RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N^O 1 DE OC

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

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR L'ANNÉE TARIFAIRE 2015-2016

R-3905-2014

EFFICIENCE ET PERFORMANCE

1. Référence : i) Pièce B-0009, HQD2-D1, p. 6.

ii) Pièce B-0009, HQD2-D1, p. 11.

Préambule :

Le Distributeur mentionne à la référence i) qu'il « *entend également intensifier ses efforts de sensibilisation et d'information à l'intention des clients en tirant profit des moyens de communications électroniques (Web, courriel et téléphone mobile). La mise en place de nouveaux portails dans l'Espace client en 2014 rendra ainsi les clients autonomes dans le suivi de leur dossier* »

Par ailleurs, le Distributeur propose des modifications à ses indicateurs de performance. À la référence ii), il indique qu'en « *réponse à la demande de la Régie dans sa décision D-2014-037, le Distributeur a procédé à une révision de ses indicateurs de qualité du service pour évaluer leur pertinence, dans le contexte des actions structurantes mises en œuvre. Il a également examiné la possibilité d'en proposer de nouveaux permettant un suivi plus précis de sa performance en matière de qualité du service* »

Demande :

1.1 Dans le cadre de la révision des indicateurs de performance, le Distributeur a-t-il examiné la possibilité de suivre des indicateurs relatifs aux communications électroniques évoquées à la référence i) ainsi qu'à l'utilisation des portails web par la clientèle ? Veuillez commenter sur la possibilité de développer de tels indicateurs.

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.3 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.

1.2 Veuillez commenter sur la possibilité de mettre en place de nouveaux indicateurs de performance suite à l'introduction des nouvelles fonctionnalités du projet Lecture à distance, notamment la fonctionnalité d'interruption et de remise en service à distance.

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.3 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.

2. Référence : i) Pièce B-0009, HQD2-D1, p. 20.

ii) Pièce A-0074, D-2014-037, p. 71.

Préambule :

Le Distributeur propose à la référence i) de réaliser le balisage externe à chaque cinq ans plutôt qu'annuellement tel qu'effectué présentement dans les dossiers tarifaires. Il indique notamment que « *le positionnement du Distributeur par rapport aux autres entreprises s'apprécie davantage sur la base d'une tendance, ce délai permettra au Distributeur de mieux faire ressortir les changements structurels de l'industrie ainsi que les meilleures pratiques adoptées. En parallèle, il entend poursuivre une veille continue des nouvelles pratiques afin de s'en inspirer pour améliorer ses façons de faire et son efficience* ».

Dans sa décision D-2014-037, la Régie demande au Distributeur de déposer au dossier tarifaire de 2016-2017 un balisage sur la masse salariale d'entreprises comparables.

Demande :

2.1 À l'exception de la proposition d'effectuer à chaque cinq ans le balisage externe, le Distributeur a-t-il envisagé d'autres approches afin de rendre plus pertinent le balisage externe annuel ?

Réponse :

Le balisage effectué permet au Distributeur d'apprécier son positionnement par rapport aux entreprises de comparaison sur la base d'une tendance. Le Distributeur présente annuellement, en alternance, les résultats de balisage pour ses activités liés au réseau de distribution et celles liées aux services à la clientèle. De plus, comme mentionné à la pièce HQD-2, document 1 (B-0009), le délai de production des résultats est très long (deux ans).

Le délai de cinq ans entre les comptes rendus à la Régie permettra au Distributeur, d'une part, de mieux comprendre les écarts et d'approfondir les explications sur la base des caractéristiques des réseaux comparables et, d'autre part, de se positionner en regard de son propre réseau.

La veille des nouvelles pratiques de l'industrie sur une base continue ou ad hoc est également une approche privilégiée par le Distributeur. En effet, lors de la réflexion préalable à la proposition de projets majeurs et à la mise en place d'actions structurantes, le Distributeur effectue une veille auprès des entreprises de l'industrie. Les résultats de cette veille sont appréciés à même l'analyse des projets et font partie de l'argumentation lors de leur présentation pour autorisation. Par la veille, le Distributeur s'assure de connaître les meilleures pratiques de l'industrie afin de s'en inspirer et de dégager les pistes d'efficience qui débouchent ultimement sur les projets mis de l'avant.

