

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

I. EFFECTIFS, MASSE SALARIALE ET INITIATIVES DE MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Références :

- B-0005, HQD-1, document 1
- B-0009, HQD-2 document 1
- B-0026, HQD-8 document 2

Préambule :

« (...) une augmentation de 42 ETC en lien avec une gestion des ressources et des travaux favorisant une prise en charge locale. »

(Pièce B-0026, page 9, lignes 15 à 17)

Demandes :

1. Le Distributeur peut-il préciser si cette augmentation de ressources a pour but de responsabiliser les gestionnaires locaux face à certaines demandes de la clientèle ?

Réponse :

1 **Le Distributeur veut, d'une part, responsabiliser davantage les cadres locaux,**
2 **ce qui passe par une réduction du ratio d'employés sous leur responsabilité,**
3 **et, d'autre part, accroître les ressources à pied d'œuvre. Ceci permettra**
4 **d'assurer une meilleure efficacité de ces employés et ainsi, contribuer à**
5 **réduire les délais de réalisation des travaux de raccordement des clients et**
6 **améliorer la satisfaction de la clientèle. Une telle approche participera à**
7 **l'atteinte de la priorité du Distributeur à devenir une référence opérationnelle.**

2. Le cas échéant, de quels types de demandes s'agit-il ?

Réponse :

8 **Il s'agit de l'ensemble de la charge de travail, y compris celle découlant des**
9 **demandes de la clientèle.**

Préambule :

« En s'appuyant notamment sur les idées de ses employés, le Distributeur entend procéder à une amélioration continue de ses façons de faire, notamment pour réduire les temps de cycle, ce qui doit se faire avec vigilance et en favorisant la santé et la sécurité des employés. »

(Pièce B-0005, page 6, lignes 21 à 24 – notre souligné)

Demandes :

3. Le Distributeur est-il en mesure de spécifier la manière dont il s'y prendra pour tirer parti des idées de ses employés ?

Réponse :

1 **Le Distributeur a lancé un exercice à l'échelle de la division pour tirer parti**
2 **des idées de ses employés. Ces derniers ont fait part de suggestions afin**
3 **d'améliorer les processus auxquels ils contribuent dans leur environnement**
4 **de travail.**

5 **Cet exercice a permis d'identifier des pistes d'amélioration et de déterminer**
6 **leur niveau de difficulté de mise en œuvre. Des méthodes de mise en œuvre**
7 **ont été élaborées en tenant compte du niveau de difficulté des diverses pistes**
8 **recensées.**

9 **Voir également la réponse à la question 28.2 de la demande de**
10 **renseignements n° 3 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

4. Quelle évaluation a été faite du coût d'une initiative d'amélioration continue basée sur l'appropriation et l'analyse des idées des employés ?

Réponse :

11 **Le Distributeur ne dispose pas de l'information demandée. La démarche**
12 **d'amélioration continue permet au Distributeur de se doter de méthodologies**
13 **de résolution de problèmes en vue de déterminer les solutions les mieux**
14 **adaptées aux processus analysés. L'amélioration continue se veut un mode**
15 **de gestion favorisant l'adoption d'améliorations graduelles. Ce mode de**
16 **gestion se déclinant en de multiples actions distinctes, le Distributeur n'est**
17 **pas en mesure de capter les coûts qui sont spécifiquement associés à**
18 **chacune des actions.**

5. Quels processus de travail sont jugés prioritaires aux fins de l'initiative d'amélioration continue des pratiques du Distributeur ?

Réponse :

19 **En 2017, le Distributeur déploie trois projets pilotes qui permettront aux**
20 **employés impliqués de se familiariser avec l'approche d'amélioration**
21 **continue.**

6. Quelle approche spécifique à l'amélioration continue est envisagée pour chacun des processus de travail mentionnés à la réponse à la question 15 ?

Réponse :

1 **Le Distributeur déploie un cycle standard d'amélioration continue pour**
2 **chacun des processus de travail analysés. Comme mentionné en réponse à la**
3 **question 28.2 de la demande de renseignements n° 3 de la Régie à la pièce**
4 **HQD-15, document 1.3, ce cycle consiste en la fixation d'objectifs, la**
5 **résolution des problèmes constatés, la gestion de la performance au**
6 **quotidien, son amélioration et, enfin, une revue des résultats.**

7. Ce dernier est-il en mesure de déposer un plan de travail et un calendrier de réalisation des initiatives d'amélioration continue qui seront déployées au cours des prochains mois et des prochaines années ?

Réponse :

7 **Voir la réponse à la question 5.**

Préambule :

« Au coeur des priorités opérationnelles du Distributeur, l'amélioration de sa performance en santé et sécurité passe par la mise en place des meilleures pratiques en matière de santé et sécurité. »

(Pièce B-0009, page 7, lignes 14 à 16)

Demandes :

8. Le Distributeur peut-il fournir des précisions sur le processus d'analyse des meilleures pratiques qui a été (ou sera) mis en place par l'unité organisationnelle responsable de cette initiative ?

Réponse :

8 **La direction – Santé et sécurité est responsable de coordonner**
9 **l'établissement du Plan d'action d'entreprise 2017-2020 en gestion de la santé**
10 **et sécurité du travail pour l'ensemble de l'entreprise. Le processus d'analyse**
11 **des meilleures pratiques a consisté à comparer les façons de faire en santé et**
12 **sécurité du travail d'Hydro-Québec avec celles d'entreprises reconnues pour**
13 **leur performance en la matière. Des firmes ont également effectué des**
14 **diagnostics de culture d'entreprise et des pratiques en matière de santé et**
15 **sécurité et ont accompagné le Distributeur dans l'identification des stratégies**
16 **à déployer dans les prochaines années.**

9. Quelle est la cible d'amélioration, quels sont les délais envisagés pour l'atteindre et quelles seront les ressources disponibles dans le cadre de cette initiative du Distributeur ?

