

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE S.É./AQLPA**

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-3933-2015**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1
À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

**PAR
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.1

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0008, HQD-1, Document 1, Présentation de la demande 2016-2017, Tableau 1, page 7 :

Composantes du coût de service du distributeur (M\$)

| | 2014 (Réel) | 2015 (Reconnu) | 2016 (Témoin) | Écarts (2016- 2015) | Impacts températur es froides | Écarts nets (2016- 2015) |
|--|----------------|-------------------|------------------|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Coût de service | 11 501 | 11 692 | 11 970 | 278 | 187 | 91 |
| Achats d'électricité | 5 617 | 5 908 | 6 356 | 448 | 240 | 208 |
| Service de transport | 2 739 | 2 784 | 2 784 | 0 | | |
| Coût de distribution et de service à la clientèle | 3 144 | 3 000 | 2 830 | -170 | -53 | -117 |

Demande(s) :

- a) Veuillez expliquer les raisons qui amènent les coûts de distribution et de service à la clientèle à diminuer avec le froid.

Réponse :

1 Les températures froides ont un impact sur le compte de *pass-on*, qui se
2 retrouve sous la rubrique Achats d'électricité, ainsi que sur le compte de
3 nivellement pour aléas climatiques, qui fait partie des Autres charges sous la
4 rubrique Coûts de distribution et services à la clientèle.

5 Le montant de 53 M\$ présenté au tableau en préambule représente la variation
6 de l'amortissement du compte de nivellement, qui est passé de -95,3 M\$ en
7 2015 à -148,0 M\$ en 2016. L'évolution du compte de nivellement est expliquée
8 à la section 2 de la pièce HQD-9, document 7 (B-0041).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.2

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, pièce B-0011, HQD-1, document 4, Revenus additionnels requis et hausse tarifaire au 1^{er} avril 2016, Tableau 3, page 8, deux premières colonnes :

| Année 2015 | Nombre Abonnements |
|---------------------------------|---------------------------|
| Domestique | 3 668 505 |
| Tarifs D et DM | 3 548 633 |
| Tarif DT | 119 872 |
| Généraux | 323 126 |
| Tarifs G et T1, T2, T3 | 288 150 |
| Éclairage public et Sentinelle | 4 217 |
| Tarif G-9 | 3 656 |
| Tarif M | 27 003 |
| Tarif LG | 99 |
| Tarif H | 1 |
| Grande puissance | 143 |
| Tarif L | 135 |
| Contrats spéciaux | 8 |
| Total - Tarifs réguliers | 3 991 774 |

- ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0008, HQD-1, document 4, Revenus additionnels requis et hausse tarifaire au 1^{er} avril 2015, Tableau 3, page 8, deux premières colonnes :

| Année 2015 | Nombre Abonnements |
|--------------------------------|---------------------------|
| Domestique | 3 632 620 |
| Tarifs D et DM | 3 508 778 |
| Tarif DT | 123 842 |
| Généraux | 322 046 |
| Tarifs G et T1, T2, T3 | 292 876 |
| Éclairage public et Sentinelle | 4 210 |
| Tarif G-9 | 3 270 |
| Tarif M | 21 600 |
| Tarif LG | 89 |
| Tarif H | 1 |

| | |
|--------------------------|-----------|
| Grande puissance | 157 |
| Tarif L | 146 |
| Contrats spéciaux | 11 |
| Total - Tarifs réguliers | 3 954 823 |

Demande(s) :

- a) Quels sont les trois contrats spéciaux qui existaient dans le dossier R-3905-2014, référence ii et qui n'existent plus en dans le dossier R-3933-2015 ?

Réponse :

1 Il n'y a eu aucune modification dans les contrats spéciaux. Il s'agit d'un
2 regroupement d'abonnements qui n'a aucune incidence sur le nombre de
3 clients.

- b) Ces trois contrats ont-ils été transférés au tarif L ?

Réponse :

4 Voir la réponse à la question 1.2 a).

- c) Veuillez expliquer les circonstances et les motifs du retrait de ces contrats spéciaux et de leur éventuel transfert au tarif L.

Réponse :

5 Voir la réponse à la question 1.2 a).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.3

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-013, HQD-2, Document 1 (Efficience et performance), page 10, tableau 3 (indicateurs d'efficience privilégiés par le distributeur), et Annexe A (description des intrants aux indicateurs d'efficience), tableau A-1 (composantes des indicateurs d'efficience).

Demande(s) :

- a) Est ce que ce tableau 3 en page 10 et la description en annexe A, tableau A-1, exclut complètement les coûts de production des réseaux autonome pour évaluer le coût par abonnement et le coût /kWh ? Veuillez élaborer et justifier.

Réponse :

6 Depuis 2007, les coûts associés aux réseaux autonomes, à l'exception du
7 coût du mazout, sont inclus dans le calcul des indicateurs d'efficience,

1 comme mentionné à la page 7 (lignes 2 à 7) de la pièce HQD-3, document 1 du
2 dossier R-3644-2007 et accepté par la Régie dans sa décision
3 D-2008-024, page 20.

4 Le Distributeur est toujours d'avis que l'inclusion de ces coûts dans le calcul
5 des indicateurs d'efficacité donne une image plus complète de l'ensemble
6 des activités sous son contrôle et de leur évolution.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.4

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier 3933-2015, Pièce B-0018, HQD-4,
Document 2, Prévision de la demande, Tableau 6, page 14 :

Besoins en énergie (en TWh). Années civiles (1^{er} janvier au 1^{er} décembre)

Demande(s) :

a) Si

Réponse :

7 **Sans objet.**

b) Veuillez déposer.