2.2 Veuillez commenter sur la possibilité d'introduire dans les dossiers tarifaires les résultats des veilles effectuées par le Distributeur mentionnées à la référence i).

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1.

2.3 Veuillez commenter sur la pertinence et l'utilité pour le Distributeur de mener des balisages sur un ou des éléments précis de sa structure de coûts, tel que demandé par la Régie à la référence ii). Veuillez préciser quels sont les enseignements que peut en retirer le Distributeur par rapport aux balisages externes effectués annuellement.

Réponse :

Le Distributeur réalise les exercices de balisage et la veille qu'il juge utiles et pertinents pour lui permettre d'assurer une alimentation en électricité fiable et des services de qualité aux clients québécois, et ce, au meilleur coût possible. À titre d'exemple, il effectue :

- **un balisage et une veille continue des nouvelles pratiques pour les activités liées tant au réseau de distribution qu'aux services à la clientèle ;**
- **une veille à l'égard de la rémunération et des avantages sociaux auprès d'entreprises comparables ;**
- **un balisage et une veille pour évaluer la compétitivité du Centre de services partagés et du groupe Technologie.**

Par ailleurs, les exercices de balisages et la veille effectués par le Distributeur sont le fondement même de son plan intégré d'amélioration de l'efficience

puisque ce dernier repose sur l'adoption des meilleures pratiques de l'industrie et le recours à des technologies performantes et éprouvées.

PROJET LECTURE À DISTANCE (LAD)

3. Référence : i) Pièce B-0064, HQD9-D5.1, p. 10.

Préambule :

Le Distributeur présente au tableau 5 de la référence i) les coûts totaux prévus du projet LAD. Les coûts de la rubrique *Compteurs achat et installation* sont supérieurs de 32,3 M$ par rapport au montant autorisé. Le Distributeur indique qu'une partie de l'écart s'explique par « *l'acquisition d'accessoires aux compteurs, tels que des anneaux d'attache et des adaptateurs, non prévue lors de la demande d'autorisation du projet* ». Par ailleurs, les coûts prévus de la rubrique *Infrastructure technologie* sont inférieurs de 10,1 M$ par rapport au montant autorisé.

Demande :

3.1 Veuillez préciser pourquoi l'acquisition d'accessoires n'avait pas été prévue lors de la demande d'autorisation du projet.

Réponse :

Les accessoires sont nécessaires à l'installation des compteurs résidentiels. Lors de la demande d'autorisation du projet, il était prévu que ceux-ci soient installés presqu'en totalité par le prestataire de service dont le coût d'installation incluait le coût des accessoires. Le Distributeur n'avait donc pas à prévoir distinctement cette dépense. Toutefois, le scénario de déploiement retenu depuis le mois de février 2012 inclut un volume plus important qu'initialement prévu d'installations de compteurs résidentiels par le Distributeur, d'où la nécessité d'acquérir les accessoires à l'installation.

3.2 Veuillez indiquer à quel moment l'acquisition d'accessoires aux compteurs est-elle devenue nécessaire.

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.1.

3.3 Veuillez expliquer l'écart favorable de 10,1 M$ pour la rubrique *Infrastructure technologique*.

Réponse :

1 **L'écart favorable s'explique principalement par de la contingence inutilisée.**

RÉMUNÉRATION DES COMPTES D'ÉCARTS ET DE REPORT (CER)

4. Référence : i) Pièce B-0064, HQD3-D3.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) les résultats du balisage effectué sur les méthodes de rémunération des comptes d'écart en Amérique du Nord. Selon divers facteurs relatifs à sa situation spécifique, le Distributeur propose de conserver la méthode de rémunération actuelle de l'ensemble des comptes d'écart.

Le Distributeur mentionne qu'il « *est nécessaire de prendre en compte certaines spécificités propres à la situation du Distributeur, notamment l'importance relative de la valeur des CER qui peut avoir un impact significatif sur la structure de capital du Distributeur et la politique de gestion intégrée du financement de la dette suivie par l'entreprise* ». Le Distributeur indique également que « *En plus d'être pénalisante, l'application de taux différents occasionnerait une complexité additionnelle dans le suivi et la gestion des différents CER. Pour reprendre l'exemple précédent, des ajustements seraient régulièrement requis pour effectuer le suivi du coût de dette particulier du Distributeur* ».

