# RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N$^O$ 1 DE L'UMQ

## COÛT DE SERVICE

**Références :**

R-3854-2013, Pièce A-0072, Notes sténographiques

R-3854-2013, Pièce B-0013, HQD 1 - Document 5

R-3854-2013, Pièce A-0047, HQD 12 - Document 3

R-3854-2013, Pièce A-0009, HQD 2 - Document 1

R-3905-2014, Pièce A-0047, HQD 13 - Document 4

**Préambule :**

En audience du dossier R-3854-2013 et relativement aux *Frais liés à l'alimentation électrique*, Me Éric Fraser mentionnait:

> *« (...) c'est lorsque la « shop » sera stabilisée, donc lorsque les processus et les activités seront stabilisés, il sera à ce moment-là opportun de procéder à une révision de ces frais qui tiendra compte de ses nouvelles réalités et qui probablement reflètera les activités d'efficience, en fait l'efficience du Distributeur ».*
>
> (R-3854-2012, Pièce A-0072, page 112)

**Demande :**

Relativement aux *Frais liés à l'alimentation électrique* :

1.1. Le Distributeur peut-il expliquer ce qu'il entend précisément par la «stabilisation des processus» ?

**Réponse :**

**Depuis quelques années, le Distributeur a entrepris diverses initiatives d'optimisation des processus, dont la principale est le projet SOGEM, lesquelles visent à améliorer les façons de faire dans les activités reliées au réseau de distribution. La mise en place de ces initiatives ne se termine que lorsque tous les ajustements post-implantation sont apportés et que les objectifs visés sont atteints.**

1.2. Le Distributeur considère-t-il que tous les processus qui sont à la base des *Frais liés à l'alimentation électrique* sont actuellement instables ?

**Réponse :**

**Non.**

1.3. Dans ce contexte, le Distributeur peut-il expliquer pourquoi il n'a pas encore procédé à la révision de ces frais ?

**Réponse :**

**Les *frais liés à l'alimentation électrique* font l'objet d'une révision annuelle dont le détail est présenté à la pièce HQD-13, document 4 (B-0047). Comme mentionné par le Distributeur lors des audiences du dossier R-3854-2013[1], et comme l'indique l'extrait cité en préambule, lorsque les processus auront été mis à jour et stabilisés, le Distributeur pourra revoir les paramètres de calcul des frais, possiblement dans le dossier tarifaire 2016-2017.**

**Par ailleurs le Distributeur met en place, à la demande de la Régie, un groupe de travail pour revoir l'offre de référence, ce qui aura un impact direct sur les paramètres de calcul des frais.**

1.4. Dans l'extrait de plaidoirie cité en préambule, le Distributeur reconnait que l'efficience devrait se refléter dans les *Frais liés à l'alimentation électrique.* Le Distributeur peut-il confirmer la compréhension de l'UMQ à l'effet que, durant cette période avant qu'il ne révise ces frais, les clients paient plus cher qu'ils ne le devraient, à tout le moins pour certains de ces frais ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.3.**

**Par ailleurs, le Distributeur rappelle que les composantes de la grille de calcul[2] sont mises à jour annuellement sur la base des plus récentes données disponibles. Il rappelle également qu'il a introduit au cours des dernières années la notion de prix unitaire dans un souci de simplification et de prévisibilité des coûts, et ce, afin de supporter adéquatement les initiateurs de projets. Enfin, le Distributeur souligne que les variations des frais découlent de plusieurs facteurs et non uniquement des gains d'efficience.**

Relativement à la « base d'établissement des prix, coûts et frais liés à l'alimentation électrique » concernant les lignes aériennes avant et arrière-lots:

1.5. Le Distributeur peut-il expliquer les raisons qui justifient la baisse du coût du matériel ?

[1] **Pièce A-0055, pages 176 et 177.**
[2] **Tableau 1 de la pièce HQD-13, document 4 (B-0047).**

**Réponse :**

**Cet ajustement découle de plusieurs éléments, dont la baisse des prix obtenue lors du renouvellement des contrats d'acquisition.**

1.6. Le Distributeur peut-il expliquer les raisons qui justifient la hausse des *Frais de matériel mineur ?*

**Réponse :**

**Cette hausse n'est pas attribuable à un élément spécifique. Elle reflète le coût réel en fonction des plus récentes données disponibles.**

1.7. Le Distributeur peut-il expliquer les raisons qui justifient la légère hausse des *Frais d'ingénierie et de gestion des demandes ?*

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.6.**

1.8. Le Distributeur peut-il expliquer les raisons qui justifient la baisse de la provision pour l'exploitation et l'entretien futurs pour les lignes aériennes arrière-lots ?

