 2005 et 2010.

**TABLEAU R-6.2**  
**VENTES PUBLIÉES ET NORMALISÉES (EN GWh)**

Description	Années historiques	
	2005	2010
Ventes publiées	169 176	166 940
Ventes normalisées	169 763	170 637
Écart	(587)	(3 697)

6.3 Veuillez identifier les causes de la croissance des IEN par abonnement pour l'ensemble de la période 2005-2014 et, spécifiquement, pour l'année témoin 2014 par rapport à l'année de base 2013.

Réponse :

L'indicateur des immobilisations en exploitation nettes par abonnement (indicateur 4) présente une croissance annuelle de 1,5 % entre 2013 et 2014 et une croissance annuelle moyenne de 0,8 % sur la période 2005-2014, ce qui est nettement sous l'inflation moyenne associée aux mêmes périodes. Ces croissances s'expliquent notamment par le projet LAD pour lequel des investissements importants ont été effectués en 2013 et 2014. Des projets de maintenance et d'intégration du réseau de distribution aux postes satellites expliquent également ces augmentations.

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 10, lignes 11 à 16.

**Préambule(s)**

« Les coûts totaux par abonnement et par kWh normalisé (indicateurs 1 et 2) affichent respectivement une croissance nulle et de 2,0 % entre 2013 et 2014. Ces résultats s'expliquent notamment par la croissance du coût de retraite et de la charge d'amortissement, atténuée par les efforts du Distributeur qui ont permis d'intégrer des gains d'efficacité de 103 M\$ dans les charges d'exploitation en 2014. »

**Question(s)**

7.1 Veuillez indiquer la valeur nette de la croissance du coût de retraite et de la charge d'amortissement entre l'année de base 2013 et l'année témoin 2014.

**Réponse :**

**Le tableau R-7.1 présente le coût de retraite (incluant la disposition du compte d'écart) et la charge d'amortissement et déclassement pour l'année de base 2013 et pour l'année témoin 2014.**

**TABLEAU R-7.1  
COÛT DE RETRAITE ET CHARGE D'AMORTISSEMENT ET DÉCLASSEMENT (M\$)**

Description	D-2013-037 (1)	Année de base 2013 (2)	Année témoin 2014 (3)	Écart (3) - (1)	Écart (3) - (2)
Coût de retraite <sup>1</sup>	107,4	107,4	154,8	47,4	47,4
Amortissement et déclassement <sup>2</sup>	579,5	586,7	638,8	59,3	52,1

<sup>1</sup> Voir HQD-7, document 1, tableau 4 (B-0023).

<sup>2</sup> Voir HQD-7, document 6, tableau 1 (B-0028). Les montants excluent l'amortissement du compte de nivellement pour aléas climatiques, du tarif de maintien de la charge, du plan global en efficacité énergétique et des programmes et activités du BEÉ.

**Le Distributeur précise qu'il établit ses indicateurs pour l'année 2013 en fonction des montants de la décision D-2013-037 et non avec ceux de l'année de base.**

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 11, lignes 9 à 12.

**Préambule(s)**

« (...) l'indicateur des immobilisations en exploitation nettes (« IEN ») présente une croissance de 1,5 % entre 2013 et 2014 et de 0,6 % en moyenne annuellement sur la période 2010-2014, ce qui est nettement sous l'inflation, et ce, malgré des investissements importants dont ceux reliés au projet LAD et à plusieurs postes de distribution. »

**Question(s)**

- 8.1** Veuillez expliquer pourquoi l'indicateur IEN par abonnement présente une croissance de 1,5 % entre 2013 et 2014, de 0,8 % en moyenne, annuellement, pour la période 2005-2014 et de 0,6 % en moyenne, annuellement, pour la période 2010-2014, alors que Hydro-Québec exploitait, pendant toute cette période, un réseau de distribution intégré et arrivé à maturité et bénéficiait d'une croissance de 40 000 à 45 000 nouveaux abonnements par année, la majorité d'entre eux ne requérant par ailleurs pas d'extension de réseau.  
(nous soulignons)

**Réponse :**

**Le Distributeur tient à rappeler que d'importants projets qui ont fait l'objet d'autorisation spécifique par la Régie, ont été réalisés depuis 2005. Parmi ceux-ci, le Distributeur peut évoquer le projet SIC, mis en service en 2008, le projet d'automatisation du réseau, les projets de croissance et de pérennité et, plus récemment, les postes de transformation, les projets de conversion et le projet LAD. Ces projets structurants pour le Distributeur ont contribué à l'accroissement du IEN depuis 2005.**

**Contrairement à l'affirmation intégrée à la question, des investissements sont requis pour la prise en charge de nouveaux abonnements, soit, pour prolonger le réseau, pour réallouer des charges sur le réseau existant ou pour effectuer les branchements de ces clients.**

**Voir également la réponse à la question 6.3.**

- 8.2** Compte tenu notamment des caractéristiques du réseau de distribution mentionnées dans la question précédente, et considérant le fait que les projets

d'investissements majeurs sont généralement justifiés par la réduction des coûts unitaires qu'ils sont sensés procurer, veuillez démontrer que la performance d'Hydro-Québec ne s'est pas détériorée de manière continue en vertu de cet indicateur et ce, sur l'ensemble de la période 2005-2014.

