

**MÉMOIRE DE LA FCEI**

**DEMANDE TARIFAIRE 2015 D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

**Préparé dans le cadre du dossier**

**R-3905-2014**

**de la Régie de l'énergie**

**Par  
Antoine Gosselin  
et  
Guy Minville**

**Pour  
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante**

**Montréal, le 11 novembre 2014**

## Table des matières

1. Introduction .....	4
2. Prestations de travail.....	4
2.1. Nouveau critère pour activités de base avec facteurs d'indexation particuliers.....	4
2.2. L'impact de la réduction des prestations de travail sur l'enveloppe des activités de base6	
3. Progression salariale .....	10
4. Budget relatif aux activités de base .....	12
4.1. Services externes .....	12
4.1.1. Maîtrise de la végétation .....	12
4.2. Services professionnels et autres .....	13
4.3. Stocks, achats, location et autres .....	14
4.4. Services partagés .....	15
4.4.1. Centre de services partagés .....	16
4.4.1.1. Immobilier .....	16
4.4.1.2. Gestion du matériel.....	17
4.4.1.3. Services de transport.....	18
5. PGEEÉ .....	20
6. Indicateur de qualité de service : nombre d'appels par client .....	21
7. Conditions de service d'électricité .....	22
7.1. Relève des compteurs .....	22
7.1.1. Défaut de respect de la fréquence prescrite de relève pour les abonnements pour lesquels la puissance et l'énergie sont facturées .....	22
7.1.2. Détermination de la date de relève .....	23
7.2. Clarification du libellé de l'article 11.2 des CDSE et envoi de facture en temps opportuns.....	25
7.3. Puissance minimale à facturer .....	27
8. Dispositions tarifaires visant le développement économique.....	29
8.1. Neutralité pour les autres clients .....	29
8.2. Une offre équivalente pour tous les clients .....	30

R-3905-2014

Mémoire de la FCEI

8.3. Admissibilité.....	31
9. Sommaire des recommandations .....	32

## **1. Introduction**

Le 1<sup>er</sup> août 2014, le Distributeur déposait sa preuve dans le cadre de sa demande tarifaire 2015.

Le 23 août, la FCEI présente une demande d'intervention par laquelle elle expose ses préoccupations.

Le 14 octobre, il dépose le document HQD-14, document 6 proposant certaines dispositions tarifaires visant le développement économique.

Le Distributeur a également produit des informations en réponse aux questions de la Régie et des intervenants.

Après analyse de la preuve, la FCEI commente ci-après plusieurs éléments 1) du revenu requis; 2) des Conditions de service d'électricité et des pratiques d'affaires du Distributeur, de même que 3) la proposition de nouvelles dispositions tarifaires visant le développement économique.

## **2. Prestations de travail**

### **2.1. Nouveau critère pour activités de base avec facteurs d'indexation particuliers**

La Régie a retenu quatre critères qui permettent de qualifier une activité de base avec facteurs d'indexation particuliers ou un élément spécifique. Ces critères sont :

1. Coût hors du contrôle du Distributeur ;

2. Coût découlant de nouvelles exigences externes telles que lois et obligations de prise en charge de réseaux ;
3. Coût extraordinaire ou lié à de nouvelles activités et n'ayant pas été prévu dans les budgets des années antérieures ;
4. Coût temporaire découlant de projets d'investissements et/ou générant des gains.

Le Distributeur propose d'ajouter à cette liste le critère « Coût qui ne varie pas selon les facteurs d'indexation utilisés dans la formule paramétrique ».

La FCEI s'oppose à la reconnaissance de ce critère. Elle le juge trop large, ce qui ouvre la porte à la reconnaissance de plusieurs postes de coût comme activité de base avec facteurs d'indexation particuliers et, selon la FCEI, compromet la raison d'être de la formule paramétrique.

Dans ce seul dossier, plusieurs postes de coûts connaissent des hausses largement supérieures à l'inflation. Par exemple, la progression des coûts du Centre de services partagés et des Services professionnels et autres entre 2013 et 2015 excède largement l'inflation (après redressement pour les éléments spécifiques, activités de base avec facteurs d'indexation particuliers, pannes majeures, missions à l'extérieur du Québec d'aide activités, expertise, gains LAD et ajustement organisationnel au niveau des services environnementaux).<sup>1</sup> D'autres postes de coûts présentent des croissances négatives. Ainsi, le risque de multiplication des activités de base activités de base avec facteurs d'indexation particuliers semble bien réel.

