

---

**DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ  
DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2017-2018**

**DOSSIER R-4011-2017**

---

**PRIORITÉS DU DISTRIBUTEUR**

**Question 1 :**

**Références:**

- (i) B-0009, HQD-2, document 1, section 1
- (ii) B-0020, HQD-5, document 1

**Préambule :**

**1.1 Générer et développer ses marchés**

« Le Distributeur se fixe comme priorité de stimuler et de développer ses marchés en explorant de nouvelles avenues de croissance, afin notamment d'augmenter ses ventes au Québec. »

[...]

Considérant l'intérêt grandissant des clients pour des sources d'énergie renouvelable de remplacement, une réflexion est en cours pour proposer une offre de service reposant sur les nouvelles technologies, notamment la production à partir de l'énergie solaire.

**1.2 Devenir une référence opérationnelle**

Dans le but de rehausser la performance de son réseau et la qualité des services offerts aux clients, le Distributeur veut tirer profit des idées de ses employés et des besoins exprimés par sa clientèle pour s'améliorer et simplifier ses processus. Plusieurs initiatives ont déjà été identifiées. Leur mise en oeuvre permettra au Distributeur d'atteindre une plus grande flexibilité dans ses opérations, tout en conservant un équilibre entre sa capacité de réalisation et sa charge de travail.

L'optimisation des activités passe également par le maintien et le développement des compétences dans les domaines d'activités prioritaires du Distributeur. En maintenant l'accent sur le développement soutenu de ses employés, le Distributeur veut réduire la durée des cycles d'apprentissage et assurer la pérennité de son expertise.

Cette volonté du Distributeur de devenir une référence opérationnelle se concrétisera par plusieurs autres actions, dont certaines sont déjà en implantation.

D'abord, à la suite de plusieurs rencontres et échanges avec les représentants de certaines associations, les équipes du Centre de gestion des services techniques aux clients (CGSTAC) ont convenu de mettre en place, pour les clients ayant des projets d'envergure ou complexes, un guichet unique de traitement des demandes.

[...]

Dans le but d'accroître la flexibilité des opérations, l'exploitation du réseau pourra dorénavant être prise en charge par des équipes provinciales interterritoires. Cette flexibilité, essentielle au bon fonctionnement des opérations sur le terrain, permettra d'assurer une utilisation encore plus optimale des ressources du Distributeur.

Le Distributeur souhaite aussi arrimer ses délais de livraison sur les temps de cycle des activités de l'industrie de la construction. L'optimisation et l'uniformisation des processus ainsi que l'utilisation de technologies éprouvées permettront de réaliser cet arrimage et de réduire les temps de cycle du Distributeur.

### **1.3. Poursuivre le virage clientèle**

Dans une perspective d'amélioration continue, le Distributeur entend offrir à sa clientèle une expérience simplifiée, tout en renouvelant et en adaptant son offre de service en fonction des besoins de ses clients.

[...]

Enfin, le Distributeur a également l'intention d'élargir sa formation relative aux services à la clientèle à l'ensemble des employés en contact avec les clients, notamment les monteurs et les jointeurs qui travaillent sur le terrain. En déployant ce type de mesure, le Distributeur pourra s'assurer d'améliorer de façon continue sa prestation de services et se centrer sur les besoins de sa clientèle. »

### **Questions :**

- 1.1 Concernant la priorité *générer et développer ses marchés*, veuillez indiquer si le Distributeur vise à atteindre cet objectif en garantissant la rentabilité de ses ventes additionnelles.
- 1.2 Relativement à la production d'énergie solaire, la réflexion du Distributeur porte-t-elle sur la possibilité qu'il produise lui-même de l'énergie solaire qu'il revendrait aux clients ou sur la possibilité de mettre en place des conditions favorisant la production solaire par les clients?
- 1.3 Relativement à l'objectif du Distributeur de devenir une référence opérationnelle, veuillez présenter les initiatives identifiées par le Distributeur. Veuillez quantifier l'impact de cette priorité sur le revenu requis de 2017 et 2018 et en ventiler l'effet selon le format de la référence (ii).

1.4 Veuillez présenter les bénéfices et les coûts pour la clientèle liés à chacune des initiatives mentionnées à la section 1.2.

## INDICATEURS D'EFFICIENCE

### **Question 2 :**

#### **Références:**

- (i) B-0009, HQD-2, document 1, p. 10
- (ii) B-0025, HQD-8, document 1, p. 6
- (iii) B-0026, HQD-8, document 2, pp. 8 et 9
- (iv) B-0027, HQD-8, document 3, p. 6

#### **Préambule :**

(i)  
« L'indicateur 6 présente une croissance de 2,2 % entre 2017 et 2018, principalement 3 attribuable à l'évolution des coûts liés au développement des marchés ainsi qu'à l'amélioration des services à la clientèle affaires.

La croissance de 2,3 % de l'indicateur 7 est principalement attribuable à l'évolution des coûts liés à la maîtrise de la végétation ainsi qu'à l'impact à la hausse de la dépense d'amortissement et de frais financiers. Ce dernier élément s'explique par le fait que le Distributeur n'a pas été en mesure de réaliser entièrement la coupure de 15 M\$ demandée par la Régie. »

(ii)  
« L'évolution des charges, notamment celles liées à la maîtrise de la végétation, au développement de nouveaux marchés et à l'amélioration des services à la clientèle, explique l'augmentation résiduelle de 36,6 M\$. »

(iii)  
« De fait, sur la base de son expérience et considérant ses quatre priorités, soit de générer et développer ses marchés, de devenir une référence opérationnelle, de poursuivre le virage clientèle et de communiquer de façon proactive, le Distributeur est d'avis que le niveau d'effectifs prévu de 5 687 ETC pour 2018 est nécessaire et adéquat. »

En 2017, « le Distributeur a amorcé la mise en place d'une équipe affectée au développement de nouveaux marchés et à la croissance des ventes, tels les centres de données ; »

En 2018, le Distributeur prévoit une augmentation de 20 ETC dans le cadre de l'amélioration des services à la clientèle d'affaires, du développement des marchés et de la croissance des ventes

(iv)

La référence (iv) indique une croissance des *autres dépenses* de 1,5 M\$ en 2017 et de 1,8 M\$ en 2018 en lien avec le développement de nouveaux marchés.

**Questions :**

- 2.1. Relativement à la référence (ii), veuillez ventiler l'augmentation de 36,6 M\$ entre les activités de maîtrise de la végétation, développement de nouveaux marchés et amélioration du service à la clientèle. Veuillez de plus élaborer sur les efforts spécifiques d'amélioration du service à la clientèle qui sont responsables de la hausse des charges d'exploitation.
- 2.2. Veuillez ventiler la hausse des coûts attribuables à la maîtrise de la végétation selon le format de la pièce HQT-5, document 1.
- 2.3. Veuillez ventiler la hausse des coûts attribuables au développement de nouveaux marchés selon le format de la pièce HQT-5, document 1.
- 2.4. Veuillez décrire les activités de développement de marché entreprise en 2017 et prévue en 2018 par le Distributeur.
- 2.5. Veuillez indiquer les coûts prévus pour cette priorité pour 2017 et 2018.
- 2.6. Le Distributeur s'est-il fixé des objectifs mesurables relativement aux activités de développement de marché. Si oui, veuillez présenter ces objectifs pour 2017 et 2018?
- 2.7. Veuillez démontrer le bénéfice net pour la clientèle de l'activité de développement de marché.
- 2.8. Relativement à la production d'énergie solaire, la réflexion du Distributeur porte-t-elle sur la possibilité qu'il produise lui-même de l'énergie solaire qu'il revendrait aux clients ou sur la possibilité de mettre en place des conditions favorisant la production solaire par les clients?
- 2.9. Relativement à l'objectif du Distributeur de devenir une référence opérationnelle, veuillez présenter les initiatives identifiées par le Distributeur. Veuillez présenter les bénéfices et les coûts pour la clientèle liés à chaque initiative.
- 2.10. De manière globale, le Distributeur a-t-il évalué l'impact sur le revenu requis de son objectif de devenir une référence opérationnelle. Si oui, veuillez indiquer à combien est évalué le coût de cet objectif.
- 2.11. Veuillez indiquer comment le Distributeur mesurera l'atteinte de son objectif de devenir une référence opérationnelle.

