

**DOMINIQUE NEUMAN**  
AVOCAT  
1535, RUE SHERBROOKE OUEST  
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK  
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7  
TÉL. 514 849 4007  
TÉLÉCOPIE 514 849 2195  
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 1<sup>er</sup> octobre 2015

M<sup>e</sup> Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie  
Régie de l'énergie  
800 Place Victoria  
Bureau 255  
Montréal (Qué.)  
H4Z 1A2

Re: Dossier R-3933-2015  
Cause tarifaire 2016-2017 d'Hydro-Québec Distribution.  
**Demande de renseignements no. 1 à Hydro-Québec Distribution de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*.**

---

Chère Consœur,

Il nous fait plaisir de déposer ci-après la demande de renseignements no. 1 à Hydro-Québec Distribution de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* au présent dossier.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.  
Procureur de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*

c.c. La demanderesse et les intervenants



**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 températures 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		
<b>Coût de distribution et de service à la clientèle</b>	3 144	3 000	2 830	-170	<b>-53</b>	-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.

**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<sup>er</sup> avril 2016, Tableau 3, page 8, deux premières colonnes :

<b>Année 2015</b>	<b>Nombre Abonnements</b>
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<sup>er</sup> avril 2015, Tableau 3, page 8, deux premières colonnes :

<b>Année 2015</b>	<b>Nombre Abonnements</b>
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 ?
- b) Ces trois contrats ont-ils été transférés au tarif L ?
- c) Veuillez expliquer les circonstances et les motifs du retrait de ces contrats spéciaux et de leur éventuel transfert au tarif L.

**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.

**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<sup>er</sup> janvier au 1<sup>er</sup> décembre)

**Demande(s) :**

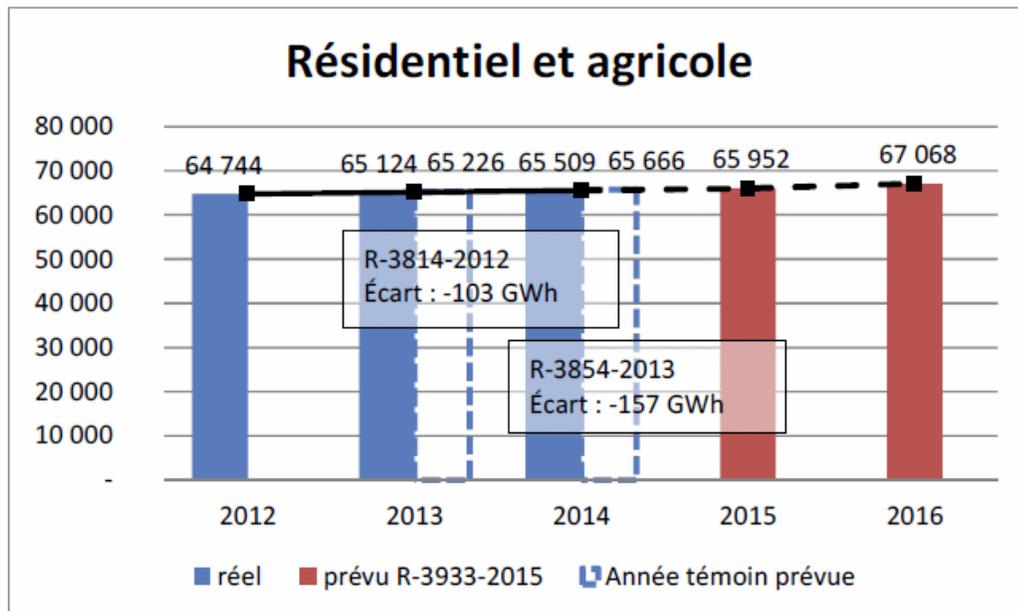
- a) Si
- b) Veuillez déposer.

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

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.5**

**Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0018, HQD-4, document 2, Prévision 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 ?

**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 ?

**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*

*Veillez 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<sup>er</sup> 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 débiterait 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.
- 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.
- 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.

**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 ?

**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%
<i>Fourniture et transport</i>	2,39	17,99	6,98	12,02	72,2%
<i>Transport-charge locale</i>	0,24	1,79	0,95	0,97	2,0%
<i>Distribution</i>	0,09	0,68	0,36	0,36	2,0%
Chauffage des locaux	3,53	26,38	12,40	16,06	29,5%
<i>Fourniture et transport</i>	2,87	21,46	9,72	13,33	37,1%
<i>Transport-charge locale</i>	0,49	3,67	1,97	2,00	2,0%
<i>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.