**Réponse :**

**Comme mentionné à la pièce HQD-13, document 4 (B-0047) à la page 5, l'augmentation du coût du capital prospectif explique la variation puisqu'il amène une diminution du résultat de l'actualisation des dépenses futures. La méthode de calcul de la *provision pour l'exploitation et l'entretien futurs* a été établie dans le cadre du dossier R-3535-2004, phase 2[3]. Quant à la différenciation de la provision entre l'avant-lot et l'arrière-lot, les détails de la méthode de calcul ont été présentés dans le cadre du dossier R-3854-2013[4].**

**Préambule :**

Dans le précédent dossier de modification des tarifs et des conditions de service, le Distributeur mentionnait :

> *« Par ailleurs, ces initiatives ont aussi été intégrées dans les activités d'ingénierie dont les processus ont fait l'objet d'une refonte majeure ».*
>
> (R-3854-2013, Pièce B-0013, HQD 1 - Document 5, page 6)

---

[3] **Voir la section 2.3 de la pièce HQD-1, document 3.**
[4] **Voir la section 4.2 de la pièce HQD-12, document 3 (B-0047).**

Dans le présent dossier, le Distributeur mentionne:

> « *Par ailleurs, dans le but d'optimiser la planification et l'ingénierie du réseau de distribution, le Distributeur procède actuellement à la réforme de ses encadrements en matière de conception du réseau ainsi qu'à la simplification et à la normalisation des montages types.*
>
> *L'utilisation de montages d'ingénierie normalisés permettra à terme de diminuer les coûts des projets et les efforts de conception, tout en rehaussant la sécurité. De plus, l'industrialisation du traitement pour les travaux de nature simple aura pour effet de raccourcir les délais de ce type de demande ».*

(Pièce B-0009, HQD 2 - Document 1, page 6)

**Demande :**

Relativement à l'ingénierie:

1.9. Le Distributeur peut-il expliquer la distinction des projets dont faisait état le dossier R-3854-2013 de ceux qui sont visés par le présent dossier ?

**Réponse :**

**Les informations citées en référence au préambule s'inscrivent dans la poursuite de la mise en œuvre du plan intégré d'efficience du Distributeur.**

**Dans son dossier R-3854-2013[5], le Distributeur fait état de la spécialisation des activités d'ingénierie. En effet, les outils de mobilité permettent en 2014 de spécialiser les tâches en dédiant des équipes à la cueillette d'informations sur le terrain pendant que d'autres équipes sont à l'œuvre pour la réalisation des plans d'ingénierie. Par conséquent, cette approche optimise les déplacements diminuant d'autant le nombre de véhicules requis. En outre, certaines tâches peuvent dorénavant être faites à distance, sans égard au lieu géographique des travaux à faire. La flexibilité ainsi acquise permet de standardiser les façons de faire et d'optimiser l'utilisation des ressources en fonction des priorités d'affaires.**

**Dans son dossier courant[6], le Distributeur fait état du fait qu'il procède actuellement à la réforme de ses encadrements en matière de conception du réseau ainsi qu'à la simplification et à la normalisation des montages types. Les équipes à l'œuvre pour la réalisation des plans d'ingénierie pourront donc utiliser des montages d'ingénierie normalisés, ce qui permettra à terme de diminuer les coûts des projets et les efforts de conception, tout en rehaussant la sécurité. De plus, l'industrialisation du traitement pour les travaux de nature simple aura pour effet de raccourcir les délais de ce type de demande.**

---

**[5] HQD-1, document 5 (B-0013), page 6.**
**[6] HQD-2, document 1 (B-0009)**

1.10. Le Distributeur peut-il expliquer les liens qui existent entre *Frais d'ingénierie de la base d'établissement des prix, coûts et Frais liés à l'alimentation électrique* et le processus d'ingénierie que visent les projets d'optimisation mentionnés ci-haut ?

**Réponse :**

**Une des variables sous-jacentes à l'établissement des frais d'ingénierie est le coût associé à la réalisation de plans et devis, basé sur la prestation de travail, donc sur une base horaire. Une optimisation de la planification et de l'ingénierie du réseau de distribution aura ainsi un effet à la baisse sur ces coûts.**

1.11. Le Distributeur peut-il expliquer quels seront les impacts financiers que ces mesures d'optimisation auront sur ces Frais d'ingénierie ?

**Réponse :**

**Voir les réponses aux questions 1.4.1 et 1.4.3 de l'APCHQ à la pièce HQD-15, document 5.**

**Préambule :**

*« Le Distributeur doit procéder au renouvellement de sa main d'œuvre. L'expertise, notamment celle propre aux métiers lignes doit être maintenue pour assurer la qualité du service ».*

(Pièce B-0009, HQD 2 - Document 1, page 7)

**Demande :**

Relativement aux emplois opérationnels, le Distributeur mentionne:

1.12. Durant cette période de renouvellement de sa main-d'œuvre, le Distributeur évalue-t-il qu'il subira temporairement une perte d'expertise ?

**Réponse :**

**Le Distributeur s'assure de maintenir l'expertise afin de faire face à la croissance des activités liées aux nouveaux abonnements, d'assurer la pérennité du réseau de distribution et de maintenir la qualité de service.**

**À cet effet, voir les réponses aux questions 23.3 de la demande de renseignements n$^o$ 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2 et 1.7 a) de SÉ-AQLPA à la pièce HQD-15, document 13.**

1.12.1. Dans l'affirmative à la question 1.4.1, le Distributeur a-t-il évalué l'impact de cette perte temporaire d'expertise sur ses processus et sur sa qualité de service ?

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 1.12.**

1.12.2. Le cas échéant, quels sont les coûts additionnels que le Distributeur subira des mesures qu'il prend pour assurer le maintien de son expertise ?

