

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1  
DE L'UMQ**



## I. PRÉSENTATION DE LA DEMANDE TARIFAIRE 2016

### Référence :

— Pièce B-0008, HQD-1, doc. 1

### Préambule :

*« Par ailleurs, le Distributeur a entrepris une démarche de consultation auprès des groupes d'intervenants représentant les consommateurs et les intérêts environnementaux afin d'examiner les avenues qui rejoignent davantage leurs préoccupations. »*

(Pièce B-0008, p. 6, lignes 10 à 12)

### Demande :

1. Le Distributeur peut-il préciser si sa démarche de consultation entreprise auprès de sa clientèle et des groupes environnementaux comprend d'autres sujets que ceux qu'il énumère à la suite du texte cité en préambule ?

### Réponse :

1            **Le Distributeur confirme que les sujets énumérés à la suite du texte cité en**  
2            **préambule sont ceux qui, pour le moment, font partie de la démarche de**  
3            **consultation qu'il a initiée auprès des groupes d'intervenants. À l'exception**  
4            **des séances de travail sur la stratégie tarifaire, demandées formellement par**  
5            **la Régie dans sa décision D-2015-018, la démarche de consultation entreprise**  
6            **par le Distributeur est faite sur une base volontaire.**

7            **Elle vise à engager des discussions avec les intervenants et, selon le cas,**  
8            **avec la Régie afin d'obtenir leurs commentaires et suggestions sur différentes**  
9            **propositions avant de les déposer dans un dossier tarifaire ou un dossier**  
10           **spécifique. L'objectif poursuivi est ainsi d'accélérer l'examen réglementaire**  
11           **de ces propositions par la prise en compte des différentes préoccupations**  
12           **des intervenants sur les sujets abordés.**

2. Le cas échéant, le Distributeur peut-il fournir un plan et un calendrier tentatif des consultations à venir dans le cadre de cette démarche de consultation ?

### Réponse :

13           **Les consultations à venir concernent la simplification et les modifications aux**  
14           **conditions de service. Il est prévu que le Distributeur tienne deux rencontres**  
15           **auprès des intervenants directement touchés par les modifications**  
16           **envisagées. La première, portant sur le volet Abonnement, s'est tenue le**

1           **16 octobre 2015. La seconde, sur le volet Alimentation, devrait avoir lieu au**  
2           **mois de novembre ou décembre 2015, le tout en vue du dépôt d'un dossier**  
3           **spécifique sur les conditions de service d'électricité en février 2016.**

3.       Le Distributeur peut-il préciser si un (ou des) sujet(s) touchant la présente consultation avec les représentants de la clientèle n'est pas issu de décisions de la Régie lui demandant de faire un suivi en consultant les intervenants intéressés ?

**Réponse :**

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

4.       Le Distributeur a-t-il identifié le besoin, d'ici l'année tarifaire 2018, d'entamer d'autres démarches de consultation avec sa clientèle, et le cas échéant, sur quels sujets ?

**Réponse :**

5           **Pour le moment, le Distributeur n'a pas identifié de sujets additionnels.**  
6           **Toutefois, il réitère sa volonté de maintenir des canaux de communication**  
7           **permanents avec les intervenants, en particulier ceux qui bénéficient de liens**  
8           **plus formels comme les comités de liaison.**

9           **Par ailleurs, si le Distributeur venait à identifier des sujets qui impliqueraient**  
10          **d'organiser de nouvelles rencontres, il informerait la Régie et les intervenants**  
11          **de sa volonté, comme il l'a fait par sa lettre du 4 février 2015.**

## **II.       EFFICIENCE ET PERFORMANCE**

**Référence :**

- Demande tarifaire 2016-2017
- Pièce B-0013, HQD-2, document 1

**Préambule :**

*« 31. Le Distributeur continue d'améliorer son efficacité ce qui lui permet d'intégrer des gains additionnels de 36 M\$ en 2016. »*

(Demande tarifaire 2016-2017, page 4)

*« (...) il entreprend en 2015 la mise en place d'une plateforme intégrée de données d'exploitation du réseau de distribution. Cette plateforme permettra l'intégration des données provenant de divers systèmes en vue de fournir un suivi dynamique des activités pour l'ensemble du réseau intégré. Un tel suivi contribuera à une meilleure vision et donc à un ordonnancement en temps réel plus efficace des interventions*

sur le réseau, ce qui accélérera notamment le rétablissement du service électrique lors de pannes.»