Réponse :

8 **Sans objet.**

| | Année historique 2014 | | Année de base 2015 | | Année témoin projetée 2016 | Croissance normalisée 2015 - 2016 |
|--|-----------------------|-------|--------------------|-------|----------------------------|-----------------------------------|
| | réel | norm. | réel | norm. | | |
| Ventes | 174,2 | 171,1 | 175,4 | 170,7 | 171,2 | 0,5 |
| + Ajustement F/L | -0,3 | -0,3 | 0,1 | 0,1 | | |
| + Interruptible | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | | |
| + Usage interne | 0,7 | 0,7 | 0,6 | 0,6 | 0,6 | |
| - Consommation hors réseau intégré | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | |
| = Consommation à approvisionner | 174,3 | 171,2 | 175,8 | 171,1 | 171,4 | 0,3 |
| + Pertes de distribution et de transport | 13,2 | 12,8 | 13,6 | 12,7 | 13,4 | |
| en pourcentage (%) | 7,6% | 7,5% | 7,7% | 7,4% | 7,8% | |
| = Besoins en énergie | 187,5 | 184 | 189,4 | 183,8 | 184,8 | 1,0 |

- a) Veuillez expliquer l'augmentation de 0,7 TWh entre les pertes de l'année 2015 normalisée et l'année témoin projetée 2016 alors que les ventes n'augmentent que de 0,5TWh.

Réponse :

1 **Pour l'année témoin 2016, les pertes de 13,4 TWh s'appuient sur un taux**
 2 **normalisé de 7,8 % issu de la méthodologie décrite en réponse à la**
 3 **question 8.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2. Par ailleurs,**
 4 **des pertes réelles plus faibles que prévu pour les quatre premiers mois de**
 5 **2015 réduisent celles de l'année de base d'environ -0,6 TWh, ce qui explique**
 6 **l'essentiel de l'augmentation de +0,7 TWh entre les pertes de l'année 2015 et**
 7 **celles de 2016.**

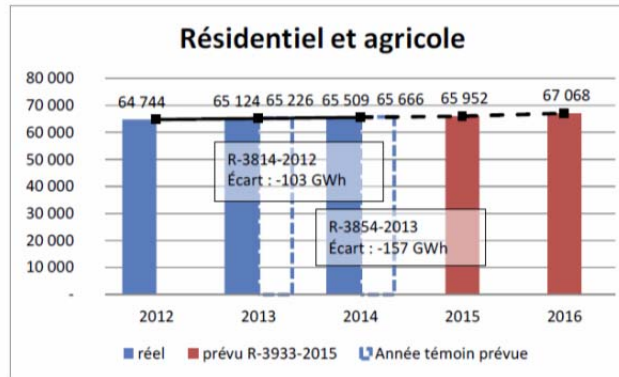
- b) La méthode de calcul des pertes est-elle modifiée ? Veuillez préciser et indiquer à quelle date le cas échéant.

Réponse :

8 **Le Distributeur n'a pas modifié la méthode de calcul des pertes.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.5

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0018, HQD-4, document 2, Prévion de la demande, Figure 1, page 15 :



Demande(s) :

- a) Est-ce que les ventes de la figure 1, pour le secteur résidentiel et agricole, excluent les réseaux autonomes ?

Réponse :

- 1 Les ventes prévues et réelles présentées à la figure en référence incluent les ventes aux réseaux autonomes.
 2

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.6

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, dossier R-3933-2015, Pièce B-0018, HQD-4, document 2, Prévion de la demande, Tableau A-2, page 20, colonne 1. Les catégories tarifaires du tableau sont les suivantes :

| |
|--------------------------------|
| D et DM |
| DH |
| G et à forfait (T1, T2, T3) |
| G-9 |
| M |
| L |
| H |
| DT |
| Éclairage public et sentinelle |
| Contrats spéciaux |
| BT |
| DA marginal |
| MA marginal |
| LD et LP |

| |
|--|
| MR et LA marginal |
| Réseaux autonomes - D et DM |
| Réseaux autonomes - G et à forfait |
| Réseaux autonomes - G-9 |
| Réseaux autonomes - M |
| Réseaux autonomes - Écl. Public et sentin. |
| Total Distributeur |

Demande(s) :

- a) Veuillez expliquer l'absence du tarif LG dans ce tableau. Ne devrait-il pas y avoir de la consommation au tarif LG dans l'année 2014 ?

Réponse :

- 1 **Au tableau A-2 de la pièce en référence, à des fins de comparaison avec les**
2 **années historiques 2012 et 2013, les ventes du tarif LG sont jumelées avec**
3 **celles du tarif L pour 2014. Toutefois, les ventes historiques du tarif LG**
4 **apparaissent au tableau A-1 de cette même pièce.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.7**Références :**

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0018, HQD-4, Document 2, pages 13-14 et tableau 6, prévision de la demande en puissance.
- ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0042, HQD-10, Document 1, page 17 :

Au cours de l'hiver 2015-2016, la réduction de la puissance est estimée à 28 MW avec une participation de 40 000 clients. Le déploiement de ce nouveau programme se poursuivra pour l'hiver 2016-2017. L'objectif est fixé à 100 000 participants et représente une réduction de 70 MW de la demande en puissance.

- iii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0068, HQD-16, document 1, Page 70, Réponse 27.1 à la Régie :

Demande 27.1

Veuillez indiquer l'état d'avancement et les coûts consacrés au déploiement de 40 000 systèmes de télécontrôle des chauffe-eau résidentiels permettant d'effacer 28 MW au cours de l'hiver 2015-2016, c'est-à-dire à partir du 1^{er} décembre 2015.

Réponse

Au marché Résidentiel, le contexte d'élaboration d'un nouveau plan stratégique pour Hydro-Québec amène le Distributeur à se repositionner sur la meilleure stratégie à mettre en place afin d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés dans ce marché. Malgré ce repositionnement, le Distributeur vise à atteindre l'objectif en MW initialement annoncé pour la pointe 2016-2017, et ce, bien que le déploiement ne débuterait qu'en 2016.

Préambule: La réponse du Distributeur citée à la référence iii) semble indiquer que la cible de 40 000 systèmes pour l'hiver 2015-2016 est reportée en 2016 mais que le Distributeur est confiant d'atteindre la cible global de 100 000 systèmes pour l'hiver 2016-2017.

Demande(s) :

- a) Veuillez confirmer que le Distributeur espère toujours rencontrer la cible pour l'hiver 2016-2017.

Réponse :

1 **En vertu du paragraphe 156 de la décision D-2015-153, le Distributeur n'a pas**
2 **à répondre aux questions de l'intervenant en matière d'interventions en**
3 **efficacité énergétique.**

- b) Veuillez répondre à la question 27.2 que la Régie a posée en précisant l'offre commerciale ou tarifaire du Distributeur qui permettra de recruter 100 000 participants pour l'hiver 2016-2017.

