

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)  
À HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION (LE DISTRIBUTEUR)  
RELATIVE AU RAPPORT ANNUEL 2018**

---

**SUIVI DES ACTIVITÉS RELIÉES À L'AMÉLIORATION CONTINUE**

- 1. Références :**
- (i) Pièce [B-0074](#), p. 21;
  - (ii) Pièce [B-0074](#), p. 22;
  - (iii) Pièce [B-0008](#), p. 15;
  - (iv) Pièce [B-0060](#), p 5;
  - (v) Rapport annuel 2017 du Distributeur, pièce [B-0008](#), p. 13.

**Préambule :**

- (i) « *L'approche d'amélioration continue vise globalement à faire plus avec les ressources disponibles pour limiter les hausses de coûts futurs.*

*Comme expliqué à l'annexe C de la pièce HQD-2, document 4 (B-0008), la structure mise en place permet un accompagnement des diverses unités du Distributeur dans une démarche de gestion visant à identifier des pistes d'amélioration dans leurs activités, cela dans une perspective d'efficience et de performance. Cette démarche permet d'accroître la vélocité au chapitre du règlement des problèmes au quotidien et de la gestion des écarts constatés sur les indicateurs opérationnels.*

*Cependant, les différents diagnostics posés et les retombées en termes de gains relèvent de la gestion fine des activités des diverses unités sur le terrain.*

*Les résultats d'une telle approche doivent être appréciés de façon globale, soit en fonction de l'évolution générale des charges d'exploitation et des indicateurs de performance suivis à la Régie. Voir à cet égard les pièces HQD-2, document 4 (B-0008) et HQD-9, document 2 (B-0060).* »

[nous soulignons]

- (ii) « *Chez le Distributeur, le souci de faire plus avec les ressources en place est pratique courante. Ainsi, des efforts d'efficience ont été déployés dans toutes les sphères d'activités du Distributeur et pris en compte dans l'établissement des tarifs en vigueur au 1er avril 2018. De façon générale, les efforts d'efficience ont permis de réduire de 0,6 % les charges d'exploitation pour les activités de base du Distributeur par rapport au montant reconnu pour 2017 dans un contexte où l'inflation et la croissance normale des activités exercent une pression à la hausse sur les coûts. Ces gains d'efficience ont été réalisés par le Distributeur en lien notamment avec les activités liées aux services à la clientèle de masse ainsi qu'auprès des fournisseurs internes.* »

[nous soulignons]

(iii) Le Distributeur présente au tableau 7, les charges d'exploitation des activités de base de l'année 2018.

**TABLEAU 7 :**  
**CHARGES D'EXPLOITATION DES ACTIVITÉS DE BASE DU DISTRIBUTEUR NETTES DU COMPTE**  
**D'ÉCARTS – PANNES MAJEURES (M\$)**

|   | D-2018-025     | Réel<br>2018   | Écart         |
|---|----------------|----------------|---------------|
| Charges d'exploitation                        | 1 118,2        | 1 121,7        | 3,5           |
| Compte d'écarts - Pannes majeures (Facteur Z) | 4,1            | (18,4)         | (22,5)        |
| <b>Total</b>                                  | <b>1 122,3</b> | <b>1 103,3</b> | <b>(19,0)</b> |

(iv) Le Distributeur présente le tableau des résultats des indicateurs de performance de ses activités pour les années 2018 et 2017 :

- Satisfaction de la clientèle;
- Fiabilité du service électrique;
- Alimentation électrique;
- Services à la clientèle;
- Sécurité.

(v) Le Distributeur présente au tableau 6, les charges d'exploitation des activités de base de l'année 2017.

**TABLEAU 6 :**  
**APPROCHE GLOBALE RELATIVE AUX CHARGES D'EXPLOITATION 2017 (M\$)**

| Composantes   | D-2017-022 <sup>(1)</sup> | Réel<br>2017   | Écart Réel vs<br>D-2017-022 |
|---|---------------------------|----------------|-----------------------------|
| Activités de base du Distributeur                               | 972,7                     | 950,3          | (22,4)                      |
| Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers (FIP) | 135,5                     | 111,1          | (24,4)                      |
| Éléments spécifiques  | 29,1                      | 23,3           | (5,8)                       |
| <b>Total</b>  | <b>1 137,3</b>            | <b>1 084,7</b> | <b>(52,6)</b>               |

<sup>(1)</sup> D-2017-022 reflétant la réallocation de la réduction globale des charges d'exploitation, excluant l'impact des ajustements organisationnels.