(PièceB-0013, pp. 5-6, lignes 29 à 32; 1 à 3)

**TABLEAU 1 :**  
**GAINS D'EFFICIENCE RECONNUS - CHARGES D'EXPLOITATION (M\$)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Gains cumulatifs
<b>Actions de gestion courante</b>	<b>40,0</b>	<b>10,5</b>	<b>21,7</b>	<b>28,4</b>	<b>20,8</b>	<b>40,8</b>	<b>99,8</b>	<b>54,4</b>		<b>316,4</b>
Gestion courante	10,0	10,5	13,5	10,9	10,9	10,5	9,8	18,3		94,4
Efficience additionnelle	30,0					20,3	80,0			130,3
Décisions de la Régie			8,2	17,5	9,9	10,0	10,0	36,1		91,7
<b>Actions structurantes</b>	<b>2,8</b>	<b>1,1</b>	<b>2,7</b>	<b>1,4</b>	<b>2,3</b>	<b>5,0</b>	<b>6,4</b>	<b>24,0</b>	<b>35,8</b>	<b>81,5</b>
Actions structurantes	2,8	1,1	2,7	1,4	2,3	5,0	6,4	20,1	35,8	77,6
Décisions de la Régie								3,9		3,9
<b>Gains annuels</b>	<b>42,8</b>	<b>11,6</b>	<b>24,4</b>	<b>29,8</b>	<b>23,1</b>	<b>45,8</b>	<b>106,2</b>	<b>78,4</b>	<b>35,8</b>	
<b>Efforts des années antérieures</b>		<b>42,8</b>	<b>54,4</b>	<b>78,8</b>	<b>108,6</b>	<b>131,7</b>	<b>177,5</b>	<b>283,7</b>	<b>362,1</b>	
<b>Gains cumulatifs</b>	<b>42,8</b>	<b>54,4</b>	<b>78,8</b>	<b>108,6</b>	<b>131,7</b>	<b>177,5</b>	<b>283,7</b>	<b>362,1</b>	<b>397,9</b>	

(Pièce B-0013, page 8)

**Demande :**

5. Le Distributeur peut-il expliquer comment sont calculés les gains d'efficience à l'aide d'un exemple chiffré tiré du tableau 1 reproduit ci-haut ?

**Réponse :**

- 1 **Le calcul des gains d'efficience, selon qu'ils découlent d'actions de gestion**  
 2 **courante ou d'actions structurantes, sont déterminés comme suit :**
- 3 • **L'efficience liée à la gestion courante est établie annuellement au moyen**  
 4 **de la formule paramétrique, selon un pourcentage déterminé par la Régie,**  
 5 **lequel est appliqué aux charges d'exploitation relatives aux activités de**  
 6 **base du Distributeur. Il suppose que diverses mesures d'efficience, dont**  
 7 **fait état le plan intégré d'amélioration de l'efficience, seront mises en**  
 8 **œuvre pour y parvenir. D'ailleurs, comme indiqué à la page 8 de la pièce**  
 9 **HQD-1, document 1 (B-0008), l'efficience remise à la clientèle représente**  
 10 **un taux moyen annuel de 3,3 % depuis 2008 et de 4,9 % depuis 2014. Ces**  
 11 **résultats, largement supérieurs à la cible minimale de 1,5 % fixée par la**  
 12 **Régie dans sa décision D-2014-037<sup>1</sup>, témoignent des efforts d'efficience**  
 13 **constants effectués par le Distributeur.**
  - 14 • **L'efficience additionnelle est, quant à elle, intégrée aux gains d'efficience**  
 15 **reconnus lorsque le Distributeur constate, à même ses résultats réels,**  
 16 **qu'il est en mesure de réduire davantage ses charges par rapport à celles**

<sup>1</sup> Décision D-2014-037, paragraphe 293.