**Réponse :**

2 **Sans objet.**

## CONDITIONS DU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

**Référence:**

R-3905-2014, Pièce B-0045, HQD 13, Doc. 2, page 8

R-3905-2014, Pièce B-0046, HQD 13, Doc. 3, pp. 12 et 59

**Préambule :**

*« À la lumière de son expérience, le Distributeur estime de plus que le délai de douze mois prévu actuellement à l'article 16.15 pour que la requête du demandeur soit réputée abandonnée, est trop long. À titre d'exemple, il arrive parfois que la réalisation d'autres travaux, à l'intérieur de ce délai d'un an, rende techniquement impossible la solution d'alimentation initialement proposée par le Distributeur. »*

(HQD-13, doc 2, page 8 – notre souligné)

*« 5.1 (…) L'abonnement débute :*

*à la date convenue par Hydro-Québec et le client ou à la date de mise sous tension initiale dans le cas d'une nouvelle installation. »*

*(HQD-13, doc. 3, p. 12) (notre souligné)*

*« Dans tous les cas où Hydro-Québec facture des coûts relatifs à l'abandon, ceux-ci sont payables avant qu'Hydro-Québec procède à l'étude d'un nouveau projet. »*

*(HQD-13, doc. 3, p. 59)*

**Demande :**

2.1 L'« expérience » du Distributeur est-elle confirmée par de quelconques statistiques sur les délais des demandeurs de travaux, que ce dernier pourrait partager avec l'UMQ en réponse à la présente question ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.1.3 de l'APCHQ à la pièce HQD-15, document 5.**

2.2 En particulier, étant donné le processus décisionnel complexe de certaines municipalités, le Distributeur peut-il fournir une réponse différenciée en fonction de la situation propre aux municipalités ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas de cette information.**

**Voir également la réponse à la question 3.3.2 de l'APCHQ à la pièce HQD-15, document 5.**

2.3 La modification souhaitée par le Distributeur à l'article 5.1 des *Conditions de service d'électricité* (voir notre souligné) constitue-t-elle une nouveauté?

**Réponse :**

**Non. Les modifications proposées par le Distributeur visent à améliorer la compréhension des CDSÉ.**

2.3.1 Dans l'affirmative, le Distributeur peut-il expliquer les raisons de l'ajout de cette précision sur la date de début d'abonnement?

**Réponse :**

**Sans objet.**

2.3.2 Toujours dans l'affirmative, cette nouveauté vise-t-elle à donner plus de latitude au Distributeur quant à la date de début de l'abonnement ?

**Réponse :**

**Sans objet.**

2.4 Le Distributeur a-t-il évalué sa proposition relative « aux conditions à respecter avant d'entreprendre un nouveau projet » à la lumière des dossiers traités à la demande de municipalités ?

**Réponse :**

**Le Distributeur analyse les conditions de service en tenant compte des différentes catégories de clients. Par souci d'équité et de simplification, le Distributeur propose des modifications qui visent à concilier les spécificités de toutes les catégories de clients.**

**Voir également les réponses aux questions 3.2.1 à 3.2.5 de l'APCHQ, à la pièce HQD-15, document 5.**

## INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

**Références :**

R-3854-2013, Pièce A-0074 – Décision D-2014-037

R-3905-2014, Pièce B-0009, HQD-2, document 1

**Préambule :**

Dans sa décision D-2014-037 rendue dans le cadre du précédent dossier tarifaire, la Régie mentionnait :

> *« L'UMQ, pour sa part, note une détérioration constante des services rendus par le Distributeur. Les délais de réponse de ce dernier aux demandes des municipalités seraient de plus en plus longs. Selon l'intervenante, les délais que subissent les municipalités retardent la réalisation de leurs propres travaux, entraînant des inconvénients importants pour les citoyens. L'UMQ recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur qu'il élargisse la portée de son plan intégré de l'amélioration de l'efficience afin d'y présenter un ensemble d'indicateurs permettant de mesurer les délais de réalisation des demandes faites au Distributeur par les municipalités du Québec. »* (page 18)
>
> et :
>
> « *Par conséquent, la Régie demande au Distributeur de présenter, lors du prochain dossier tarifaire, une proposition d'indicateurs de qualité de service prévoyant, notamment, le remplacement ou la modification des indicateurs qui ne sont plus pertinents en raison de la mise en place d'actions structurantes et l'ajout d'indicateurs permettant un suivi plus précis de la performance du Distributeur en matière de qualité du service »* (page 18).

**Demande :**

Relativement à la satisfaction des clients municipaux :

3.1. Le Distributeur dispose-t-il d'un indicateur mesurant la satisfaction générale des clients municipaux?

**Réponse :**

**Non. La segmentation des clients pour la mesure de la satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec est basée sur le tarif et le niveau de revenus procurés par les clients. Les clients municipaux sont donc répartis dans plusieurs segments. La méthodologie actuelle ne permet ainsi pas de fournir de résultats représentatifs de ces clients en particulier.**

**Par ailleurs, il existe depuis presque 15 ans un comité de liaison où le Distributeur rencontre l'UMQ trois à quatre fois par année. De plus, le Distributeur et l'UMQ ont mis sur pied, en janvier 2013, un comité de travail visant à explorer diverses avenues pouvant améliorer les relations entre les municipalités et Hydro-Québec. Le Distributeur souhaite relancer les échanges au travers de ces comités qui sont des canaux privilégiés, notamment pour jauger la satisfaction des membres de l'UMQ.**