### **Demandes :**

1.1 La Régie note une hausse des charges d'exploitation pour les activités de base de 3,5 M\$ en 2018 par rapport au montant autorisé en 2018. Veuillez indiquer les retombées de gains d'efficacité dans le cadre de la démarche d'amélioration continue lancée en 2018. Veuillez commenter et quantifier le cas échéant.

1.2 Veuillez fournir le calcul et les sources qui appuient la réduction de 0,6 % des charges d'exploitation pour les activités de base en 2018 par rapport au montant reconnu en 2017

(référence (iii)). Veuillez quantifier l'inflation et la croissance normale des activités de base. Veuillez également faire le lien avec les données 2017 du tableau 6 (référence (v)).

- 1.3 Veuillez faire le même exercice que celui de la question précédente par rapport au montant réalisé en 2017.
- 1.4 La Régie note que certains indicateurs sont à la baisse en 2018 par rapport à 2017, notamment pour la fiabilité du service électrique, l'alimentation électrique et les services à la clientèle. Veuillez indiquer les retombées de gains d'efficience dans le cadre de la démarche d'amélioration continue lancée en 2018. Veuillez commenter.

### PROGRAMME « MAÎTRISE DE LA VÉGÉTATION »

2. **Références :**
- (i) Pièce [B-0061](#), p. 5;
  - (ii) Rapport annuel 2017 du Distributeur, pièce [B-0057](#), p. 6;
  - (iii) Décision [D-2018-025](#), p. 118 et 101;
  - (iv) Dossier R-4011-2017, pièce [B-0025](#), p. 33.

**Préambule :**

- (i) Le Distributeur présente au tableau 1, le volume de plaintes par types de cause.

TABLEAU 1 :  
 VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR TYPES DE CAUSE

|                     | 2018        | 2017        | Variation<br>2017 -2018 | Part 2018   |
|---------------------|-------------|-------------|-------------------------|-------------|
| Consommation        | 368         | 340         | 8%                      | 13%         |
| Environnement       | 70          | 62          | 13%                     | 3%          |
| Facturation         | 277         | 332         | -17%                    | 10%         |
| Mesurage & Relève   | 284         | 335         | -15%                    | 10%         |
| Recouvrement        | 438         | 490         | -11%                    | 16%         |
| Réseau et entretien | 485         | 550         | -12%                    | 18%         |
| Responsabilité      | 120         | 136         | -12%                    | 4%          |
| Tarifs              | 186         | 142         | 31%                     | 7%          |
| Autres              | 513         | 527         | -3%                     | 19%         |
| <b>Total</b>        | <b>2741</b> | <b>2914</b> | <b>-6%</b>              | <b>100%</b> |

- (ii) Dans son rapport annuel 2017, le Distributeur explique que l'accroissement de 35 % des plaintes de la catégorie Environnement, passant de 46 en 2016 à 62 en 2017, est lié à des insatisfactions concernant l'émondage et le ramassage de branches à la suite de travaux d'élagage. Cette hausse s'explique par l'augmentation en 2017 du nombre de portées élaguées.

(iii) Dans le dossier tarifaire 2018, la Régie a autorisé un budget total de 74,3 M\$ en 2018 pour le programme « Maîtrise de la végétation », soit une hausse de 6,8 M\$ (10,1 %) par rapport au montant reconnu en 2017 de 67,5 M\$.

(iv) Dans le dossier tarifaire 2018, le Distributeur présentait aux tableaux B-1 et B-2, des données relatives au programme « Maîtrise de la végétation ».