Réponse :

1 **Comme présenté à l'annexe B de la pièce HQD-8, document 2 (B-0026),**
 2 **page 22, la cible de performance du Distributeur en matière de santé et**
 3 **sécurité du travail pour l'année 2017, en ce qui a trait à la fréquence**
 4 **d'accidents du travail, est de 3,29 (idéal). Les ressources en prévention**
 5 **accompagnent les gestionnaires de tous les niveaux en vue de l'atteinte des**
 6 **cibles.**

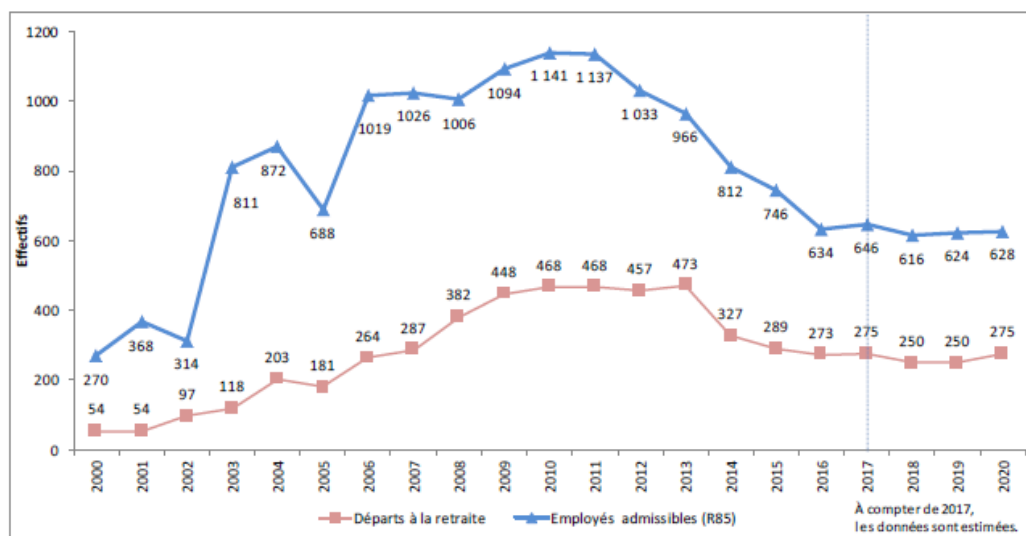
Préambule :

« Dans le contexte du départ à la retraite de plusieurs employés au cours des prochaines années, le Distributeur poursuit également ses efforts pour maintenir l'expertise par la formation et le transfert des connaissances. »

(Pièce B-0005, page 6, lignes 27 à 29)

ET :

FIGURE 1 :
ÉVOLUTION DES EMPLOYÉS ADMISSIBLES ET DES DÉPARTS À LA RETRAITE (2000-2020)



(Pièce B-0026, page 11)

Demandes :

10. Le Distributeur peut-il préciser ce qu'il appelle un « contexte de départs à la retraite » en conjuguant sa réponse à la lumière des informations du tableau 1, qui semblent

plutôt indiquer une baisse importante des départs à la retraite au cours des trois prochaines années ?

Réponse :

1 **Le Distributeur est toujours en contexte de départs à la retraite puisque**
2 **malgré la baisse de ces départs par rapport aux niveaux atteints entre 2009 et**
3 **2013 (comme le montre la figure 1 en préambule), un nombre important**
4 **d'employés demeurent admissibles à la retraite et quitteront au cours des**
5 **prochaines années.**

6 **La figure 1 illustre d'ailleurs ce contexte puisque dans les années à venir, le**
7 **Distributeur estime que près de 10 % de ses employés seront admissibles à la**
8 **retraite.**

11. En matière de transferts de connaissance, le Distributeur peut-il indiquer si les nombreux départs à la retraite, notamment ceux enregistrés sur la période 2008-2013, ont engendré un problème de rétention d'informations et de connaissances dans certains de ses principaux domaines d'activités ?

Réponse :

9 **Hydro-Québec s'est dotée d'outils et de stratégies afin d'éviter que les**
10 **nombreux départs à la retraite des dernières années n'engendrent des**
11 **problèmes de transfert d'informations ou de connaissances dans les**
12 **principaux domaines d'activités.**

13 **En effet, Hydro-Québec a déployé un plan systémique afin de cibler les postes**
14 **vulnérables aux départs à la retraite et a instauré des mesures proactives de**
15 **transfert des connaissances.**

16 **De plus, Hydro-Québec suit de façon rigoureuse la relève des postes de**
17 **cadres supérieurs ainsi que des postes critiques en gestion. Un plan de relève**
18 **est mis à jour annuellement par la haute direction d'Hydro-Québec pour**
19 **assurer le transfert des connaissances et de l'expertise.**

Préambule :

Extrait du tableau « Objectifs corporatifs 2016 (pour fins de rémunération incitative)

| Hydro Québec | | OBJECTIFS CORPORATIFS 2016 | | | | Évaluation des résultats 2016 | | |
|---|--|--|---|--|---------------|-------------------------------|-----------------------------|--|
| | | Pour fins de rémunération incitative | | | | | | |
| Division Hydro-Québec – Distribution | | | | | | | | |
| DECLENCHEUR | Le résultat provenant des activités poursuivies d'Hydro-Québec, établi selon les PCGR des États-Unis, devra au moins être égal à 2 550 M\$, soit le résultat net prévu au Plan d'affaires. Il pourra être ajusté pour tenir compte d'événements exceptionnels hors du contrôle de la Direction s'univers en cours d'année et ayant un impact majeur sur le résultat net, notamment un nouveau contrat spécial accordé par le gouvernement du Québec ou une faible hydraulicté. | | | | | | | |
| | Pondération maximale | Seuil * (Pondération maximale X 0%) | Cible * (Pondération maximale X 66,6%) | Idéal * (Pondération maximale X 100%) | Résultat réel | Pondération accordée | Résultat de la division (%) | |
| CATÉGORIE A : CLIENTS | 30% | | | | | | | |
| Évolution de la satisfaction générale de la population à l'égard d'Hydro-Québec | 2,25 | 79% | 81% | 83% | 91% | 2,25 | | |

(Pièce B-0026, page 21)

Demandes :

12. Le Distributeur est-il en mesure de préciser depuis combien d'années la cible fixée pour l'élément « Évolution de la satisfaction générale de la population à l'égard d'Hydro-Québec » n'a pas été révisée ?