1                    **prévues à la suite d'efforts d'efficience additionnels effectués au cours de**  
2                    **l'année.**

3                    • **Les gains d'efficience relatifs aux décisions de la Régie résultent des**  
4                    **réductions de charges d'exploitation demandées par la Régie qui obligent**  
5                    **le Distributeur à devancer des gains d'efficience avant leur concrétisation**  
6                    **afin de respecter le niveau de l'enveloppe des charges d'exploitation**  
7                    **établie.**

8                    • **Finalement, les gains liés aux actions structurantes résultent de projets**  
9                    **d'investissement structurants pour lesquels le Distributeur identifie des**  
10                   **gains d'efficience de façon spécifique. Un suivi de ces gains est réalisé**  
11                   **dans les dossiers tarifaires suivants leur identification.**

6.                  Au moment d'entreprendre la mise en place de la plate-forme intégrée d'exploitation  
du réseau de distribution, le Distributeur a-t-il déjà chiffré (par estimation) le gain  
d'efficience attendu de cette initiative ?

**Réponse :**

12                   **Voir la réponse à la question 6.1 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
13                   **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

7.                  Le Distributeur a-t-il déjà constaté des différences entre ses estimations de gains  
d'efficience en début de processus d'implantation d'un système et ceux réalisés en fin  
d'année tarifaire ?

**Réponse :**

14                   **Voir la réponse à la question 6.1 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
15                   **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

8.                  Si c'est le cas, le Distributeur en produit-il un suivi devant la Régie ?

**Réponse :**

16                   **Sans objet.**

9.                  Toujours le cas échéant, le Distributeur tente-t-il de déterminer les causes des écarts  
constatés afin d'éviter que les mêmes causes n'engendrent à l'avenir les mêmes  
effets ?

**Réponse :**

17                   **Sans objet.**

**Référence :**

- Pièce B-0013, HQD-2, document 1
- Pièce B-0038, HQD-9, document 5

**Préambule :**

- Tableau 1 (page 8)

*« Le tableau 1 présente une synthèse de l'ensemble des gains d'efficience réalisés par le Distributeur depuis l'introduction du plan intégré d'amélioration de l'efficience, tant liés aux actions de gestion courante qu'aux actions structurantes. »*

(Pièce B-0013, p.8, lignes 18 à 20)

- Tableau B-2 (p. 37 de la pièce B-0038)

**Demande :**

10. Le tableau 1 fait ressortir des gains d'efficience très importants concentrés sur des années marquées par de forts investissements (dont le projet LAD). Le Distributeur fait-il un lien entre le niveau de ses investissements pour une année donnée et le niveau des gains d'efficience qu'il parvient à dégager ?

**Réponse :**

1        **Le Distributeur réalise la majorité de ses investissements dans les catégories**  
2        **maintien des actifs et croissance de la demande, lesquelles représentent**  
3        **environ 88 % des besoins d'investissement en 2016. Ces investissements**  
4        **n'engendrent pas nécessairement de gains d'efficience sur les charges**  
5        **d'exploitation, mais permettent d'améliorer la qualité du service ainsi que la**  
6        **fiabilité du réseau.**

7        **Les gains d'efficience réalisés ne dépendent pas seulement des projets**  
8        **d'investissement importants mais résultent aussi de changements dans les**  
9        **façons de faire et les processus d'affaires. Le développement de logiciels peut**  
10       **également contribuer à la réduction des charges d'exploitation.**

11       **Par conséquent, le Distributeur ne peut faire de lien direct entre le niveau des**  
12       **investissements d'une année donnée et le niveau des gains d'efficience**  
13       **réalisés. Lorsque des projets structurants sont mis en place, ceux-ci**  
14       **deviennent générateurs d'efficience et viennent ainsi hausser le niveau des**  
15       **gains d'efficience réalisés. D'ailleurs, le Distributeur favorise ce type de**  
16       **projets puisque leur mise en œuvre permet de générer des gains d'efficience**  
17       **profitables à la clientèle. Les projets tels que LAD et SOGEM en sont de bons**  
18       **exemples puisqu'ils permettent au Distributeur de générer des gains**  
19       **d'efficience récurrents.**

11. Le Distributeur connaît-il quel est le délai moyen de réalisation des gains d'efficience attendus, par catégorie d'investissements réalisés (selon un effet de courbe) ?