3.1.1 Dans l'affirmative, le Distributeur peut-il en fournir les résultats pour les années 2011 à 2014?

**Réponse :**

**Sans objet.**

3.1.2 Dans la négative, le Distributeur pourrait-il, dans le futur, produire une mesure de la satisfaction générale des clients municipaux?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne prévoit pas réviser ses critères de segmentation des clients de façon à permettre une mesure de la satisfaction générale des clients municipaux.**

**Voir également la réponse à la question 3.1.**

3.2 Le Distributeur mesure-t-il la satisfaction des clients municipaux quant à la qualité des contacts qu'ils ont avec le service à la clientèle du Distributeur ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3.1.**

3.2.1 Dans l'affirmative, le Distributeur peut-il en fournir les résultats pour les années 2011 à 2014?

**Réponse :**

**Sans objet.**

3.2.2 Dans la négative, le Distributeur pourrait-il, dans le futur, produire une mesure de la satisfaction des clients municipaux quant à la qualité des contacts qu'ils ont avec le service à la clientèle du Distributeur ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3.1.2.**

**Préambule :**

Relativement à la continuité de service, le Distributeur dépose en preuve les figures A-3 et A-4 (HQD 2 - Document 1, page 19). Ces deux figures illustrent une détérioration générale depuis 2009 et ce, malgré une légère amélioration en 2012.

**Demande :**

3.3 Le Distributeur peut-il fournir les résultats de l'indice de continuité (brut et redressé) pour 2013 et en date du 1er août 2014 ?

**Réponse :**

**Les figures A-3 et A-4 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0009), page 19, présentent des résultats issus de l'exercice de balisage. Or, le dernier balisage, effectué en 2013 à l'égard des activités liées au réseau de distribution, portait sur l'année 2012. Par ailleurs, aux fins du balisage uniquement, les indices de continuité présentés incluent les indices de continuité du Transporteur.**

**Les indices de continuité suivis par le Distributeur pour rendre compte de la qualité du service sont présentés au tableau 4 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0009). Les résultats pour 2013 et le premier semestre 2014 s'y retrouvent.**

3.4 Le Distributeur peut-il préciser si cette tendance demeure la même pour 2013 et les premiers mois de 2014 ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3.3.**

3.5 Le Distributeur peut-il expliquer les raisons de cette apparente détérioration de sa performance, entre 2009 et 2012, ou encore entre 2009 et 2014 si les données sont disponibles ?

**Réponse :**

**Le Distributeur a fait face, entre 2009 et 2011, à plusieurs évènements climatiques importants, ce qui s'est traduit par un indice de continuité plus élevé pour cette période. En 2012, le nombre d'évènements climatiques importants a été plus faible qu'en 2011, ce qui explique l'amélioration de l'indice.**

**Voir également la réponse à la question 3.3.**

3.6 L'indice de continuité étant mesuré en minutes de service interrompu, le Distributeur peut-il fournir l'évolution de 2009 à 2014 du nombre de pannes et du délai de rétablissement après pannes, en excluant les événements majeurs ?

Relativement aux demandes d'alimentation:

**Réponse :**

**Le Distributeur présente au tableau R-3.6 le nombre de pannes par 100 KM de réseau et la durée moyenne d'interruption par client interrompu laquelle permet d'évaluer le délai de rétablissement du service après une panne.**

**Tableau R-3.6 :**
**Durée moyenne d'interruption par client interrompu et nombre de pannes**

| Indicateur | Unité | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 (Au 30 sept) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Durée moyenne d'interruption par client interrompu | Minutes | 88 | 87 | 91 | 90 | 98 | 91 |
| Nombre de pannes par 100 km | Nbre Interruptions | 17 | 17 | 18 | 17 | 17 | 12 |

3.7 Le Distributeur peut-il compléter le tableau suivant pour les années 2011 à 2014 :

*Tableau 3.7.1*

| | Données mensuelles - Année x | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre |
| Nombre de demandes d'alimentation | | | | | | | | | | | | |
| Délai moyen de raccordement - Distributeur | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de jours moyen sous la responsabilité des clients | | | | | | | | | | | | |
| Écart-type du délai moyen de raccordement mensuel | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de demandes d'alimentation à l'extérieur de 2 écarts-type | | | | | | | | | | | | |

**Réponse :**

**Le Distributeur n'est pas en mesure de présenter l'information au prix d'efforts raisonnables.**

**En effet, le Distributeur gère ses demandes d'alimentation par types de nature des travaux qui doivent être réalisés. Il existe plus d'une centaine de natures de demandes de client auxquelles se rattache un délai de réalisation moyen. De manière à effectuer une interprétation juste des délais moyens de raccordement, l'information doit être analysée selon le type de nature et non selon une moyenne générale de toutes les natures confondues. L'information demandée exigerait donc l'exécution de nombreuses requêtes d'extraction de données des systèmes d'information.**

3.8 Le Distributeur peut-il donner des exemples de délais attribuables aux clients ?

**Réponse :**

**Les délais attribuables aux clients consistent en des périodes où le Distributeur est en attente notamment de :**

- **plan de cadastre/lotissement final du client ;**
- **obtention des permis requis ;**
- **travaux de végétation du client ;**
- **paiement de la contribution du client ;**
- **signature préliminaire des coûts / engagement du client ;**
- **niveaux finaux des terrains clients ;**
- **servitudes ;**
- **permis de déclaration de travaux ;**
- **obtention d'une garantie de paiement.**

3.9 Le Distributeur peut-il préciser si, depuis 2011, celui-ci a modifié sa définition ou encore sa méthode de calcul des délais attribuables aux clients ?