**INTERRUPTIONS PLANIFIÉES**

**Question 3 :**

**Référence :**

- (i) B-0009, HQD-2, document 1, p. 15

**Préambule :**

(i)

« Le Taux de respect global des interruptions planifiées est de 86 % au 30 juin 2017, comparativement à 92 % pour l'année 2016. Cette détérioration apparente de l'indicateur s'explique principalement par des modifications aux intrants de la mesure. Ainsi, depuis janvier 2017, le Distributeur considère tous les clients qui ont été avisés d'une interruption planifiée quel que soit l'incidence des travaux sur le client [note omise] ou la durée de l'interruption. Jusqu'en 2016 inclusivement, les clients à incidence mineure n'étaient pas considérés pour les interruptions de 30 minutes ou moins et les clients à incidence moyenne ne l'étaient pas pour les interruptions de 15 minutes ou moins. De plus, toutes les annulations reportées et réussies à la date de remise étaient exclues du calcul. Lors d'une annulation, tous les clients sont désormais inclus dans le calcul. La modification des règles pour inclure tous les clients dans toute circonstance a un impact à la baisse sur le résultat de l'indicateur TRIP, puisque les clients à incidences mineure et moyenne constituent un fort pourcentage de la clientèle. Ce resserrement dans le calcul de l'indicateur vise à améliorer le service à la clientèle. »

(ii)

Taux de respect des interruptions planifiées :

$\Sigma$  (nombre de clients avisés et pour lesquels la planification a été respectée) /  $\Sigma$  (nombre de clients impliqués dans une interruption planifiée)

**Questions :**

- 3.1. Veuillez présenter le taux de respect global des interruptions planifiées au 30 juin 2017 selon la méthodologie utilisée avant le 1<sup>er</sup> janvier 2017.
- 3.2. Veuillez présenter le taux de respect global des interruptions planifiées au 30 juin 2017 pour chacun des niveaux de priorité d'intervention.
- 3.3. Veuillez confirmer que le nombre de clients « impliqués dans une interruption planifiée » est égal au nombre de clients « avisés » tel que défini au numérateur de la formule.

**PRÉVISION DES REVENUS**

**Question 4 :**

**Références :**

- (i) B-0015, HQD-4, document 2, Annexe D.

- (ii) B-0048, HQD-13, document 3, p.3.
- (iii) B-0079, R-3933-2015, HQD-16, document 4, pp. 6 et 7

**Préambule :**

À partir des données des tableaux D-1 et D-2, la FCEI calcul les revenus unitaires suivants pour les tarifs D et DM et le tarif DT.

D et DM	jan	feb	mar	april	may	june	july	aug	sep	oct	nov	dec
Ventes 2018	9082	7639	6809	4693	3418	3087	3238	3154	2870	3920	5571	8074
Revenus	745	625	556	380	277	251	264	258	233	317	452	669
Revenu unitaire	0.0820	0.0818	0.0817	0.0810	0.0810	0.0813	0.0815	0.0818	0.0812	0.0809	0.0811	0.0829

DT	jan	feb	mar	april	may	june	july	aug	sep	oct	nov	dec
Ventes 2018	322	292	294	218	157	146	149	153	130	186	248	333
Revenus	23	21	18	12	8	8	8	8	7	10	14	21
Revenu unitaire	0.0714	0.0719	0.0612	0.0550	0.0510	0.0548	0.0537	0.0523	0.0538	0.0538	0.0565	0.0631

(ii)  
Le Distributeur propose un taux unitaire de 4,37 ¢/kWh pour la consommation lors que la température est supérieure à -12°C (ou -15°C).

(iii)  
« 1.3 Relativement à la portion soulignée de la référence (ii), veuillez présenter les équations du modèle de prévision des revenus unitaires.

**Réponse :**

**Le Distributeur a déjà indiqué à la référence (ii) que les variables permettant de modéliser et prévoir les revenus unitaires sont les profils mensuels des ventes, les variables de température (lorsque requises) et les indicateurs de prix. Ainsi, de manière générale, l'équation est :**

**Revenu unitaire = f( constante , profil mensuel des ventes , température , indicateur de prix)**

**Le profil mensuel des ventes correspond aux ventes mensuelles moyennes par abonnements. Les variables de température consistent en une variable de degrés-jours de chauffage et une variable de degrés-jours de climatisation, lesquelles combinent différentes températures seuils. Ces variables sont utilisées au besoin, c'est-à-dire lorsque le profil des revenus varie selon le climat.**

**L'indicateur de prix est une variable qui intègre les différentes composantes d'un tarif et qui reflète les ajustements à chacune de ces composantes. »**

**Questions :**

- 4.1. Veuillez expliquer que les revenus unitaires de juillet et août pour les tarifs D et DM soient supérieurs à ceux d'avril et équivalents à ceux de mars.
- 4.2. Pour chaque mois de 2018, veuillez présenter la valeur de la constante et des variables profil mensuel des ventes, température et de l'indicateur de prix utilisés pour produire les revenus unitaires.

- 4.3. Veuillez de plus, pour ces mêmes mois, présenter le calcul de l'indicateur de prix à partir des différentes composantes du tarif.
- 4.4. Veuillez produire les revenus unitaires calculés sur la base des valeurs non arrondies des ventes et revenus pour les tarifs D et DM et DT.
- 4.5. Veuillez expliquer l'écart entre le revenu unitaire prévu du tarif DT en juillet (5,37 ¢/kWh) et le taux du tarif DT lorsque la température est supérieure à -12°C (4,37 ¢/kWh).

### APPROVISIONNEMENTS EN ÉLECTRICITÉ

#### **Question 5 :**

##### **Références :**

- (i) HQD-6, document 1, p. 5, tableau 1
- (ii) B-0041, HQD-10, document 1, p. 11, tableau 5
- (iii) HQD-6, document 1, p. 9

##### **Questions :**

- 5.1. Relativement à la référence (i) veuillez expliquer la hausse du coût de la puissance de 9,9 M\$ entre l'année autorisée et l'année de base 2017 et indiquer la quantité de puissance additionnelle acquise comparativement à la prévision du dossier R-3980-2016.
- 5.2. Veuillez indiquer l'apport au bilan en puissance de la participation réelle au programme GDP pour l'hiver 2016-2017 et la comparer avec la valeur prévue au dossier R-3980-2016.
- 5.3. Veuillez indiquer l'impact du programme de conversion présenté dans le cadre du dossier R-4000-2017 sur le besoin en puissance de l'hiver 2017-2018.
- 5.4. Relativement à la référence (ii), veuillez confirmer que l'objectif en puissance 2018 de 396 MW est pour décembre 2018.
- 5.5. Veuillez indiquer si et comment la contribution en puissance des mesures de GDP pour décembre 2018 est prise en compte pour l'établissement du coût des approvisionnements en électricité de l'année témoin 2018.
- 5.6. Lorsqu'à la référence (iii) le Distributeur prévoit des achats de puissance sur les marchés de court terme de 200 MW, veuillez indiquer si cela vise les mois de janvier à mars 2018 ou le mois de décembre 2018.
- 5.7. Veuillez indiquer les achats de puissance sur les marchés de court terme prévus pour décembre 2018 et les coûts correspondants inclus au revenu requis.