**Réponse :**

1            **Le Distributeur ne produit pas une telle analyse. Il rappelle cependant que**  
2            **l'enveloppe de charges déterminée annuellement au moyen de la formule**  
3            **paramétrique est réduite à chaque année de gains d'efficience alors que les**  
4            **activités du Distributeur sont en croissance. Le Distributeur doit donc adapter**  
5            **ses façons de faire afin de maintenir ou d'améliorer ses services, et ce, avec**  
6            **moins de ressources. Pour y arriver, il doit nécessairement mettre en place**  
7            **des mesures d'efficience.**

8            **Par ailleurs, puisque le délai de réalisation des gains d'efficience est très**  
9            **variable d'une initiative à l'autre, il ne constitue pas un indicateur permettant**  
10           **de juger du caractère adéquat des initiatives proposées. Le Distributeur**  
11           **n'exclut aucune mesure d'efficience, et ce, même si celle-ci doit être réalisée**  
12           **sur un horizon plus lointain.**

**III. PRINCIPAUX PARAMÈTRES ÉCONOMIQUES**

**Référence :**

- Pièce B-0017, HQD-4, doc. 1 (tableau 1)
- Site internet de Statistique Canada (<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/150918/dq150918a-fra.htm>)
- Quotidien Le Devoir, édition du 23 septembre 2015, article intitulé « *L'économie du Québec peine à retrouver son rythme* » sous la signature de Gérard Bérubé, p. B3.

**Préambule :**

*« Taux d'inflation du Canada, année-témoin 2016 : 2,0 % » (selon pièce B-0017)*  
*« Indice des prix à la consommation (variation sur 12 mois) – Août 2015 : 1,3 % » (selon Stat Can)*  
*« Ce faisant, la RBC a ramené sa prévision de croissance du PIB québécois à 1,3% pour 2015, alors qu'elle se situait à 1,8% en juin. L'institution entrevoit une accélération s'étendant à 2016, le PIB devant alors afficher une augmentation de 1,9% l'an prochain. Chez Desjardins, on se fait plus pessimiste, avec une croissance anticipée de seulement 1,1% cette année (contre celle de 1,3% prévue auparavant) et de 1,5 % l'an prochain. » (extrait de l'article publié dans Le Devoir – notre souligné)*



**Demande :**

12. Sachant que le taux d'inflation annuelle pour le Canada publié en août 2015 par Statistique Canada est de 1,3 %, le Distributeur maintient-il sa prévision de 2 % pour l'année-témoin 2016 ?

**Réponse :**

1           **Dans sa publication citée à la seconde référence, Statistique Canada indique**  
2           **que « L'indice des prix à la consommation (IPC) a progressé de 1,3 % au**  
3           **cours de la période de 12 mois se terminant en août ». Cette donnée ne**  
4           **constitue pas une prévision pour l'année complète de 2015 mais une variation**  
5           **réelle de l'IPC entre août 2014 et août 2015.**

6           **Le Distributeur a présenté le tableau R-11.3-A en réponse à la question 11.3 de**  
7           **la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-16,**  
8           **document 1 (B-0068). Ce dernier montre que la plus récente prévision du**  
9           **Consensus pour 2016 est un taux d'inflation au Canada de 2,0 %. Pour cette**  
10           **raison, le Distributeur maintient sa prévision de 2,0 % pour l'année témoin.**

13. Sachant que les estimations du taux de croissance du PIB sont ramenées à la baisse par plusieurs prévisionnistes, le Distributeur maintient-il sa prévision du taux de croissance du PIB du Québec, estimée à 1,8 % pour l'année 2016 dans sa demande ?

**Réponse :**

11           **Lors du dépôt de la demande tarifaire, le Distributeur avait prévu une**  
12           **croissance du PIB réel du Québec de 1,8 % pour l'année 2016 alors que le**  
13           **consensus était, au 1<sup>er</sup> avril 2015, de 2,0 %. La prévision du Distributeur**  
14           **semble encore centrée. Une croissance économique plus forte ou plus faible**  
15           **est toujours possible dans le contexte où l'activité des pays en**  
16           **développement est en ralentissement, mais que la croissance de l'économie**  
17           **américaine est plus vigoureuse que ce qui était attendu (hausse de 3,9 % au**  
18           **deuxième trimestre de 2015).**

14. Le Distributeur peut-il illustrer l'effet sur la demande en électricité, ainsi que sur les coûts de distribution, d'une variation de 0,1 % du taux d'inflation, de 0,1 % du taux de croissance du PIB et d'une variation conjointe de 0,1 % de ces deux taux ?