Demande :

4.1 Veuillez indiquer si certaines des entreprises comprises dans le balisage effectué par le Distributeur gèrent leur financement de manière similaire au Distributeur, soit par une « *politique de gestion intégrée du financement de la dette* ». Veuillez préciser lesquelles.

Réponse de Concentric :

Concentric is not specifically aware of whether or not any benchmark companies utilize an "integrated debt financing management policy". It is Concentric understanding that utility companies typically raise and manage equity and debt according to the aggregate needs of the company. Regulated utilities operate under an approved capital structure and must maintain their financial activity such that their actual capital structure remains very close to that which has been approved. To do so, companies issue and retire equity and debt capital in relative proportion to the allowed capital structure. The integrated debt financing policy by which Hydro-Québec Distribution obtains its financing is based on the debt financing of Hydro-Québec, which includes the aggregate financing needs of its division Hydro-Québec Distribution. The differentiating factor from other typical utilities is that, in the case of Hydro-Québec Distribution, debt is spread among all Hydro-Québec divisions and it is not possible to identify specific financings for particular assets.

4.2 Veuillez préciser si « *l'importance relative de la valeur des CER* » est un des facteurs pris en compte par les entreprises du balisage lors de l'établissement de la méthode de rémunération des CER.

Réponse de Concentric :

Concentric is aware of two instances where "the relative importance" of the value of deferral and variance accounts (DVA) was a factor considered by regulators in establishing the prescribed remuneration treatment for the companies benchmarked. In Alberta, the AUC considered the materiality of the amount in its 2010 decision on ATCO's account balances (AUC Decision 2010-348), and Concentric also notes the New Brunswick EUB's consideration of the Point Lepreau deferral, where both the amount and project life were considered (NBEUB Decision, January 13, 2014).

4.3 Selon le Distributeur, à partir de quel montant l'« *importance relative de la valeur des CER* » se matérialise-t-elle.

Réponse :

L'importance relative des comptes d'écarts (CER) doit être évaluée selon le contexte et en relation avec plusieurs facteurs. Il est donc difficile de fixer un montant qui servirait de repère et qui serait valable dans tous les cas de figure.

4.4 Veuillez préciser en quoi l'utilisation de taux différents « *occasionnerait une complexité additionnelle dans le suivi et la gestion des différents CER* ».

Réponse :

Rémunérer les CER du Distributeur à un taux différent du coût moyen pondéré du capital suppose qu'ils ont été financés, en partie ou en totalité, par des emprunts spécifiques. Considérant qu'Hydro-Québec ne réalise pas de financement spécifique et qu'elle gère sa dette de façon intégrée, une partie de ses emprunts devrait, par conséquent, être attribuée au financement des CER du Distributeur. Présumant que le taux de rémunération de ceux-ci soit fixé en tenant compte des caractéristiques propres à chaque CER et en fonction des taux d'intérêt prévalant sur les marchés au moment où ils ont été créés, ces taux pourraient être différents pour chaque CER. Le coût de la dette intégrée, calculé par ailleurs aux fins d'établissement de la rémunération des actifs autres que les CER, devrait être ajusté afin d'exclure tous ces financements spécifiques présumés (voir exemples aux tableaux 2 et 3 de la pièce HQD-3, document 3 (B-0012), aux pages 20 et 21). Ainsi, plusieurs taux différents seraient requis pour effectuer le calcul de la rémunération, ce qui complexifierait largement le processus d'établissement des prévisions, le suivi de celles-ci ainsi que les différentes analyses qui en découlent.

4.5 Veuillez préciser quels seraient les « *ajustements* » requis « *pour effectuer le suivi du coût de dette particulier du Distributeur* ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.4.

MODALITÉS DE DISPOSITION DES SOLDES 2013 ET 2014 DU COMPTE DE PASS-ON

5. Référence : i) Pièce B-0013, HQD3-D4, p. 3-6.

ii) Pièce B-0070, HQD15-D1, p. 38-41.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur propose de modifier de manière ponctuelle les modalités du compte de *pass-on* pour les années 2013 et 2014 en amortissant les soldes du compte pour ces années sur une période de 5 ans à partir de l'année 2016.

En réponse à la demande de renseignements numéro 1 de la Régie, le Distributeur présente aux tableaux R-11.3, R-11.4, R-11.5 de la référence ii) les impacts tarifaires de divers scénarios d'amortissement des soldes du compte de *pass-on*.