Réponse :

1 **La cible pour l'élément « Évolution de la satisfaction générale de la population**
2 **à l'égard d'Hydro-Québec » a été incluse pour la première fois dans les**
3 **objectifs corporatifs 2016. Cette cible a été révisée à la hausse en 2017.**

13. Le Distributeur peut-il préciser quel a été le coût des campagnes médiatiques de positionnement de l'entreprise au cours de la dernière année financière ?

Réponse :

4 **Le coût pour Hydro-Québec de la campagne « Bienvenue chez vous », a été**
5 **de l'ordre de 3,2 M\$ pour l'année 2016.**

Préambule :

Extrait du tableau « Rémunération globale moyenne »

TABLEAU A-1 :
RÉMUNÉRATION GLOBALE MOYENNE

| En \$ | Année historique 2016 | | | | Année de base 2017 ¹ | | | | Année témoin 2018 ¹ | | | |
|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------|
| | Salaire de base moyen | Avantages sociaux - Autres | Avantages sociaux - coût de retraite | Total | Salaire de base moyen | Avantages sociaux - Autres | Avantages sociaux - coût de retraite | Total | Salaire de base moyen | Avantages sociaux - Autres | Avantages sociaux - coût de retraite | Total |
| Groupe d'emplois | | | | | | | | | | | | |

(Pièce B-0026, page 17)

Demande :

14. Le Distributeur peut-il fournir, par groupe d'employés, le nombre d'heures annuelles de temps travaillé et de temps chômé payé, afin de déterminer le coût unitaire de la main-d'œuvre sur une base horaire ?

Réponse :

1 **Le détail demandé par l'intervenant dépasse ce qui est requis pour l'analyse**
2 **du présent dossier par la Régie.**

II. INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

Référence :

— B-0009, HQD-2, document 1

Préambule :

« À cet égard, le Distributeur tient à mentionner qu'étant donné le faible volume annuel de demandes de travaux de la part de promoteurs en réseau souterrain (moins d'une centaine), l'impact de quelques demandes avec des délais plus longs peut influencer les résultats. »

(Pièce B-0009, page 15, lignes 14 à 17 – nos soulignés)

Demande :

15. Le Distributeur peut-il préciser ce commentaire et indiquer quelles sont les conséquences que le faible volume annuel des demandes de travaux peut avoir sur la pertinence et/ou la fiabilité des données fournies par cet indicateur?

Réponse :

3 **Parmi les 68 projets de prolongement de réseau en souterrain de l'année 2016,**
4 **11 cumulent un délai moyen de plus de 600 jours, contrairement aux années**
5 **antérieures où entre 2 et 6 cas présentant un tel délai étaient répertoriés. Ces**
6 **délais exceptionnels d'attente liés aux clients ont un impact assez important**
7 **sur le délai moyen brut global, comme il appert notamment des résultats de**
8 **l'année 2016, d'autant plus que le volume de mises en service en 2016 est le**
9 **plus bas enregistré depuis les 5 dernières années.**

16. Considérant le commentaire, le Distributeur a-t-il tenté d'améliorer cet indicateur et dans l'affirmative, quelles ont été les démarches ou actions entreprises pour ce faire?

Réponse :

1 Comme mentionné à la pièce HQD-2, document 1 (B-0009), avec la
2 consolidation de l'implantation du Centre de gestion des services techniques
3 aux clients (CGSTAC), l'objectif du Distributeur est de tenir compte du besoin
4 réel du client en lui promettant une date personnalisée répondant à ce besoin.
5 Avec l'implantation d'un suivi quotidien des différentes étapes de réalisation,
6 autant du côté du client que du côté des intervenants internes et externes, le
7 Distributeur s'est doté d'un outil dynamique qui lui permet de prendre les
8 actions requises afin d'arrimer le plus possible la date promise par le
9 Distributeur avec la date requise par le client.

10 À cet effet, lors d'une rencontre du groupe de travail multipartite sur le
11 développement d'indicateurs de performance et de satisfaction relatifs aux
12 processus associés aux raccordements et aux prolongements de réseau, dont
13 l'UMQ fait partie, le Distributeur proposera le suivi d'un nouvel indicateur,
14 puisque les indicateurs actuels sur le délai moyen de prolongement de réseau
15 et le délai d'attente client ne permettent pas de rendre compte de l'ensemble
16 de ces efforts.

Préambule :

*« Quant à la sécurité de ses employés, le Distributeur affiche un taux de fréquence
des accidents plus faible au 30 juin 2017 que celui de 2016. La prévention des
événements accidentels est au coeur des priorités opérationnelles du Distributeur. »*
(Pièce B-0009, page 16, lignes 33 à 35)

Demandes :

17. Selon le Distributeur, ces résultats (taux de fréquence des accidents plus faible en 2017 qu'en 2016) sont attribuables à quoi?

Réponse :

17 Depuis le début de l'année 2017, le Distributeur mise sur un nouveau style de
18 gestion et de leadership en santé et sécurité. Par exemple, les gestionnaires
19 participent quotidiennement à des discussions sur la santé et la sécurité
20 portant principalement sur la prévention et le suivi des accidents. Le
21 rehaussement de la rigueur accordée aux enquêtes et à l'analyse des
22 accidents, ainsi que la réalisation d'un programme d'intervention sur le terrain
23 constituent d'autres exemples des nouvelles mesures implantées.

18. Le Distruteur peut-il démontrer, par le biais d'une énumération, quels ont été les efforts ou actions entrepris par lui pour en arriver à de tels résultats et préciser, le cas échéant, la date de la mise en place de chacune de ces actions?