**TABLEAU B-1 :**  
**NOMBRE D'UNITÉS ANNUELLES PAR ACTIVITÉS DE MAÎTRISE DE LA VÉGÉTATION 2016-2023**

|   | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023 et + |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Élagage (portées)                             | 141 366 | 150 000 | 175 000 | 200 000 | 200 000 | 200 000 | 200 000 | 200 000   |
| Déboisement d'élimination d'élagage (portées) | 14 722  | 18 000  | 23 000  | 30 000  | 30 000  | 30 000  | 30 000  | 7 000     |
| Déboisement cycle court (portées)             | 4 279   | 0       | 20 000  | 25 000  | 30 000  | 35 000  | 40 000  | 42 000    |
| Abattage (arbres)                             | 44 129  | 86 000  | 80 000  | 100 000 | 100 000 | 100 000 | 100 000 | 100 000   |

**TABLEAU B-2 :**  
**COÛTS DU DÉPLOIEMENT DU PLAN D'ACTION 2016-2023 (M \$)**

|                     | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021         | 2022         | 2023 et +   |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| Coûts opérationnels |             |             |             |             |             |              |              |             |
| Services externes   | 56,3        | 59,0        | 72,6        | 84,6        | 86,5        | 88,4         | 90,5         | 84,3        |
| Masse salariale     | 8,2         | 8,5         | 11,5        | 13,1        | 13,0        | 13,6         | 13,9         | 13,8        |
| <b>Total</b>        | <b>64,5</b> | <b>67,5</b> | <b>84,1</b> | <b>97,7</b> | <b>99,5</b> | <b>102,0</b> | <b>104,4</b> | <b>98,1</b> |
| Nombre d'ETC        | 81          | 79          | 109         | 120         | 115         | 116          | 115          | 111         |

**Demandes :**

- 2.1 Veuillez expliquer la variation 2017-2018 de +13 % des plaintes reliées à la catégorie « Environnement » présentée au tableau 1 (référence (i)).
- 2.2 La Régie note une hausse des plaintes reliées à la catégorie « Environnement » passant de 46 en 2016 à 70 en 2018. Veuillez indiquer les retombées du programme « Maîtrise de la végétation ». Veuillez élaborer.
- 2.3 Veuillez déposer un suivi détaillé de la mise en place du programme « Maîtrise de la végétation », notamment la mise à jour des tableaux B-1 et B-2 (référence (iv)). Veuillez expliquer.

## COMPARAISON DES RÉSULTATS RÉGLEMENTAIRES ET DES REVENUS REQUIS RECONNUS POUR L'ANNÉE 2018

- 3. Références :** (i) Pièce [B-0008](#), p. 8;  
(ii) Décision [D-2018-025](#), p. 97, par. 340.

**Préambule :**

(i) Le Distributeur présente au tableau 2, les composantes détaillées des revenus requis 2018, en mode coût de service. La rubrique « Vice-présidence-Technologie de l'information et des communications » (VPTIC) présente une hausse de 5,0 M\$ par rapport au montant autorisé par la Régie en 2018.

(ii) Dans sa décision D-2018-025, la Régie jugeait raisonnable de réduire les charges de la VPTIC de 5,0 M\$ pour l'année témoin 2018.

**Demande :**

3.1 Veuillez justifier le dépassement de 5 M\$ entre le réel 2018 et le montant autorisé par la Régie en 2018.

- 4. Référence :** Pièce [B-0074](#), p. 16.

**Préambule :**

*« 6.3 Veuillez élaborer sur les indicateurs permettant au Distributeur de constater une augmentation plus élevée que prévue de la diffusion de certains usages électriques tels que les spas et les chauffe-piscines (référence (i)). Veuillez également préciser les autres usages électriques que le Distributeur est en mesure d'identifier et qui ont occasionné un écart prévisionnel de +230 GWh.*

**Réponse :**

*Le Distributeur s'est basé sur les résultats du [sondage sur l'utilisation de l'électricité au marché résidentiel effectué en décembre 2017] pour comprendre l'évolution du taux de diffusion des principaux usages ainsi que leurs caractéristiques de consommation. À titre d'exemples, les principaux usages sondés incluent le chauffage, les chauffe-eau, la climatisation, les gros électro-ménagers, les piscines et les spas.*

*Le Distributeur tient à préciser que la presque totalité de l'écart prévisionnel de +230 GWh est due aux chauffe-piscines et aux spas. Les autres usages expliquent une portion marginale de l'écart prévisionnel. »*

**Demande :**

4.1 Le Distributeur indique s'être basé sur les résultats du sondage sur l'utilisation de l'électricité au marché résidentiel effectué en décembre 2017 « *pour comprendre l'évolution du taux de diffusion des principaux usages ainsi que leurs caractéristiques de consommation* ».