### COÛTS DE DISTRIBUTION ET SALC

#### **Question 6 :**

##### **Références :**

- (i) R-3933-2015, HQD-16, document 4, p. 45, tableau R-15.1
- (ii) R-3933-2015, HQD-16, document 4, p. 46, tableau R-15.2
- (iii) R-3933-2015, HQD-16, document 4, p. 47 à 50, tableaux R-15.3 A à 15.3 D
- (iv) R-3933-2015, HQD-16, document 4, p. 51, tableau R-15.4
- (v) R-3933-2015, HQD-16, document 4, p. 52, tableau R-15.5
- (vi) HQD-5, Document 1

**Questions :**

- 6.1. Veuillez reproduire l'équivalent du tableau R-15.1 de la référence (i) pour le présent dossier.
- 6.2. Veuillez reproduire l'équivalent du tableau R-15.2 de la référence (ii) pour le présent dossier.
- 6.3. Veuillez reproduire l'équivalent des tableaux R-15.3-A à 15.3-D de la référence (iii) pour le présent dossier incluant pour les éléments que le Distributeur propose d'intégrer aux activités de base pour les fins du MRI.
- 6.4. Veuillez reproduire l'équivalent du tableau R-15.4 de la référence (iv) pour le présent dossier.
- 6.5. Veuillez reproduire l'équivalent du tableau R-15.5 de la référence (v) pour le présent dossier.
- 6.6. Veuillez produire le tableau 2 de la référence (vi) en format Excel.

**MASSE SALARIALE**

**Question 7 :**

**Références :**

- (i) HQD-8, Document 2, section 1.1
- (ii) HQD-8, Document 2, section 1.2
- (iii) HQD-8, Document 2, p.9
- (iv) B-0030, HQD-8, Document 5, p.9

**Préambule :**

(i)  
Pour l'année témoin 2018, le Distributeur demande une hausse de 191 ETC comparativement au nombre établi par la décision D-2017-022. Cette variation se décompose de la manière suivante :

- baisse de 29 employés de bureau (-2%)
- hausse de 43 cadres (+11%)
- baisse de 13 ingénieurs (-6%)
- hausse de 3 employés métiers (0%)
- baisse de 6 professionnels (-7%)
- hausse de 106 spécialistes (+19%)
- hausse de 85 techniciens (+15%)



(ii)

Le Distributeur ventile également la variation des ETC en fonction des activités.

**TABLEAU 3 :**  
**VARIATIONS DE LA RUBRIQUE SALAIRE DE BASE**

VARIATIONS DES ETC	Année de base 2017 vs D.2017-022 (ajustée)		Année témoin 2018 vs Année de base 2017	
	ETC	M\$	ETC	M\$
<b>Activités de base</b>				
Activités liées au réseau de distribution	+ 6	+ 2,2	+ 88	+ 7,4
Activités liées aux services à la clientèle	+ 13	+ 2,3	- 7	+ 0,6
Autres	+ 26	+ 1,3	+ 37	+ 3,6
<b>Variation des activités de base</b>	<b>+ 45</b>	<b>+ 5,8</b>	<b>+ 118</b>	<b>+ 11,6</b>
<b>Facteurs Y</b>				
Maîtrise de la végétation	-	-	+ 30	+ 2,8
Stratégie pour la clientèle à faible revenu	- 8	- 0,4	+ 7	+ 0,4
Interventions en efficacité énergétique	- 1	- 0,1	-	+ 0,1
<b>Variation découlant des facteurs Y</b>	<b>- 9</b>	<b>- 0,5</b>	<b>+ 37</b>	<b>+ 3,3</b>
<b>Variation du salaire de base moyen</b>		<b>+ 2,3</b>		<b>+ 14,8</b>
<b>VARIATIONS TOTALES</b>	<b>+ 36</b>	<b>+ 7,6</b>	<b>+ 155</b>	<b>+ 29,7</b>

(iii)

« un ajustement lié à l'évolution de la main-d'oeuvre projetée pour un montant de 3,5 M\$; »

(iv)

« une augmentation de la capacité de réalisation des métiers-lignes due, d'une part, à l'augmentation des heures productives par employé découlant du rajeunissement de la main-d'oeuvre (par exemple, moins de vacances ou d'absences pour des raisons médicales) et, d'autre part, à l'augmentation du temps supplémentaire découlant principalement des difficultés d'intégration des nouveaux employés métiers-lignes dans les équipes régulières ; »

**Questions :**

- 7.1. Veuillez réconcilier les variations d'ETC par type d'emploi avec les explications fournies aux pages 7 à 10 de la référence (ii). Veuillez notamment indiquer pour chaque explication la nature des ETC en cause.
- 7.2. Veuillez justifier la hausse de 11% du nombre de cadres.
- 7.3. Veuillez justifier la baisse du nombre d'ingénieurs avec l'explication selon laquelle une hausse de 40 ETC est nécessaire pour améliorer le processus de réalisation de l'ingénierie.
- 7.4. Veuillez indiquer la contribution des métiers-lignes à l'ajustement lié à l'évolution de la main-d'oeuvre projetée considérant le rajeunissement de ce groupe d'emplois.

**Question 8 :**

**Références :**

- (i) HQD-8, Document 2, section 1.2
- (ii) R-3905-2014, HQD-2, Document 1, p. 7

**Préambule :**

(i)

Année de base versus année autorisée 2017

« activités liées au réseau de distribution

une hausse nette de 6 ETC liée aux activités du réseau de distribution afin d'assurer l'équilibre entre la capacité et la charge de travail en tenant compte des actions d'efficience et des impondérables climatiques. De plus, à la suite de rencontres avec les représentants de certaines associations, le Distributeur a convenu de mettre en place un guichet technique afin que les projets d'envergure ou complexes soient gérés et coordonnés par un contact unique dans toutes les étapes de réalisation. L'entretien d'une telle relation d'affaires permettra au Distributeur d'anticiper les besoins et projets futurs des clients ; »

Année témoin 2018 versus année de base 2017

« activités liées au réseau de distribution

une hausse de 88 ETC, principalement attribuable aux besoins croissants liés au réseau de distribution en lien avec la poursuite des priorités du Distributeur. Ces dernières touchent notamment à l'amélioration de la qualité et de la fiabilité du service ainsi qu'à l'offre d'un meilleur service aux clients. Cette poursuite des priorités se traduit par les actions suivantes :

- une augmentation de 40 ETC afin d'améliorer le processus de réalisation de l'ingénierie. Avec cette amélioration, le Distributeur prévoit réduire son temps de cycle afin de mieux servir ses clients et de rendre son réseau plus rapidement opérationnel ;
- une augmentation de 42 ETC en lien avec une gestion des ressources et des travaux favorisant une prise en charge locale. Le Distributeur souhaite ainsi faire évoluer, d'une part, le rôle d'opérateur dans le but d'obtenir une meilleure flexibilité dans ses opérations, et d'autre part, le rôle des cadres afin de leur donner l'imputabilité de proximité. Cette évolution permet au Distributeur de consolider les gains déjà réalisés en ordonnancement ;
- une augmentation de 6 ETC en lien avec les activités de réclamations aux tiers ou de tiers. Le Distributeur souligne que ces coûts sont compensés par des revenus équivalents à la rubrique récupération de coûts et sont donc sans impact sur les revenus requis ;

(ii)

« 23.3 Veuillez justifier la hausse de 110 ETC en 2015 (référence (ii)) dans un contexte d'amélioration de la performance opérationnelle.

