Le 26 septembre 2016

No de dossier : R-3980-2016

Demande de renseignements no 1 de l'UMQ à Hydro-Québec Distribution

I. MODIFICATIONS TARIFAIRES – INTRODUCTION DU TARIF EXPÉRIMENTAL « BR »

Référence :

— B-0052, HQD-14 document 2

Préambule :

« Par ailleurs, le Circuit électrique, développé par Hydro-Québec et ses 147 partenaires, poursuit sa mission de soutenir l'arrivée des VÉ en déployant un réseau de recharge publique au Québec. »

(Pièce B-0052, page 41, lignes 28 à 30)

Demande :

1. Un bilan du déploiement du *Circuit électrique*, par rapport à des objectifs préalablement établis, est-il disponible ?

2. Le degré d'adhésion des municipalités au Circuit électrique, est-il à la hauteur des attentes du Distributeur dans ce programme ?

3. Pour les municipalités et les autres catégories de partenaires (commerces, institutions), quels sont les paramètres d'adhésion qui apparaissent les plus importants pour la réussite du *Circuit électrique* ?

Préambule :

« Puisque les bornes de niveau 2 ne permettent pas d'effectuer la recharge assez rapidement pour les déplacements de plus longue distance… »

(Pièce B-0052, page 42, lignes 8-9)

Demande :

4. Quelles sont les hypothèses, ou données de l'industrie, sur lesquelles le Distributeur s'est appuyé afin d'exclure les bornes de niveau 2 de son tarif expérimental ?

5. Existe-t-il objectivement des conditions auxquelles d'actuelles bornes de niveau 2 pourraient atteindre une performance qui les rendrait éligibles au tarif expérimental ?

Préambule :

« L'utilisation accrue de ces bornes rapides avec la croissance des VÉ au Québec pourrait contribuer à augmenter leur FU, mais il est probable que celui-ci demeure faible, un des objectifs des hôtes étant de minimiser le temps d'attente et de répondre à la demande par l'ajout de bornes additionnelles. »

(Pièce B-0052, page 42, ligne21 à page 43, ligne 2 – notre souligné)

« En effet, le Distributeur prend comme hypothèse qu'une station disposant d'un certain nombre de bornes profitera d'une diversité d'utilisation dans le temps et que son propriétaire sera plus en mesure de mettre en oeuvre des mesures de contrôle de la charge.»

(PièceB-0052, p.45, lignes 27 à 30 – notre souligné)

Demande :

6. L'hypothèse adoptée par le Distributeur peut-elle être illustrée par le biais d'un exemple d'utilisation sur une journée-type ou une durée moyenne ?

7. Le cas échéant, quels sont les facteurs que le Distributeur a identifiés pour encourager la hausse des facteurs d'utilisation des BRCC ?

Préambule :

« À titre illustratif, avec un prix de l'ordre de 25 ¢/kWh au tarif G-9 pour une installation à deux bornes rapides dont le FU est de 4 %, les tarifs généraux actuels peuvent constituer un frein au déploiement du réseau de recharge de VÉ. »

(Pièce B-0052, page 43, lignes 9 à 11)

Demande :

8. Sur quelle base précise (sondage, rencontres de groupes, simulations, etc.) le Distributeur conclut-il que le tarif G-9 peut constituer un frein au déploiement du réseau de recharge de VÉ ?

II. BALISAGE DE CERTAINES DÉPENSES ET ACTIVITÉS

Références :

— B-0028, HQD-8, document 2

(Réponses aux questions de l'UMQ obtenues lors de la séance technique du 7 septembre 2016.)

Références :

— B-0043, HQD-10, document 1

Préambule :

> ***«*** *Le balisage a permis de constater que cette pratique demeure peu répandue au Canada. Les distributeurs ontariens offrent un programme de contrôle de la consommation des climatiseurs centraux, chauffe-eau et pompes pour piscine financé par l'Ontario Power Authority. Aucun crédit n'est alloué, les clients profitant d'économies liées à une réduction de consommation lors de périodes de haut prix, puisqu'une tarification différenciée dans le temps est applicable en Ontario.*
>
> *Hydro-Sherbrooke, quant à elle, offre aux clients DT l'option d'interrompre leur chauffe-eau lors des périodes de haut prix afin de réduire davantage leur consommation d'électricité. Aux États-Unis, toutefois, cette pratique est plus répandue, principalement pour l'usage de climatisation. »*
>
> (Pièce B-0043, page 45)

Demande :

9. Le Distributeur, au vu de ces constatations et en référence au contexte qui est le sien, peut-il identifier les éléments qui lui semblent requis pour rendre intéressante une mesure de contrôle direct de la charge ?