Veillez élaborer sur les hypothèses technico-économiques retenues par le Distributeur qui lui ont permis de déterminer que la quasi-totalité de l'écart prévisionnel de +230 GWh est due aux chauffe-piscines et aux spas.

**APPROVISIONNEMENTS**

- 5. Références :** (i) Pièce [B-0010](#), p. 3, tableau 2;  
(ii) Pièce [B-0074](#), p. 7 et 8.

**Préambule :**

(i) Le Distributeur présente au tableau suivant le bilan réel offre-demande en puissance du distributeur lors de la pointe (MW)

| En MW  | Rapport annuel 2017 (ii) | Rapport annuel 2018 (i) | D-2018-030 |
|--|--------------------------|-------------------------|------------|
| Besoins réguliers du Distributeur-réseau intégré | <b>38 184</b>            | <b>38 184</b>           |            |
| Approvisionnement (offre)                        | <b>38 184</b>            | <b>38 184</b>           |            |
| Approvisionnements patrimoniaux                  | 33 652                   | 33 652                  |            |
| Approvisionnements postpatrimoniaux              | 4 532                    | 4 532                   |            |

(ii) « *Lors de l'élaboration de son rapport annuel 2017, le Distributeur disposait de l'information selon laquelle le mois de décembre 2017 présentait une demande de pointe plus forte que celle de l'hiver 2016-2017, hiver caractérisé par des températures plus chaudes que la normale climatique. Par conséquent, le Distributeur a présenté exceptionnellement dans son rapport annuel de 2017 la 1 pointe de l'année civile plutôt que la pointe de l'hiver 2016-2017.*

*Dans le cadre du présent rapport annuel, le Distributeur se réfère à la pointe hivernale, comme il le fait généralement, c'est-à-dire à celle de l'hiver 2017-2018 qui est survenue le 28 décembre 2017. »*

**Demande :**

- 5.1 Veuillez compléter le tableau présenté à la référence (i) et expliquer les écarts en 2018 par rapport au montant reconnu en 2018.

**SUIVI DES COMPTES D'ÉCARTS**

6. **Référence :** Pièce [B-0074](#), p. 23.

**Préambule :**

En ce qui a trait au statut du dossier sur le déversement d'hydrocarbures dans le port de Cap-aux-Meules, le Distributeur indique qu'il prévoit compléter les derniers travaux d'ici la fin de l'été 2019 et qu'il sera alors en mesure de préciser le montant final des coûts liés au déversement.

**TABLEAU R-10.2 :**  
**COMPOSANTES DES COÛTS CUMULATIFS DU DÉVERSEMENT D'HYDROCARBURES DANS**  
**LE PORT DE CAP-AUX-MEULES AU 31 DÉCEMBRE 2018 (M\$)**

|   |             |
|---|-------------|
| Décontamination                           | 6,0         |
| Réparation et reconstruction de l'oléoduc | 0,9         |
| Réhabilitation                            | 16,8        |
| Intérêts                                  | 1,0         |
| <b>Total</b>                              | <b>24,7</b> |

**Demandes :**

- 6.1 Veuillez déposer le montant final, si disponible, selon le même détail que le tableau R-10.2.
- 6.2 Veuillez indiquer si le Distributeur doit recevoir un montant d'indemnité additionnel suite au règlement du dossier. Si oui, veuillez quantifier et indiquer le traitement réglementaire. Sinon, veuillez commenter.
- 6.3 Veuillez indiquer les modalités de disposition du compte d'écarts proposées par le Distributeur.

## SUIVI DES INVESTISSEMENTS

**7. Référence :** Décision [D-2018-025](#), p. 140, par. 506 et 507.

**Préambule :**

« [506] La Régie veut s'assurer que les coûts des investissements effectués par le Distributeur dans le cadre du programme d'enfouissement du réseau font toujours partie de la catégorie des investissements autorisés avant l'entrée en vigueur de l'article 73 de la Loi. Les modifications apportées au programme au cours des dernières années amènent la Régie à s'interroger à cet égard.

[507] En conséquence, la Régie demande au Distributeur de lui soumettre un suivi dans le cadre du dépôt du prochain rapport annuel, faisant état de la situation relative à ce programme, particulièrement quant au traitement à lui donner. »

**Demande :**

7.1 Veuillez déposer le suivi relatif aux coûts d'investissements effectués par le Distributeur dans le cadre du programme d'enfouissement du réseau tel que demandé dans la décision D-2018-025.