Demande :

5.1 Excluant les scénarios étudiés à la référence ii), le Distributeur a-t-il envisagé d'autres scénarios d'amortissement du compte de *pass-on* pour les années 2013 et 2014 ? Si oui, veuillez présenter les modalités et les impacts tarifaires de ces scénarios.

Réponse :

La proposition du Distributeur a été analysée et effectuée en tenant compte de tous les éléments, paramètres et informations disponibles permettant d'établir les revenus requis de l'année témoin 2015. L'impact tarifaire de tout scénario différent à la proposition doit être évalué en considérant l'ensemble des variables affectant les revenus requis.

Comme expliqué en réponse à la question 11.1 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1 (B-0070), le Distributeur a jugé plus approprié de proposer des modalités de disposition ponctuelles se rapprochant de celles appliquées au compte de nivellement pour aléas climatiques, assurant ainsi la stabilité tarifaire.

5.2 Veuillez indiquer quels seraient les impacts tarifaires d'un scénario d'amortissement sous lequel les modalités d'amortissement pour le solde du compte de *pass-on* pour l'année 2013 seraient conservées alors que celles de l'année de 2014 seraient modifiées selon la proposition actuelle du Distributeur. Veuillez présenter les résultats sous la forme des tableaux de la référence ii). Veuillez également commenter ce scénario.

Réponse :

Le tableau R-5.2-A présente l'impact tarifaire d'un scénario d'amortissement sous lequel les modalités de disposition du compte de *pass-on* pour l'année 2013 seraient conservées alors que celles de l'année 2014 seraient modifiées selon la proposition actuelle du Distributeur.

Tableau R-5.2 :
Impacts tarifaires des modalités de disposition du compte de *pass-on*
Actuelles vs proposées par l'intervenant (M$)

	Solde prévu au 31/12/2014	Solde prévu au 31/12/2015	Versé aux revenus requis						
			2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Modalités actuelles									
Pass on 2013	54,9		54,9						54,9
Pass on 2014	325,1		325,1						325,1
			380,0	-	-	-	-	-	380,0
Modalités proposées par l'intervenant									
Pass on 2013	54,9		54,9	-	-	-	-	-	54,9
Pass on 2014 Amortissement		348,2	-	69,6	69,6	69,6	69,6	69,6	348,2
Rendement de la base de tarification			-	19,8	14,8	9,9	4,9	-	49,5
			54,9	89,4	84,5	79,5	74,6	69,6	452,5
Impacts tarifaires									
Pass on 2013			-	-	-	-	-	-	-
Pass on 2014 Amortissement			(325,1)	69,6	69,6	69,6	69,6	69,6	23,1
Rendement de la base de tarification				19,8	14,8	9,9	4,9	-	49,5
			(325,1)	89,4	84,5	79,5	74,6	69,6	72,5

Le scénario d'amortissement proposé par l'intervenant a pour impact d'augmenter les revenus requis de 2015 de 54,9 M$.

6. Référence : i) D-2008-024, p. 14.

Préambule :

Dans le cadre du dossier tarifaire 2008-2009, la Régie mentionnait à la référence i) que le Distributeur privilégiait une « *approche au cas par cas, englobant toutes les composantes du revenu requis doit, pour le moment, être privilégiée par rapport à tout mécanisme réglementaire qui priverait la Régie de la flexibilité dont elle dispose actuellement* ».

Demande :

6.1 Veuillez indiquer si le Distributeur privilégie toujours une telle approche relativement au compte de *pass-on.*

Réponse :

Le Distributeur le confirme.

6.2 Veuillez commenter sur la possibilité d'introduire un mécanisme d'amortissement des soldes du compte de *pass-on* dont les modalités s'ajusteraient automatiquement selon les montants des soldes à amortir.

Réponse :

Le Distributeur ne privilégie pas un mécanisme d'amortissement du solde du compte de *pass-on* dont les modalités s'ajusteraient automatiquement selon le montant du solde à amortir puisqu'un tel mécanisme ne pourrait tenir compte de toutes les composantes des revenus requis afin d'assurer la stabilité tarifaire.