**Réponse :**

**Le Distributeur réitère que l'indicateur IEN par abonnement porte sur les investissements à effectuer sur la base d'infrastructures pour offrir les services aux clients, pour les activités de distribution et de services à la clientèle. Son évolution est le reflet tant de la croissance des activités liées aux nouveaux clients et aux nouvelles technologies que des besoins pour assurer la pérennité des équipements en place.**

**Il est ainsi faux de prétendre que les projets majeurs sont justifiés par la réduction des coûts unitaires. Toutefois, pour les projets visant l'amélioration de l'efficacité, tel le projet LAD, les impacts favorables se reflètent dans les autres indicateurs d'efficacité qui traitent des charges d'exploitation nettes et du coût total. Les efforts d'efficacité des dernières années se traduisent par un maintien, voire même une réduction des indicateurs, tel que mentionné en réponse à la question 2.3.**

- 8.3** Dans l'éventualité où une partie des réductions de coûts unitaires résultant des projets d'investissement majeurs (tel que le projet LAD, par exemple) serait appelée à se concrétiser dans les prochaines années, veuillez indiquer quelle est l'évolution de l'indicateur IEN par abonnement attendue par HQD pour les années 2014 à 2018.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 8.2.**

**Par ailleurs, dans le cas précis de l'impact du projet LAD sur l'indicateur IEN par abonnement, il faut prévoir, toute chose étant égale par ailleurs, une augmentation de l'indicateur. Encore une fois, il ne s'agit pas nécessairement d'une baisse de performance, mais plutôt d'une amélioration technologique qui permettra de réduire le coût de relève de compteurs et fournir d'autres avantages au fil des années. Or, ces réductions de coût associées au projet LAD ne se refléteront pas dans l'indicateur IEN, mais dans les indicateurs des coûts totaux et des charges d'exploitation nettes.**

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 12, Tableau 3.

**Préambule(s)**

Le Tableau 3 présente les résultats des indicateurs de qualité de service du Distributeur pour la période couvrant les années 2008 à 2013 (Juin).

**Question(s)**

**9.1** Veuillez indiquer comment le taux de relève des compteurs est établi en précisant notamment la base d'échantillonnage utilisée et la (les) cible(s) de fréquence de relève.

**Réponse :**

**La définition et la méthode de calcul de l'indicateur sont présentées à l'annexe D de la pièce HQD-1, document 5 (B-0013), page 34.**

**Le Distributeur souligne que les modalités de relève sont les mêmes pour les clients facturés bimestriellement que pour les clients ayant opté pour le mode de versements égaux (MVE).**

**9.2** Veuillez également indiquer comment la fréquence de relève des clients en MVE est intégrée dans ce calcul et, le cas échéant, préciser quelle est la cible de fréquence de relève dans leur cas, et si elle est différente.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 9.1.**

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 20, Annexe A, Tableau A-2.

**Préambule(s)**

Le Tableau A-2 présente les résultats des indicateurs de qualité de service à la clientèle du Distributeur comparés à la moyenne de l'industrie pour les années 2007, 2009 et 2011.

**Question(s)**

**10** Veuillez réconcilier l'augmentation du % de factures estimées entre 2009 et 2011, telle qu'indiquée au Tableau A-2, avec l'évolution des taux de relève des compteurs présentée au Tableau 3 de la page 12.

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 20.4 de la FCEI à la pièce HQD-15, document 6.

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 20, Annexe A, lignes 3 à 6.

**Préambule(s)**

« La réponse téléphonique, plus particulièrement le délai moyen de réponse (« DMR »), a grandement été affectée par l'implantation du système SIC de 2005 à 2008. Bien que sa performance soit en redressement depuis, le Distributeur présente depuis 2007 une performance en dessous de la moyenne des participants. »

**Question(s)**

- 11 Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles le DMR de HQD qui était de 60 % plus élevé que la moyenne des distributeurs de référence en 2005 s'est détérioré depuis l'implantation du système SIC au point d'être, depuis 2009, 3 fois plus élevé (300 %) que la moyenne des autres distributeurs .

**Réponse :**

**Il est normal qu'une entreprise qui implante un nouveau système informatique supportant ses services à la clientèle subisse un contrecoup l'année suivante dans la performance de ses opérations notamment au plan du DMR et du taux d'abandon. En effet, tant que le nouveau système et les nouveaux processus qui en découlent ne sont pas tout à fait au point, certaines difficultés peuvent se manifester dans les services.**

**Par ailleurs, le Distributeur ne vise pas à atteindre un DMR équivalent à celui de la moyenne des entreprises balisées. Au cours des dernières années, le Distributeur a investi dans le développement des libres services (RVI et Web) qui permettent aux clients d'effectuer de plus en plus de transactions sans l'aide d'un représentant en ligne. L'accessibilité aux services du Distributeur s'est ainsi améliorée.**

**Pour les appels faits aux représentants, le Distributeur favorise davantage un règlement en un seul contact que la réduction du DMR. Ainsi, de 2009 à 2012, la satisfaction globale à l'égard des contacts est passée de 7,9 à 8,3 sur 10. Le Distributeur considère qu'investir dans la diminution du DMR (et du taux d'abandon) pour le ramener au niveau**

de la moyenne des entreprises de comparaison ne serait pas judicieux en regard de l'amélioration potentielle que cela pourrait avoir sur la satisfaction globale à l'égard des contacts.

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 20, Annexe A, lignes 12 à 14.

**Préambule(s)**

« Le taux d'abandon est nettement à la baisse depuis 2009 passant de 15 % à 10 %. Il demeure cependant plus élevé que la moyenne de l'industrie qui se situe à 6 % en 2011. »

**Question(s)**

**12.1** Veuillez expliquer pourquoi le taux d'abandon téléphonique de HQD est de 60 % à 80 % plus élevé que la moyenne de l'industrie.