Réponse :

4 **Voir la réponse à la question 1.7 a).**

- c) Selon vos réponses à (a) et (b), veuillez amender votre prévision de la demande en puissance telle que contenue à la Pièce B-0018, HQD-4, Document 2, pages 13-14 et tableau 6.

Réponse :

5 **Voir la réponse à la question 1.7 a).**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.8

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, dossier R-3933-2015, Pièce B-0021, HQD-4, document 4, Coûts évités, page 6, lignes 4 à 7 :

Le Distributeur propose de maintenir les indicateurs des coûts évités pour la charge locale et la distribution tels qu'ils ont été présentés dans le dossier R-3677-2008. Exprimés en \$ 2015, le coût évité de la charge locale est de 47,2 \$/kW-an et celui de la distribution est de 17,1 \$/kW-an.

Demande(s) :

- a) Pourquoi proposez-vous de maintenir les coûts évités de la charge locale et de distribution inchangés depuis le dossier R-3677-2008 ?

Réponse :

- 1 **La méthodologie présentée au dossier R-3677-2008, et approuvée par la Régie**
- 2 **par sa décision D-2009-016, visait à mettre à jour les indicateurs de coûts**
- 3 **évités de transport de la charge locale et de distribution et de proposer un**
- 4 **signal stable pour refléter les coûts de long terme.**
- 5 **La planification des besoins et des investissements a été examinée par le**
- 6 **Distributeur à chaque dossier tarifaire depuis 2008. En l'absence d'une**
- 7 **variation significative du ratio \$/MW actualisé, le Distributeur maintient les**
- 8 **indicateurs proposés afin de refléter les coûts de long terme.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.9

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, dossier R-3933-2015, Pièce B-0021, HQD-4, document 4, Coûts évités, Tableau A-1, page 13, trois premières colonnes et les coûts évités de 2023 et de 2024 :

Coûts évités - Domestique tarif D - en ¢/kWh

| | Annuité constante (10 ans) | Valeur actuelle | 2023 | 2024 | Croissance 2024/2023 - 1 |
|-------------------------|----------------------------|-----------------|-------|-------|--------------------------|
| Chauffage de l'eau | 2,71 | 20,33 | 8,29 | 13,36 | 61,1% |
| Fourniture et transport | 2,39 | 17,99 | 6,98 | 12,02 | 72,2% |
| Transport-charge locale | 0,24 | 1,79 | 0,95 | 0,97 | 2,0% |
| Distribution | 0,09 | 0,68 | 0,36 | 0,36 | 2,0% |
| Chauffage des locaux | 3,53 | 26,38 | 12,40 | 16,06 | 29,5% |
| Fourniture et transport | 2,87 | 21,46 | 9,72 | 13,33 | 37,1% |
| Transport-charge | 0,49 | 3,67 | 1,97 | 2,00 | 2,0% |

| | | | | | |
|--------------------------------|------|-------|------|-------|-------|
| <i>locale Distribution</i> | 0,18 | 1,34 | 0,71 | 0,73 | 2,0% |
| Tous les usages | 3,04 | 22,73 | 9,92 | 14,45 | 45,6% |
| <i>Fourniture et transport</i> | 2,58 | 19,30 | 8,03 | 12,53 | 56,0% |
| <i>Transport-charge locale</i> | 0,35 | 2,59 | 1,39 | 1,41 | 1,3% |
| <i>Distribution</i> | 0,13 | 0,96 | 0,50 | 0,51 | 2,0% |

Demande(s) :

- a) Selon le tableau A-1 ci-dessus, la fourniture et le transport augmentent de 72,2 % pour le chauffage de l'eau alors que la croissance correspondante n'est que de 37,1 % pour le chauffage des locaux. Veuillez expliquer cette différence inattendue.

Réponse :

1 Pour établir la valeur de 1 kWh par catégories de clients et usages, le
2 Distributeur tient compte de la proportion de la consommation de chaque
3 usage entre les périodes d'hiver et d'été. Tel qu'il est présenté à la pièce
4 HQD-4, document 4 (B-0021), le signal de prix en énergie pour la période 2015
5 à 2023 est différent selon la période. Puisque l'usage de chauffage des locaux
6 a une très forte proportion de consommation en hiver, le poids du signal de
7 prix en hiver y est plus important que pour l'usage de chauffage de l'eau.
8 Cette situation explique la différence entre la valeur de 1 kWh pour le
9 chauffage des locaux de 9,72 ¢/kWh et celle de 6,98 ¢/kWh pour le chauffage
10 de l'eau en 2023.

11 À partir de 2024, la distinction entre la période d'hiver et celle d'été n'est plus
12 significative dans la pondération du signal de prix de l'énergie. En d'autres
13 termes, la valeur de 1 kWh est la même, indépendamment de la saison. Ainsi,
14 malgré l'augmentation des deux signaux de prix à la suite du changement du
15 signal de prix de l'énergie en 2024, la variation est plus forte pour le chauffage
16 de l'eau puisque son point de départ est inférieur de 2,74 ¢/kWh à celui du
17 chauffage des locaux.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.10

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0026, HQD-8, document 1, Coûts de distribution et services à la clientèle - charges d'exploitation, p.5, tab. 1 :