COÛT DE DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

7. Référence : i) Pièce B-0023, HQD8-D1, p. 8-10.

Préambule :

Le Distributeur propose à la référence i) d'introduire un nouveau critère afin d'établir les activités de base avec facteurs d'indexation particuliers et les éléments spécifiques. Ce critère est un « *Coût qui ne varie pas selon les facteurs d'indexation utilisés dans la formule paramétrique* ». Le Distributeur explique que cela « *permettra de couvrir les situations où un coût ne remplit pas spécifiquement un des critères déjà établis* ». Sur cette base, le Distributeur propose d'introduire l'élément *Prestations de travail* comme activité de base avec facteurs d'indexation particuliers.

Demande :

7.1 Veuillez indiquer si un élément qui satisfait le nouveau critère proposé par le Distributeur pourrait également satisfaire les critères actuels d'établissement des activités de base avec facteurs d'indexation particuliers.

Réponse :

Le Distributeur le confirme.

7.2 Veuillez préciser les raisons pour lesquelles l'élément *Prestations de travail* « *ne remplit pas spécifiquement les critères déjà établis* ».

Réponse :

Le nouvel élément « Prestations de travail » ne remplit pas les critères déjà établis puisqu'il ne s'agit pas :

- **d'un coût hors du contrôle du Distributeur. En effet, la variable volume des prestations, soit les heures imputées aux investissements, est directement liée à la planification qu'effectue le Distributeur des travaux à réaliser aux investissements,**
- **d'un coût découlant de nouvelles exigences externes,**
- **d'un coût extraordinaire ou lié à de nouvelles activités et n'ayant pas été prévu dans les budgets des années antérieures,**
- **d'un coût temporaire découlant de projets d'investissement et/ou générant des gains.**

Par ailleurs, il s'avère tout de même que le nouvel élément répond à la définition d'une activité de base avec facteurs d'indexation particuliers.

8. Référence : i) Pièce B-0023, HQD8-D1, p. 12-13.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur indique que « *Dans un souci de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle à faible revenu, le Distributeur a allégé la procédure des ententes personnalisées afin de rejoindre un plus grand nombre de clients. Une analyse des produits offerts à cette clientèle est en cours pour déterminer si l'offre actuelle visant à faciliter le paiement régulier de la facture d'électricité est optimale.* »

Demande :

8.1 Veuillez préciser en quoi ont consisté les allègements de la procédure des ententes personnalisées.

Réponse :

Voir la réponse à la question 8.1 de la FCEI à la pièce HQD-15, document 9.

8.2 Veuillez commenter sur l'état d'avancement de l'analyse des produits présentement en cours. Le Distributeur est-il en mesure de présenter des conclusions préliminaires ? Si oui, veuillez indiquer quelles sont ces conclusions.

Réponse :

Le Distributeur déposera, avant la tenue des audiences dans le présent dossier, un complément de preuve qui proposera des mesures ciblées à l'égard des MFR et des bonifications aux mesures actuelles.

9. Référence : i) Pièce B-0023, HQD8-D1, p. 14-15.

Préambule :

Le Distributeur propose à la référence i) de « *présenter dorénavant la DMC et le taux de DMC en y incluant les radiations pour la clientèle à faible revenu* ». Selon lui, cela permettra de « *bien saisir l'impact des cycles économiques sur l'endettement des clients* ».

Demande :

9.1 Veuillez présenter la DMC et le taux de DMC comme au tableau 6 de la référence i) mais en y excluant les radiations de la clientèle à faible revenu.

Réponse :

Voir la réponse à la question 17.1 de la demande de renseignements nº 1 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1 (B-0070).

9.2 Veuillez préciser comment la présentation actuelle de la DMC et du taux de DMC limite la possibilité de « *bien saisir l'impact des cycles économiques sur l'endettement des clients* ». Veuillez commenter sur les bénéfices de la proposition du Distributeur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements nº 2 de l'UC à la pièce HQD-15, document 14.2.

9.3 Veuillez préciser quels sont les critères qui permettent au Distributeur de distinguer les radiations de la clientèle à faible revenu des autres radiations.

Réponse :

La radiation faite en lien avec l'entente personnalisée est effectuée lors du traitement des ententes personnalisées respectées et est identifiée par un motif de radiation distinct dans les systèmes.