**Réponse :**

**Le taux d'abandon est la conséquence d'un délai moyen de réponse plus élevé.**

**Voir la réponse à la question 11.**

**12.2** Veuillez expliquer pourquoi le taux d'abandon téléphonique de HQD s'est d'abord détérioré significativement après l'implantation du système SIC, atteignant un sommet de 15 % en 2009 (soit 87,5 % plus élevé que la moyenne de l'industrie) et est demeuré en 2011, avec son taux de 10 %, 67 % plus élevé que la moyenne de l'industrie.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 11.**

**12.3** Veuillez justifier de si piètres résultats malgré les investissements majeurs qui furent requis pour l'implantation du système SIC.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 11.**



**12.4** Veuillez identifier les mesures correctrices que HQD prévoit déployer pour remédier cette situation et indiquer dans quels délais HQD prévoit atteindre un niveau de performance comparable à la moyenne de l'industrie.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 11.**

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 21, Annexe A, lignes 1 à 3.

**Préambule(s)**

« Quant à l'estimation des factures, le Distributeur présentait un taux relativement constant depuis 2007. Ce taux a néanmoins augmenté entre 2009 et 2011 passant de 3,5 % à 6,8 %. »

**Question(s)**

**13** Veuillez indiquer les raisons pour lesquelles le taux de factures estimées de HQD a presque doublé entre 2009 et 2011.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 20.4 de la FCEI à la pièce HQD-15, document 6.**

**Référence(s)**

B-0013, HQD-1 doc 5, page 21, Annexe A, lignes 10 à 12.

**Préambule(s)**

« Cette façon de faire conduit à un taux de débranchement pour non paiement beaucoup plus faible que celui de la moyenne des autres entreprises, et ce, malgré une légère augmentation de 2009 à 2011 de 0,6 % à 1,4 %. »

(nous soulignons)

**Question(s)**

14.1 Veuillez identifier les raisons pour lesquelles le taux de débranchement pour non-paiement de HQD a augmenté de 233 % entre 2009 et 2011.

**Réponse :**

**L'interruption de service est l'étape ultime du processus de recouvrement auprès de clients ayant un compte actif.**

**Cette augmentation est la conséquence des efforts entrepris par le Distributeur pour recouvrer les comptes en souffrance de manière à réduire sa dépense de mauvaise créance. Le Distributeur a ainsi mentionné dans le dossier R-3814-2012 :**

**En 2011, le Distributeur a déployé des efforts importants de recouvrement afin de rajeunir les inventaires, et ces efforts ont permis de maintenir les comptes à recevoir âgés de 120 jours et moins sous le niveau du 31 décembre 2008<sup>3</sup>.**

14.2 Veuillez indiquer, le cas échéant, quels sont les changements qui ont été apportés aux critères de débranchement et aux pratiques de recouvrement.

**Réponse :**

**Le Distributeur effectue toujours l'interruption selon les encadrements des conditions de service. Il a mis en place plus de moyens pour atteindre l'objectif de rajeunissement d'inventaire, mentionné précédemment.**

14.3 Veuillez identifier les motifs pour lesquels ces pratiques ont été modifiées et les objectifs poursuivis par ce recours accru aux débranchements pour non-paiement.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 14.2.**

14.4 Veuillez démontrer la justification de cet accroissement significatif des débranchements pour non-paiement en rapport à l'évolution de la valeur globale des comptes à recevoir, du vieillissement des comptes à recevoir et de leur taux de recouvrement.

---

<sup>3</sup> Voir la pièce HQD-7, document 1 (B-0024), annexe E, page 43.

**Réponse :**

Le Distributeur explique dans son Rapport annuel 2011, à la pièce HQD-2, document 3, page 13, que

Tout comme en 2010, l'endettement de plusieurs ménages québécois combiné à la hausse du taux de chômage ainsi qu'à la crise économique des dernières années ont continué à contribuer au vieillissement notable des comptes à recevoir d'Hydro-Québec malgré les efforts importants de recouvrement déployés.

À la fin 2011, ces efforts ont toutefois permis de maintenir les comptes à recevoir âgés de 120 jours et moins sous le niveau du 31 décembre 2008. Cependant, le Distributeur constate que le niveau de ses comptes à recevoir de 121 jours et plus continue à se détériorer et s'élève à 417 M\$ au 31 décembre 2011. Cette situation a engendré un dépassement de l'enveloppe reconnue par la Régie pour le rehaussement de la dépense pour mauvaises créances.

## **CHARGES D'EXPLOITATION ET COÛT DE SERVICE**

### **Référence(s)**

B-0024, HQD-7 doc 2, page 5, Tableau 1.

### **Préambule(s)**

Le Tableau 1 présente l'évolution des composantes de la masse salariale pour l'année historique 2012, l'année de base 2013 et l'année témoin 2014.

### **Question(s)**

- 15.1** Pour l'année de base 2013 et l'année témoin 2014, veuillez expliquer et justifier l'évolution de la valeur nette des salaires de base par rapport aux réductions des ETC réalisées et prévues.

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 18.1 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.

**15.2** Veuillez expliquer l'écart entre le montant prévu et le montant réel liés au temps supplémentaire pour l'année de base 2013.

**Réponse :**

**La baisse de 13 M\$ entre l'année historique 2012 et l'année de base 2013 s'explique principalement par :**

- **le temps supplémentaire de 8,1 M\$ lié aux pannes majeures, dont le montant prévu à l'année de base 2013 se retrouve à la ligne « Provisions - Pannes majeures » des revenus requis ;**
- **le temps supplémentaire de 3,7 M\$ lié aux missions hors-Québec, lequel n'a pas été inclus dans la prévision de l'année de base 2013 étant donné la nature imprévisible de ces travaux.**

**15.3** Veuillez expliquer l'évolution du montant des primes de l'année de base et de l'année témoin par rapport aux réductions des ETC réalisées et prévues pour les années 2013 et 2014.