**Réponse :**

19           **Pour l'effet d'une variation de l'inflation sur la demande d'électricité prévue,**  
20           **voir la réponse à la question 19.4 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16,**  
21           **document 2.**

- 1            **En ce qui concerne l'effet d'une variation du PIB, le Distributeur réfère**  
2            **l'intervenant à l'annexe C de la pièce HQD-4, document 2 (B-0018).**

#### **IV. RÉVISION DE CERTAINS INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE**

**Référence :**

— Pièce B-0013, HQD-2, doc. 1

**Préambule :**

*« Avant d'examiner ces propositions, il importe de souligner que les indicateurs qui visent à mesurer la qualité du service à la clientèle doivent être analysés globalement puisque l'amélioration de l'un peut entraîner la détérioration d'un autre. »*

(Pièce B-0013, page 12, lignes 4 et 5 – notre souligné)

**Demande :**

15. Le Distributeur considère-t-il normal que certains de ses indicateurs de qualité de service réagissent de la sorte ?

**Réponse :**

3            **Oui, puisque certains des indicateurs suivis sont substituables.**

4            **Par exemple, le Distributeur peut augmenter son offre de services en**  
5            **redirigeant des contacts courriels vers ses libres-services transactionnels.**  
6            **Cela a pour conséquence de diminuer le nombre de courriels libres et**  
7            **d'augmenter le nombre de contacts en libre-service transactionnel. Par**  
8            **ailleurs, si le Distributeur augmente son offre en libre-service pour les**  
9            **transactions simples, il est possible que les appels reçus au centre d'appels**  
10           **concernent des cas plus complexes, ce qui pourrait, par exemple, amener une**  
11           **détérioration de l'indicateur Taux de résolution au 1<sup>er</sup> appel.**

16. Selon le Distributeur, le fait que les indicateurs de qualité de service qu'il utilise aient une influence l'un sur l'autre peut-il limiter la recherche d'efficience accrue, de crainte par exemple qu'un indicateur se détériore et que le seuil de succès ne soit pas atteint si on mise sur des initiatives qui ont pour résultat d'améliorer sensiblement un autre indicateur ?

**Réponse :**

12           **Les actions du Distributeur, qui se traduisent par l'amélioration d'un indicateur**  
13           **au détriment d'un autre, ne limitent pas la recherche d'efficience. Cependant, il**

1           **est important de faire une analyse globale de l'ensemble des actions posées**  
2           **pour bien comprendre leurs impacts.**

3           **Comme le Distributeur vise à améliorer l'efficience opérationnelle provenant**  
4           **des libres-services transactionnels, il privilégie le suivi de l'indicateur Nombre**  
5           **de contacts Web par client plutôt que celui du Nombre de courriels par client,**  
6           **lequel devrait diminuer.**

## **V.       PLAN D'INVESTISSEMENTS**

### **Référence :**

— Pièce B-0038, HQD-9, doc. 5

### **Préambule :**

- Tableau B-2 (p. 37 de la pièce B-0038)

### **Demande :**

17. Le total des investissements prévus en 2016 sera inférieur (682,4 M \$) à ce qu'il représentait au cours des six années précédentes (soit même avant le démarrage du projet LAD), et ce même sans corriger les données pour tenir compte de l'inflation sur la période. Le Distributeur croit-il que cela témoigne d'une tendance durable ou s'il s'agit plutôt d'une année « creuse » en termes d'investissements ?