Réponse :

- 1 **Le Distributeur présente une liste non exhaustive des principales actions**
2 **menées tout au long de l'année 2017 en matière de santé et sécurité du travail**
3 **(SST) :**
- 4 • **Implantation graduelle dans la division au cours de l'année d'un outil,**
5 **la « croix verte », qui permet un suivi au quotidien des accidents de**
6 **travail par les équipes ;**
 - 7 • **Suivi régulier des délais de réalisation des enquêtes et analyses**
8 **d'accident, de la qualité ainsi que de la réalisation des mesures**
9 **correctives en découlant ;**
 - 10 • **Suivi mensuel du taux de fréquence des accidents et priorisation des**
11 **actions permettant une amélioration de l'indicateur ;**
 - 12 • **Réalisation de tableaux de bord en SST pour les différentes directions**
13 **opérationnelles ;**
 - 14 • **Présence sur le terrain des gestionnaires de tous les niveaux afin de**
15 **réaliser des contrôles en SST selon une planification annuelle ;**
 - 16 • **Participation des travailleurs de métier aux réunions mensuelles en**
17 **SST ;**
 - 18 • **Réalisation de revues de performance en SST dans les comités de**
19 **gestion des différents niveaux hiérarchiques ;**
 - 20 • **Amorce au printemps d'ateliers d'identification des principaux risques**
21 **par les équipes opérationnelles (prise en charge par le milieu).**

III. CONTRÔLE DE LA VÉGÉTATION**Références :**

- Pièce B-0005, HQD-1 document 1
- Pièce B-0025, HQD-8 document 1

Préambule :

(i) « Les efforts visent également la maîtrise de la végétation. En effet, le Distributeur entend mettre un accent particulier à ce chapitre au cours des prochaines années, notamment en réponse aux préoccupations exprimées par plusieurs municipalités qui souhaitent voir une réduction du nombre de pannes et l'amélioration de la fiabilité de l'alimentation. »

(Pièce B-0005, page 11, lignes 17 à 20)

(ii) « Dans le cadre de ses activités, le Distributeur privilégie des méthodes qui respectent l'environnement naturel et qui favorisent le maintien de la biodiversité près des lignes. »

(Pièce B-0025, Annexe B, page 23, lignes 10-11)

(iii) « Le balisage montre que les entreprises consacrent en moyenne 1 217 \$US par mile de réseau pour leurs activités de maîtrise de la végétation comparativement à 1 007 \$US pour le Distributeur. »

(Pièce B-0025, Annexe B, page 27, lignes 5 à 7)

(iv) « Le Distributeur doit donc intervenir dès à présent afin de ramener son cycle de retour au cycle requis. »

(Pièce B-0025, Annexe B, page 28, lignes 2 à 3)

(v) « Compte tenu de ces constats, le Distributeur considère que sa stratégie relative à la maîtrise de la végétation doit être adaptée au contexte actuel et que, pour ce faire, son plan d'action doit être mis en oeuvre. Par conséquent, des ressources additionnelles doivent être dévolues à cette activité. »

(Pièce B-0025, Annexe B, page 34, lignes 16 à 19)

(vi) « Le Distributeur constate que le taux de pannes liées à la végétation basé sur 85 % des jours les plus performants a subi une augmentation de 42 % durant la période 2007-2016. »

(Pièce B-0025, Annexe B, page 30, lignes 1 et 2)

(vii) « Les municipalités sont davantage préoccupées par le nombre de pannes des dernières années, elles sont d'ailleurs de plus en plus nombreuses à solliciter le Distributeur afin que des actions concrètes soient mises en oeuvre. »

(Pièce B-0025, Annexe B, page 31, lignes 11 À 13)

Demandes :

19. Pour faire suite à l'extrait cité en (i), le Distributeur dispose-t-il d'une estimation ventilée par régions administratives de l'accroissement de ses efforts de contrôle de la végétation?

Réponse :

1 **Le Distributeur ne dispose pas d'une estimation de l'accroissement de ses**
2 **efforts de contrôle de la végétation ventilée par régions administratives. La**
3 **planification de ses activités est plutôt effectuée sur la base d'un découpage**
4 **propre à ses opérations.**

1 **Voir également la réponse à la question 25.3 de la demande de**
2 **renseignements n° 3 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

20. Le Distributeur évalue que ses dépenses en matière de maîtrise de la végétation se situent sous la moyenne d'un échantillon jugé représentatif (extrait cité en (iii)); comment la hausse de dépenses demandée positionnerait-elle le Distributeur par rapport à la moyenne de cet échantillon ?

Réponse :

3 **Une hausse des dépenses permettra au Distributeur d'accroître le montant, par**
4 **mile de réseau, consacré à la végétation. Dans l'hypothèse d'un maintien des**
5 **données pour les autres entités composant l'échantillon, le coût moyen des**
6 **activités en maîtrise de la végétation par mile de réseau du Distributeur serait**
7 **légèrement au-dessus de la moyenne de l'industrie.**

21. Le Distributeur sait-il si le phénomène des changements climatiques, s'accompagnant d'un accroissement du nombre d'épisodes extrêmes en été et en hiver, affecte de la même façon les distributeurs faisant partie de l'échantillon ?

Réponse :

8 **Le Distributeur n'a pas eu d'échange avec les autres distributeurs faisant**
9 **partie de l'échantillon concernant cette question spécifique. L'augmentation**
10 **de la fréquence et de la sévérité des événements climatiques est un constat**
11 **provenant d'études effectuées par le groupe de recherche Ouranos.**

22. Le Distributeur procède-t-il à des analyses pour savoir si ce sont les épisodes climatiques extrêmes d'hiver ou ceux d'été qui sont responsables de l'accroissement des pannes sur le réseau (comme suggéré dans l'extrait (vi) ci-haut) ?

Réponse :

12 **Le Distributeur a procédé à l'analyse de la distribution des pannes majeures**
13 **en fonction des saisons d'été et d'hiver. Cette analyse n'a pas permis d'établir**
14 **de lien entre la saison où surviennent les événements climatiques (hiver ou**
15 **été) et le nombre de pannes.**

23. Le Distributeur a-t-il évalué si le réchauffement climatique, en allongeant par exemple la saison de croissance des végétaux, affectera le cycle de retour (évoqué en (iv) ci-haut), ce qui exigerait un accroissement des ressources uniquement à cause de cette problématique ?