Coûts de distribution et services à la clientèle (M\$)

| | Année historique 2014 | 2015 | | Année témoin 2016 | Variation | |
|---|-----------------------|---------------|---------------|-------------------|--------------------|---------------|
| | | D-2015-018 | Année de base | | 2016 vs D-2015-018 | |
| | | | | | \$ | % |
| Charges d'exploitation | 1268,8 | 1304,6 | 1317,7 | 1260,5 | -44,1 | -3,4 |
| Charges brutes directes | 1043,4 | 1094,1 | 1103,5 | 1052,2 | -41,9 | -3,8 |
| <i>Masse salariale</i> | 700,3 | 675,3 | 686,7 | 624,3 | -51,0 | -7,6 |
| <i>Autres charges directes</i> | 400,7 | 465,3 | 465,3 | 474,3 | 9,0 | 1,9 |
| <i>Récupération de coûts</i> | -57,6 | -46,5 | -48,5 | -46,4 | 0,1 | +0,2 ? |
| Charges de services partagés | 546,7 | 539,3 | 538,6 | 512,3 | -27,0 | -5,0 |
| Coûts capitalisés | -321,3 | -328,8 | -324,4 | -304,0 | 24,8 | +7,5 ? |
| Autres charges | 985,3 | 906,5 | 894,9 | 788,1 | -28,6 | -160,6 |
| Achats de combustible | 93,8 | 104,0 | 104,0 | 88,1 | -15,9 | -15,3 |
| Amortissements et déclassés | 817,4 | 723,1 | 695,7 | 633,3 | -89,8 | -12,4 |
| Compte de frais reporté US GAP ² | 0,0 | 0,0 | 17,1 | -17,3 | -17,3 | |
| Comptes d'écarts - Projets majeurs | -26,6 | 27,0 | 27,0 | 0,0 | -27,0 | -100,0 |
| Compte d'écarts - montant à remettre à la clientèle | 1,8 | -1,9 | -1,9 | 0,0 | 1,9 | -100,0 |
| Taxes | 98,9 | 54,3 | 53,0 | 84,0 | 29,7 | 54,7 |
| Frais corporatifs | 30,3 | 30,8 | 31,5 | 30,1 | -0,7 | -2,3 |
| Frais corporatifs | 28,8 | 31,3 | 31,3 | 31,0 | -0,3 | -1,0 |
| Compte d'écarts - Coût de retraite | 1,5 | -0,5 | 0,2 | -0,9 | -0,4 | 80,0 |
| Rendement de la base de tarification et charge de désactualisation | 859,8 | 758,5 | 774,2 | 751,7 | -6,8 | -0,9 |
| Charge de désactualisation | 1,6 | 1,6 | 0 | 0 | -1,6 | -100,0 |
| Capitaux empruntés | 449,6 | 450,1 | 439,9 | 445,1 | -5,0 | -1,1 |
| Capitaux propres | 408,6 | 306,8 | 334,3 | 306,6 | -0,2 | -0,1 |
| | 3144,2 | 3000,4 | 3018,3 | 2830,4 | -170,0 | -5,7 |

Demande(s) :

- a) Les signes en pourcentage des lignes récupération des coûts en variation 2016 vs D-2015-018 et de coûts capitalisés sont-ils positifs ? Une différence positive divisée par un nombre négatif ne devrait-il pas donner un nombre négatif ? Veuillez rectifier la pièce le cas échéant.

Réponse :

- 1 **Le Distributeur confirme que la variation en pourcentage des lignes**
 2 **Récupération de coûts et Coûts capitalisés sont respectivement de - 0,2 % et**
 3 **de - 7,5 %. Le Distributeur ne voit cependant pas la nécessité de déposer une**
 4 **mise à jour du tableau puisque ces pourcentages ne sont présentés qu'à titre**
 5 **indicatif.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.11

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0026, HQD-8, document 1, Coûts de distribution et services à la clientèle - charges d'exploitation, page 6, tableau 2 :

Charges d'exploitation (M\$)

| | Année historique 2014 | 2015 | | Année témoin 2016 | Variation | |
|---|-----------------------|------------|---------------|-------------------|--------------------|----------|
| | | D-2015-018 | Année de base | | 2016 vs D-2015-018 | |
| | | | | | \$ | % |
| Activités de base du Distributeur | 949,3 | 970,5 | 971,5 | 979,7 | 9,2 | 0,9% |
| Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers (FIP) | 292,9 | 260,7 | 268,5 | 196,1 | -64,6 | -24,8% |
| Éléments spécifiques | 18,0 | 46,0 | 50,3 | 53,0 | 7,0 | 15,2% |
| Disposition du compte d'écarts et de reports : | | | | | | |
| Pannes majeures | 8,6 | 27,4 | 27,4 | | -27,4 | -100,0% |
| Événements imprévisibles en réseau autonome | | | | 20,3 | 20,3 | 100% ??? |
| US GAP | | | | 11,4 | 11,4 | 100% ??? |
| Charges d'exploitation totales | 1 268,8 | 1 304,6 | 1 317,7 | 1 260,5 | -44,1 | -3,4% |

Demande(s) :

- a) Les rubriques Événements imprévisibles en réseau autonome et US GAP ne croissent-elles pas infiniment entre la colonne D-2015-018 et l'année témoin 2016 ? Veuillez rectifier la pièce le cas échéant.

Réponse :

- 1 **La valeur de 100 % a été utilisée à titre indicatif compte tenu du fait qu'aucun**
 2 **coût n'est prévu en 2015 pour ces rubriques. Le Distributeur ne voit**
 3 **cependant pas la nécessité de déposer une mise à jour du tableau puisque**
 4 **ces pourcentages ne sont présentés qu'à titre indicatif.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.12

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0034, HQD-9, Document 1, Bases de tarification détaillées 2014 à 2016, page 9.

Demande(s) :

- a) Pourquoi le compte de nivellement pour aléas climatiques n'apparaît-il pas dans la colonne écart entre la demande et la décision ? Veuillez rectifier la pièce le cas échéant.