**Réponse :**

**Le Distributeur confirme que ni sa définition ni sa méthode de calcul des délais attribuables aux clients n'ont été modifiées.**

**Préambule :**

Dans les dossiers tarifaires précédents, le Distributeur définissait ainsi l'indicateur « Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus » qu'il propose de retirer :

> *« Mesure le pourcentage des demandes d'alimentation des clients réalisées aux dates convenues avec le client ou à l'intérieur des délais normalisés par l'entreprise.*
>
> *Les types de demandes d'alimentation mesurés par l'indicateur sont les nouveaux raccordements de clients au réseau électrique, les prolongements de réseau (incluant les demandes des promoteurs) et les modifications aux installations existantes.*
>
> ***Méthode de calcul** : Nombre de demandes complétées et réalisées dans les délais convenus*
>
> *Nombre de demandes complétées totales*

(R-3854-2013, HQD 1 - Document 5, Annexe D, page 34- Nos soulignés)

**Demande :**

3.10 Pour cet indicateur, le Distributeur peut-il compléter les deux tableaux suivants pour les années 2011 à 2014 ?

*Tableau 3.10.1*

| | Données mensuelles - Année x | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre |
| Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus | | | | | | | | | | | | |

*Tableau 3.10.2*

| | Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Nombre total de demandes d'alimentation réalisées aux dates convenues avec le client ou à l'intérieur des délais normalisés par l'entreprise | | | | |
| Nombre total de demandes d'alimentation réalisées aux dates convenues avec le client | | | | |
| Nombre de modifications faites aux dates convenues avec le client faites à la demande du Distributeur | | | | |
| Nombre total de demandes d'alimentation réalisées à l'intérieur des délais normalisés par l'entreprise | | | | |
| Nombre de demandes complétées totales | | | | |

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3.7.**

3.11 Le Distributeur peut-il préciser s'il conservera les données futures de cet indicateur même s'il propose de le retirer du suivi règlementaire ?

**Réponse :**

**Oui. L'information restera disponible.**

**Préambule**

Relativement à la question du balisage, le Distributeur mentionne:

> *« Pour toutes ces raisons, les résultats de balisage ne sont pas utilisés par le Distributeur pour ses suivis au sein de l'entreprise. Conséquemment, le Distributeur propose d'effectuer un rendre compte à la Régie de son balisage externe, aux cinq ans, tant pour les activités liées au réseau de distribution que celles liées aux services à la clientèle. Comme 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 ».*

(Pièce B-0009, HQD 2 - Document 1, page 20 - Nos soulignés)

**Demande :**

3.12 Considérant l'évolution rapide des technologies et du marché en général, comment le Distributeur a-t-il déterminé une période de cinq ans entre les exercices de balisage ?

**Réponse :**

**Le Distributeur est d'avis qu'afin de faire ressortir les changements structurels de l'industrie ainsi que les meilleures pratiques, une période de cinq ans est requise afin de percevoir les changements technologiques et d'évaluer les nouvelles solutions d'affaires mises de l'avant par l'industrie électrique.**

3.13 Le Distributeur peut-il expliquer précisément à quoi il réfère en termes de « veille continue des nouvelles pratiques », en termes de processus de travail ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 2.1 de OC à la pièce HQD-15, document 11.**

3.14 Le Distributeur peut-il élaborer sur la façon dont il intégrera les résultats de cette veille dans ses processus de travail, « pour améliorer ses façons de faire et son efficience » ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 2.1 de OC à la pièce HQD-15, document 11.**

3.15 Le Distributeur serait-il disposé à intégrer annuellement dans la pièce *« Efficience et performance »* un chapitre portant sur les secteurs qui ont fait l'objet de sa veille continue, sur les résultats de cette dernière et sur les conclusions qu'il en tire ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 2.1 de OC à la pièce HQD-15, document 11.**

**Préambule**

En matière de remplacement d'indicateurs devenus moins pertinents, la décision D-2014-037 du précédent dossier tarifaire mentionnait :

> *« Par conséquent, la Régie demande au Distributeur de présenter, lors du prochain dossier tarifaire, une proposition d'indicateurs de qualité de service prévoyant, notamment, le remplacement ou la modification des indicateurs qui ne sont plus pertinents en raison de la mise en place d'actions structurantes et l'ajout d'indicateurs*

*permettant un suivi plus précis de la performance du Distributeur en matière de qualité du service ».*

(D-2014-037, page 18 - Nos soulignés)

**Demande :**

3.16 Le Distributeur peut-il décrire les actions structurantes qui rendent inutile le maintien de l'indicateur « Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus » ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 19.1 de la FCEI à la pièce HQD-15, document 9.**

3.17 Le Distributeur peut-il préciser en quoi la proposition d'indicateurs qu'il fait permet un suivi plus précis de la performance du Distributeur en matière de qualité du service ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3.3 de la demande de renseignements n$^{o}$ 2 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.2.**