**Réponse :**

**Au cours des dernières années, le Distributeur a su saisir les opportunités offertes par les nombreux départs à la retraite en diminuant, de façon récurrente, le nombre d'employés liés aux fonctions de support. Cependant, les départs à la retraite ont également touché les emplois liés aux activités opérationnelles. La hausse de 110 ETC en 2015 pour le renouvellement de la main-d'oeuvre opérationnelle est rendue nécessaire afin de faire face à la croissance des activités liées aux nouveaux abonnements, d'assurer la pérennité du réseau de distribution et de maintenir la qualité de service. L'expertise, notamment celle propre aux métiers-lignes, devant être maintenue afin d'assurer cette qualité de service, le Distributeur a mis en place des actions structurantes permettant d'accélérer le comblement des postes vacants et le développement des nouveaux employés, dont l'approche de formation est axée sur l'action dans le cadre d'« équipes-relèves ».**

**Le renouvellement de la main-d'oeuvre opérationnelle n'empêche toutefois pas le Distributeur de poursuivre la simplification et l'optimisation de ses processus, en vue de réduire les temps de cycle et d'utiliser les ressources humaines et matérielles de façon optimale, et ce, en mettant à profit certaines technologies disponibles sur le marché, tel que mentionné à la pièce HQD-2, document 1 (B-0009) du présent dossier. »**

**Questions :**

- 8.1. Veuillez indiquer l'impact de la mise en place du guichet technique sur le besoin en ETC.
- 8.2. Veuillez expliquer pourquoi cette manière différente d'organiser le travail fait augmenter la charge de travail totale pour le Distributeur.
- 8.3. Veuillez indiquer comment est calculé le temps de cycle.
- 8.4. Veuillez présenter le temps de cycle du Distributeur pour les cinq dernières années.
- 8.5. Veuillez indiquer le temps de cycle visé par le Distributeur pour 2018.
- 8.6. Veuillez indiquer comment cet objectif a été fixé et le justifier.
- 8.7. Veuillez présenter les départs en embauches des métiers-lignes pour 2016 et 2017.
- 8.8. Veuillez présenter les investissements à impact main-d'œuvre prévus pour l'année de base 2017 et l'année témoin 2018.
- 8.9. Veuillez expliquer le lien entre l'augmentation de 42 ETC demandée pour la gestion des ressources et des travaux et l'évolution des rôles d'opérateur et de cadres.
- 8.10. Veuillez expliquer pourquoi les gains déjà réalisés en ordonnancement seraient perdus si cette augmentation d'ETC n'était pas accordée.

**Question 9 :**

**Référence :**

- (i) HQD-8, Document 2, section 1.2

**Préambule :**

« Année de base versus année autorisée 2017

activités liées aux services à la clientèle

une hausse de 13 ETC découlant principalement des activités liées aux services à la clientèle d'affaires. Dans l'objectif d'améliorer le contact client, le Distributeur entend assurer une plus grande présence auprès de cette clientèle afin de promouvoir les ventes et développer des offres adaptées à ses besoins. Cette approche personnalisée permet d'identifier les irritants et les problèmes pour ainsi recommander des plans d'actions.

Pour ce faire, le Distributeur a déjà mis en place plusieurs groupes de discussion avec des clients d'affaires, dont certains proviennent d'industries aux besoins particuliers tels les serriculteurs et les centres de ski. De plus, le Distributeur a amorcé la mise en place d'une équipe affectée au développement de nouveaux marchés et à la croissance des ventes, tels les centres de données ;

#### Année témoin 2018 versus année de base 2017

activités liées aux services à la clientèle

une baisse nette de 7 ETC. Celle-ci est principalement attribuable à une diminution de 27 ETC découlant des efforts d'efficacité déployés par le Distributeur et à l'impact de la simplification de l'Espace client en lien avec les activités liées aux services à la clientèle de masse, et ce, tout en maintenant des services à la clientèle performants et de qualité. Cette diminution est contrebalancée par une augmentation de 20 ETC dans le cadre de l'amélioration des services à la clientèle d'affaires, du développement des marchés et de la croissance des ventes. »

#### **Questions :**

- 9.1. Veuillez expliquer en quoi consiste concrètement la plus grande présence du Distributeur auprès de la clientèle affaires que vise le Distributeur et indiquer l'impact de la mise en place du guichet technique sur le besoin en ETC.
- 9.2. Veuillez indiquer les problèmes et irritants identifiés par le Distributeur à ce jour et les actions prises pour les corriger.
- 9.3. Veuillez indiquer parmi les 27 ETC combien sont affectés au développement de nouveaux marchés.
- 9.4. Veuillez indiquer comment le Distributeur prévoit mesurer l'impact de cette équipe sur les ventes.

#### **Question 10 :**

#### **Référence :**

- (i) HQD-8, Document 2, section 1.2

#### **Préambule :**

(i)

#### Année de base versus année autorisée 2017

activités autres

une hausse de 26 ETC liée aux autres activités du Distributeur, expliquée principalement par les éléments suivants :

- une augmentation de 16 ETC affectée aux activités de stratégie, gouvernance et amélioration continue du Distributeur. Ces activités visent l'évaluation et la révision des processus de travail, la consolidation des orientations, des stratégies et des objectifs d'affaires du Distributeur. Ces activités ont également pour objet la création de gains de productivité tout en favorisant à moyen et long termes le maintien du niveau des ETC et des coûts ;
- une augmentation de 16 ETC afin de débiter la stabilisation de la structure opérationnelle des activités de mesure. À la suite de la fin du projet LAD, un diagnostic a été nécessaire afin d'établir la structure optimale en termes d'effectifs pour la réalisation de ces activités ;

#### Année témoin 2018 versus année de base 2017

activités autres

une hausse de 37 ETC expliquée principalement, d'une part, par la poursuite des activités de stratégie, gouvernance et amélioration continue, et d'autre part, par la poursuite de la stabilisation de la structure opérationnelle des activités de mesure, qui sera atteinte à la fin de l'année 2018 ; »

#### **Questions :**

- 10.1. Veuillez ventiler la hausse de 37 ETC entre l'année de base et l'année témoin entre la poursuite des activités de stratégie, gouvernance et amélioration continue et la poursuite de la stabilisation de la structure opérationnelle des activités de mesure.
- 10.2. Veuillez expliquer en quoi l'évaluation et la révision des processus de travail nécessitent l'ajout des ETC demandés.
- 10.3. Veuillez expliquer en quoi la consolidation des orientations, des stratégies et des objectifs d'affaires du Distributeur nécessitent l'ajout des ETC demandés.
- 10.4. Veuillez indiquer quels sont les bénéfices attendus de cet exercice notamment en termes de gains d'efficience.
- 10.5. Veuillez identifier les exercices d'évaluation et de révision des processus de travail effectués par des ressources internes du Distributeur au cours de 5 dernières années.
- 10.6. Veuillez dresser le portrait des exercices d'évaluation et de révision des processus de travail effectués par des ressources externes au cours de 5 dernières années.
- 10.7. Veuillez expliquer en quoi consiste concrètement par la consolidation des orientations du Distributeur.
- 10.8. Veuillez expliquer en quoi consiste concrètement la consolidation des stratégies du Distributeur.
- 10.9. Veuillez expliquer en quoi consiste concrètement la consolidation des orientations des objectifs d'affaires du Distributeur.
- 10.10. Pour chacune de trois activités visées par la consolidation, veuillez indiquer le travail effectué au cours des dernières années et qui demande à être consolidé.
- 10.11. Veuillez indiquer en quoi la structure opérationnelle des activités de mesure n'est pas stable.
- 10.12. Veuillez indiquer en quoi consisterait le travail des ressources additionnelles consacrées à la stabilisation de la structure opérationnelle des activités de mesure.

## PROJET LAD

### **Question 11 :**

#### **Références :**

- (i) D-2017-022, p. 139
- (ii) HQD-9, document 5.1, p. 6, tableau 3
- (iii) B-0030, HQD-8, document 5, p. 5

#### **Préambule :**

(i)  
« [514] La Régie est d'avis que le Projet LAD, tel qu'initialement prévu, n'est pas complété pour le moment. D'une part, elle constate que certains compteurs de nouvelle génération inclus au périmètre initial du projet n'ont pas encore été installés. D'autre part, elle remarque que certaines fonctionnalités additionnelles et complémentaires aux compteurs de nouvelle génération n'ont pas encore été implantées ou sont en cours d'implantation [note omise].

[515] Par ailleurs, la Régie souligne que les données 2016 et 2017 associées au Projet LAD, qui sont présentées dans les différents suivis actuels, sont projetées et donc sujettes à changement.