Réponse :

1 **Le Distributeur estime que, pour avoir des effets notables sur la révision des**
2 **cycles requis d'élagage, il faudrait constater un allongement significatif de la**
3 **saison de croissance des végétaux. À titre d'exemple, il a été constaté qu'à**
4 **Montréal, la saison de croissance s'est accrue de neuf jours par rapport à**
5 **1955¹. À long terme, le cycle de retour pourrait toutefois être affecté.**
6 **Actuellement, le Distributeur considère que son cycle d'élagage requis de**
7 **4 ans est toujours adéquat et adapté à la situation qui prévaut.**

24. Le Distributeur a-t-il situé son besoin d'intervention (en (v) ci-haut) dans le contexte de l'accroissement de la couverture végétale en zones urbanisées, notamment par le biais des « plans canopée », encouragé par les municipalités dans le cadre de la majorité des plans de lutte contre les émissions de gaz à effet de serre et contre le réchauffement climatique ?

Réponse :

8 **Le Distributeur ne s'oppose pas à l'accroissement de la couverture végétale**
9 **en zones urbanisées, notamment par l'entremise des « plans canopée », dans**
10 **la mesure où ceux-ci respectent le principe du bon arbre au bon endroit. Le**
11 **Distributeur rappelle l'importance de ce principe, et ce, particulièrement,**
12 **lorsque vient le temps pour les municipalités de planter des arbres à**
13 **proximité du réseau de distribution. Le fait d'éviter de planter des arbres trop**
14 **près des fils de moyenne tension permet de limiter les risques pour les**
15 **personnes et les installations électriques et de réduire le nombre**
16 **d'interventions du Distributeur.**

25. Le Distributeur est-il en mesure de fournir des statistiques sur le nombre de municipalités ainsi que leur provenance (selon les régions administratives) qui l'ont sollicité (voir en (vii) ci-haut) à l'effet de mieux intervenir pour contrer le nombre de pannes ?

Réponse :

17 **En 2017, le Distributeur a reçu une trentaine de demandes de résolution,**
18 **réparties dans à peu près toutes les régions administratives municipales,**
19 **concernant les pannes fréquentes. La majorité de ces pannes étaient**
20 **imputables aux contacts entre la végétation et les équipements du réseau de**
21 **distribution.**

¹ Vers l'adaptation : Synthèse des connaissances sur les changements climatiques au Québec, édition 2015, Ouranos. Évaluation des impacts des changements climatiques et de leurs coûts pour le Québec et l'État québécois, Rapport d'étude, Ouranos.

26. Quelle est l'incidence d'un problème particulier, celui de la lutte contre l'agrile du frêne, sur l'accroissement de ressources demandé par le Distributeur pour son programme de maîtrise de la végétation ?

Réponse :

1 **L'augmentation du volume d'abattage proposé par le Distributeur inclut les**
2 **besoins additionnels estimés dans le cadre de la lutte contre l'agrile du frêne.**
3 **En effet, la mortalité des milliers de frênes situés à proximité du réseau de**
4 **distribution nécessitera l'intervention du Distributeur afin d'abattre ces arbres**
5 **dangereux pour la sécurité des personnes et des installations.**

6 **Ainsi, dans son plan d'action, le Distributeur ajuste le volume d'abattage de**
7 **80 000 à 100 000 arbres sur la période 2018-2023, pour tenir compte, entre**
8 **autres, de cette réalité.**

9 **Au cours des dernières années, le Distributeur a déployé diverses mesures**
10 **afin de tenir compte des dommages causés par l'agrile du frêne. Par exemple,**
11 **en 2015, le Distributeur a réalisé un inventaire, par échantillonnage, sur le**
12 **territoire de l'Île de Montréal afin d'évaluer la proportion de frênes situés à**
13 **proximité du réseau de distribution.**

27. Dans le cas précis de la lutte contre l'agrile du frêne, le Distributeur coordonne-t-il ses efforts avec les municipalités, qui ont pour la plupart adopté un règlement concernant l'abattage des frênes et leur remplacement sur leur territoire ?

Réponse :

14 **Le Distributeur collabore avec les municipalités depuis le tout début de**
15 **l'infestation de l'agrile du frêne de façon à minimiser les risques de**
16 **propagation de l'insecte tout en assurant de maintenir la sécurité du public et**
17 **la qualité de service.**

28. De façon générale, le Distributeur respecte-t-il les dispositions réglementaires des municipalités relatives à la maîtrise de la végétation sur leur territoire, même s'il n'y est pas légalement tenu ?

Réponse :

18 **Les exigences que s'impose le Distributeur en maîtrise de la végétation sont**
19 **plus contraignantes que les dispositions réglementaires prévues par les**
20 **municipalités.**

21 **Par conséquent, les dispositions réglementaires relatives à la maîtrise de la**
22 **végétation des municipalités sont habituellement respectées par le**
23 **Distributeur, et ce, même s'il n'y est pas légalement tenu. Il arrive toutefois,**
24 **que, dans certaines situations d'urgences, de pannes ou d'autres situations à**

1 **risque élevé, le Distributeur doit agir rapidement afin d'assurer la sécurité du**
2 **public. Le Distributeur rappelle qu'il est en contact fréquent avec les**
3 **municipalités du Québec et qu'il demeure attentif à leurs préoccupations.**

IV. INVESTISSEMENTS

Référence :

- Pièce B-0037, HQD-9 document 5

Préambule :

« De façon générale, l'exercice de balisage permet de constater que le niveau d'investissement du Distributeur est comparable à celui de la moyenne de l'industrie. »

(Pièce B-0037, annexe A, page 24, lignes 4 à 6)

Demande :

29. Sachant que, d'après ce balisage, l'écart entre les deux courbes mesurant les ratios d'investissements sur le réseau est de 1,5 % (6,1 % et 4,6 %), soit plus de 30 %; à partir de quel écart le Distributeur évaluerait-il que le niveau d'investissement n'est pas comparable à celui de la moyenne de l'industrie ?