Réponse :

1 **Le Distributeur constate effectivement que la colonne « Écart » pour le**
 2 **compte de nivellement climatique aurait dû présenter un montant négatif de**
 3 **142 327 k\$. Par contre, le total de la base de tarification prenait en**
 4 **considération cet écart. Pour cette raison, le Distributeur juge qu'une mise à**
 5 **jour de ce tableau est inutile aux fins de l'examen du dossier.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.13

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0039, HQD-9, document 5.1, Suivi du projet LAD, Tableau 2, page 6 :

Gains associés au projet LAD – 2012-2017 (M\$)

| | 2012 | 2013 | 2014 | Année de base 2015 Autorisée R-3905-2014 | Année de base 2015 projetée | Année témoin 2016 | 2017 | cumulatif 2017 |
|--|------|-------------|-------------|--|-----------------------------|-------------------|-------------|-----------------|
| Charges d'exploitation | | | | | | | | |
| Masse salariale | | -4,7 | -11,0 | -12,4 | -26,9 | -14,0 | -1,3 | -57,9 |
| Autres charges | | -0,4 | -1,1 | -2,6 | -7,1 | -6,4 | -1,0 | -16,0 |
| Compte d'écarts - Projets majeurs - charges d'exploitation | | | 5,4 | -5,1 | -5,4 | | | 0,0 |
| Total | | -5,1 | -6,7 | -20,1 | -39,4 | -20,4 | -2,3 | -73,9 |
| Revenus de mise en conformité | | | | | | | | |
| Revenus de mise en conformité | | -0,8 | -1,9 | -0,6 | -2,3 | -2,8 | -2,9 | -2,9 sic |
| Compte d'écarts - Projets majeurs - Mise en conformité | | | 1,0 | 0,6 | -1,0 | | | 0,0 |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------------|
| Total | -0,8 | -0,9 | 0,0 | -3,3 | -2,8 | -2,9 | -2,9 sic |
| Total Gains financiers | -5,9 | -7,6 | -20,1 | -42,7 | -23,2 | -5,2 | -76,8 sic |
| Coûts de main-d'œuvre évités | | -0,2 | -0,4 | -0,4 | -1 | -2,9 | -4,5 |
| Total gains économiques | -5,9 | -7,8 | -20,5 | -43,1 | -24,2 | -8,1 | -81,3 sic |

Demande(s) :

- a) Pourquoi le résultat cumulatif des revenus de mise en conformité du projet LAD est-il égal à l'inscription de l'année 2017? La somme exécutée comme pour les autres rubriques donne -10,7M\$. Veuillez rectifier la pièce le cas échéant.

Réponse :

- 1 **Selon les hypothèses de base du calcul des gains associés au projet LAD, les**
2 **revenus de mise en conformité ne sont pas cumulatifs.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.14

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD-2, Document 1, page 16 :

À 7,13 pour la clientèle résidentielle et à 7,39 pour la clientèle Grands comptes et Affaires-autres au 30 juin 2015, l'ISC diminue et perd plus de deux dixièmes de point au premier semestre de 2015 par rapport à 2014. La diminution est due, notamment à la couverture médiatique des hausses tarifaires et de l'association que font les clients entre l'installation des nouveaux compteurs et l'augmentation de la consommation, le tout jumelé aux impacts des deux derniers hivers très froids. [Souligné par nous]

Demande(s) :

- a) Afin de comprendre si les motifs d'appels (ou d'insatisfaction) des clients sont justifiés ou non, pourriez-vous nous fournir un tableau contenant les informations suivantes afin de nous permettre de constater ou non s'il y a une corrélation entre les hivers froids et les hausses des kWh facturés :
- i. Nombre de kWh consommés en moyenne par client résidentiel pour les mois d'octobre à avril pour chacun des hivers 2010-2011 à 2014-2015 ;
 - ii. Indiquer la température moyenne extérieure pour ces mois, par hiver.
 - iii. Indiquer le coût du kWh au-delà des 30 premiers kWh/jour, pour chacun des hivers.

Réponse :

1 **Le tableau R-1.14-A présente la consommation moyenne de la clientèle**
 2 **résidentielle au tarif D, les températures moyennes et le coût du kWh au-delà**
 3 **des 30 premiers kWh/jour, et ce, pour les mois d’octobre à avril des hivers**
 4 **2010-2011 à 2014-2015.**

TABLEAU R-1.14-A :
CONSOMMATION MOYENNE AU TARIF D,
TEMPÉRATURES MOYENNES CORRESPONDANTES ET COÛT DE L’ÉNERGIE

| Hiver | kWh moyen | Température moyenne (°C) | Coût de l’énergie au-delà des premiers 30 kWh par jour (¢/kWh) |
|-----------|-----------|--------------------------|--|
| 2010-2011 | 13 064 | -1,6 | 7,51 |
| 2011-2012 | 12 088 | 0,5 | 7,51 |
| 2012-2013 | 12 809 | -0,9 | 7,51 |
| 2013-2014 | 13 958 | -3,3 | 7,78 |
| 2014-2015 | 13 713 | -3,2 | 8,26 |

b) Habituellement, quel écart de température (combien de degrés Celsius) par rapport à la normale provoque un doublement des kWh consommés ?

Réponse :

5 **Le Distributeur ne peut répondre à cette question puisqu’il n’y a pas d’écart**
 6 **de température plausible qui puisse provoquer un doublement de la**
 7 **consommation pour chaque mois d’hiver. Toutefois, le Distributeur fournit**
 8 **une sensibilité moyenne en réponse à la question 1.14 c).**

c) Quel est le % moyen de hausse des kWh consommés pour chaque degré Celsius de baisse de température extérieure ?

Réponse :

9 **En moyenne, le Distributeur estime qu’une baisse de 1 degré Celsius**
 10 **occasionne une hausse de 4 % des kWh consommés pour les mois d’octobre**
 11 **à avril. Toutefois, le Distributeur tient à préciser que la relation entre la**
 12 **température et la consommation d’électricité pour le chauffage n’est pas**
 13 **linéaire ou constante ; la sensibilité fournie est une moyenne pour les mois**
 14 **d’octobre à avril.**

d) Avez-vous identifié le profil des clients communiquent avec le service à la clientèle pour des raisons de facture trop élevée ? Par exemple, sont-ils des propriétaires ou locataires de maisons unifamiliales détachées surtout ? Ou de chalets ? Ou de vieux logements ?