Préambule :

« Certains distributeurs spécifient la capacité minimale du chauffe-eau (30 ou 40 gallons). Les interruptions ont généralement une durée variant entre 3 et 5 heures en continu. Un distributeur peut interrompre le chauffe-eau pour une période allant jusqu'à 8 heures par jour. »

(Pièce B-0043, page 46)

Demande :

10. En matière de contrôle direct sur les chauffe-eau, le Distributeur bénéficie déjà d'une expérience pratique grâce au projet-pilote déjà mené. Des considérations de sécurité d'utilisation (liées à la diminution de la température de l'eau chauffée et à la potentielle prolifération de bactéries) ont-elles été notées en cours de projet-pilote ?

Référence :

- B-0039, HQD-9 document 5

Préambule :

« Si l'indicateur du Distributeur est relativement stable sur la période, celui de la moyenne de l'industrie augmente légèrement à compter de 2013. Deux compagnies en particulier expliquent cette croissance. De façon générale, l'exercice de balisage permet de constater que le niveau d'investissements du Distributeur est comparable à celui de la moyenne de l'industrie. »

(Pièce B-0039, 24, lignes 3 à 7 – notre souligné)

Demande :

11. Le Distributeur et FQC ont-ils tenté d'améliorer l'indicateur externe en question, par exemple en excluant de l'échantillon les résultats jugés extrêmes?

III. EFFICIENCE ET INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

Références :

— B-0013, HQD-2, document 1

Préambule :

> ***«*** *Par ailleurs, le Distributeur a prolongé en 2016 les heures d'ouverture de ses centres d'appels les soirs de semaine ainsi que les fins de semaine afin d'offrir un service mieux adapté aux besoins de la clientèle. »*
>
> (Pièce B-0013, page 7, lignes 17 à 19)

Demande :

12. Le Distributeur est-il en mesure d'expliquer si le prolongement des heures d'ouverture de ses centres d'appel s'est fait à coût nul ?

13. Le cas échéant, quelles mesures ont été requises pour permettre cette ouverture prolongée (modification à une disposition de convention collective; injection de fonds supplémentaires pour supporter du nouveau personnel, etc.) ?

Préambule :

> *« De plus, la structure de support a été adaptée afin d'assurer la prise en charge des demandes des clients dès le premier contact, et ce, en assignant certaines questions plus spécifiques des clients aux employés les plus aptes à y répondre. »*
>
> (Pièce B-0013, page 8, lignes 14 à 17)

Demande :

14. Le Distributeur est-il en mesure d'illustrer cette adaptation à l'aide de quelques exemples pratiques, afin d'aider à la bonne compréhension de cette intention ?

Préambule :

« 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 ceux liés aux actions de gestion courante que ceux liés aux actions structurantes. »

(Pièce B-0013, page 8, lignes 25 à 27)

Demande :

15. Le Distributeur est-il en mesure d'expliquer comment les gains d'efficience réalisés avant l'introduction du plan intégré en 2008 étaient présentés et comptabilisés devant la Régie ?

16. Le cas échéant, quel document établissait, avant l'introduction du plan intégré en 2008, les objectifs et les résultats obtenus en matière d'efficience chez HQD ?

Préambule :

« Le Distributeur rappelle qu'il vise à contenir la croissance annuelle moyenne de ses indicateurs sous l'inflation sur une période mobile de cinq ans, tout en fournissant à sa clientèle une alimentation électrique fiable ainsi que des services à la clientèle de qualité et faciles d'accès. »

(Pièce B-0013, page 9, lignes 6 à 9)

Demande :

17. Le Distributeur a-t-il entrepris une réflexion et, le cas échéant, entend-il soumettre une proposition de révision de son objectif de croissance annuelle moyenne de ses indicateurs (qui est actuellement de la maintenir sous l'inflation) ?

18. Si la réponse à la question précédente est « non », quels facteurs militent, selon le Distributeur, pour le maintien de l'objectif actuel visant la croissance de ces indicateurs d'efficience ?

Préambule :

« En réponse à cette demande, le Distributeur propose de faire le suivi d'un indicateur déjà utilisé à l'interne, soit le Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples.

Cet indicateur mesure la performance de onze types de raccordement et travaux pouvant être qualifiés de complexes puisqu'ils nécessitent généralement de l'ingénierie et mettent à contribution plusieurs intervenants, dont un maître électricien. Ces types de raccordement et travaux, qui représentent environ 20 % de l'ensemble des demandes de raccordement, font déjà l'objet d'un suivi serré par le Distributeur (…) ».

(Pièce B-0013, page 12, lignes 20 à 27)

Demande :

19. La compréhension de l'UMQ est à l'effet que la proposition du Distributeur en matière de délais de raccordement complexes couvrirait un peu moins de la moitié des types d'intervention qui ne seront pas couverts par l'indicateur « délai moyen de raccordement simple en aérien »; est-ce exact ?