## RACCORDEMENT DU VILLAGE DE LA ROMAINE AU RÉSEAU INTÉGRÉ

**8. Références :** (i) Pièce [B-0071](#), p. 6 ;  
(ii) Décision [D-2018-042](#), par 84 ;  
(iii) Décision [D-2005-50](#), p. 50.

**Préambule :**

(i) « Le coût de réalisation a été réévalué à la hausse et le dépassement est supérieur à 15 % du montant de 114, 4 M\$ autorisé initialement par le Conseil d'administration d'Hydro-Québec et par la Régie.

Ainsi le 17 mai 2019, le Conseil d'administration d'Hydro-Québec a autorisé une augmentation de 50,6 M\$, portant ainsi le coût du projet au montant de 165,0 M\$. La fin des travaux anticipée en 2019 est maintenant repoussée en 2021. »

(ii) « [84] En conséquence, la Régie autorise la réalisation du Projet. Le Distributeur ne pourra apporter, sans autorisation préalable de la Régie, aucune modification au Projet qui aurait pour effet d'en modifier de façon appréciable la nature et les coûts. »



(iii) « Il appartient au Transporteur de démontrer la prudence et l'utilité de ses investissements. Ce fardeau de preuve, commun à tous les demandeurs et à l'ensemble de la demande tarifaire, ne peut lui échapper à l'égard des ajouts à la base de tarification. Aucune disposition, dans la Loi, ne soutient une absence de preuve ou un tel renversement du fardeau de la preuve aux intervenants à ce sujet.

Par ailleurs, le Transporteur est soumis à un régime d'approbation préalable de ses investissements en vertu de l'article 73 de la Loi. Dans le cadre de cet examen, la Régie se penche notamment sur les objectifs, la description, la justification du projet en relation avec l'objectif visé, sa faisabilité technique et économique, les alternatives, la raisonnable des coûts et l'impact tarifaire du projet. La Régie porte alors un premier jugement sur le caractère prudent de l'investissement ainsi que sur l'utilité appréhendée du projet. Cette approbation, pour donner un sens à la Loi, doit avoir un effet lors de l'approbation de l'ajout d'un tel actif à la base de tarification du Transporteur.

Si le projet est réalisé dans le contexte qui soutient son autorisation préalable et que les coûts de réalisation ne sont pas supérieurs à ceux approuvés, la Régie peut présumer de leur prudence et de leur utilité.

Malgré tout, lors de la demande d'inclusion à la base de tarification, le Transporteur ne peut se contenter d'alléguer l'existence de l'autorisation préalable pour justifier l'inclusion de l'actif puisqu'une telle autorisation ne doit pas être interprétée comme une reconnaissance automatique pour fins d'inclusion dans la base de tarification. Le Transporteur doit identifier les actifs, démontrer le respect des conditions d'approbation préalable et fournir aux intervenants et à la Régie suffisamment d'information sur ceux-ci pour leur permettre d'apprécier la justification de l'ajout demandé à la base de tarification.

[...]

Sur la base de cette démonstration, la présomption de prudence et d'utilité prend son sens et renversera le fardeau de la preuve pour la faire porter sur les intervenants qui remettent en question l'inclusion de l'actif à la base de tarification du Transporteur.

**Demande :**

La Régie constate une augmentation de coûts du projet de 50,6 M\$ (ou 44,2 %) passant de 114,4 M\$ à 165,0 M\$.

Comme mentionné à la référence (iii), une autorisation préalable de la Régie lors d'une modification de façon appréciable des coûts d'un projet a pour objectif de faire bénéficier l'ensemble des coûts du projet de la même présomption de prudence et d'utilité que le coûts d'un projet déjà autorisé par la Régie. Sans cette autorisation préalable, le fardeau de démontrer la justification de l'inclusion des coûts supplémentaires liés au projet reviendra

au Distributeur lors du recalibrage de sa base de tarification à la fin de son mécanisme de règlementation incitative.

- 8.1 Si la Régie devait estimer qu'il s'agit effectivement d'une modification appréciable des coûts du projet et qu'en conséquence, une autorisation préalable devait être obtenue de la Régie, le Président de la Régie pourrait initier un tel dossier avant l'enregistrement à la base de tarification du Distributeur. Veuillez commenter.