**Réponse :**

**Les primes et revenus divers évoluent en fonction des salaires de base et non des ETC. Le tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024) présente, pour l'année témoin 2014 par rapport à l'année de base 2013, une baisse de 1,1 % des salaires de base et une baisse de 2,3 % des primes et revenus divers.**

**15.4** Veuillez expliquer l'évolution du coût de retraite pour les années 2012 à 2014, en identifier les différents facteurs et préciser la part de l'augmentation du coût de retraite qui leur est respectivement attribuable.

**Réponse :**

**Les tableaux R-15.4-A et R-15.4-B présentent respectivement l'évolution du coût de retraite de 2012 à 2013 et de 2013 à 2014 en dégageant l'impact de chacun des facteurs à la base de son évolution.**

**TABLEAU R-15.4-A  
ÉVOLUTION DU COÛT DE RETRAITE ENTRE LES ANNÉES DE BASE 2013 ET  
RÉEL 2012 - HAUSSE DE 88,9 M\$**

Hypothèses	Réel 2012	Année de base 2013	Hausse du coût de retraite 2013 (M\$)
Taux d'actualisation	5,01 %	4,36 %	73,0
Taux de rendement prévu de l'actif	6,75 %	4,36 % <sup>(1)</sup>	36,6
Autres			(20,7)
<b>Total</b>			<b>88,9</b>

<sup>(1)</sup> Le taux correspond au taux d'actualisation, en vertu de la norme IAS 19, *Avantages du personnel*, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

**TABLEAU R-15.4-B  
ÉVOLUTION DU COÛT DE RETRAITE ENTRE LES ANNÉES TÉMOIN 2014 ET  
DE BASE 2013 - BAISSÉ DE 23,7 M\$**

Hypothèses	Année de base 2013	Année témoin 2014	Baisse du coût de retraite 2014 (M\$)
Taux d'actualisation	4,36 %	4,79 %	(10,4)
Taux de rendement prévu de l'actif	4,36 % <sup>(1)</sup>	4,79 %	28,9
Autres			5,2
<b>Total</b>			<b>23,7</b>

<sup>(1)</sup> Le taux correspond au taux d'actualisation, en vertu de la norme IAS 19, *Avantages du personnel*, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

15.4.1 Veuillez expliquer et justifier l'écart entre les montants du coût de retraite reconnu et prévu pour l'année de base 2013.

Réponse :

En 2013, l'écart entre le coût de retraite reconnu dans la décision D-2013-037 et celui de l'année de base provient de la baisse des taux

**d'intérêt à long terme sur les marchés financiers, plus particulièrement du taux d'actualisation. Le taux prévu dans la décision D-2013-037 était de 5,40 % alors qu'il est de 4,36 % pour l'année de base 2013.**

- 15.5** Veuillez expliquer l'évolution du coût des *Avantages sociaux - Autres* de 2012 à 2014 compte tenu des réductions des ETC réalisées et prévues pour les années 2013 et 2014.

**Réponse :**

**L'impact de la baisse des ETC sur le coût des « Avantages sociaux - autres » a été plus que compensé par l'augmentation de l'obligation d'Hydro-Québec à l'égard des avantages sociaux autres que la retraite.**

**Référence(s)**

B-0024, HQD-7 doc 2, section 4, pages 9 et suivantes.

**Préambule(s)**

La section décrit les paramètres des deux régimes de rémunération incitative qui étaient en vigueur, jusqu'à tout récemment, pour les différentes catégories d'employés d'Hydro-Québec

**Question(s)**

- 16.1** Veuillez préciser si la fin des régimes incitatifs à la performance que Hydro-Québec a convenue avec six de ses syndicats d'employés le 1er octobre 2013 (<http://argent.canoe.ca/nouvelles/la-fin-des-primas-pour-les-employes-dhydro-quebec-2102013>) aura une incidence sur la masse salariale et les gains d'efficience prévus pour l'année témoin 2014.

**Réponse :**

**Les ententes convenues le 1<sup>er</sup> octobre avec les syndicats d'employés n'ayant pas encore été ratifiées et conclues, le Distributeur ne peut présumer de leur incidence sur les charges de l'année témoin 2014.**

- 16.2** Dans l'affirmative, veuillez quantifier cette incidence sur la masse salariale, les dépenses d'exploitation et les revenus requis de l'année témoin 2014.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 16.1.**

**16.3** Dans la négative, veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 16.1.**

**Référence(s)**

B-0024, HQD-7 doc 2, page 11, Tableau 5.

**Préambule(s)**

Le Tableau 5 présente les modalités du calcul de la rémunération incitative applicable aux différentes catégories d'employés d'Hydro-Québec en vertu des deux régimes qui prévalaient jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre 2013.

**Question(s)**

**17.1** Veuillez indiquer quelle est la valeur nette de la rémunération incitative accordée à chacune de ces catégories d'employés pour l'année de base 2013.

**Réponse :**

**Le tableau R-17.1 présente la rémunération incitative par types d'emploi pour l'année de base 2013.**

**TABLEAU R-17.1  
RÉMUNÉRATION INCITATIVE PAR TYPES D'EMPLOI POUR L'ANNÉE DE BASE 2013  
(M\$)**

Type d'emploi	Année de base 2013
<b>Régime d'intéressement</b>	<b>14,4</b>
Bureau, Métiers, Techniciens, Employés de réseau et Ingénieurs	12,0
Spécialistes	2,4
<b>Rémunération incitative</b>	<b>5,2</b>
Bureau non régi	-
Professionnels et Secrétaires de direction	1,0
Cadres	4,2
<b>TOTAL</b>	<b>19,6</b>

**Le Distributeur tient à préciser que près de 24 % de ces coûts sont capitalisés par le biais des prestations de travail.**

- 17.2** Veuillez indiquer si la fin des régimes de rémunération incitative convenue le 1<sup>er</sup> octobre 2013 aura pour effet de réduire la masse salariale d'un montant équivalent au pourcentage des salaires de base qui était visé par ce régime. Dans la négative, veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 16.1.**

- 17.3** Le cas échéant, veuillez justifier le fait que les montants précédemment admissibles à titre de rémunération incitative puissent être intégrés à même les salaires de base.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 16.1.**

- 17.3.1** Si une telle option était envisagée, veuillez préciser ce qui justifierait le versement d'une rémunération incitative à même les salaires de base en absence de critères d'amélioration de la performance.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 17.3.**

- 17.4** Veuillez indiquer si la fin des régimes de rémunération incitative s'appliquera, ou pas, à l'ensemble des groupes d'employés incluant les non syndiqués, dont les professionnels, secrétaires de direction et les cadres.