Réponse :

1 Le Distributeur ne peut distinguer les appels liés à la facturation des appels
2 liés à une facturation jugée trop élevée. De plus, il ne possède pas, dans ses
3 systèmes, d'information précise sur les caractéristiques identifiées dans la
4 question (par exemple maison unifamiliale ou détachée, maison principale ou
5 chalet, nouveau logement ou ancien logement).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.15

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD-2, Document 1, page 15 tableau 4 et page 17:

Le taux de relève de compteurs est en légère augmentation depuis 2010.

et

TABLEAU 4 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR

| INDICATEURS | UNITÉ DE MESURE | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 juin |
|--|-----------------|------|------|--------|--------|--------|-----------|
| SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE | | | | | | | |
| Indices de satisfaction | | | | | | | |
| Clients résidentiels | indice sur 10 | 7,6 | 7,57 | 7,55 | 7,44 | 7,37 | 7,13 |
| Clients Grands comptes et Affaires-autres | indice sur 10 | 7,6 | 7,49 | 7,48 | 7,52 | 7,57 | 7,39 |
| Clients Grande puissance ⁽¹⁾ | indice sur 10 | 9,16 | 9,22 | 8,42 | 8,32 | 8,34 | 8,27 |
| FIABILITÉ DU SERVICE | | | | | | | |
| Indice de continuité - Distribution | | | | | | | |
| Indice de continuité brut | minutes | 201 | 313 | 291 | 474 | 159 | 91 |
| Indice de continuité normalisée | minutes | 120 | 133 | 120 | 126 | 120 | 73 |
| ALIMENTATION ÉLECTRIQUE | | | | | | | |
| Demandes d'alimentation | | | | | | | |
| Délai moyen de raccordement simple en aérien | jours | n/a | 5,60 | 6,02 | 5,12 | 6,59 | 6,31 |
| Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client | jours | n/a | n/a | 207,15 | 172,17 | 245,13 | 205,45 |
| Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client | jours | n/a | n/a | 318,08 | 304,57 | 342,42 | 321,64 |
| | | | | | | 243,39 | 197,03 |
| | | | | | | 382,96 | 361,93 |
| | | | | | | 266,14 | 162,95 |
| | | | | | | 361,62 | 332,18 |
| Interruptions planifiées | | | | | | | |
| Taux de respect global des interruptions planifiées | % | 91 | 92 | 90 | 91 | 91 | 93 |
| Relève de compteurs | | | | | | | |
| Taux de relève de compteurs | % | 93 | 91 | 93 | 93 | 94 | 95 |

Demande(s) :

a) Lorsque vous parlez du « taux de relève des compteurs », est-ce le taux de relève automatisée ou le taux de relève manuelle ou le total des deux ?

Réponse :

6 Ce taux est une moyenne pondérée du taux de relève des compteurs de
7 nouvelle génération et du taux de relève manuelle.

8 Une erreur était présente au tableau 4 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0013).
9 Une version révisée du tableau 4 afin de rectifier le Taux de relève de
10 compteurs au 30 juin 2015 est présentée au tableau R-1.15 a).

**TABLEAU R-1.15 A) :
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR**

| INDICATEURS | UNITÉ DE MESURE | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 juin |
|--|-------------------------------------|-------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE | | | | | | | |
| Indices de satisfaction | | | | | | | |
| Clients résidentiels | indice sur 10 | 7,6 | 7,57 | 7,55 | 7,44 | 7,37 | 7,13 |
| Clients Grands comptes et Affaires-autres | indice sur 10 | 7,6 | 7,49 | 7,48 | 7,52 | 7,57 | 7,39 |
| Clients Grande puissance ⁽¹⁾ | indice sur 10 | 9,16 | 9,22 | 8,42 | 8,32 | 8,34 | 8,27 |
| FIABILITÉ DU SERVICE | | | | | | | |
| Indice de continuité - Distribution | | | | | | | |
| Indice de continuité brut | minutes | 201 | 313 | 291 | 474 | 159 | 91 |
| Indice de continuité normalisé | minutes | 120 | 133 | 120 | 126 | 120 | 73 |
| ALIMENTATION ÉLECTRIQUE | | | | | | | |
| Demandes d'alimentation | | | | | | | |
| Délai moyen de raccordement simple en aérien | jours | n/a | 6,60 | 6,02 | 6,12 | 6,59 | 6,31 |
| Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client | jours | n/a | n/a | 207,15 172,17 | 245,13 205,45 | 243,39 187,03 | 266,14 162,95 |
| Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client | jours | n/a | n/a | 318,08 304,57 | 342,42 321,64 | 382,96 361,93 | 361,62 332,18 |
| Interruptions planifiées | | | | | | | |
| Taux de respect global des interruptions planifiées | % | 91 | 92 | 90 | 91 | 91 | 93 |
| Relève de compteurs | | | | | | | |
| Taux de relève de compteurs | % | 93 | 91 | 93 | 93 | 94 | 90 |
| SERVICES À LA CLIENTÈLE | | | | | | | |
| Délai moyen de réponse téléphonique | | | | | | | |
| Clients résidentiels | secondes | 138 | 174 | 209 | 237 | 174 | 235 |
| Clients commerciaux | secondes | 124 | 160 | 191 | 231 | 158 | 214 |
| Taux d'abandon téléphonique | | | | | | | |
| Clients résidentiels | % | 9% | 10% | 11% | 11% | 7% | 7% |
| Clients commerciaux | % | 8% | 10% | 10% | 10% | 8% | 9% |
| Appels des clients | | | | | | | |
| Nombre d'appels par client | nbre | 1,02 | 1,02 | 0,91 | 0,87 | 0,77 | 0,37 |
| Taux de résolution au 1er appel | | | | | | | |
| Clients résidentiels | % | 76% | 78% | 79% | 80% | 78% | 79% |
| Clients commerciaux | % | 63% | 65% | 65% | 69% | 69% | 67% |
| Courriels des clients | | | | | | | |
| Nombre de courriels par client | nbre | 0,019 | 0,020 | 0,017 | 0,027 | 0,029 | 0,017 |
| Contacts Web | | | | | | | |
| Nombre de contacts Web par client | nbre | 0,29 | 0,32 | 0,32 | 0,37 | 0,44 | 0,46 |
| SÉCURITÉ | | | | | | | |
| Sécurité du public | | | | | | | |
| Décès provoqués par électrocution dans la population | nbre | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 |
| Sécurité des employés | | | | | | | |
| Taux de fréquence des accidents | nbre par 200 000 heures travaillées | 3,0 | 3,9 | 3,6 | 4,0 | 4,0 | 3,5 |

1 Pour ce qui est de la relève des compteurs de nouvelle génération, le
 2 Distributeur note le maintien du taux de relève à 99,7 %. Par contre, le taux de
 3 relève manuelle des compteurs est en baisse par rapport aux dernières
 4 années avec 66,0 %. Cette baisse reflète le fait que les releveurs de compteurs
 5 ont été mobilisés afin de vérifier la conformité de la distance entre les
 6 compteurs et les réservoirs fixes de propane aux normes en vigueur.

b) Comment expliquez-vous que le taux de relève ait si peu évolué malgré l'installation du réseau de lecture à distance ?