**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	
					\$	%
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>1268,8</b>	<b>1304,6</b>	<b>1317,7</b>	<b>1260,5</b>	<b>-44,1</b>	<b>-3,4</b>
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	<b>+0,2 ?</b>
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	<b>+7,5 ?</b>
<b>Autres charges</b>	<b>985,3</b>	<b>906,5</b>	<b>894,9</b>	<b>788,1</b>	<b>-28,6</b>	<b>-160,6</b>
Achats de combustible	93,8	104,0	104,0	88,1	-15,9	-15,3
Amortissements et déclassements	817,4	723,1	695,7	633,3	-89,8	-12,4
Compte de frais reporté US GAP <sup>2</sup>	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
<b>Frais corporatifs</b>	<b>30,3</b>	<b>30,8</b>	<b>31,5</b>	<b>30,1</b>	<b>-0,7</b>	<b>-2,3</b>
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
<b>Rendement de la base de tarification et charge de désactualisation</b>	<b>859,8</b>	<b>758,5</b>	<b>774,2</b>	<b>751,7</b>	<b>-6,8</b>	<b>-0,9</b>
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
	<b>3144,2</b>	<b>3000,4</b>	<b>3018,3</b>	<b>2830,4</b>	<b>-170,0</b>	<b>-5,7</b>

**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.

**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.

**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.

**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
<b>Charges d'exploitation</b>								
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
<b>Total</b>		<b>-5,1</b>	<b>-6,7</b>	<b>-20,1</b>	<b>-39,4</b>	<b>-20,4</b>	<b>-2,3</b>	<b>-73,9</b>
<b>Revenus de mise en conformité</b>								
Revenus de mise en conformité		-0,8	-1,9	-0,6	-2,3	-2,8	-2,9	<b>-2,9 sic</b>
Compte d'écarts - Projets majeurs - Mise en conformité			1,0	0,6	-1,0			0,0
<b>Total</b>		<b>-0,8</b>	<b>-0,9</b>	<b>0,0</b>	<b>-3,3</b>	<b>-2,8</b>	<b>-2,9</b>	<b>-2,9 sic</b>
<b>Total Gains financiers</b>		<b>-5,9</b>	<b>-7,6</b>	<b>-20,1</b>	<b>-42,7</b>	<b>-23,2</b>	<b>-5,2</b>	<b>-76,8 sic</b>
Coûts de main-d'œuvre évités			-0,2	-0,4	-0,4	-1	-2,9	-4,5
<b>Total gains économiques</b>		<b>-5,9</b>	<b>-7,8</b>	<b>-20,5</b>	<b>-43,1</b>	<b>-24,2</b>	<b>-8,1</b>	<b>-81,3 sic</b>

**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.

**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.
- b) Habituellement, quel écart de température (combien de degrés Celsius) par rapport à la normale provoque un doublement des kWh consommés ?
- c) Quel est le % moyen de hausse des kWh consommés pour chaque degré Celsius de baisse de température extérieure ?
- 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 ?

**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
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>							
<b>Indice de satisfaction</b>							
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 <sup>(1)</sup>	indice sur 10	9,16	9,22	8,42	8,32	8,34	8,27
<b>FIABILITÉ DU SERVICE</b>							
<b>Indice de continuité - Distribution</b>							
Indice de continuité brut	minutes	291	313	291	474	159	91
Indice de continuité normalisé	minutes	120	133	120	126	120	73
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>							
<b>Demandes d'alimentation</b>							
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
Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client	jours	n/a	n/a	318,08	304,57	342,42	321,64
<b>Interruptions planifiées</b>							
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	91	92	90	91	91	93
<b>Relève de compteurs</b>							
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 ?
- b) Comment expliquez-vous que le taux de relève ait si peu évolué malgré l'installation du réseau de lecture à distance ?
- c) Quelle était votre prévision quant au taux de lecture des compteurs dans le cadre du dossier R-3770-2011 ? (à moi de chercher?)

**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 ».
- 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*.
- 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 ».
- 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.
- 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 ?

- 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).
- 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).
- 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.

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

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.18**

**Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi des décisions D-2012-127 et D-2014-101<sup>1</sup>, 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.

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1.19**

**Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi des décisions D-2012-127 et D-2014-101<sup>2</sup>, 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.

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 ?

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 ?

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

---

<sup>1</sup> [http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127\\_D-2014-101/HQD\\_SuiviD-2012-127\\_D-2014-101\\_31juil2015.pdf](http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127_D-2014-101/HQD_SuiviD-2012-127_D-2014-101_31juil2015.pdf) .

<sup>2</sup> [http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127\\_D-2014-101/HQD\\_SuiviD-2012-127\\_D-2014-101\\_31juil2015.pdf](http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127_D-2014-101/HQD_SuiviD-2012-127_D-2014-101_31juil2015.pdf)