Par ailleurs, la formule paramétrique vise à définir l'enveloppe des charges d'exploitation. Or, le Distributeur cherche par ce critère à faire reconnaître l'élément Prestations de travail lequel ne reflète pas des dépenses d'exploitation, mais plutôt des investissements. Quand bien même la Régie reconnaîtrait le critère proposé par le

---

<sup>1</sup> Voir annexe.

Distributeur, l'introduction des prestations de travail dans la formule en modifierait l'essence.

**La FCEI recommande donc à la Régie de refuser ce nouveau critère.**

## **2.2. L'impact de la réduction des prestations de travail sur l'enveloppe des activités de base**

La proposition du Distributeur a pour effet de faire augmenter le niveau de l'enveloppe des activités de base de 33,9 M\$ relativement à une situation où elle ne serait pas acceptée.<sup>2</sup>

Au-delà de la question théorique liée aux critères de reconnaissance d'un élément spécifique, on est en droit de se demander si l'impact financier lié à la proposition est légitime.

Le tableau 1 présente le niveau de prestations de travail excluant les portions liées au coût de retraite et au projet LAD.

**Tableau 1 : Prestations de travail excluant le coût de retraite et LAD**

	Année historique 2013	Autorisé 2014	Année de base 2014	Année témoin 2015
Prestations de travail (M\$)	224,2	260,8	229,3	230,2

Source : HQD-8, Document 1, tableau 3

On peut observer une baisse de 30,6 M\$ des prestations entre le montant autorisé pour 2014 et l'année témoin 2015. La modification proposée par le Distributeur équivaut à prendre pour acquis que cette baisse des prestations de travail autres que celles liées au

---

<sup>2</sup> HQD-15, document 1.2, p. 41.

projet LAD et au coût de retraite (« Prestations autres ») correspond à un transfert de ressources des activités capitalisables vers les activités d'exploitation.

Selon la FCEI, cette présomption est erronée pour deux raisons. Premièrement, la baisse des *Prestations autres* correspond en bonne partie à un déplacement des efforts vers l'élément spécifique LAD. En effet, les coûts capitalisés liés au projet LAD passe de 8,6 M\$ (autorisé 2014) à 29,3 M\$ (témoin 2015), soit une hausse de 20,7 M\$.<sup>3</sup>

Deuxièmement, le Distributeur mentionne à plusieurs reprises que la réduction des coûts capitalisés découle de l'efficacité et des départs à la retraite.

Au rapport annuel 2013, le Distributeur rapporte des prestations de travail réelles 276,7 M\$ en baisse de 42,5 M\$ par rapport au montant autorisé.<sup>4</sup>

Questionné par la Régie quant aux sources de cet écart, le Distributeur répond ce qui suit.<sup>5</sup>

*« 6.4 Veuillez expliquer et quantifier les composantes de la diminution des prestations de travail au montant de 42,5 M\$ entre le réel 2013 et le montant autorisé en 2013 (D-2013-037).*

**Réponse :**

***Excluant l'impact des pannes majeures de 7,7 M\$ et la variation de 22,2 M\$ découlant des éléments spécifiques et des activités de base avec facteurs d'indexation particuliers, la diminution des prestations de travail aurait été de 57,0 M\$. Cette diminution s'explique principalement comme suit :***

---

<sup>3</sup> HQD-8, document 1, annexe B.

<sup>4</sup> RA2013, HQD-2, document 3, tableau 2.

<sup>5</sup> RA2013, HQD-12, document 1, p. HQD-15, document 1.2, p. 41.

- *Efficiences effectuées au cours des dernières années par le Distributeur, dont la gestion plus rigoureuse du temps supplémentaire et l'optimisation des processus de travail;*
- *Effets liés au renouvellement de la main-d'oeuvre découlant du nombre important de départs à la retraite.*

*Ces éléments ont eu pour effet de réduire de façon importante les heures réalisées aux investissements. La diminution des prestations de travail qui avait été annoncée dans l'année de base 2013 et dans l'année témoin 2014, se reflétera également en 2015. »*

Le Distributeur indique également<sup>6</sup> :

*« Sur la période 2012-2014, une réduction du nombre d'ETC et de la capacité totale de réalisation du Distributeur est constatée, témoignant ainsi :*

- *du nombre important de départs à la retraite ;*
- *de la gestion plus rigoureuse du temps supplémentaire selon les priorités d'affaires, réduisant celui réalisé à des fins d'investissement ;*
- *de l'optimisation des processus de travail.*

*Le tableau 5 démontre également, sur la période 2014-2015, une augmentation du nombre d'ETC permettant au Distributeur de rétablir en partie sa capacité de réalisation totale.*

*Ainsi, l'efficiences effectuées au cours des dernières années par le Distributeur ainsi que les effets liés au renouvellement de la main-d'oeuvre ont eu des effets notables sur les heures réalisées aux investissements. »*

---

<sup>6</sup> HQD-8, document 5, p. 6.



