

Le 28 septembre 2017

No de dossier : R-4011-2017

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

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

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 ?
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 ?
5. Quels processus de travail sont jugés prioritaires aux fins de l'initiative d'amélioration continue des pratiques du Distributeur ?
6. Quelle approche spécifique à l'amélioration continue est envisagée pour chacun des processus de travail mentionnés à la réponse à la question 15 ?
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 ?

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 ?
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 ?

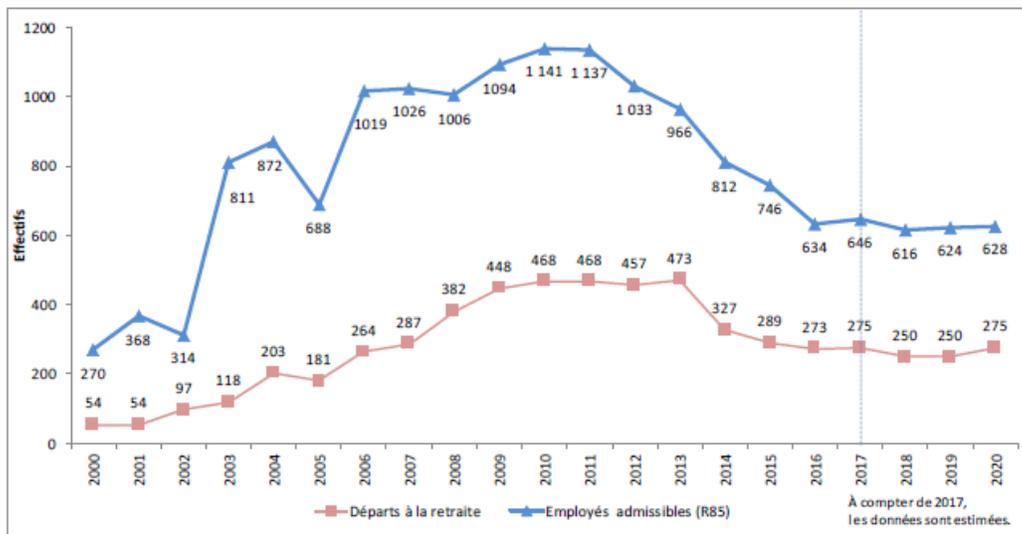
Préambule :

« 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 ?
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 ?

Le 28 septembre 2017

No de dossier : R-4011-2017

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

Préambule :

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

 OBJECTIFS CORPORATIFS 2016 Pour fins de rémunération incitative									
Division Hydro-Québec – Distribution									
DÉCLENCHEUR	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 survenus 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.								
Évaluation des résultats 2016									
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>Pondération maximale</th> <th>Seuil * (Pondération maximale X 0%)</th> <th>Cible * (Pondération maximale X 66,6%)</th> <th>Idéal * (Pondération maximale X 100%)</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Pondération maximale	Seuil * (Pondération maximale X 0%)	Cible * (Pondération maximale X 66,6%)	Idéal * (Pondération maximale X 100%)				
Pondération maximale	Seuil * (Pondération maximale X 0%)	Cible * (Pondération maximale X 66,6%)	Idéal * (Pondération maximale X 100%)						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>Résultat réel</th> <th>Pondération accordée</th> <th>Résultat de la division (%)</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Résultat réel	Pondération accordée	Résultat de la division (%)					
Résultat réel	Pondération accordée	Résultat de la division (%)							
CATÉGORIE A : CLIENTS	30%								
Evolution de la satisfaction générale de la population à l'égard d'Hydro-Québec	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>2,25</td> <td>79%</td> <td>81%</td> <td>83%</td> </tr> </table>	2,25	79%	81%	83%				
2,25	79%	81%	83%						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>91%</td> <td>2,25</td> </tr> </table>	91%	2,25						
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 ?
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 ?

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 ?

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?
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?

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?
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?

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?
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 ?
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 ?
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) ?
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 ?
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 ?
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 ?

Le 28 septembre 2017

No de dossier : R-4011-2017

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

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 ?
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 ?
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 ?

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 ?

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)

Demandes :

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

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	Reflet 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 ?
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 ?
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 ?

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

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

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 » ?
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 ?

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	100,0%
			= 3 TWh	

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. ?
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 ?

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 ?
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 ?

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. »

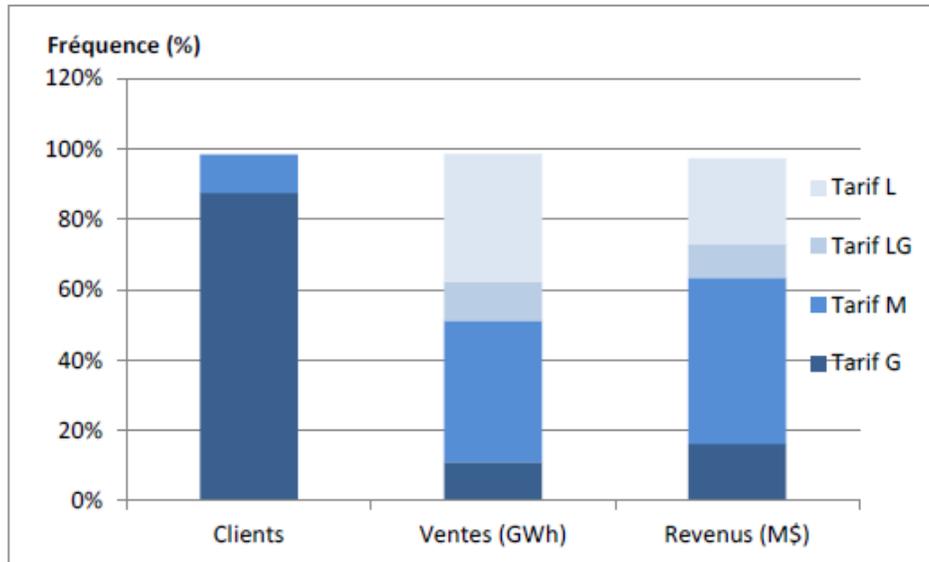
(Pièce B-0047, p. 59, lignes 22 à 25)

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) ?

Préambule : (i)

FIGURE 19 :
RÉPARTITION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS, DES VENTES ET DES REVENUS
PAR CATÉGORIES 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 ?
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 ?