**Préambule**

Lors du précédent dossier tarifaire, l'UMQ formulait la recommandation suivante dont l'esprit a été retenu dans la décision D-2014-037:

*« L'UMQ recommande à la Régie de l'énergie qu'à compter du prochain dossier tarifaire, elle ordonne au Distributeur qu'il élargisse la portée du rendre compte qu'il fait de son plan intégré de l'amélioration de l'efficience afin d'y présenter un ensemble d'indicateurs permettant de mesurer les délais de réalisation des demandes faites au Distributeur par les municipalités du Québec ».*

(C-UMQ-007, page 9)

**Demande :**

3.18 Pour les catégories suivantes que sont les transferts d'attaches, la mise en place de lignes aériennes, la mise en place de réseaux souterrains, la réparation de luminaires défectueux et la localisation d'infrastructures souterraines, le Distributeur a-t-il évalué la possibilité de fournir des indicateurs permettant de mesurer les délais de réalisation de ces demandes faites au Distributeur par les municipalités du Québec ?

**Réponse :**

**Non. Le Distributeur ne dispose pas de ces informations.**

**Toutefois, le Distributeur souligne qu'il en est venu à une entente avec les propriétaires de tous les parcs de poteaux et les entreprises, qui occupent des espaces sur ses poteaux à titre de locataires, visant à raccourcir les délais pour la réalisation des travaux.**

3.18.1 Dans la négative, le Distributeur peut-il en fournir les raisons ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 3.18.**

3.19 Le Distributeur dispose-t-il des données permettant de mesurer les délais de réalisation des demandes faites au Distributeur par les municipalités du Québec ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas de cette information.**

3.19.1 Dans l'affirmative, le Distributeur serait-il disposé à ajouter à sa pièce « Efficience et performance » un chapitre fournissant un ensemble d'indicateurs plus spécifiques aux municipalités du Québec ou à d'autres segments de sa clientèle qui jugeraient pertinents de bénéficier d'un suivi qui leur soit propre?

**Réponse :**

**Sans objet.**

**Référence :**

D-2014-037 (décision dans le dossier R-3854-2013, phase 1)

HQD-15, Document 1 (Pièce B-0070)

**Préambule :**

Lors du précédent dossier tarifaire, et relativement à la facturation des travaux du Distributeur, la Régie retenait les préoccupations de l'UMQ et mentionnait dans sa décision D-2014-037:

> *« Ainsi, la Régie demande au Distributeur, lors du prochain dossier tarifaire, de présenter une preuve sur ce sujet, en intégrant les préoccupations énoncées par l'UMQ, afin de fournir une facture finale plus détaillée, que le client soit ou non une municipalité »*

(D-2014-037, paragraphe 667).

Subséquemment, le Distributeur, dans sa réponse à la question 19.1 de la demande de renseignement no. 1 de la Régie écrivait :

> *« Le Distributeur soumet à la Régie qu'il respecte ainsi l'ensemble des obligations de renseignements qu'il doit divulguer aux clients, conformément aux articles 2.1, 2.2, 15.6 et 16.1 des CDSÉ »*

(HQD 15 - Document 1, page 57).

**Demande :**

3.20 Suite à la décision D-2014-037 ordonnant au Distributeur de présenter une preuve sur les besoins d'informations additionnelles lors de travaux facturés à ses clients, celui-ci a-t-il mené des consultations auprès d'intervenants municipaux pour connaitre ces besoins ?

**Réponse :**

**Le Distributeur est intervenu directement auprès de l'UMQ, laquelle était intervenant lors du dossier R-3854-2013.**

**Comme l'intervenant le mentionne lui-même à la page 4 de la pièce C-UMQ-0007 :**

***« (…) Les interventions de l'UMQ devant la Régie de l'énergie reposent sur les principes et objectifs suivants :***

- ***Représenter les intérêts des différentes catégories de municipalités sur tout dossier énergétique en lien avec la mission de la Régie, et ainsi mieux informer cette dernière de la situation et des intérêts municipaux.***
- ***Intervenir lorsque la contribution de l'UMQ peut faire une différence significative à la fois pour ses membres et pour la compréhension de la Régie (et éviter lorsque possible la redondance avec les autres intervenants reconnus par la Régie) »***

**Par conséquent, le Distributeur comprend que puisque l'UMQ est : « *(…) le reflet de la mosaïque municipale québécoise avec ses communautés métropolitaines, ses grandes villes, ses cités régionales, ses municipalités de centralité, ses municipalités locales et ses MRC. Ses membres couvrent plus de 80 % du territoire, comptent 80 % de la population du Québec et représentent près de 85 % des budgets municipaux* » (voir la page 4 de la pièce C-UMQ-0007), l'organisme parle donc pour et aux noms de ses membres et qu'à ce titre, il est mandaté par ces derniers pour représenter leurs besoins.**

3.20.1 Le cas échéant, sous quelle forme ces consultations se sont-elles tenues et quel niveau de représentativité a été atteint par rapport à l'ensemble de la

clientèle municipale (exprimé en nombre de clients ou d'abonnements municipaux) ?

**Réponse :**

**Un échange de courriels accompagné de conversations téléphoniques a constitué la méthode de consultation.**

3.20.2 Toujours dans l'affirmative, le Distributeur peut-il déposer la liste des personnes consultées ainsi que les réponses que celles-ci lui ont formulé?