Nous observons donc que, d'une part, les *Prestations autres* réelle 2013 sont semblables à celles de l'année de base 2014 ainsi qu'à celles de l'année témoin 2015. D'autre part, le niveau des *Prestations autres* réelles 2013 est le fruit de l'efficience combinée à des départs à la retraite.

Dans la mesure où la réduction des *Prestations autres* découle d'une plus grande efficience et/ou de départs à la retraite plus importants que prévu, la FCEI peut difficilement voir pourquoi cela devrait faire augmenter les charges d'exploitation des activités de base.

En réponse à une question de la FCEI concernant l'utilisation de ces nouvelles ressources en exploitation le Distributeur indique<sup>7</sup> :

*« L'impact des prestations de travail est totalement lié à la réduction des heures nécessaires aux travaux en investissement. Cette réduction des heures est due à l'efficience et à la planification des travaux en investissement. »*

Le Distributeur ne mentionne pas de besoins additionnels en exploitation.

D'ailleurs, le nombre d'heures prévu aux charges pour les métiers-lignes, lesquels métiers constituent une part importante des prestations de travail, est en baisse relativement aux années réelles 2012 et 2013 et en légère hausse relativement à l'année de base 2014.<sup>8</sup>

En somme, la FCEI comprend de la preuve que des ressources auparavant requises aux investissements relatifs aux activités de base ont soit été transférées vers le projet LAD, soit ne sont plus requises aux investissements, que ces ressources « libérées » équivalent à 10 M\$ ne sont pas requises non plus en exploitation, que le Distributeur n'est pas

---

<sup>7</sup> HQD-15, document 9, p. 39.

<sup>8</sup> HQD-8, document 5, p. 5, tableau 5.

parvenu à ajuster ses ressources à ses besoins (malgré un contexte de départs à la retraite importants depuis plusieurs années<sup>9</sup> qui semble a priori favorable à l'atteinte d'une bonne adéquation) et que le Distributeur demande à ce que le coût de cette inadéquation soit imputé aux charges.

**La FCEI conclut qu'il ne serait pas légitime de refléter le montant additionnel de 33,9 M\$ dans l'enveloppe des activités de base établi par la formule que ce soit en fonction du critère proposé ou de tout autre critère.**

### **3. Progression salariale**

Le Distributeur identifie trois composantes à la croissance des salaires de base.<sup>10</sup> Les augmentations accordées en vertu des conventions collectives, les progressions salariales, et la croissance de l'effectif.

Le Distributeur quantifie à 4,7 M\$ ou 1,1 % l'impact de la progression salariale.

Selon la compréhension de la FCEI, l'effet de la progression salariale devrait être nul à long terme. Par exemple, on peut considérer un cas simple où une seule échelle salariale à trois échelons s'appliquerait à trois employés. Initialement (T1), chaque échelon compte un employé. S'il est possible que momentanément, la progression des échelons fasse en sorte que tous se retrouvent à l'échelon 3, inévitablement, ces employés prendront un jour leur retraite et seront remplacés par d'autres qui se retrouveront à des échelons inférieurs. À un moment ou à un autre, on se retrouvera avec une répartition similaire à celle de départ (T2). Puisque la répartition des employés entre les échelons est la même à ces deux moments, l'impact cumulatif des progressions salariales dans l'intervalle devrait être nul. Le seul impact devrait être celui des hausses salariales (indexation de l'échelle dans son ensemble).

---

<sup>9</sup> HQD-8, document 2, p. 9, figure 1 et p.7, tableau 2 (baisse de 183 ETC permanents du groupe Métiers-lignes entre D-2014-037 ajustée et année de base).

<sup>10</sup> HQD-8, Document 2, p. 6.

La FCEI s'attendrait à ce que le taux de départ à la retraite soit corrélé négativement avec la progression salariale. C'est-à-dire que lorsque le taux de départ à la retraite est supérieur à la moyenne, la progression salariale devrait tendre à être négative et inversement.

La FCEI note que la notion de progression salariale est invoquée de façon récurrente depuis plusieurs années par le Distributeur pour justifier la croissance de la masse salariale.<sup>11</sup> Elle est étonnée que l'effet des progressions salariales semble systématiquement haussier. Les importants départs à la retraite depuis quelques années rendent cette observation encore plus surprenante.