[516] La Régie ne retient pas la proposition du Distributeur. Elle lui demande de produire le dernier suivi trimestriel ainsi que le suivi annuel pour l'année 2016. Pour l'année 2017, elle lui demande de déposer uniquement les suivis du Projet LAD prévus au dossier tarifaire 2018-2019 ainsi qu'au Rapport annuel. Plus précisément, dans le cadre du dossier tarifaire 2018-2019, elle lui demande de poursuivre la présentation du suivi soumis à la pièce B-0040.» (Nous soulignons)

La référence (ii) indique un nombre nul de compteurs retirés en 2017.

« une augmentation du volume de compteurs installés dans les lieux difficiles d'accès ainsi qu'une proportion plus grande que prévue de compteurs visant la clientèle d'affaires par rapport aux compteurs pour les clients résidentiels, ce qui a un impact à la hausse sur le temps d'installation des compteurs ; »

#### **Questions :**

- 11.1. Parmi les compteurs du périmètre initial du projet LAD, veuillez indiquer combien de compteurs dont l'installation est « complexe »
  - 11.1.1. ont été installés au 31 décembre 2016;
  - 11.1.2. seront installés en 2017
  - 11.1.3. seront installés en 2018
  - 11.1.4. restent à remplacer au 31 décembre 2018.

- 11.2. Parmi les compteurs du périmètre initial du projet LAD, veuillez indiquer combien de compteurs difficiles d'accès
- 11.2.1. ont été installés au 31 décembre 2016;
  - 11.2.2. seront installés en 2017
  - 11.2.3. seront installés en 2018
  - 11.2.4. restent à remplacer au 31 décembre 2018
- 11.3. Veuillez indiquer le statut du déploiement de la fonctionnalité « détection de la subtilisation ».

## MAITRISE DE LA VÉGÉTATION

### Question 12 :

#### Références :

- (i) R-3708-2009, HQD-7, Document 1, p. 6
- (ii) HQD-8, Document 1, Annexe B

#### Préambule :

- (i)  
« Considérant ces activités stables et récurrentes pour les années 2009 et suivantes, le Distributeur a reclassé de la rubrique «Éléments spécifiques» vers la rubrique «Activités du Distributeur» des montants de 9,4 M\$ relatifs à l'alimentation des clients de la région de Schefferville et de 17,8 M\$ relatifs à la maîtrise de la végétation. »

#### Questions :

- 12.1. En 2009, le Distributeur indiquait que son budget de maîtrise de la végétation était stable autour de 18 M\$. Veuillez présenter le budget en maîtrise de la végétation de 2009 à 2018.
- 12.2. Veuillez présenter la croissance du prix des services en maîtrise de la végétation de 2009 à 2018.
- 12.3. Veuillez présenter et justifier la croissance de la quantité des ressources en maîtrise de la végétation de 2009 à 2018.
- 12.4. À la référence (ii), le Distributeur présente son plan d'action 2016-2023 en maîtrise de la végétation. Il propose d'augmenter le rythme d'égavage et de déboisement et suivre plusieurs indicateurs pour juger de la progression du plan.
- 12.5. Veuillez présenter le nombre de portées élaguées par année de 2009 à 2016.
- 12.6. Veuillez présenter le nombre de déboisements d'élimination d'égavage de 2009 à 2016.
- 12.7. Veuillez présenter le nombre de déboisements cycle court de 2009 à 2016.
- 12.8. Veuillez présenter le nombre d'abattages 2009 à 2016.
- 12.9. Veuillez présenter le *Pourcentage de portées pour lesquelles la végétation est située à moins de 60 cm des fils de moyenne tension* de 2009 à 2016.

- 12.10. Veuillez présenter l'indicateur *du taux de pannes liées à la végétation basé sur 85 % des jours les plus performants* de 2009 à 2016.
- 12.11. La figure B-2, de la référence (ii) compare le coût moyen par mile de réseau des activités de maîtrise de la végétation.
- 12.12. Veuillez présenter le coût par mile de réseau du Distributeur pour les années 2011 à 2015 ainsi que pour les années 2016, 2017 et 2018.
- 12.13. Considérant l'écart-type des coûts moyen de 683\$ de l'échantillon, le Distributeur considère-t-il que l'écart qu'il présente avec la moyenne des autres distributeurs est un indicateur de sous entretien?
- 12.14. Selon le Distributeur, le fait de consacrer moins de ressources que ses pairs au contrôle de la végétation est-il un indicateur que ses opérations sont plus efficaces?
- 12.15. Veuillez indiquer si la figure B-2 compare des entreprises qui sont soumises à des environnements climatique et géographique semblables.
- 12.16. Le Distributeur indique que son retour de cycle est de 5,98 ans. Veuillez présenter le retour de cycle du Distributeur de 2009 à 2016.
- 12.17. Le Distributeur indique que son taux d'affectation est supérieur à 50%. Veuillez présenter le taux d'affectation du réseau du Distributeur de 2009 à 2016.
- 12.18. Le Distributeur évalue à 48% la proportion des portées ayant des branches dans la zone de sécurité. Veuillez présenter le pourcentage de branche dans la zone de sécurité de 2009 à 2016.
- 12.19. Veuillez indiquer quel sera l'impact du plan d'action du Distributeur sur l'indice de continuité.

### ENTENTE POUR CLIENTS NON MFR

#### **Question 10 :**

#### **Référence :**

- (i) HQD-8, Document 3, p. 5

#### **Préambule :**

« La dette moyenne des clients testés s'élevait à environ 2 800 \$. Ces clients ont été regroupés en deux groupes.

Le premier groupe, le groupe test, constitué de clients référés par les associations de consommateurs participantes entre juin 2013 et octobre 2014, s'est vu offrir une entente dont le terme était de 24 mois. Le projet s'est terminé en novembre 2016.

Le deuxième groupe, le groupe témoin, a bénéficié d'une entente d'un terme pouvant aller jusqu'à 12 mois (durée moyenne de 9 mois). »

#### **Questions :**

- 13.1. Veuillez indiquer si le groupe témoin est également constitué de clients référés par les associations de consommateurs participantes entre juin 2013 et octobre 2014.



- 13.2. Sinon veuillez expliquer comment a été constitué le deuxième groupe et justifier la différence de processus pour constituer les deux groupes.
- 13.3. Veuillez commenter sur la comparabilité des deux groupes.
- 13.4. Veuillez expliquer pourquoi le groupe témoin se voit offrir des ententes pouvant aller jusqu'à 12 mois plutôt que pas d'ententes du tout. Est-ce que la pratique actuelle du Distributeur consiste à offrir des ententes pouvant aller jusqu'à 12 mois?
- 13.5. Veuillez indiquer si la proposition du Distributeur suppose d'offrir des rabais ou des radiations aux clients comme c'est le cas pour les MFR.
- 13.6. Veuillez expliquer le raisonnement du Distributeur de procéder à la mise en place d'un tel programme alors que le projet pilote montre des réductions substantielles des sommes dues moins fréquentes dans le groupe test que dans le groupe témoin.
- 13.7. Veuillez qualifier ce que le Distributeur considère comme une réduction substantielle.
- 13.8. Veuillez indiquer si la gestion de cette nouvelle forme d'entente entraînerait des coûts administratifs additionnels.

### SERVICES PROFESSIONNELS ET AUTRES

#### **Question 14 :**

#### **Références :**

- (i) B-0027, HQD-8, document 3, tableau 2
- (ii) HQD-8, Document 1, tableau A-1

#### **Préambule :**

La référence (i) indique une croissance de la rubrique *services professionnels et autres* de 73,8 M\$ selon la décision D-2017-022 ajustée à 93,8 M\$ à l'année témoin 2018.

La référence (ii) indique que une croissance de 8,2 M\$ à 13,9 M\$ des budgets de *services professionnels et autres* liés aux facteurs Y.