Réponse :

4 **Le Distributeur est la première entreprise à demander une analyse plus**
5 **poussée du niveau d'investissement. Or, il s'avère très difficile de mesurer la**
6 **performance des investissements de façon agrégée, compte tenu de la**
7 **complexité d'un réseau de distribution d'électricité. Des travaux sont encore**
8 **nécessaires pour développer des critères de jugement qui pondèrent les**
9 **particularités inhérentes du Distributeur par rapport à celles des autres**
10 **participants. Pour l'instant, le Distributeur se concentre à bien évaluer son**
11 **propre taux d'investissement sur le renouvellement des actifs et la croissance**
12 **du réseau.**

Préambule :

« À cette fin, le distributeur travaille à l'élaboration d'un indicateur reflétant l'état de santé de son réseau. Cet indicateur se décline en trois axes, présentement à l'étude, soit la continuité de service, la croissance du réseau et l'état des actifs. »

(Pièce B-0037, annexe A, page 25, lignes 8 à 10 – nos soulignés)

Demands :

30. Parmi les trois axes mentionnés, le Distributeur peut-il détailler les éléments qui composent l'axe « état des actifs » ?

Réponse :

1 **L'élaboration de cet axe est en cours. Actuellement, l'axe « état de l'actif »**
2 **couvre les principaux équipements pour lesquels un programme d'inspection**
3 **et de surveillance est en vigueur, par exemple les poteaux et les structures**
4 **civiles.**

31. Au-delà de l'expression « état de santé de son réseau », le Distributeur peut-il donner davantage de détails sur ses critères de classification des actifs : quels critères prend-il en compte, comment classifie-t-il d'éventuels écarts par rapport à une norme, etc. ?

Réponse :

5 **La classification des actifs de cet indicateur se base sur les critères suivants :**
6 • **les équipements pour lesquels des pannes récurrentes sont observées**
7 **et des actions de mitigation sont requises ;**
8 • **les équipements critiques à remplacer, identifiés dans le cadre des**
9 **programmes d'inspection et de surveillance du Distributeur ;**
10 • **les besoins d'investissement prioritaires liés à la croissance du**
11 **réseau.**
12 **La mise en œuvre d'un indice de santé est un nouveau concept dans**
13 **l'industrie pour lequel le Distributeur est à l'avant-garde. Son développement**
14 **s'inspire entre autre des réflexions en cours dans d'autres entreprises.**

V. STRATÉGIE TARIFAIRE**Référence :**

- Pièce B-0047, HQD-13 document 2

Préambule : (i)

TABLEAU 1 :
AJUSTEMENT TARIFAIRE DIFFÉRENCIÉ ET INDICES D'INTERFINANCEMENT

| Catégories de consommateurs | Reflète du patrimonial et du rééquilibrage des tarifs généraux | |
|-----------------------------|--|---------------------------|
| | Ajustement tarifaire | Indice d'interfinancement |
| Domestiques Généraux | 1,1% | 85,4 ⁽²⁾ |
| G | 1,1% | 120,4 |
| M | 1,1% | 130,4 |
| LG | 1,3% ⁽¹⁾ | 103,4 |
| Sous-total - Généraux | 1,1% | 123,9 |
| Total | 1,1% | 99,0 |
| Grands industriels | 0,8% | 107,8 |

¹ Incluant une hausse des prix de 1,1 % et des revenus de 0,8 M\$ associés au mécanisme de fixation de la PFM.

² L'indice d'interfinancement des tarifs domestiques qui exclut les coûts et les revenus des clients des réseaux autonomes est de 87,0.

(Pièce B-0047, page 9)

ET : (ii)

TABLEAU 3 :
TARIFS GÉNÉRAUX ET INDUSTRIEL PROPOSÉS POUR 2018

| Composantes tarifaires | Tarifs 2017 | Tarifs 2018 | Écart |
|---|-------------|-------------|-------|
| Tarif G | | | |
| Redevance (\$/mois) | 12,33 | 12,33 | - |
| Prime de puissance (\$/kW) | 17,43 | 17,61 | 1,0% |
| Prix de l'énergie - 1 ^{re} tranche (¢/kWh) | 9,78 | 9,89 | 1,1% |
| Prix de l'énergie - 2 ^e tranche (¢/kWh) | 6,88 | 7,36 | 7,0% |
| Tarif M | | | |
| Prime de puissance (\$/kW) | 14,43 | 14,58 | 1,0% |
| Prix de l'énergie - 1 ^{re} tranche (¢/kWh) | 4,97 | 5,02 | 1,0% |
| Prix de l'énergie - 2 ^e tranche (¢/kWh) | 3,69 | 3,74 | 1,4% |
| Tarif LG | | | |
| Prime de puissance (\$/kW) | 13,11 | 13,23 | 0,9% |
| Prix de l'énergie (¢/kWh) | 3,42 | 3,46 | 1,2% |
| Tarif L | | | |
| Prime de puissance (\$/kW) | 12,87 | 12,96 | 0,7% |
| Prix de l'énergie (¢/kWh) | 3,27 | 3,30 | 0,9% |

(Pièce B-0047, p. 11)

ET :

(iii) « Face à ce nouveau défi, le Distributeur réitère qu'il est impératif de revoir la stratégie tarifaire et d'être vigilant quant aux conséquences de l'accroissement du prix de la 2^e tranche d'énergie du tarif D. »

(Pièce B-0047, p. 17, lignes 27 à 29)

Demandes :

32. L'UMQ comprend du tableau 1 que l'ajustement tarifaire proposé cette année par le Distributeur alourdit le niveau d'interfinancement supporté par les clients au tarif G. Cette compréhension est-elle exacte ?

Réponse :

1 **Le niveau d'interfinancement supporté par la clientèle du tarif G reflète**
2 **l'évolution des coûts et des revenus pour cette catégorie de consommateurs.**
3 **L'indice d'interfinancement pour le tarif G résultant de cette évolution est de**
4 **120,4. L'application d'une hausse tarifaire uniforme maintient ce taux**
5 **d'interfinancement à 120,4. Ainsi, l'ajustement tarifaire proposé par le**
6 **Distributeur n'alourdit pas le niveau d'interfinancement supporté par les**
7 **clients au tarif G.**

33. Le cas échéant, l'intention d'accroître de 7 % le prix de la 2^e tranche d'énergie (tableau 3) des clients du tarif G semble responsable de l'alourdissement de l'indice d'interfinancement supporté par cette catégorie de clientèle. Cette compréhension est-elle exacte ?