Le Distributeur prévoit 300 départs à la retraite en 2015.<sup>12</sup> En supposant que les employés prenant leur retraite entraînent en moyenne des coûts salariaux supérieurs de 50 000\$ à ceux qu'engendrent les employés nouvellement embauchés, ces départs à la retraite devraient générer des réductions de coût de 15,0 M\$. Sous cette hypothèse, des progressions salariales globales de 4,7 M\$ impliqueraient donc des progressions salariales de 19,7 M\$ (15,0 M\$ + 4,7 M\$) des employés ne prenant pas leur retraite. Cela correspond à des progressions salariales d'environ 4% pour ces employés sur la base d'une masse salariale de 490 M\$ avant avantages sociaux ce qui ne paraît pas réaliste. Toujours sous cette hypothèse d'un écart salarial de 50 000\$ et en supposant une progression salariale moyenne de 1% entre les échelons salariaux, les progressions salariales globales devraient être négative de 10 M\$, soit près de 15 M\$ de moins que ce que prévoit le Distributeur.

La FCEI estime que le Distributeur devrait faire la démonstration du réalisme de son évaluation des progressions salariales. Plus spécifiquement, il devrait comparer la répartition des employés dans les échelons des différentes échelles salariales entre 2013,

---

<sup>11</sup> Notamment aux dossiers tarifaires 2013 et 2014 alors que le nombre de départ à la retraite y était très élevé.

<sup>12</sup> HQD-0008, document 2, p. 9, figure 1.

2014 et 2015 et faire le lien avec les progressions salariales et les écarts entre les échelons salariaux.

**Faute de telles explications, la FCEI recommande un ajustement à la baisse de la masse salariale tenant compte de l'écart entre le salaire moyen des employés au moment de leur retraite et le salaire moyen des clients nouvellement recrutés.**

#### **4. Budget relatif aux activités de base**

##### **4.1. Services externes**

###### **4.1.1. Maîtrise de la végétation**

Le Distributeur demande un budget de 63,1 M\$ pour la maîtrise de la végétation. Ce budget se compare à un coût réel de 67,1 M\$ en 2013. Toutefois, un nombre très important de pannes majeures en 2013 a entraîné des coûts de 10,1 M\$ en maîtrise de la végétation.<sup>13</sup> Ainsi, les coûts liés aux activités de base (autres que les pannes majeures) en maîtrise de la végétation pour 2013 sont de 57,0 M\$.<sup>14</sup> Le montant prévu au dossier tarifaire 2013 étant de 61,2 M\$, le Distributeur a dégagé un excédent de 4,2M\$ à cet écart en 2013.<sup>15</sup>

Bien que l'on ne dispose pas du coût en maîtrise de la végétation associé aux pannes majeures en 2010, 2011, et 2012, la FCEI estime ces coûts à 4,3 M\$ et 5,4 M\$ en 2011 et 2012, respectivement.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> HQD-15, Document 9, p. 34, tableau R-12.1.

<sup>14</sup> Il est à noter que le budget 2015 n'inclut aucun coût en maîtrise de la végétation en lien avec les pannes majeures puisque ceux-ci sont pris en compte par la provision pour pannes majeures de 8 M\$.

<sup>15</sup> Cet excédent serait de 6 M\$ si les services externes liés aux revenus d'expertise de 1,8 M\$ se révélaient être des services de maîtrise de la végétation.

<sup>16</sup> La FCEI calcul la proportion 2013 des charges de maîtrise de la végétation sur l'ensemble des services externes liés aux pannes majeures, soit 67% (10,3 M\$/15,4 M\$). Elle applique ensuite cette proportion aux services externes liés aux pannes majeures des années 2011 et 2012 lesquelles sont disponibles aux rapports annuels.

**Tableau 2 : Coûts en maîtrise de la végétation nets des pannes majeures**

	2011	2012	2013	Moyenne
Prévus	61.7	62.5	61.2	
Réels	62.4	66.3	67.1	
Pannes majeures*	4.3	5.4	10.3	
Réel net des pannes majeures	58.1	60.9	56.8	58.6
Réel net des pannes majeures moins prévu	-3.6	-1.6	-4.4	-3.2
Sources: Rapport annuel 2011 à 2013, HQD-15, document 9, tableau R-12.1 et calculs de la FCEI				
* Estimations de la FCEI pour 2011 et 2012				

La FCEI constate une surestimation à chacune des années pour une moyenne de 3,2 M\$.