20. Le Distributeur fournit la liste des onze catégories de travaux inclus dans sa proposition d'indicateur du Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples. *A contrario*, peut-il fournir la liste des catégories de travaux qui ne seraient pas couverts par sa proposition ?

Préambule :

« Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples

*Définition **:** Représente le taux de respect de la date de livraison convenue avec le client (1ère ou 2e date) pour les demandes à intervenants multiples.*

Méthode de calcul :

$$\frac{\text{Nombre total de demandes réalisées avant ou à la date convenue avec le client x 100}}{\text{Nombre total de demandes réalisées}}$$

(Pièce B-0013, page 32)

Demande :

21. La compréhension de l'UMQ est à l'effet que l'indicateur interne fournit une seule information (agrégée) et n'est pas pondérée en fonction des poids relatifs des onze catégories de travaux inclus dans la définition figurant aux pages 12 et 13. Est-ce exact ?

22. Le Distributeur croit-il techniquement possible de fournir un indicateur qui désagrégerait en plusieurs composantes (entre deux et onze), afin d'affiner l'utilité de ce nouvel indicateur pour les raccordements complexes ?

23. Le Distributeur croit-il que le fait de pondérer le résultat global en fonction du nombre d'occurrences dans les différentes catégories de travaux améliorerait l'utilité de ce nouvel indicateur ?

Préambule :

« Au-delà de la première date ou de la deuxième, s'il y a lieu, le processus d'engagement avec le client est considéré comme non respecté. »

(Pièce B-0013, page 13, lignes 14-15)

Demande :

24. Le fait de considérer le processus comme étant non-respecté affecte négativement l'évolution de l'indicateur (cela abaisse le taux de respect); est-ce exact ?

25. Le Distributeur peut-il fournir des exemples de situations où le fait de procéder comme il le propose viendrait affecter négativement sa performance sans qu'il en soit responsable ?

Préambule :

« La segmentation de la clientèle a également été ajustée en 2016 afin de refléter plus adéquatement la structure organisationnelle de l'entreprise ainsi que le niveau des services offerts aux divers segments de la clientèle. Ainsi, le segment Affaires et Autres a été divisé en deux sous-segments, soit celui des clients Commerciaux et celui des clients Affaires. »

(Pièce B-0013, page 14, lignes 1 à 4)

Demande :

26. Le Distributeur confirme-t-il que la très grande majorité des comptes municipaux (au nombre d'environ 50 000 au total) se retrouve dans le segment « Affaires », suivant sa nouvelle catégorisation ?

IV. PLAN D'INVESTISSEMENTS

Référence :

— B-0039, HQD-9, document 5

Préambule :

« *Le Distributeur précise qu'il planifie l'ensemble des travaux à réaliser sur son réseau en fonction de ses priorités et que la force de travail disponible totale est un facteur clé de cette planification, qu'il s'agisse de travaux de nature capitalisable ou non, et ce, sans égard aux types d'autorisation (investissements inférieurs ou supérieurs à 10 M$).*

(Pièce B-0039, page 7, lignes 6 à 9)

« Dans sa planification, le Distributeur doit ainsi s'assurer d'atteindre l'équilibre entre les besoins du réseau et la force de travail disponible totale en prenant en compte les travaux récurrents sur le réseau (…) »

(Pièce B-0039, page 8, lignes 27 à 29)

Demande :

27. Les priorités et l'équilibre qu'évoque le Distributeur dans ces énoncés sont déterminés de quelle façon (quels paramètres entrent en ligne de compte; quelle pondération pour chacun d'eux; quels types d'arbitrages) ?

Préambule :

« En hausse de 0,5 M$ par rapport à ceux autorisés pour 2016, les investissements prévus pour 2017 s'élèvent à 112,9 M$. »

(Pièce B-0039, page 10, lignes 9-10)

28. Dans sa planification, sur quelle base le Distributeur établit-il la proportion des travaux relatifs au rétablissement du service à la suite de pannes ?

Préambule :

« Les investissements prévus s'élèvent à 3,0 M$, en baisse de 1,9 M$ par rapport à ceux autorisés en 2016. Basés sur la moyenne normalisée des deux dernières années, ils comprennent les ententes d'usage en commun et de location de poteaux entre le Distributeur et ses partenaires du domaine des télécommunications et de la câblodistribution. »

(Pièce B-0039, page 16, lignes 3 à 6)

Demande :

29. La baisse graduelle du montant alloué à cette rubrique s'explique de quelle façon ?

Préambule :

« En 2014, le Distributeur a révisé et simplifié les modalités du programme d'enfouissement du réseau, qui se poursuit comme prévu. »

(Pièce B-0039, page 19, lignes 1-2)

Demande :

30. Le programme actuel d'enfouissement du réseau, autorisé avant l'entrée en vigueur de l'article 73 de la LRÉ, se continuera-t-il après l'année 2021 ?