10. Référence : i) Pièce B-0023, HQD8-D1, p. 15-1.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur mentionne que de « *nouvelles fonctionnalités dans l'Espace client du site Internet permettront aux clients de prendre une entente de paiement en libre-service sous certaines conditions, de suivre leurs coûts d'électricité et de consulter certaines informations dans le but de mieux comprendre et de mieux gérer leur consommation et leur offriront la possibilité de s'inscrire aux alertes courriels pour différents avis de rappel. L'automatisation du libre-service aura pour bénéfice de raccourcir les délais de rebranchement de clients ayant subi une interruption de service. Quant aux propriétaires et gestionnaires d'unités de location, ils auront accès dès l'automne 2014 à un nouveau portail qui leur permettra de gérer la responsabilité de la facture d'électricité entre les locations* ».

Demande :

10.1 Veuillez préciser quelles sont les conditions envisagées par le Distributeur pour les ententes de paiement sous forme de libre-service ?

Réponse :

En 2015, le Distributeur envisage offrir deux types de libre-service.

Le premier est l'entente régulière qui sera offerte dans l'espace client sur Internet aux clients n'ayant pas reçu d'avis d'interruption ou n'ayant pas échoué une entente dans l'année en cours. L'entente régulière permet de régler les sommes dues avant la date d'émission de la prochaine facture. Le client pourra déterminer le nombre et la valeur des versements ainsi que la date de chacun des versements. De plus, le Distributeur souhaite mettre en place un rappel par courriel 48 heures avant la date d'échéance de chaque versement et proposer le prélèvement automatique des versements. Les clients qui ne respectent pas les conditions devront contacter le service à la clientèle au numéro de téléphone qui sera indiqué.

Le second, qui sera offert dans l'espace client sur Internet et par réponse vocale interactive (RVI), en est un de confirmation de paiement pour les clients ayant reçu un avis d'interruption de service ou ayant subi l'interruption de service. L'affichage indiquera le montant qui doit être payé pour arrêter la procédure d'interruption ou rétablir le service. Le client pourra inscrire le montant payé, la date du paiement et l'institution financière où le paiement a été fait. Le client, qui ne peut pas payer le montant demandé en un seul

versement, sera dirigé vers un représentant s'il est passé par la RVI ou devra contacter le service à la clientèle s'il est sur son espace client.

10.2 Veuillez indiquer si le Distributeur a évalué les impacts potentiels du système de libre-service sur la dépense de mauvaises créances.

Réponse :

Le Distributeur n'a pas quantifié l'impact des libres-services sur la dépense de mauvaises créances. Les premières ententes en libre-service visent des transactions simples afin d'assurer une mise en application rapide et efficace. Le Distributeur souhaite également apprendre de ce premier volet avant d'envisager le développement d'autres types de transactions en libre-service. Le traitement des cas plus simples en libre-service donne aux clients la possibilité de régler le solde échu 24 heures par jour et sept jours sur sept. Les représentants du service à la clientèle seront donc disponibles pour les clients nécessitant plus d'accompagnement.

10.3 Veuillez préciser comment « *l'automatisation du libre-service* » permettra de réduire les délais de rebranchement.

Réponse :

Le processus actuel de rétablissement de service nécessite généralement deux appels de la part du client. L'avis d'interruption de service indique au client de communiquer avec le Distributeur. Dans un premier temps, le client appelle pour signifier la réception de l'avis. Dans un deuxième temps, il doit rappeler pour signifier le paiement du montant demandé afin d'obtenir la remise en service.

Le nouveau processus de rétablissement de service élimine un appel aux clients pouvant régler le solde échu en un seul versement. L'avis d'interruption indiquera au client d'effectuer le paiement et de contacter Hydro-Québec pour confirmer le paiement. Il précisera que cette confirmation peut être faite dans son espace client sur le site Internet de l'entreprise. Le client qui appellera le service à la clientèle sera dirigé vers la RVI, évitant ainsi la file d'attente téléphonique. Si le règlement par un seul versement ne lui convient pas, il pourra choisir d'être dirigé vers un représentant. La confirmation en libre-service est disponible 24 heures par jour et sept jours sur sept. Le rétablissement de service sera fait dès que la communication avec le compteur de nouvelle génération aura été établie ou dans les 24 prochaines heures ouvrables pour les compteurs non-communicants.

10.4 Le Distributeur prévoit-il consulter les regroupements spécialisés dans la défense des intérêts des consommateurs résidentiels avant la mise en place des principales composantes du nouveau système d' « *entente de paiement en libre-service* ».