### **Réponse :**

7           **Le Distributeur est d'avis que les investissements prévus pour 2016 ne**  
8           **doivent pas être considérés comme une tendance à long terme. Le**  
9           **Distributeur rappelle que les besoins en investissements sont établis**  
10           **différemment selon le type d'investissements :**

#### ***Investissements à impact main-d'œuvre***

12                   **Voir la réponse à la question 39.1 de la demande de renseignements n° 3**  
13                   **de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

#### ***Autres investissements***

15           **Les Autres investissements prévus en 2016 sont en hausse**  
16           **comparativement à l'année historique 2014 et à l'année de base 2015 (en**  
17           **excluant le projet LAD). Comme mentionné à la page 8 de la pièce**  
18           **HQD-9, document 5 (B-0038), ces investissements sont planifiés selon**  
19           **un plan de pérennité ou de croissance mis à jour annuellement et qui**  
20           **tient compte des investissements réels des dernières années. Les**  
21           **principaux investissements de ce regroupement sont les suivants :**

1                    **Matériel roulant**

2                    La révision de la stratégie d'acquisition du Distributeur a occasionné un  
3                    niveau d'investissement inférieur au cours des dernières années.  
4                    Toutefois, dans le but de contrer le vieillissement du parc de véhicules et  
5                    pour tenir compte du renouvellement de la main-d'œuvre métiers-lignes,  
6                    le Distributeur prévoit que ces investissements devraient se maintenir au  
7                    cours des prochaines années.

8                    **Mesurage**

9                    La tendance à la baisse des investissements en mesurage au cours des  
10                    dernières années est principalement attribuable au projet LAD. En effet,  
11                    le Distributeur a obtenu une dispense de Mesures Canada pour  
12                    l'échantillonnage des compteurs de première génération couvrant la  
13                    période 2013-2016, réduisant ainsi le niveau d'investissements.

14                    De plus, le déploiement massif des compteurs de nouvelle génération  
15                    des dernières années entraîne une diminution importante de l'âge moyen  
16                    du parc de compteurs et, de ce fait, du niveau des investissements  
17                    requis en maintien des actifs. Toutefois, le Distributeur anticipe une  
18                    reprise de ses investissements dans cette catégorie avec la fin du  
19                    déploiement du projet LAD.

20                    **Réseaux autonomes**

21                    Pour les réseaux autonomes, les investissements prévus en 2016  
22                    augmentent comparativement à ceux reconnus pour 2015. Ce niveau  
23                    d'investissements devrait se maintenir compte tenu, d'une part, de la  
24                    poursuite des travaux relatifs aux parcs à carburant jusqu'en 2017 et,  
25                    d'autre part, des travaux de maintenance requis à la centrale de Menihék  
26                    à Schefferville.

27                    **Technologies de l'information**

28                    Les investissements prévus reflètent le repositionnement du Distributeur  
29                    favorisant l'utilisation de solutions de marché. Toutefois, compte tenu de  
30                    l'évolution constante en technologies de l'information et de la recherche  
31                    par le Distributeur de solutions permettant d'optimiser ses façons de  
32                    faire, il est difficile de dégager une tendance à long terme pour ce type  
33                    d'investissements.

34                    **Bâtiments**

35                    Les investissements pour les bâtiments devraient être légèrement à la  
36                    hausse au cours des prochaines années compte tenu du vieillissement  
37                    du parc immobilier du Distributeur.

**Préambule :**

*« Le Distributeur souligne que ceci ne remet nullement en question l'importance des investissements sur le réseau dans le maintien de sa performance. Toutefois, tenter d'établir un lien direct entre les investissements sur le réseau et sa fiabilité ne présenterait aucune utilité aux fins recherchées par la Régie. »*

(Pièce B-0038, p.28, lignes 1 à 4)

**Demande :**

18. En tentant d'établir un lien entre le niveau des investissements sur son réseau et la fiabilité de ce dernier, le Distributeur en vient à la conclusion qu'un tel lien n'existe pas, et que d'autres facteurs sont aussi, sinon plus, importants dans le maintien de la fiabilité, comme par exemple la conception, l'optimisation des méthodes de travail et les stratégies de rétablissement de service. La compréhension qu'à l'UMQ sur ce sujet est-elle exacte ?

**Réponse :**

1 **Oui.**

19. Si la réponse à la question précédente est « non », le Distributeur pourrait-il approfondir, par un exemple, son explication fournie à la section 2.1 de cette pièce ?