**Réponse :**

**Les ententes convenues le 1<sup>er</sup> octobre avec les syndicats d'employés n'ayant pas encore été ratifiées et conclues, le Distributeur n'est pas en mesure de répondre à la question.**

- 17.5** Dans l'éventualité où l'un ou l'autre des deux régimes de rémunération incitative devait trouver encore application après le 1<sup>er</sup> octobre 2013, veuillez en décrire les paramètres et modalités d'application.



**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 17.4.**

**17.6** Veuillez indiquer quels sont les pourcentages maximaux du salaire de base qui seront versés aux groupes d'employés qui bénéficieront d'un régime de rémunération incitative après le 1<sup>er</sup> octobre 2013 et indiquer les cas où cette rémunération pourrait être versée à titre de salaire de base.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 17.4.**

**17.7** Dans tous les cas, veuillez justifier la bonification des salaires de base accordée.

**Réponse :**

**La demande dépasse le cadre du présent dossier.**

**17.8** En absence de mécanisme de traitement des écarts de rendement, et dans la mesure où le déclencheur est lié à l'atteinte de cibles de bénéfices nets pour l'entreprise au profit de son actionnaire, veuillez justifier l'inclusion d'une rémunération incitative (sous quelque forme) dans les revenus requis.

**Réponse :**

**La demande dépasse le cadre du présent dossier.**

**Référence(s)**

B-0024, HQD-7 doc 2, page 11, lignes 1 à 4.

**Préambule(s)**

« Six des huit conventions collectives conclues entre Hydro-Québec et les différents syndicats viennent à échéance le 31 décembre 2013. Les deux autres se terminent le 31 décembre 2014. À ce titre, ne pouvant présumer des résultats des négociations, le Distributeur n'a considéré aucun ajustement économique des salaires pour 2014. »

**Question(s)**

**18.1** Parmi les six conventions collectives venant à échéance le 31 décembre 2013, veuillez indiquer si les négociations visant leur renouvellement ont été conclues et, le cas échéant, préciser dans combien de cas.

**Réponse :**

**Aucune des négociations visant le renouvellement des conventions collectives n'a encore été conclue.**

**18.2** Dans l'affirmative, veuillez indiquer quelle est l'incidence de la conclusion de ces négociations sur l'ajustement des salaires, la masse salariale, les dépenses d'exploitation et les revenus requis du Distributeur pour l'année témoin 2014.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 18.1.**

**Référence(s)**

- i) B-0023, HQD-7 doc 1, page 6, lignes 8 à 11.
- ii) B-0023, HQD-7 doc 1, page 9, Tableau 3.
- iii) B-0023, HQD-7 doc 1, page 9, lignes 11 à 13.
- iv) B-0023, HQD-7 doc 1, page 12, lignes 13-16.
- v) B-0024, HQD-7 doc 2, page 5, Tableau 1.

**Préambule(s)**

- i) « En 2014, les charges d'exploitation, qui totalisent 1 333,0 M\$, sont en hausse de 46,3 M\$ par rapport au montant de l'année de base 2013. Cette hausse est principalement due à la progression des éléments spécifiques et activités de base avec facteurs d'indexation particuliers. »
- ii) Le Tableau 3 présente l'évolution des coûts des activités de base avec facteurs d'indexation particuliers pour l'année historique 2012, l'année de base 2013 et l'année témoin 2014.
- iii) « La hausse des activités de base avec facteurs d'indexation particuliers en 2014 par rapport au montant reconnu en 2013 est attribuable à l'augmentation du coût de retraite ainsi qu'à la stratégie pour la clientèle à faible revenu. »
- iv) « Le coût de retraite estimé pour l'année de base 2013, excluant le compte d'écarts, et celui pour l'année témoin 2014 sont en hausse par rapport au coût de retraite autorisé pour 2013. Cette hausse est principalement due à la baisse des taux d'intérêt à long terme sur les marchés financiers, plus particulièrement le taux d'actualisation. »

- v) Parmi les composantes des coûts de la masse salariale présentées au Tableau 1 de la pièce HQD-7 doc 2 (B-0024), coûts reliés à la rubrique *Avantages sociaux – coût de retraite* sont passés d'un montant de 43,6 M\$ pour l'année historique 2012, à un montant reconnu de 88,6 M\$ pour l'année 2013 (D-2013-037), puis à un montant prévu de 132,5 M\$ pour l'année de base 2013 et, enfin, un montant prévu de 108,8 M\$ pour l'année témoin 2014.

**Question(s)**

- 19.1** Veuillez concilier l'évolution du coût de retraite présentée au Tableau 3 avec les valeurs présentées au Tableau 4 de la page 11 ainsi qu'avec les données du Tableau 1, page 5, de la pièce HQD-7 doc 2 (B-0024).