Réponse :

Le Distributeur effectue des tests d'utilisateur auprès d'un petit nombre de clients avant de finaliser la conception de la page des libres-services prévus pour 2015. Il a invité des représentants des regroupements d'associations de consommateurs membres de la Table de travail Recouvrement à participer à ces tests.

11. Référence : i) Pièce B-0024, HQD8-D2, p. 5-8.

Préambule :

Les charges associées à la masse salariale sont présentées à la référence i). Le tableau 1 fait état d'une diminution du montant pour l'année de base par rapport au montant accordé à la rubrique *Salaire de base* de 432,8 à 422,6 M$. Le montant de cette rubrique pour l'année témoin 2015 est fixé à 448,6 M$.

Le Distributeur indique par ailleurs que « *La baisse des salaires de base de 10,2 M$ est attribuable à la baisse de 148 ETC, laquelle est composée des éléments suivants :*

- *une baisse de près de 240 ETC découlant de l'amélioration de la performance opérationnelle, laquelle est, entre autres, attribuable aux départs à la retraite plus importants que prévus, notamment pour la main-d'œuvre opérationnelle dont le renouvellement s'intensifie en 2015 afin de maintenir la capacité de réalisation du Distributeur;*

- *une hausse de l'ordre de 90 ETC due à l'accélération du projet Lecture à distance (LAD) nette des gains qui en découlent, ainsi qu'à l'impact de ce projet sur l'ensemble des activités de mesurage »*

Le Distributeur mentionne également que le « *régime d'intéressement corporatif a été aboli à compter de 2014 et a été intégré partiellement au salaire de base en 2015 conformément aux conventions collectives conclues à la fin de l'année 2013* ».

Pour les charges de l'année témoin 2015, le Distributeur indique que l'augmentation est entre autres causée par une croissance de 110 ETC « *liée à la main d'œuvre opérationnelle dont le renouvellement s'intensifie en 2015 afin d'assurer la capacité de réalisation du Distributeur* ». Plus loin, il mentionne que « *dans le but de répondre à la croissance des*

activités liées aux nouveaux abonnements, d'assurer la pérennité du réseau de distribution et de maintenir la qualité de service, le Distributeur doit procéder au renouvellement de sa main-d'œuvre opérationnelle ».

Demande :

11.1 Veuillez quantifier en M$ la part attribuable à la diminution de 240 ETC et l'augmentation de 90 ETC. Veuillez également préciser le montant associé « *aux départs à la retraite plus importants que prévu* ».

Réponse :

La diminution de 240 ETC représente une baisse 15,4 M$ tandis que l'augmentation de 90 ETC représente une hausse de 5,2 M$.

Le Distributeur n'est pas en mesure d'isoler de façon spécifique, l'impact monétaire des départs à la retraite puisque les variations de la masse salariale peuvent être dues à plusieurs autres facteurs dont les mouvements de personnel, les promotions, le renouvellement de la main-d'œuvre, les changements aux conditions de travail, le respect des conventions collectives, les réévaluations d'emploi ainsi que les départs à la retraite. Tous ces éléments de variation étant interreliés, le Distributeur ne peut quantifier chacune de ces composantes.

11.2 Veuillez indiquer le montant des charges du régime d'intéressement corporatif ayant été intégré aux salaires de base pour l'année témoin 2015.

Réponse :

Voir la réponse à la question 24.1 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.

11.3 Veuillez expliquer pourquoi les charges du régime d'intéressement corporatif ont été intégrées « *partiellement* ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 24.2 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.

11.4 Veuillez préciser les besoins du Distributeur quant « *à la croissance des activités liées aux nouveaux abonnements, d'assurer la pérennité du réseau de distribution et de maintenir la qualité de service* ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 23.3 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.

11.5 Veuillez préciser la portée du renouvellement de la main-d'œuvre opérationnelle dans le contexte du projet Lecture à distance.

Réponse :

Le projet Lecture à distance, qui vise le déploiement de 3,8 millions de compteurs sur l'horizon du projet, n'est pas en lien avec le renouvellement de la main-d'œuvre opérationnelle dont fait état le Distributeur.

Comme mentionné à la pièce HQD-8, document 2 (B-0024) citée en préambule, le renouvellement de la main-d'œuvre opérationnelle est nécessaire afin de répondre à la croissance des activités liées aux nouveaux abonnements et afin d'assurer la pérennité du réseau de distribution.