Réponse :

8 **Le Distributeur invite l'intervenant à consulter la section 5.5.2 de la pièce**
9 **HQD-13, document 2 (B-0047). L'augmentation de 7 % du prix de la 2^e tranche**
10 **d'énergie résulte de la volonté du Distributeur, depuis 2007, d'éliminer la**
11 **dégressivité des prix d'énergie du tarif G afin d'améliorer le signal de prix et**
12 **de réserver ce tarif aux clients dont la consommation d'électricité est facturée**
13 **en énergie seulement ou occasionnellement en puissance. L'élimination à**
14 **terme de la 2^e tranche d'énergie implique que les plus gros clients**
15 **actuellement au tarif G auront intérêt à migrer vers un tarif général plus**
16 **avantageux.**

17 **La stratégie d'ajustement des prix des composantes du tarif G permet de**
18 **recupérer les revenus prévus à ce tarif.**

34. Dans le cas contraire, le Distributeur peut-il fournir les raisons justifiant sa proposition d'une hausse de 7 % du tarif G pour la 2^e tranche d'énergie ?

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 33.**

35. Le Distributeur peut-il préciser si le commentaire qu'il fait en (iii) s'applique également aux tarifs généraux ?

Réponse :

2 **Voir la réponse à la question 33.**

36. Le cas échéant, le Distributeur peut-il situer sa proposition de hausse de 7 % de la 2^e tranche d'énergie des clients au tarif G dans le cadre du défi de l'autoproduction ?

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 33.**

4 **Les clients facturés à la 2^e tranche d'énergie du tarif G ont généralement des**
5 **appels de puissance supérieurs à 50 kW et ne sont ainsi pas admissibles à**
6 **l'option de mesurage net.**

7 **Par ailleurs, il y a peu de consommation facturée à la 2^e tranche du tarif G, les**
8 **revenus associés représentant 1 % des revenus totaux de ce tarif, comme**
9 **présenté au tableau A-8 de la pièce HQD-13, document 2 (B-0047).**

Préambule :

*« Afin de refléter la pratique actuelle de favoriser le mesurage dans les cas
d'alimentation temporaire, le Distributeur propose d'abroger les tarifs à forfait T-1 et
T-2. »*

(Pièce B-0047, page 52, lignes 32-33)

Demandes :

37. Le Distributeur peut-il préciser le nombre de clients municipaux (et le nombre d'abonnements que cela représente) qui détiennent actuellement des abonnements « T-1 » et « T-2 » ?

Réponse :

10 **Voir les réponses aux questions 58.1 et 58.2 de la demande de**
11 **renseignements n° 3 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

38. Le fait de transférer un abonnement du tarif « T-1 » ou « T-2 » au tarif « T-3 » (renommé « F ») engendrera-t-il un changement de coût pour le client ?

Réponse :

- 1 **Voir la réponse à la question 58.3 de la demande de renseignements n° 3 de la**
- 2 **Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

Préambule :

| RÉPARTITION DE LA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ PAR DES CLIENTS MUNICIPAUX | | | | |
|---|------------|-----------|--------------------|--------------|
| Nb d'abonnements | % d'abonn. | Tarif | Consommation (GWh) | % de consomm |
| 350 | 0,7% | D | 5 | 0,2% |
| 26500 | 50,1% | G, T3 | 700 | 23,3% |
| 2000 | 3,8% | M, G9 | 1800 | 60,0% |
| 24000 | 45,4% | éclairage | 70 | 2,3% |
| 5 | 0,01% | L | 425 | 14,2% |
| 52855 | 100,0% | | 3000 = 3 TWh | 100,0% |

NOTE: Une partie de la consommation d'électricité n'est pas mesurée (tarifs à forfait; éclairage public)

(réponse du Distributeur à une question de l'UMQ en DDR
(dossier R-3854-2013, HQD-15, document 13, page 19).

Demandes :

- 39. Le Distributeur peut-il mettre à jour les informations qu'il fournissait dans un précédent dossier à la demande de l'UMQ, en séparant les tarifs « D », « G », « M », « T3 », « LG », etc. ?

Réponse :

- 3 **Le tableau R-39.3 présente la répartition, par tarifs, des abonnements dont le**
- 4 **titulaire est une municipalité sur la base des informations dont il dispose.**

TABLEAU R-39.3 :
RÉPARTITION DES ABONNEMENTS DONT LE TITULAIRE EST UNE MUNICIPALITÉ

| Tarif | Abonnements | Consommation (GWh) |
|------------------------|---------------|--------------------|
| D | 400 | 6 |
| G | 19 800 | 600 |
| M et G-9 | 2 500 | 1 980 |
| LG | 5 | 430 |
| T-3 ¹ | 7 000 | s.o. |
| Éclairage ² | 24 000 | 470 |
| Total | 53 705 | 3 486 |

¹ En vertu du tarif T-3, la consommation d'énergie n'est pas facturée.

² La consommation estimée et facturée au service général d'éclairage public est dorénavant comptabilisée.

40. Le Distributeur peut-il préciser, notamment, si la mention « éclairage » dans le tableau ci-haut correspond précisément à un abonnement au futur tarif F ?

Réponse :

- 1 **Non, le futur tarif F est le tarif à forfait pour usage général T-3 alors que**
2 **l'« éclairage » correspond aux tarifs d'éclairage public (chapitre 9 des Tarifs).**

Préambule :

« Les données obtenues montrent que l'usage des bornes varie significativement, certaines bornes étant très sollicitées alors que d'autres le sont peu. »

(Pièce B-0047, p. 57, lignes 1-2)

Demande :

41. Le Distributeur peut-il préciser s'il a déjà entrepris (ou s'il a l'intention de le faire) des analyses relatives à l'utilisation des bornes de recharge, eu égard notamment à leur localisation ?