#### **Questions :**

- 14.1. Relativement à la référence (ii), veuillez indiquer le budget en services professionnels et autres pour les facteurs Y selon la décision D-2017-022 ajustée des réorganisations.
- 14.2. Veuillez justifier la croissance d'environ 14 M\$ des *services professionnels et autres* liés aux activités de base entre la décision D-2017-022 ajustée des réorganisations et l'année témoin 2018

### CHARGES DE SERVICES PARTAGÉS

#### **Question 15 :**

**Références :**

- (i) B-0028, HQD-8, document 4, tableau 6
- (ii) B-0028, HQD-8, document 4, tableau 8
- (iii) B-0007, HQD-1, document 3, tableau 1
- (iv) B-0020, HQD-5, document 1, tableau 2
- (v) B-0029, HQD-8, document 4.1, p. 13
- (vi) B-0029, HQD-8, document 4.1, p. 18

**Préambule :**

(v)  
« Toutefois, l'impact de ces éléments a été grandement atténué par les efforts d'efficience déployés par le CSP pour limiter la hausse de ses tarifs sous l'inflation. »

(vi)  
À partir des données du tableau 22, la FCEI calcul que les frais de location d'Hydro-Québec sont de 48\$ au m<sup>2</sup> (108 – 60,2) alors qu'ils sont en moyenne de 14\$ au m<sup>2</sup> (82 -68) dans le marché.

**Questions :**

- 15.1. Veuillez reproduire la référence (i) en excluant le coût de retraite.
- 15.2. Veuillez justifier la croissance des coûts des items *approvisionnement, immobilier et services de transport*.
- 15.3. Veuillez indiquer le coût pour le Distributeur si le facteur d'allocation de l'item *approvisionnement* n'avait pas été modifié.
- 15.4. Veuillez reproduire la référence (ii) en excluant le coût de retraite.
- 15.5. Veuillez justifier la hausse des coûts combinés des items *Produits TIC d'Entreprise et Produits d'exploitation TIC*.
- 15.6. Veuillez ventiler les colonnes Technologies de l'information et Santé et sécurité au travail de la référence (iii) selon le niveau de détail de la référence (iv).
- 15.7. Relativement à la référence (v), veuillez décrire les mesures d'efficacités mises en place par le CSP.
- 15.8. Relativement à la référence (vi), veuillez expliquer pourquoi le Distributeur favorise le *coût d'exploitation/m<sup>2</sup> excluant les frais de location*, plutôt que le *coût d'exploitation/m<sup>2</sup>*.
- 15.9. Veuillez indiquer en quoi consistent les frais de location et expliquer pourquoi ils sont, chez le Distributeur, environ quatre fois plus élevés que pour le marché.

**COÛTS CAPITALISÉS**

**Question 16 :**

**Références :**

- (i) B-0030, HQD-8, document 5, p.5

- (ii) B-0030, HQD-8, document 5, tableau 2
- (iii) B-0030, HQD-8, document 5, p.7

**Préambule :**

(i)

« une augmentation de la capacité de réalisation des métiers-lignes due, d'une part, à l'augmentation des heures productives par employé découlant du rajeunissement de la main-d'oeuvre (par exemple, moins de vacances ou d'absences pour des raisons médicales) et, d'autre part, à l'augmentation du temps supplémentaire découlant principalement des difficultés d'intégration des nouveaux employés métiers-lignes dans les équipes régulières ; »

La référence (ii) montre une baisse du taux horaire moyen entre d'une part la cause tarifaire 2017 et d'autre part l'année de base 2017 et l'année témoin 2018.

(iii)

« en 2016, le niveau plus élevé des prestations de travail par rapport à celui reconnu s'explique par l'installation plus complexe que prévue de compteurs communicants dans le cadre de la fin du déploiement du projet LAD. »

**Questions :**

- 16.1. Veuillez présenter le taux horaire moyen excluant le coût de retraite.
- 16.2. Veuillez justifier la baisse du taux horaire moyen entre d'une part la cause tarifaire 2017 et d'autre part l'année de base 2017 et l'année témoin 2018.
- 16.3. Veuillez notamment expliquer que la hausse du temps supplémentaire ne fasse pas augmenter le taux moyen.
- 16.4. Veuillez indiquer si la prévision de prestation de travail pour l'année de base 2017 et l'année témoin 2018 inclut un effet pour l'installation complexe de compteurs communicants n'ayant pu être installés au 31 décembre 2016.

**FRAIS CORPORATIFS**

**Question 17 :**

**Références :**

- (i) HQD-8, document 7, p. 3, tableau 1
- (ii) HQD-8, document 7, p. 4

**Préambule :**

(ii)

Pour 2018, les frais corporatifs d'Hydro-Québec sont évalués à 115,9 M\$. Cette augmentation est notamment attribuable à l'inflation, à l'augmentation du coût de retraite ainsi qu'au transfert de l'activité de « service conseil en communication » de la facturation interne aux frais corporatifs, ce qui permet un allègement des suivis administratifs.

**Questions :**

- 17.1. Veuillez refaire le tableau 1 en excluant le coût de retraite et en présentant distinctement le coût associé au service conseil en communication.

**SÉCURITÉ CORPORATIVE**

**Question 18 :**

**Référence :**

- (i) HQD-8, document 4.1, tableaux 25 à 27

**Préambule :**

La référence (i) montre une hausse de 17M\$ des budgets de sécurité corporative entre 2017 et 2018 dont 2,5 M\$ est alloué au Distributeur.

**Questions :**

- 18.1. Veuillez expliquer à quoi seront consacrées les sommes additionnelles demandées en sécurité corporative et expliquer le lien avec les activités du Distributeur.  
18.2. Veuillez expliquer comment la base de facturation *niveau de sécurité* est construite.

**FRAIS D'ADMINISTRATION**

**Question 19 :**

**Référence :**

- (i) B-0042, HQD-11, document 1, pp. 3 et 4

**Préambule :**

« **Frais d'administration**

Les frais d'administration s'élèvent à 37,3 M\$ pour 2018 comparativement au montant reconnu de 48,4 M\$ dans la décision D-2017-022 et au montant de 40,4 M\$ de l'année de base 2017. La baisse de 11,1 M\$ entre le montant reconnu pour 2017 et l'année témoin 2018 est principalement attribuable à la diminution du niveau d'inventaire des comptes à recevoir actifs sur lesquels sont calculés les frais d'administration. Cette baisse du niveau d'inventaire est attribuable aux températures douces des hivers 2015-2016 et 2016-2017 ainsi qu'à la gestion active, effectuée par le Distributeur, des comptes à recevoir.

Le changement apporté au 1er avril 2017 à l'application des frais d'administration a également eu un impact sur la diminution des frais d'administration. En effet, dans la décision D-2016-033, la Régie a demandé au Distributeur de modifier, pour une mise en application au 1er avril 2017, ses *Conditions de service d'électricité* afin que les frais d'administration sur les factures en retard de paiement soient calculés à partir de la date d'échéance de la facture plutôt qu'à partir de la date de facturation. »

**Questions :**

- 19.1. Veuillez indiquer si l'année témoin 2017 tenait compte des modifications découlant du paragraphe 783 de la décision D-2016-033.
- 19.2. Veuillez indiquer quelle portion de la baisse des frais d'administration entre le montant autorisé pour 2017 et l'année témoin 2018 est due à ces modifications
- 19.3. Veuillez indiquer la baisse du niveau des frais d'administration entre l'année témoin 2017 et l'année de base 2017 attribuable au niveau des inventaires de comptes à recevoir.
- 19.4. Veuillez indiquer la baisse du niveau des frais d'administration entre l'année de base 2017 et l'année témoin 2018 attribuable au niveau des inventaires de comptes à recevoir.
- 19.5. Considérant que les hivers 2015-2016 et 2016-2017 ont été des hivers chauds et que l'année témoin 2018 est prévue à température normale, veuillez expliquer que la prévision des frais d'administration pour 2018 soient inférieurs à celle de l'année de base.
- 19.6. Veuillez présenter le niveau des comptes à recevoir pour les années 2016 à 2018.