**Réponse :**

**Le représentant de l'UMQ ayant été consulté est M. Jean-Philippe Boucher, Directeur des politiques. Le Distributeur invite l'UMQ à contacter son représentant pour recueillir la teneur de ses propos.**

## DISPOSITION DES SOLDES DU COMPTE DE PASS ON

**Référence :**

R-3905-2014, Pièce B-0013, HQD 3, Document 4, pp. 3 et 6

**Préambule :**

*« (…) ces écarts représentant la juste prise en compte des coûts réellement encourus conformément à l'article 52.2 de la Loi (…) » (p. 3)*

*« (…) le Distributeur propose l'introduction d'une mesure ponctuelle afin de disposer du solde <u>exceptionnel</u> de 2013 et 2014 du compte de pass-on sur une période de cinq ans à compter de l'année 2016, privilégiant le maintien de l'approche actuelle pour les soldes futurs. »* (notre souligné; p. 6)

**Demande :**

4.1 La référence à l'article 52.2 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* porte-t-elle spécifiquement et uniquement sur les coûts réels des contrats d'approvisionnement conclus par le distributeur d'électricité pour satisfaire les besoins des marchés québécois ?

**Réponse :**

**Le Distributeur confirme que l'article 52.2 de la Loi sur la Régie de l'énergie porte sur l'ensemble des coûts réels d'approvisionnement.**

4.2 Le Distributeur qualifie d'« exceptionnels » les soldes de 2013 et 2014 du compte de *pass-on*. Le Distributeur a-t-il appliqué une règle précise qui lui permet de retenir ce qualificatif ou s'agit-il d'un jugement de valeur de sa part ?

**Réponse :**

**Le Distributeur n'applique pas de règle précise pour juger du caractère exceptionnel du solde d'un compte en regard des soldes historiques de ce même compte puisque son impact doit être évalué considérant l'ensemble des autres composantes des revenus requis.**

**Comme mentionné à la pièce HQD-3, document 4 (B-0013), la proposition du Distributeur s'appuie sur la décision D-2008-024 qui retient une approche au cas par cas lui permettant de disposer de la flexibilité nécessaire pour faire face aux situations qui pourraient survenir.**

4.3 En proposant d'étaler sur cinq ans la disposition du solde des années 2013 et 2014 du compte de *pass-on*, le Distributeur peut-il confirmer qu'il recourt ainsi à une règle de lissage des écarts ?

**Réponse :**

**Le Distributeur le confirme.**

## PRINCIPAUX PARAMÈTRES ÉCONOMIQUES

**Référence :**

R-3905-2014, Pièce B-0014, HQD 4, Document 1, p. 3

Site internet Les Affaires, secteur « Immobilier », article du 19 septembre 2014

**Préambule :**

*« Mises en chantier (prévues pour 2015, en milliers) au Québec : 38,8 ».*

*« Le nombre de mises en chantier devrait croître de 3% en 2015, après avoir progressé de 1% cette année, a indiqué l'APCHQ, à l'occasion de son 53e congrès annuel qui se tient dans la région de Charlevoix vendredi.*

*« Immobilier : « 2015, la pire année de la décennie » pour la construction neuve.*

*(…) Après une année 2013 très décevante où les mises en chantier ont diminué de 20 %, nous observons une relative stabilisation du marché résidentiel. Néanmoins, avec 37 000 mises en chantier, l'année 2015 sera la plus faible enregistrée au cours de la dernière décennie et l'environnement incertain nous amène à croire qu'il sera*

*difficile de renverser la situation », a dit par voie de communiqué Georges Lambert, économiste à l'APCHQ. »*

*(http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/immobilier/immobilier-2015-la-pire-annee-de-la-decennie-pour-la-construction-neuve/572246)*

**Demande :**

5.1 Comment le Distributeur réconcilie-t-il sa prévision plutôt optimiste d'activité économique liée à la construction résidentielle (38 800 unités pour 2015) avec les plus récentes prévisions fournies publiquement par l'APCHQ (37 000 unités, publiées en septembre 2014) ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 4.1 de l'APCHQ à la pièce HQD-15, document 5.**

5.2 La prise en compte de telles prévisions économiques plus récentes change-t-elle la prévision du Distributeur eu égard au revenu requis ?

**Réponse :**

**La plus récente prévision de la SCHL actuellement disponible est celle du troisième trimestre 2014. Sa prévision est de 38 700 mises en chantier au Québec en 2015, soit une révision à la baisse de 100 unités par rapport à la prévision retenue pour le présent dossier. Cette révision n'a pas d'impact significatif sur la prévision de la demande en 2015, ni sur les revenus requis.**

5.2.1 Dans l'affirmative, le Distributeur est-il en mesure d'ajuster sa prévision de revenu requis en conséquence et de la fournir dans un tableau comparatif (sous chacune des deux hypothèses évoquées ci-haut) ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 5.2.**

## MODIFICATIONS AUX TARIFS ET À CERTAINES MODALITÉS D'APPLICATION

**Références :**

R-3905-2014, Pièce B-0049, HQD-14, Document 2

R-3905-2014, Pièce B-0050, HQD-14, Document 4

Décision D-2014-037, paragraphes 811 à 836 (dossier R-3854-2013)

