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.

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.

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 ?

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).

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.

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.

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

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

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.

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.

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

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

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

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.

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.

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.*

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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 ?

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

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

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* ».

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* ».

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.

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

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* ».

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

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).

12.2 Veuillez préciser la nature de ces coûts supplémentaires.

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

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.

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.

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).