**FRAIS DE GESTION ET D'OUVERTURE DE DOSSIERS**

**Question 20 :**

**Références :**

- (i) B-0042, HQD-11, document 1, p. 4
- (ii) R-3980-2016, B-0044, HQD-11, document 1, tableau 1
- (iii) R-3980-2016, B-0044, HQD-11, document 1, p.4

**Préambule :**

(i)

« Tout comme en 2016, le Distributeur procède à un projet pilote pour promouvoir les demandes d'abonnement par le libre-service sur le Web. Le projet pilote s'échelonne d'avril à septembre 2017 et permet aux clients résidentiels d'effectuer leur changement d'adresse sur le Web en évitant ainsi de payer les frais de 20 \$ ou de 50 \$. »

(iii)

« Frais de gestion et d'ouverture de dossier

Les frais de gestion et d'ouverture de dossier s'élèvent à 9,8 M\$ pour l'année témoin 2017, en baisse de 5,4 M\$ par rapport au montant reconnu pour 2016. Cette baisse découle des modifications proposées par le Distributeur aux frais liés au service d'électricité dans le cadre de sa demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et aux frais afférents d'Hydro-Québec [note omise]. En effet, le Distributeur propose dans cette demande de ne plus facturer aux clients les demandes d'abonnement faites par l'entremise du Web ou au moyen de la réponse vocale interactive et de facturer des frais de 25 \$ aux clients qui effectueront leurs demandes par tout autre moyen qui implique l'intervention d'un représentant. Actuellement, le Distributeur applique des frais d'ouverture de dossier de 50 \$ ou, dans le cas d'un changement au dossier, des frais de gestion de 20 \$. »

Aux références (ii) et (iii) le Distributeur évalue une baisse de 15 M\$ à 9,8 M\$ des frais de gestion et d'ouverture de dossiers entre 2015 et 2017 à cause de la mise en place d'un projet pilote en 2017.

À la référence (i) il revoit à la baisse les revenus à 8,0 M\$ pour 2017.

Les revenus réels de 2016 sont de 10,7M\$

### Questions :

- 20.1. Veuillez confirmer la compréhension de la FCEI que les frais de gestions et d'ouverture de dossier seraient nuls si l'adoption des mesures proposées par le Distributeur était de 100%. Sinon, veuillez indiquer de combien seraient les frais de gestion et d'ouverture de dossiers si l'adoption des mesures offertes dans le projet pilote était de 100% et identifier la source de ces revenus.
- 20.2. Veuillez indiquer sur quelle période en 2016 le projet pilote pour promouvoir les demandes d'abonnement par le libre-service sur le Web s'est appliqué.
- 20.3. Veuillez indiquer le taux d'adoption du libre service lors du projet pilote 2016.
- 20.4. Veuillez indiquer le nombre de demandes d'ouverture de dossier en libre service lors du projet pilote en 2016.
- 20.5. Veuillez indiquer le nombre de demandes de changement de dossier en libre service lors du projet pilote en 2016.
- 20.6. Veuillez indiquer la proportion des demandes d'ouverture de dossier de 2016 comprise dans la période du projet pilote par rapport au total de l'année.
- 20.7. Veuillez indiquer le taux d'adoption du libre service lors du projet pilote 2017.
- 20.8. Veuillez indiquer le nombre de demandes d'ouverture de dossier en libre service lors du projet pilote en 2017.
- 20.9. Veuillez indiquer le nombre de demandes de changement de dossier en libre service lors du projet pilote en 2017.

- 20.10. Veuillez indiquer la proportion des demandes d'ouverture de dossier de 2017 comprise dans la période du projet pilote par rapport au total de l'année.
- 20.11. Veuillez indiquer sur quelle période en 2018 il est prévu que les nouvelles modalités soient en vigueur, soit à titre de projet pilote ou de condition de service approuvée.

## GESTION DU BESOIN EN PUISSANCE

### Question 21

#### Références :

- (i) D-2017-064
- (ii) R-3980-2016, HQD-16, document 6.1, réponse 12.3
- (iii) B-0041, HQD-10, document 1, p. 11, tableau 5
- (iv) B-0041, HQD-10, document 1, p. 13

#### Préambule :

Aux paragraphes 15 et 16 de la référence (i), la Régie demande au Distributeur de produire un ensemble d'informations relatives au programme de chauffe-eau interruptibles.

(ii)  
« 12.3 Veuillez élaborer sur les difficultés rencontrées par la Distributeur dans la mise en place du programme *Charges interruptibles résidentielles – chauffe-eau* et faire une mise à jour de la situation.

#### Réponse :

**Comme mentionné à la pièce en référence (ii), le Distributeur juge que l'appui de certains intervenants et organismes du marché, dont l'Institut national de la santé publique du Québec, est important pour le succès d'une intervention visant l'interruption des chauffe-eau résidentiels. Le Distributeur procèdera au lancement du programme lorsqu'il sera assuré de cet appui. »**

#### Question :

- 21.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a maintenant l'appui de l'INSPQ pour le programme de chauffe-eau interruptibles.
- 21.2 Veuillez fournir l'ensemble de l'information produite dans le dossier R-3986-2016 en réponse à la décision D-2017-064.
- 21.3 Veuillez confirmer que l'objectif en puissance 2018 de 396 MW est pour décembre 2018.
- 21.4 Veuillez produire un tableau équivalent au tableau 5 de la référence (iii) pour les années historique 2016 et réelle 2017.
- 21.5 Veuillez justifier l'évolution de l'apport du programme GDP de 2016 à 2018 en tenant compte de la performance du programme à ce jour.
- 21.6 Pour l'hiver 2017-2018, veuillez indiquer quelle est la puissance soumise par les clients en date du 31 août 2017.

21.7 Relativement à la référence (iv), veuillez présenter le coût du projet de démonstration technologique et commerciale de biénergie au gaz avec thermopompe pour la nouvelle construction.

#### **TARIF DE RELANCE INDUSTRIELLE – RELANCE DE PRODUCTION**

##### **Question 22 :**

##### **Références :**

- (i) B-0047, HQD-13, document 2, p. 49
- (ii) B-0049, HQD-13, document 4, p. 147
- (iii) B-0049, HQD-13, document 4, p. 148
- (iv) B-0049, HQD-13, document 4, p. 149
- (v) B-0049, HQD-13, document 4, p. 149
- (vi) B-0049, HQD-13, document 4, p. 133
- (vii) B-0049, HQD-13, document 4, p. 150
- (viii) B-0049, HQD-13, document 4, p. 8
- (ix) B-0049, HQD-13, document 4, p. 150

##### **Péambule :**

« Le Distributeur propose d'offrir un tarif encourageant l'utilisation de capacités de production existantes, mais inutilisées, chez la clientèle industrielle de grande puissance, ainsi que la conversion à l'électricité de procédés industriels. Ces accroissements de charge provenant de la clientèle industrielle généreront des revenus additionnels pour le Distributeur, au bénéfice de l'ensemble de la clientèle.

[...]

Ce tarif, offert sur une base non ferme, serait basé sur le coût évité de l'électricité du Distributeur et sujet à des périodes de restriction en hiver. »

(ii)

##### **« 6.56 Conditions d'admissibilité**

Pour que l'abonnement soit admissible au tarif de relance industrielle, les conditions suivantes doivent être remplies :

- a) l'usine visée doit remettre en exploitation des capacités de production inutilisées ou convertir un ou plusieurs procédés industriels à l'électricité ; »

(iii)

##### **« 6.57 Modalités d'adhésion**

Pour adhérer au tarif de relance industrielle, le client doit soumettre une demande écrite à Hydro-Québec. La demande doit inclure les renseignements suivants :

une attestation selon laquelle le tarif de relance industrielle est un facteur déterminant dans le choix du client de remettre en exploitation des capacités de production inutilisées ou de convertir à l'électricité un ou plusieurs procédés industriels au Québec. »



(iv)

« **6.58 Engagement**

Le client s'engage à adhérer au tarif de relance industrielle pour un minimum de 3 périodes de consommation au cours des 12 périodes mensuelles consécutives suivant son adhésion au présent tarif.