Réponse :

- 3 **Les données relatives à l'utilisation des bornes de recharge au tarif BR sont**
4 **présentées au tableau 15 de la pièce HQD-13, document 2 (B-0047).**
5 **Les analyses du Distributeur visent actuellement à mieux comprendre les**
6 **habitudes de recharge des usagers et à déterminer l'impact de la recharge sur**
7 **la pointe du réseau, sans égard particulier au type de sites sur lesquels sont**
8 **situées les bornes.**

42. Le Distributeur peut-il également préciser si ses analyses distinguent les bornes situées sur des sites propres des bornes situées sur l'emprise publique ?

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 41.**

Préambule :

« Dans un souci de mieux refléter le contexte énergétique, en particulier le faible coût variable de l'énergie, et de favoriser les ventes, une hausse uniforme de ces composantes aux tarifs M, LG et L est proposée plutôt qu'une hausse davantage en énergie qu'en puissance. »

(Pièce B-0047, p. 59, lignes 22 à 25)

Demande :

43. Le Distributeur peut-il préciser si ce commentaire à l'égard du rééquilibrage des tarifs généraux et industriels est entièrement cohérent avec sa proposition pour 2018 (voir le tableau 3 de la page 11 du même document, reproduit en (ii) ci-haut) ?

Réponse :

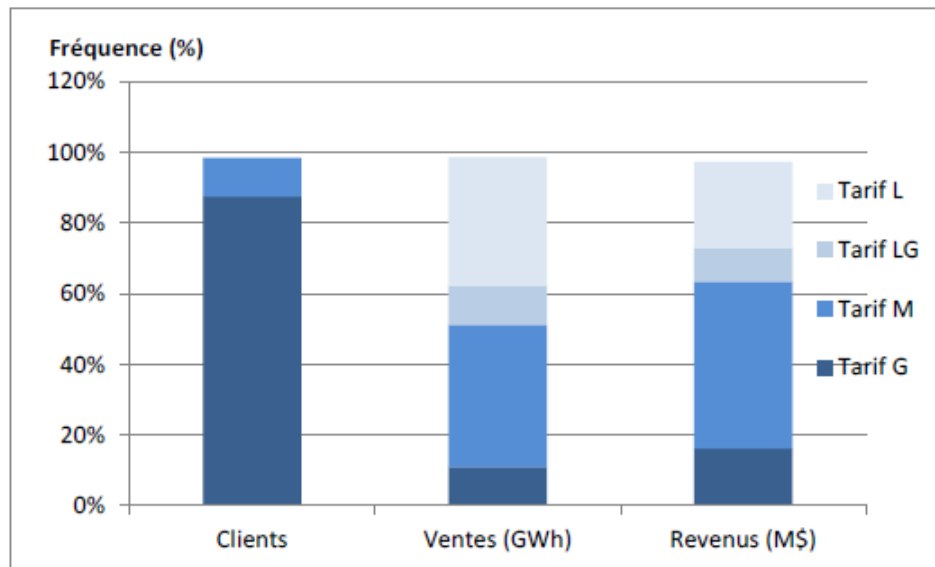
2 **Le Distributeur précise d'abord que le préambule et la référence citée dans la**
3 **question ne réfèrent pas au rééquilibrage des tarifs généraux, mais à**
4 **l'application de la hausse sur les composantes des tarifs.**

5 **Le Distributeur confirme que l'ajustement des prix de l'énergie et de la**
6 **puissance reflète sa proposition de hausse uniforme des composantes.**

7 **Voir également la note 4 de la page 8 de la pièce HQD-13, document 2 (B-**
8 **0047).**

Préambule : (i)

FIGURE 19 :
RÉPARTITION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS, DES VENTES ET DES REVENUS
PAR CATEGORIES DE CONSOMMATEURS



(Pièce B-0047, p.60)

ET :

(ii) « Les modifications tarifaires effectuées ont été encadrées par trois grands principes : le reflet des coûts, la continuité entre les tarifs et l'amélioration du signal de prix. »

(Pièce B-0047, p. 61, lignes 16-17)

Demandes :

44. Le Distributeur peut-il fournir (sur un tableau ou autrement) l'équivalent de ce que la figure 19 reproduit ci-haut en (i), en donnant la répartition du nombre d'abonnements, des ventes et des revenus pour la catégorie « institutionnelle » seulement, ainsi que pour la sous-catégorie « municipale » seulement ?

Réponse :

1 En ce qui concerne la catégorie institutionnelle, le Distributeur réfère
2 l'intervenant au tableau A-10 de la pièce HQD-13, document 2 (B-0047). Pour
3 ce qui est de la répartition des ventes pour la sous-catégorie municipale, voir
4 la réponse à la question 39.

45. En lien avec l'extrait en (ii), pour quelle raison le Distributeur ne précise-t-il pas que le principe d'interfinancement au bénéfice de la clientèle domestique a également encadré les modifications tarifaires intervenues depuis 2004 ?

Réponse :

1 De l'avis du Distributeur, l'interfinancement au bénéfice de la clientèle
2 domestique ne constitue pas un principe tarifaire reconnu mais plutôt un
3 élément de contexte prévu dans la *Loi sur la Régie de l'énergie* (LRÉ).

4 Le prix des composantes tarifaires n'est pas établi en fonction de
5 l'interfinancement qui prévaut pour une année donnée, les indices
6 d'interfinancement étant plutôt un reflet de l'évolution des coûts et des
7 revenus prévus par catégories de consommateurs.

8 Comme mentionné à la pièce HQD-1, document 1 (C-HQD-0004) du dossier
9 R-3972-2016, bien que les règles mises en place et les approches retenues
10 pour refléter les coûts puissent être très différentes d'une juridiction à l'autre,
11 celles prévues au cadre réglementaire québécois se distinguent à l'égard de la
12 protection de l'interfinancement. En effet, l'article 52.1 de la LRÉ prévoit
13 comme restriction que « *La Régie ne peut modifier le tarif d'une catégorie de*
14 *consommateurs afin d'atténuer l'interfinancement entre les tarifs applicables*
15 *à des catégories de consommateurs* ». Cette protection de l'interfinancement
16 s'oppose ainsi à l'application de deux principes tarifaires reconnus, soit
17 l'équité entre les catégories de consommateurs et le reflet des coûts.