**Réponse :**

**Le tableau R-19.1 présente la conciliation des montants relatifs au coût de retraite des tableaux 3 et 4 de la pièce HQD-7, document 1 (B-0023) et du tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024).**

**TABLEAU R-19.1  
COÛT DE RETRAITE (M\$)**

Description	Réel 2012				D-2013-037 <sup>1</sup>				Année de base 2013				Année témoin 2014				
	Réel 2012 avant la disposition du compte d'écarts 2011 et excluant le compte d'écarts 2012	Disposition du compte d'écarts 2011 (incluant les intérêts)	Compte d'écarts 2012	Réel 2012	D-2013-037 <sup>1</sup> avant la disposition des comptes d'écarts 2011 et 2012	Disposition du solde résiduel du compte d'écarts 2011 (incluant les intérêts)	Disposition du compte d'écarts 2012 (incluant les intérêts)	D-2013-037 <sup>1</sup>	Année de base 2013 avant la disposition des comptes d'écarts 2011 et 2012 et excluant le compte d'écarts 2013	Disposition du solde résiduel du compte d'écarts 2011 (incluant les intérêts)	Disposition du compte d'écarts 2012 (incluant les intérêts)	Compte d'écarts 2013	Année de base 2013	Année témoin 2014 avant la disposition des comptes d'écarts 2012 et 2013	Disposition du solde résiduel du compte d'écarts 2012 (incluant les intérêts)	Disposition du compte d'écarts 2013 (incluant les intérêts)	Année témoin 2014
<b>Coût de retraite</b>																	
Masse salariale	43,6	A -31,3	B 0,8	B 13,1	88,0	D -2,6	E 8,5	E 93,9	132,5	F -2,6	G 8,5	G -44,5	G 93,9	108,8	H -9,9	I 45,8	I 144,7
Charges de services partagés	13,1	-6,9	-1,5	4,7	28,7	1,2	6,6	36,5	41,3	1,2	6,6	-12,6	36,5	34,5	-5,3	13,0	42,2
Coûts capitalisés	-10,6	6,3	-1,0	-5,3	-22,2	0,8	-1,6	-23,0	-31,1	0,8	-1,6	8,9	-23,0	-25,6	2,7	-9,2	-32,1
<b>Total - Coût de retraite</b>	<b>46,1</b>	<b>-31,9</b>	<b>-1,7</b>	<b>12,5</b>	<b>94,5</b>	<b>-0,6</b>	<b>13,5</b>	<b>107,4</b>	<b>142,7</b>	<b>-0,6</b>	<b>13,5</b>	<b>-48,2</b>	<b>107,4</b>	<b>117,7</b>	<b>-12,5</b>	<b>49,6</b>	<b>154,8</b>

<sup>1</sup> Incluant les réorganisations

A Correspond au montant présenté à la ligne « Avantages sociaux - Coût de retraite » au tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024), page 5

B Correspond au montants présenté à la ligne « Compte d'écarts - Coût de retraite » au tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024), page 5 (-31,3 M\$ + 0,8 M\$ = -30,5 M\$)

C Correspond au montant figurant dans les activités de base avec facteurs d'indexation particuliers au tableau 3 de la pièce HQD-7, document 1 (B-0023), page 9

D Le montant présenté à la ligne « Avantages sociaux - Coût de retraite » au tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024), page 5 de 88,6 M\$ ne prend pas en compte l'impact des réorganisations de 0,6 M\$ (88,6 M\$ - 0,6 M\$ = 88 M\$)

E Correspond au montant présenté à la ligne « Compte d'écarts - Coût de retraite » au tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024), page 5 (-2,6 M\$ + 8,5 M\$ = 5,9 M\$)

F Correspond au montant présenté à la ligne « Avantages sociaux - Coût de retraite » au tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024), page 5

G Correspond au montant présenté à la ligne « Compte d'écarts - Coût de retraite » au tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024), page 5 (-2,6 M\$ + 8,5 M\$ -44,5 M\$ = -38,6 M\$)

H Correspond au montant présenté à la ligne « Avantages sociaux - Coût de retraite » au tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024), page 5

I Correspond au montant présenté à la ligne « Compte d'écarts - Coût de retraite » au tableau 1 de la pièce HQD-7, document 2 (B-0024), page 5 (-9,9 M\$ + 45,8 M\$ = 35,9 M\$)

**19.2** Veuillez indiquer si le montant du coût de retraite prévu pour l'année de base 2013 est toujours de 132,5 M\$.

**Réponse :**

**Le montant final du coût de retraite ne sera connu qu'à la fin de 2013.**

**19.2.1** Dans la négative, veuillez préciser quel le montant le plus à jour prévu à ce titre pour l'année de base 2013.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 19.2.**

**19.3** Veuillez indiquer si le montant du coût de retraite prévu pour l'année témoin 2014 est toujours de 108,8 M\$.

**Réponse :**

**Une meilleure estimation sera connue au début de 2014 lorsque le taux d'actualisation au 31 décembre 2013 sera connu.**

**19.3.1** Dans la négative, veuillez préciser quel le montant le plus à jour prévu à ce titre pour l'année témoin 2014.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 19.3.**

**19.4** Veuillez identifier chacun des facteurs qui contribuent à l'augmentation du coût de retraite pour les années 2012 à 2014, préciser la part de cette augmentation attribuable à chacun de ces facteurs pour l'année de base 2013 et l'année témoin 2014 distinctement, et indiquer quelle est l'incidence des réductions d'ETC réalisées et prévues en 2013 et 2014 sur l'augmentation du coût de retraite de l'année de base et de l'année témoin.

**Réponse :**

**Pour les facteurs qui contribuent à l'évolution du coût de retraite pour les années 2012 à 2014, voir la réponse à la question 15.4.**

**Le coût de retraite du Distributeur est estimé selon sa quote-part de la masse salariale d'Hydro-Québec.**

**19.5** Veuillez indiquer si Hydro-Québec considère la possibilité d'une réforme des paramètres de financement de ses régimes de retraite.