**6.59 Renouvellement de l'engagement**

Le client peut renouveler son engagement relatif au tarif de relance industrielle en soumettant une demande écrite à Hydro-Québec avant la fin de son engagement en cours. Le tarif continuera de s'appliquer au même abonnement, sous réserve de l'acceptation d'Hydro-Québec. »

(v)

« **6.60 Détermination du prix de l'électricité**

Le prix de l'électricité fournie en vertu du tarif de relance industrielle correspond :

- a) en période d'hiver, au résultat de la formule présentée au sous-alinéa a) de l'article 6.32 ;
- b) en période d'été, au coût moyen de l'électricité patrimoniale en vigueur.

Le prix applicable ne peut être inférieur au prix de l'énergie du tarif L, soit 3,30 ¢ le kilowattheure. »

(vi)

« **6.32 Détermination du prix de l'électricité additionnelle**

Le prix de l'électricité fournie en vertu de applicable à l'option d'électricité additionnelle correspond :

- a) en période d'hiver, au résultat de la formule suivante :

$$\frac{\text{HAP} \times \text{CEEh} + (\text{Hh} - \text{HAP}) \times \text{CEP}}{\text{Hh}}$$

où

HAP = le nombre d'heures pour lesquelles Hydro-Québec prévoit faire des achats de court terme sur les marchés durant la période d'hiver ;

CEEh = le coût évité en énergie d'Hydro-Québec pour la période d'hiver ;

CEP = le coût moyen de l'électricité patrimoniale en vigueur ;

Hh = le nombre total d'heures de la période d'hiver ; »

(vii)

« **6.63 Modalité relative au facteur de puissance**

Si, au cours de la période de consommation visée, la puissance maximale appelée excède le plus grand appel de puissance réelle, Hydro-Québec applique la prime de puissance en vigueur au tarif L à l'écart entre ces deux valeurs. »

(viii)

« *puissance maximale appelée* » : une valeur qui, pour l'application des présents Tarifs, est exprimée en kilowatts et correspond à la plus élevée des valeurs suivantes :

- le plus grand appel de puissance réelle en kilowatts ou – le plus grand appel de puissance réelle en kilowatts ou
- 90 % du plus grand appel de puissance apparente en kilovoltampères pour les abonnements domestiques et de petite ou de moyenne puissance, ou 95 % pour les abonnements de grande puissance. »

(ix)

« **6.64 Restrictions**

Hydro-Québec peut interdire la consommation d'électricité en vertu du tarif de relance industrielle moyennant un préavis de 2 heures, en fonction des besoins de gestion et de la disponibilité du réseau.

[...]

Les dispositions relatives au tarif de relance industrielle ne doivent pas être interprétées comme étant une obligation pour Hydro-Québec d'assumer des coûts additionnels de raccordement, d'installation ou de renforcement du réseau de transport ou de distribution afin de desservir les clients qui désirent s'en prévaloir. Le client assume tous les coûts associés à la livraison de l'électricité en vertu du tarif de relance industrielle.

Hydro-Québec ne construira aucun nouvel équipement pour offrir le tarif de relance industrielle, ni n'affectera d'équipements existants aux charges d'électricité supplémentaire afin de garantir la disponibilité de l'énergie. »

**Questions :**

- 22.1. Veuillez indiquer comment le Distributeur pourra s'assurer que le client n'aurait pas de toute manière remis son usine en production sans le tarif de relance industrielle.
- 22.2. Veuillez commenter la possibilité que des entreprises choisissent de fermer une usine ou une portion d'usine afin de pouvoir bénéficier du tarif de relance à une date ultérieure.
- 22.3. Veuillez commenter la possibilité d'imposer une condition voulant que les capacités de production visées ait été à l'arrêt depuis au moins 3 ans pour être admissible au tarif.
- 22.4. Relativement à la référence (i), veuillez présenter les analyses effectuées par le Distributeur au soutien de son affirmation selon laquelle ce programme est au bénéfice de l'ensemble de la clientèle.
- 22.5. Veuillez indiquer quel sera l'impact de ce tarif sur le besoin en puissance du Distributeur.
- 22.6. Relativement à l'article 6.58 (référence iv), veuillez confirmer qu'un client pourrait choisir d'être soumis au tarif de relance industrielle pendant les mois d'été, soit plus des trois mois requis, et d'être soumis au tarif L pour les mois d'hiver tout en demeurant admissible au tarif de relance l'année suivante.
- 22.7. Veuillez indiquer à quel moment un client doit signifier au Distributeur son choix de tarif (relance industriel versus tarif L) pour un mois donné.

- 22.8. Relativement à l'article 6.32 (référence vi), veuillez présenter la méthodologie du calcul du coût évité en énergie pour la période d'hiver de même que le calcul pour 2018.
- 22.9. Veuillez confirmer que le coût évité en énergie pour la période d'hiver n'accorde aucun poids au prix de l'énergie patrimoniale.
- 22.10. Puisque le prix de l'énergie en hiver dépend de la prévision du nombre d'heures pour lesquelles Hydro-Québec fait des achats de court terme sur les marchés, il importe de s'assurer que cette prévision est en moyenne exacte. Pour ce faire, veuillez présenter le nombre d'heures pour lesquelles Hydro-Québec :
- 22.10.1. prévoyait faire des achats de court terme sur les marchés durant la période d'hiver pour les années témoin 2007 à 2016;
- 22.11. a fait des achats de court terme sur les marchés durant la période d'hiver pour les années 2007 à 2016;
- 22.12. Relativement à l'article 6.63 (référence vii) veuillez indiquer comment est établi *le plus grand appel de puissance réelle*.
- 22.13. Veuillez justifier d'utiliser à l'article 6.63 le plus grand appel de puissance réelle plutôt que la puissance maximale appelée telle que définie à la référence (viii) pour les fins de la facturation de la puissance.
- 22.14. Relativement à la référence (ix), veuillez confirmer la compréhension de la FCEI selon laquelle le Distributeur pourrait interdire la consommation aussi souvent et aussi longtemps que requis.
- 22.15. Veuillez indiquer si le Distributeur jugerait légitime de faire des achats de puissance sur les marchés de court terme pour desservir les adhérents au tarif de relance industrielle.
- 22.16. Veuillez indiquer si le Distributeur jugerait légitime de faire des achats d'énergie sur les marchés de court terme pour desservir les adhérents au tarif de relance industrielle.
- 22.17. Veuillez indiquer si le Distributeur prévoit fixer un prix maximum aux achats d'énergie de court terme visant à desservir les adhérents au tarif de relance industrielle.
- 22.18. Veuillez indiquer combien de fois au cours des cinq dernières années le Distributeur a été dans l'impossibilité d'obtenir de l'énergie sur les marchés de court terme.
- 22.19. Veuillez donner un exemple de circonstance qui pourrait amener le Distributeur à interrompre un client au tarif de relance industrielle.
- 22.20. Veuillez expliquer la portée de l'affirmation « ni n'affectera d'équipements existants aux charges d'électricité supplémentaire afin de garantir la disponibilité de l'énergie. »
- 22.21. Veuillez donner un exemple d'une situation où le Distributeur affecterait des équipements existants aux charges d'électricité pour garantir la disponibilité de l'énergie alors que celle-ci ne serait pas garantie si ces mêmes équipements n'y étaient pas affectés.
- 22.22. Veuillez indiquer si un participant au programme de conversion présenté dans le cadre du dossier R-4000-2017 serait admissible au du tarif de relance industrielle.