Réponse :

7 Voir la réponse à la question 1.15 a).

- c) Quelle était votre prévision quant au taux de lecture des compteurs dans le cadre du dossier R-3770-2011 ? (**à moi de chercher?**)

Réponse :

- 1 **Le taux de lecture quotidienne des registres des compteurs de nouvelle**
2 **génération exigé du fournisseur est de 99,4 %¹. Le Distributeur obtient un taux**
3 **de relève périodique de 99,7 % aux fins de facturation.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.16

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD-2, Document 1, page 15 tableau 4 et page 17, Service à la clientèle.

Préambule : Au cours des dernières années, de nombreux témoignages ont attiré notre attention quant au fait que plusieurs personnes, tant des journalistes que des politiciens, ou même des intervenants à la Régie, ont tenté sans succès de rejoindre par téléphone le Service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution, sans même réussir à être placé en attente sur le système de réponse téléphonique. Un message téléphonique les invitait plutôt à raccrocher et à rappeler plus tard, énonçant que toutes les lignes étaient occupées, puis la ligne raccrochait d'elle-même. Plusieurs personnes ont ainsi relaté n'avoir jamais réussi à être placés en attente sur le système de réponse téléphonique, malgré une multitude d'appels pendant plusieurs jours. Certains journalistes en ont même fait le sujet de leur reportage, après avoir eux-mêmes n'avoir jamais réussi à être placés en attente sur le système de réponse téléphonique.

Demande(s) :

- a) Veuillez confirmer que, lorsque les clients ne réussissent pas à être placés en attente sur le système de réponse téléphonique mais qu'un message d'Hydro-Québec les invite plutôt à raccrocher, tel que décrit au préambule ci-haut, ces appels ne font partie des statistiques présentées à la page 15, tableau 4 et à la page 17 de la pièce B-0013, HQD-2, doc. 1, sous la rubrique « Service à la clientèle ».

Réponse :

- 4 **Le Distributeur le confirme.**
- b) Si ces appels raccrochés par Hydro-Québec elle-même sont comptabilisés dans les statistiques présentées à la page 15, tableau 4 et à la page 17 de la pièce B-0013, HQD-2, doc. 1, sous la rubrique « Service à la clientèle », veuillez indiquer quel est le **Délai de réponse téléphonique** que l'on impute à chacun de ces appels manqués, aux fins du calcul de la statistique de *Délai de réponse téléphonique*.

¹ Dossier R-3770-2011, notamment aux notes sténographiques du 21 mars 2012 (A-0106), aux pages 104, 120, 245 et 259.

Réponse :

1 **Sans objet.**

c) Lorsque c'est le système d'Hydro-Québec lui-même (et non le client) qui raccroche tel que décrit au préambule, est-ce que les appels où un tel raccrochage est survenu durant l'année ont été comptabilisés au sein de la statistique de **Taux d'abandon téléphonique** présentée à la page 15, tableau 4 et à la page 17 de la pièce B-0013, HQD-2, doc. 1, sous la rubrique « Service à la clientèle ».

Réponse :

2 **Non. Le Taux d'abandon téléphonique présenté tient uniquement compte des**
3 **appels qui, après avoir ont été placés en attente sur le système de réponse**
4 **téléphonique, ont été abandonnés par le client lui-même.**

d) Veuillez ventiler vos statistique de **Taux d'abandon téléphonique** présentées à la page 15, tableau 4 et à la page 17 de la pièce B-0013, HQD-2, doc. 1, sous la rubrique « Service à la clientèle », en distinguant i) le taux d'abandon lorsque c'est le client qui raccroche avant d'avoir été répondu et ii) le taux d'abandon lorsque c'est le système téléphonique d'Hydro-Québec elle-même qui raccroche de la manière décrite au préambule.

Réponse :

5 **Le tableau R-1.16 d) présente le Taux d'abandon téléphonique lorsque le**
6 **système téléphonique d'Hydro-Québec raccroche après que l'appel eut été**
7 **placé en attente.**

TABLEAU R-1.16 D) :
TAUX D'ABANDON ASSOCIÉ AU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE D'HYDRO-QUÉBEC

| | 2013* | 2014 | 2015** |
|-------------|-------|-------|--------|
| Résidentiel | 22,9% | 15,3% | 14,4% |
| Commercial | | 6,6% | 3,1% |

* Pour 2013, l'information n'est pas disponible séparément pour le résidentiel et le commercial.

** Résultats au 30 juin.

8 **Voir le tableau 4 à la page 15 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0013) pour le**
9 **taux d'abandon lorsque c'est le client qui a raccroché.**

e) Quel est le nombre de tels appels manqués (c'est-à-dire où les clients ne réussissent pas à être placés en attente sur le système de réponse téléphonique mais qu'un

message d'Hydro-Québec les invite plutôt à raccrocher, tel que décrit au préambule) survenus pour chacune des années 2010 à 2015 ?

Réponse :

1 Le tableau R-1.16 e) présente le Nombre d'appels manqués.

TABLEAU R-1.16 E) :
NOMBRE D'APPELS MANQUÉS

| 2013 | 2014 | 2015* |
|-----------|---------|---------|
| 1 784 804 | 887 963 | 416 818 |

* Résultats au 30 juin.

f) Lorsque le système téléphonique d'Hydro-Québec contraint ainsi un appel à être raccroché, veuillez fournir la **quantité moyenne d'essais** auquel chaque client est contraint de réessayer avant de réussir à être mis en attente sur la ligner téléphonique (pour chacune des années 2010 à 2015).

Réponse :

2 Le nombre moyen d'essais avant l'accessibilité, lorsque le système
3 téléphonique d'Hydro-Québec contraint certains appels à être raccroché, est
4 de 1,2 essai supplémentaire. Néanmoins, une moyenne de 80 % des appels
5 obtiennent la ligne dès le premier rappel.