**Réponse :**

**La demande dépasse le cadre du présent dossier.**

**19.5.1** Dans l'affirmative, veuillez indiquer si la possibilité d'implanter des modifications aux modèles de financement de ses régimes de retraite, telles que l'introduction d'un mode de financement à prestations déterminées ou d'un mode de financement mixte, est envisagée.

**Réponse :**

**La demande dépasse le cadre du présent dossier.**

**19.5.1** Dans la négative, veuillez indiquer si le Distributeur s'attend à ce que les coûts de retraite, quelle que soit leur évolution future, soient dans tous les cas inclus dans les revenus requis et ce, même en absence de quelque réforme éventuelle des régimes de retraite actuellement en vigueur.

**Réponse :**

**Le coût de retraite est reconnu comme une composante des revenus requis nécessaires à la prestation de service.**

## **COÛTS D'APPROVISIONNEMENTS**

### **Référence(s)**

B-0010, HQD-1 doc 3, page 5, lignes 23-24.

### **Préambule(s)**

« Par ailleurs, le Distributeur souligne que, pour l'ensemble des tableaux au soutien de la preuve, les totaux sont calculés à partir de données non arrondies. »

### **Question(s)**

**20** En ce qui concerne la prévision des besoins en énergie, quel est le niveau de détail (unités de mesure) utilisé pour les calculs qui sous-tendent chacun des éléments, notamment ceux illustrés au Tableau R-2.1 de la pièce B-0076 (HQD-1 doc 4.2), page 5 ?

**Réponse :**

Les besoins en énergie utilisés pour les calculs sont en MW, pour chaque heure.

Par ailleurs, au tableau R-2.1 de la pièce HQD-1, document 4.2 (B-0076), à la ligne *Volume d'électricité patrimoniale*, les volumes d'énergie présentés auraient dû correspondre au maximum de la quantité d'électricité patrimoniale disponible, soit 178,9 TWh et non pas à la quantité d'électricité patrimoniale après réduction de l'électricité patrimoniale inutilisée.

Le Distributeur présente au tableau R-20 une version révisée du tableau R-2.1 après correction du volume d'électricité patrimoniale. Les autres quantités, dont celles présentées à la ligne *Surplus* demeurent inchangées.

**TABLEAU R-20**  
**BILAN EN ÉNERGIE (EN TWH)**  
**(VERSION RÉVISÉE DU TABLEAU R-2.1**  
**DE LA PIÈCE HQD-1, DOCUMENT 4.2 (B-0076))**

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
<b>= Besoins visés par le Plan</b>	<b>183,6</b>	<b>182,6</b>	<b>184,8</b>	<b>185,6</b>	<b>187,1</b>	<b>191,4</b>	<b>193,8</b>	<b>194,4</b>	<b>195,7</b>	<b>197,0</b>	<b>199,0</b>	<b>199,4</b>	<b>200,6</b>	<b>201,9</b>
- Volume d'électricité patrimoniale	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9	178,9
<b>- Appro. non patrimoniaux</b>	<b>12,1</b>	<b>13,7</b>	<b>15,7</b>	<b>16,9</b>	<b>18,0</b>	<b>20,0</b>	<b>20,8</b>	<b>21,3</b>	<b>21,9</b>	<b>22,6</b>	<b>23,8</b>	<b>23,6</b>	<b>24,3</b>	<b>23,6</b>
• TransCanada Energy	-	-	-	-	-	-	-	0,7	0,7	1,1	1,1	1,1	0,7	-
• HQP - Base et cyclable	3,3	3,2	3,2	3,3	3,3	4,1	4,5	4,5	4,6	4,7	4,3	3,9	4,0	0,8
• Cyclable	0,2	0,1	0,2	0,2	0,3	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,4
• Base	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	0,5
• Énergie différée	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Énergie rappelée	-	-	-	-	-	0,6	0,9	0,9	0,9	1,0	0,5	-	-	-
• Autres contrats de long terme	8,6	10,4	12,4	13,4	14,4	15,2	15,2	15,2	15,2	15,2	15,2	15,1	15,1	14,7
• Biomasse (incluant Tembec)	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1
• Biomasse II : 125 MW	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
• Biomasse III : 300 MW	0,8	1,1	1,8	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
• Éolien I : 990 MW	2,5	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,5	2,2
• Éolien II : 2000 MW	4,3	5,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2
• Éolien III : 500 MW	0,1	0,5	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
• Éolien IV : 800 MW	-	-	0,1	0,7	1,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
• Petite hydraulique : 150 MW	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
• Achat de court terme	0,2	0,1	0,1	0,2	0,4	0,6	1,1	0,9	1,4	1,6	3,0	3,0	3,0	3,0
• Achat de long terme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,2	0,5	1,5	5,1
<b>= (Surplus)</b>	<b>(7,3)</b>	<b>(9,9)</b>	<b>(9,8)</b>	<b>(10,2)</b>	<b>(9,8)</b>	<b>(7,4)</b>	<b>(5,9)</b>	<b>(5,8)</b>	<b>(5,1)</b>	<b>(4,4)</b>	<b>(3,7)</b>	<b>(3,1)</b>	<b>(2,6)</b>	<b>(0,5)</b>

**Référence(s)**

B-0020, HQD-5 doc 1, page 9, Tableau 2.

**Préambule(s)**

Le Tableau 2 présente l'évolution des besoins en énergie pour l'année historique 2012, l'année de base 2013 et l'année témoin 2014. On y indique une quantité d'électricité patrimoniale inutilisée de 4.8 TWh en 2012 et (prévue) de 4,7 TWh en 2013 et 7,3 TWh en 2014.