**Réponse :**

2 **Sans objet.**

20. Le Distributeur a-t-il déjà établi un lien fonctionnel entre l'âge moyen du réseau et des équipements qu'il possède, et la fiabilité du service qu'il doit rendre ?

**Réponse :**

3 **Le Distributeur n'a pas établi de lien fonctionnel entre l'âge moyen du réseau**  
4 **et de ses équipements et la fiabilité du service. Le programme d'inspection**  
5 **des poteaux et d'autres indicateurs permettent de s'assurer d'offrir un service**  
6 **fiable et de qualité.**

21. Le cas échéant, le rythme des investissements planifiés est-il clairement en lien avec l'âge moyen du réseau et des équipements ?

**Réponse :**

7 **Voir la réponse à la question 20.**

**Préambule :**

*« Les premiers résultats montrent qu'un type d'indicateur qui mériterait de faire l'objet d'analyses plus poussées est le montant des investissements annuels en distribution, global ou par catégories (maintenance et croissance), sur la valeur de l'ensemble des actifs en exploitation. »*

(Pièce B-0038, p.28, lignes 8 à 11)

**Demande :**

22. Le Distributeur peut-il préciser si (et le cas échéant, lesquels) des documents relatifs au développement d'un tel type d'indicateur peuvent être partagés avec la clientèle dans le cadre de la présente cause tarifaire (méthodologie, échantillon, résultats intermédiaires, etc.) ?

**Réponse :**

- 1 **Voir la réponse à la question 43.2 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
2 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

**VI. ORIENTATIONS DU DISTRIBUTEUR À L'ÉGARD DE LA RÉVISION TARIFAIRE**

**Référence :**

— Pièce B-0051, HQD-14, doc. 2

**Préambule :**

*« En cela, cette clientèle ne forme pas un groupe spécifique et homogène, mais s'apparente plutôt à la catégorie résidentielle. »*

(Pièce B-0051, page 18, lignes 21-22)

*« (...) le Distributeur rappelle l'importance de préserver des structures tarifaires simples, faciles de compréhension pour la clientèle et équitables. Pour éviter les chocs tarifaires chez la clientèle, toute réforme doit être appliquée de façon graduelle. »*

**ET :**

*« Les orientations privilégiées par le Distributeur sont : l'introduction d'une facture minimale en remplacement de la redevance, un seuil de la 1re tranche plus élevé pour capter la notion de chauffage de base, la création d'un tarif distinct pour les grands consommateurs (tarif D2), tout en maintenant la stratégie d'ajustement différencié des prix de l'énergie pour améliorer le signal de prix à la marge, et le recours à des programmes de gestion de la consommation plutôt qu'à l'introduction d'une TDT. »*

(Pièce B-0051, page 20, lignes 7 à 9; 12 à 17 – nos soulignés)

**Demande :**

23. Le Distributeur peut-il préciser s'il applique une définition précise pour définir un « groupe spécifique et homogène », et si oui, laquelle ?

**Réponse :**

1                    **Non. Le Distributeur entend par « groupe spécifique et homogène » un groupe**  
2                    **de clients ayant des caractéristiques et profils de consommation similaires.**

24. Le Distributeur peut-il spécifier si les orientations qu'il demande à la Régie de confirmer pour la réforme de ses tarifs domestiques s'appliqueront pour la réforme de ses tarifs généraux ?

**Réponse :**

3                    **Le Distributeur vise à assurer une cohérence entre les tarifs généraux et les**  
4                    **tarifs domestiques.**

5                    **Les orientations et la stratégie relatives aux tarifs généraux feront l'objet de la**  
6                    **séance de travail sur les tarifs généraux et industriel prévue au printemps**  
7                    **2016.**

25. Le Distributeur peut-il expliquer en quoi les orientations, en termes de simplicité et d'équité, qu'il propose actuellement pour la réforme des tarifs domestiques diffèrent de ceux qu'il appliquait jusqu'à maintenant ?

**Réponse :**

8                    **Le Distributeur a toujours les mêmes objectifs d'équité, d'efficience, de**  
9                    **simplicité, de stabilité et de continuité. Ce sont plutôt les moyens d'y parvenir**  
10                   **qui diffèrent.**