12. Référence : i) Pièce B-0025, HQD8-D3, p. 3.

Préambule :

Les montants relatifs aux *Autres charges directes* sont présentés à la référence i). Pour l'année témoin 2015, le montant de la rubrique *Services professionnels et autres* est en hausse de 11,3 M$ par rapport au montant autorisé dans la décision D-2014-037, de 8,1 M$ par rapport au montant de base et de 16,4 M$ par rapport à l'année historique 2013.

Le Distributeur indique par ailleurs qu'il « *anticipe des coûts supplémentaires en « Services professionnels et autres » relativement à la maintenance de son réseau de distribution et aux technologies de l'information* ».

Demande:

12.1 Veuillez préciser les montants des « *coûts supplémentaires* » mentionnés à la référence i).

Réponse :

Voir les réponses aux questions 25.1 et 25.2 de la demande de renseignements n°2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.

12.2 Veuillez préciser la nature de ces coûts supplémentaires.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 25.1 et 25.2 de la demande de renseignements n°2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.

12.3 Veuillez justifier la croissance de 16,4 M$ entre l'année historique 2013 et l'année témoin 2015.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 25.1 et 25.2 de la demande de renseignements n°2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.

13. Référence : i) Pièce B-0026, HQD8-D4, p. 6.

ii) Pièce B-0019, HQD5-D1, p. 5.

Préambule :

Les montants relatifs aux *Charges de services partagés* sont présentés à la référence i). Le détail des rubriques *Innovation* et *Informatique et communications* est présenté à la référence ii).

Les charges associées à la rubrique *Technologie de l'information et des communications (TIC*) pour l'année témoin 2015 sont en hausse de 8,9 M$ par rapport au montant de l'année de base. Les charges de la sous-rubrique *Centre d'appel, consoles téléphoniques et autres* pour l'année témoin 2015 sont en hausse de 8,6 M$ par rapport au montant de l'année de base.

Par ailleurs, quatre nouvelles sous-rubriques des *TIC* sont présentées à la référence ii), dont *Postes de travail TIC*, *Produits TIC d'entreprise*, *Produits d'exploitation TIC* et *Services de développement TIC*.

Demande:

13.1 Veuillez justifier la croissance des charges de 8,6 M$ de la sous-rubrique *Centre d'appel, consoles téléphoniques et autres* entre l'année de base 2014 et l'année témoin 2015.

Réponse :

Comme mentionné à la pièce HQD-8, document 4, page 13 (B-0026), les revenus de l'année 2015 du groupe Technologie sont présentés selon le nouveau modèle d'affaires des TIC, alors que ceux des années 2013 et 2014 sont présentés selon les anciens regroupements de produits et services.

Ainsi, selon la présentation de 2015, les charges d'exploitation à la rubrique *Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres* seraient approximativement de 28,0 M$ pour l'année de base 2014, montant comparable à celui de l'année témoin 2015.

13.2 Veuillez présenter les montants relatifs aux charges des nouvelles rubriques TIC présentées à la référence ii) et ce pour l'année historique 2013, les montants autorisés dans la décision D-2014-037 ainsi que l'année de base 2014.

Réponse :

Voir la réponse à la question 16.4 de la demande de renseignements de la FCEI à la pièce HQD-15, document 9.

BUDGET 2014-2015

14. Référence : **i) Plan budgétaire 2014-2015 : http://www.budget.finances.gouv.qc.ca/budget/2014-2015a/fr/documents/Planbudgetaire.pdf, p. A.58.**

ii) Pièce B-0005, HQD1-D1, p. 6.

Préambule :

Dans son budget 2014-2015, le gouvernement demande à Hydro-Québec d'effectuer des efforts « *comparables* » et « *additionnels* » de 150 M$ pour l'année 2014-2015 et de 65 M$ 2015-2016.

À la référence ii), le Distributeur mentionne l'atteinte de gains d'efficience de 50 M$.

Demande :

14.1 Pour les années 2014-2015 et 2015-2016, veuillez indiquer comment le Distributeur planifie réduire ses dépenses afin de respecter les efforts demandés par le gouvernement du Québec mentionnés à la référence i). Veuillez préciser la portée des efforts demandés dans le contexte des gains d'efficience déjà réalisés tel que mentionné à la référence ii).

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.2 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.