**Question(s)**

**21.1** Veuillez confirmer que le choix du Distributeur de laisser une partie de l'électricité patrimoniale inutilisée est un moyen de gestion des surplus visant à réduire les coûts totaux des approvisionnements pour les consommateurs.

**Réponse :**

**La réduction des quantités d'électricité patrimoniale constitue un moyen de gestion des surplus procurant une grande flexibilité au Distributeur et ce, sans coût. Le Distributeur rappelle qu'il ne paie que pour la part utilisée de l'électricité patrimoniale. Par conséquent, une utilisation moindre de l'électricité patrimoniale réduit le coût total des approvisionnements du Distributeur.**

**21.2** Veuillez expliquer en vertu de quelle logique de coût marginal ce moyen de gestion est justifié et retenu.

**Réponse :**

**Le Distributeur rappelle qu'il a mis en place plusieurs moyens lui permettant d'accroître la flexibilité de ses contrats d'approvisionnement, dont la suspension des livraisons de la centrale de TCE et la réduction des livraisons du contrat cyclable. Le Distributeur doit assurer l'équilibre entre l'offre et la demande et, outre les moyens déjà en place, l'électricité patrimoniale lui procure la flexibilité nécessaire pour ce faire.**

**21.3** Veuillez préciser le niveau de perte financière à la marge résultant de ce moyen de gestion (coût moyen à long terme des approvisionnements. postpatrimoniaux - coût moyen de l'électricité patrimoniale) et quantifier la valeur des coûts évités pour les consommateurs pour chaque TWh d'électricité patrimoniale inutilisé par rapport aux coûts qui seraient autrement encourus si ce même TWh d'électricité patrimoniale était plutôt utilisé.



**Réponse :**

**Tel que précisé à la réponse à la question 21.1, il n'y a pas de coût associé à la réduction des volumes d'électricité patrimoniale.**

**Référence(s)**

B-0020, HQD-5 doc 1, page 12, lignes 6 à 11.

**Préambule(s)**

« Afin d'équilibrer le bilan, le Distributeur a présenté une demande à la Régie visant à suspendre les livraisons de la centrale de TCE comptant pour 4,3 TWh<sub>5</sub>. De plus, il réduira les livraisons du contrat cyclable d'environ 2,0 TWh. Le Distributeur ne procédera à aucun rappel d'énergie en vertu des Conventions, mais réalisera des achats d'environ 0,2 TWh sur les marchés de court terme en hiver. Enfin, un volume d'électricité patrimoniale inutilisée de 7,3 TWh est anticipé en 2014. »

**Question(s)**

**22.1** Veuillez confirmer que les mesures énoncées aux lignes 6 à 11, ci-dessus mentionnées, constituent l'ensemble des moyens de gestion des surplus que HQD prévoit déployer en 2014.

**Réponse :**

**Le Distributeur le confirme.**

**22.2** Dans la négative, veuillez identifier tout autre moyen de gestion des surplus dont le déploiement est prévu.

**Réponse :**

**Sans objet.**

**Référence(s)**

B-0020, HQD-5 doc 1, page 13, Tableau 4.

**Préambule(s)**

Le Tableau 4 présente l'ensemble des approvisionnements postpatrimoniaux en énergie utilisés en 2012 ou dont l'utilisation est prévue en 2013 et 2014.

**Question(s)**

- 23** Veuillez confirmer que, à pleine utilisation, le contrat HQP (base et cyclable), représente une quantité maximum de 5,3 TWh / an.  
  
Sinon, veuillez préciser.

**Réponse :**

**À un taux de livraison de 100 %, les contrats de base et de cyclable fournissent une énergie annuelle de 5,3 TWh.**

**Voir à cet effet les informations disponibles concernant les contrats sur le site Internet du Distributeur à l'adresse suivante :**

**[http://www.hydroquebec.com/distribution/fr/marchequebecois/parc\\_petites\\_centrales.html](http://www.hydroquebec.com/distribution/fr/marchequebecois/parc_petites_centrales.html)**

**Référence(s)**

B-0020, HQD-5 doc 1, page 13, lignes 1 et 2.

**Préambule(s)**

« La contribution en puissance des approvisionnements postpatrimoniaux de long terme totalise 1 721 MW en 2014. »

**Question(s)**

- 24** Veuillez indiquer quelle serait, pour l'année 2014, la contribution totale en puissance des approvisionnements postpatrimoniaux avec une pleine utilisation des contrats de HQP (600 MW) et de TCE (547 MW).

**Réponse :**

**Le tableau 5 de la pièce HQD-5, document 1 (B-0020) présente les approvisionnements totaux en puissance. Ainsi, on peut y voir que 600 MW sont associés aux contrats en base et cyclable avec le Producteur. Pour calculer quelle serait la contribution totale, dans l'hypothèse où la centrale de TCE serait en fonction, l'intervenant peut ajouter une contribution de 547 MW.**

**Référence(s)**

B-0021, HQD-5 doc 2, Annexe A, page 13, Tableau A-1.

**Préambule(s)**

Le Tableau A-1 présente le calcul du taux de perte prévisionnel du réseau intégré pour l'année témoin 2014. Ce calcul est basé sur les taux de pertes réels normalisés des années historiques 2010, 2011 et 2012.

**Question(s)**

- 25** Veuillez identifier les causes des variations, d'une année à l'autre (2010 - 2011 - 2012), des taux de pertes réels normalisés du réseau intégré et des taux de pertes de transport observés.

**Réponse :**

**Les causes des variations des taux de pertes de transport et de distribution sont essentiellement les conditions climatiques et les variations du profil de la charge transitant sur les réseaux.**