**Préambule :**

*« Il est proposé de poursuivre le rééquilibrage des tarifs généraux en appliquant une hausse légèrement moindre au tarif M relativement aux autres tarifs généraux. Le faible écart entre la hausse du tarif L et la hausse moyenne rend la réduction de la hausse du tarif M moins importante. Cette stratégie tient compte du contexte économique du secteur manufacturier qui continue de faire face à la concurrence des entreprises des pays en développement et à la faiblesse de la demande intérieure malgré le taux de change plus avantageux. »*

(Pièce B-0049, page 6)

*« Comme par le passé, les hausses sont modulées différemment à l'intérieur de chacun des tarifs en fonction des stratégies retenues afin d'améliorer ou de préserver le signal de prix. »*

(Pièce B-0049, page 7)

**Demande :**

6.1 La stratégie globale de rééquilibrage des tarifs généraux du Distributeur a-t-elle défini un objectif précis à atteindre ou s'agit-il d'un objectif en constante évolution ?

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 1.1 de l'AREQ à la pièce HQD-15, document 7.**

6.2 Le Distributeur s'est-il donné un échéancier défini pour arriver à son objectif ?

**Réponse :**

2 **Voir la réponse à la question 1.1 de l'AREQ à la pièce HQD-15, document 7.**

6.3 À l'égard de l'amélioration du signal de prix perçu par les consommateurs à travers les tarifs, le Distributeur poursuit-il un objectif précis et clairement quantifiable ?

**Réponse :**

3 **Voir la réponse à la question 1.1 de l'AREQ à la pièce HQD-15, document 7.**

6.4 Le Distributeur s'est-il donné un échéancier défini pour arriver à son objectif ?

**Réponse :**

4 **Voir la réponse à la question 1.1 de l'AREQ à la pièce HQD-15, document 7.**

**Préambule :**

*« Or, la Régie est d'avis que ce contexte peut, et doit aussi, être l'occasion d'échanger d'une manière plus ciblée sur la stratégie tarifaire du Distributeur pour tracer un bilan des réformes engagées et pour en revoir certains éléments, s'il y a lieu. Ces échanges seront d'autant plus à propos que l'installation des CNG offrira de nouvelles opportunités au Distributeur et à sa clientèle. »*

(D-2014-037, paragraphe 833 – notre souligné)

**Demande :**

6.5 L'invitation faite par la Régie dans sa décision D-2014-037 a-t-elle amené le Distributeur à réaliser des études lui permettant de tracer le bilan des réformes tarifaires engagées ?

**Réponse :**

**Les analyses du Distributeur et leurs résultats seront présentés lors de la séance de travail sur la stratégie tarifaire que la Régie prévoit initier au plus tard au printemps 2015.**

6.5.1 Sinon, à quel moment le Distributeur compte-t-il compléter de telles études ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.5.**

6.6 De telles études seront-elles partagées avec la clientèle en amont du dossier tarifaire 2016-2017 ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.5.**

6.7 En attendant de réaliser ou de compléter de telles études, pourquoi le Distributeur n'a-t-il pas suspendu, pour la prochaine année tarifaire, le rééquilibrage des tarifs généraux ?

**Réponse :**

**Comme présenté à la pièce HQD-13, document 2 (B-0049) du dossier R-3854-2013, l'établissement de la stratégie tarifaire aux tarifs généraux tient compte du contexte économique du secteur manufacturier et doit assurer une transition harmonieuse entre les tarifs M et L.**

**Cette stratégie sera poursuivie tant que le contexte économique et énergétique ainsi que la hausse du coût de l'électricité patrimoniale augmenteront la pression sur la clientèle de moyenne puissance.**

**Par ailleurs, afin de tenir compte du contexte particulier de la présente demande tarifaire et de la hausse tarifaire demandée, le Distributeur a limité le rééquilibrage des tarifs généraux aux revenus générés par l'entrée en vigueur du mécanisme automatique de fixation de la puissance à facturer minimale au tarif LG.**

**Préambule :**

*Dans le cas où le profil de consommation des 12 dernières périodes de consommation exemptes de rodage ne reflète pas le profil de consommation anticipé après la période de rodage, Hydro-Québec peut appliquer l'article 4.40.*

(HQD-14, doc. 4, page 59)

**Demande :**

6.8 Le Distributeur dispose-t-il de statistiques ou de données précises lui permettant de mesurer l'impact de cette nouvelle modalité qu'il cherche à introduire ?

**Réponse :**

**Le Distributeur n'a pas colligé de données précises à cet égard. Il tient toutefois à préciser qu'il n'y a que quelques clients de moyenne puissance par année, généralement des clients industriels, qui adhèrent au tarif de rodage de nouveaux équipements. Le Distributeur a noté que, dans certains cas, le profil anticipé après l'ajout de nouveaux équipements différait du profil historique, généralement par une amélioration du facteur d'utilisation. Cette situation occasionne un écart entre le prix appliqué durant la période de rodage et celui qui aurait été appliqué si le Distributeur avait pu tenir compte du profil prévu, comme il peut le faire dans le cas d'un client n'ayant pas 12 périodes de consommation historique au tarif M (voir l'article 4.42 des Tarifs).**

6.9 Le Distributeur peut-il préciser si des abonnements municipaux auraient été visés par une telle modalité si elle avait été en vigueur au cours des trois dernières années ?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.8.**