6 Le Distributeur n'a pas les données historiques relatives à cette question. Ce
7 constat est basé sur une analyse récente qui a été mise à jour pour 2015. La
8 mesure est effectuée sur la base du numéro de téléphone appelant.

g) Lorsque le système téléphonique d'Hydro-Québec contraint ainsi un appel à être raccroché, veuillez fournir la **proportion d'appelants qui abandonnent** leurs tentatives avant d'avoir réussi à être mis en attente sur la ligner téléphonique (pour chacune des années 2010 à 2015).

Réponse :

9 Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

h) **À partir de combien d'appels en attente** sur le système téléphonique du service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution ce système invite-t-il les appelants à raccrocher et à rappeler plus tard, puis le système raccroche-t-il par lui-même ? Si votre réponse dépend des heures du jour ou des jours ou saisons, veuillez spécifier selon chaque cas.

Réponse :

1 Il n'y a pas un nombre précis d'appels en file d'attente à partir duquel il y a
2 une réduction de l'accessibilité effectuée par le système. La dégradation de
3 l'accessibilité est fonction des écarts entre la réception d'appels et la
4 prévision faite par le Distributeur. Par exemple, un écart imprévisible de
5 réception d'appels peut être causé pour un quart d'heure en raison d'une
6 panne affectant 40 000 clients.

7 Le cas échéant, le Distributeur tente de rassurer sa clientèle en diffusant un
8 message détaillé mentionnant la raison de la réduction de l'accessibilité du
9 système sur les lignes affectées.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.17

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD-2, Document 1, page 15 tableau 4, Section « Sécurité ».

Demande(s) :

a) Veuillez expliquer les chiffres obtenus au niveau de la sécurité des employés.

Réponse :

10 L'indicateur Sécurité des employés est demeuré stable sur la période
11 2010-2014. À noter que le Distributeur avait enregistré une performance
12 exceptionnelle en 2010, notamment en raison d'un hiver plus clément. À
13 compter de 2011, la stabilité de l'indicateur reflète les efforts importants du
14 Distributeur au chapitre de la sécurité.

15 En effet, les actions pour assurer la santé et la sécurité font partie intégrante
16 des activités du Distributeur au quotidien. Le résultat pour l'année 2014 est
17 demeuré comparable à celui de 2013, malgré le départ à la retraite d'un
18 nombre important de travailleurs métiers expérimentés, remplacés par de
19 nouveaux monteurs-jointeurs. Cette bonne performance est attribuable aux
20 moyens novateurs mis en place afin d'assurer la transition organisationnelle,
21 l'habilitation étant désormais prise en charge par les équipes-relèves.

b) Veuillez confirmer ou infirmer le fait que les employés de CapGemini ne font pas partie des statistiques présentées dans la section Sécurité ?

Réponse :

22 Les employés de Cap Gemini ne font effectivement pas partie des statistiques
23 présentées, puisqu'ils ne sont pas des employés d'Hydro Québec.

- c) Est-ce que HQD peut s'informer et fournir le nombre d'accidents et de malaises rapportés chez les employés de CapGemini responsables de l'installation des compteurs intelligents et des compteurs d'option de retrait ?

Réponse :

1 **Pour 2014, Cap Gemini a rapporté au Distributeur 20 situations où un employé**
2 **aurait eu un accident (par exemple, chute sur la glace, entorse ou mal de dos)**
3 **qui aurait requis une assistance médicale ou une perte de temps d'au moins**
4 **une journée. Cap Gemini avait l'obligation contractuelle de rapporter au**
5 **Distributeur tous les évènements accidentels.**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.18

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Suivi des décisions D-2012-127 et D-2014-101², page 13 :

Enfin, les gains liés aux représentants du service à la clientèle s'étant entièrement concrétisés en 2014, le Distributeur maintient à 21 le nombre de postes abolis au 30 juin 2015.

Demande(s) :

- a) Cet énoncé n'étant pas clair, veuillez préciser svp. Il semble y avoir une contradiction entre l'efficacité du SACL et le statu quo sur le nombre de postes abolis et/ou maintenus.

Réponse :

6 **Dans le cadre du projet LAD, l'abolition de 726 postes était prévue, dont**
7 **21 postes de représentants du service à la clientèle. Ces 21 postes ayant été**
8 **abolis en 2014, aucune autre abolition de poste de représentant du service à**
9 **la clientèle n'est prévue en lien avec le projet LAD.**

² http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127_D-2014-101/HQD_SuiviD-2012-127_D-2014-101_31juil2015.pdf .

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.19

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Suivi des décisions D-2012-127 et D-2014-101³, page 13 :

Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 juin 2015, de 610 cas avérés de mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse présentement 122 cas potentiels de mise en conformité détectés au 30 juin 2015.

Demande(s) :

- a) Veuillez nous vulgariser quels types d'anomalies dans les installations électriques ont pu affecter la mesure de l'électricité.

Réponse :

1 **Ces non-conformités sont des cas où une subtilisation d'énergie est avérée**
2 **ou suspectée.**

- b) Ces anomalies font-elles en sorte que les factures passées du client étaient plus basses ou plus élevées qu'elles auraient dû l'être ?

Réponse :

3 **Lorsque la subtilisation est avérée, les factures passées des clients étaient**
4 **plus basses qu'elles auraient dû l'être.**

- c) Ces anomalies sont-elles détectables à l'œil nu lors de l'installation d'un nouveau compteur ? Si oui, quelle est la procédure entre l'installateur et le service technique ?

Réponse :

5 **Ces anomalies sont généralement détectables à l'œil nu lors du retrait du**
6 **compteur. Lorsqu'une anomalie est détectée, l'installateur avise l'unité**
7 **responsable de traiter ce type d'anomalie.**

- d) Si non, comment détectez-vous des anomalies ?

Réponse :

8 **Dans les procédures de remplacement d'un compteur, l'installateur utilise un**
9 **outil permettant la détection de ces anomalies.**

³ http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127_D-2014-101/HQD_SuiviD-2012-127_D-2014-101_31juil2015.pdf