Sur la base de ce constat, la FCEI recommande de façon préliminaire une réduction équivalente du budget de 63,1 demandé pour 2015 lequel est par ailleurs, largement supérieur au coût moyen historique net de l'effet des pannes majeures, lequel se situe à 58,6 M\$. La FCEI pourrait réviser sa recommandation si de nouvelles informations deviennent disponibles ultérieurement.

**La FCEI recommande donc une réduction de 3,2 M\$ du budget prévu en maîtrise de la végétation.**

Par ailleurs, les données du tableau 1 amènent la FCEI à se questionner sur la validité de l'hypothèse à la base de la gestion des coûts des pannes majeures soit l'indépendance entre les coûts de base et les coûts liés aux pannes majeures, notamment en ce qui a trait à la maîtrise de la végétation.

#### **4.2. Services professionnels et autres**

Après la prise en compte de l'impact des éléments spécifiques, des pannes majeures et la prise en charge des services environnementaux par le Distributeur, celui-ci demande une

hausse de 8,0 M\$ du poste Services professionnels et autres entre 2013 et 2015, soit une hausse de 15,2 % sur deux ans.<sup>17</sup> Il justifie cette hausse par les facteurs suivants :

- coût des lignes téléphoniques des compteurs (2,0 M\$);
- coûts relatifs aux technologies de l'information (2,0M\$);
- frais relatifs aux réseaux autonomes (2,0M\$);
- inflation (1,0 M\$).

En ce qui concerne les coûts des lignes téléphoniques des compteurs, la FCEI comprend qu'il est question principalement des adhérents au service Visilec. Si tel est le cas, le coût de 2M\$ semble difficilement réconciliable avec les données financières du projet Visilec présentées à la pièce HQD-7, document 1 du rapport annuel 2013. La FCEI estime que davantage d'explications sont requises à cet égard.

C'est également le cas pour les coûts relatifs aux technologies de l'information et aux réseaux autonomes pour lesquelles les justifications données sont génériques et peu informatives.

À défaut d'information additionnelle, la FCEI estime que ces coûts de 6 M\$ ne devraient pas être autorisés.

#### **4.3. Stocks, achats, location et autres**

Après prise en compte de l'impact des éléments spécifiques, des missions à l'extérieur du Québec, des pertes majeures et des gains associés au projet LAD, le Distributeur demande une hausse de 11,2 M\$ du poste Stocks, achats, location et autres entre 2013 et 2015, soit une hausse de 9,5 % sur deux ans.

---

<sup>17</sup> Cette hausse pourrait atteindre 10 M\$ si les services externes liés aux revenus d'expertise de 1,8 M\$ se révélaient être des services autres que la maîtrise de la végétation.

Il justifie cette hausse par les facteurs suivants :

- augmentation des heures de prestations des métiers-lignes aux charges (4,0 M\$);
- hausse des frais relatifs à la Régie (2,5 M\$);
- équipement nécessaire aux équipes-relève qui sont en croissance (1,5 M\$);
- inflation (2,5 M\$).

**Tel que discuté à la section 4, rien ne permet de croire que la réduction des Prestations autres se traduira par une hausse des heures de prestation des métiers lignes aux charges. La FCEI conteste donc l'augmentation de 4,0 M\$ du poste Stocks, achats, location et autres qui y est associée.**

#### **4.4. Services partagés**

Le tableau 3 présente les écarts entre les charges de services partagés prévues et réelles de 2010 à 2013 selon les rapports annuels du Distributeur.

**Tableau 3 : Écarts de prévisions des charges partagées 2010-2013 (M\$)**

Écarts de prévision	2010	2011	2012	2013	Moyenne
CSP	-1.3	5.4	7.6	12.6	6.1
Groupe Technologie	4.7	7.8	14.3	24.6	12.9
Unités corporatives	-10.4	-6.1	-0.7	0.3	-4.2
HQT	0.2	0.2	-0.8	-0.7	-0.3
HQP	0.1	0.0	-0.1	-0.2	0.0
HQÉ	-2.3	-1.6	-1.7	-2.2	-2.0
Rendement (CSP et GT)	1.2	1.5	2.0	0.2	1.2
<b>Total</b>	<b>-7.8</b>	<b>7.2</b>	<b>20.6</b>	<b>34.6</b>	<b>13.7</b>

On constate que les charges du Centre de services partagés (CSP) et du groupe Technologie ont été surévaluées de façon quasi systématique depuis 2010. Globalement les charges de services partagés sont surévaluées en moyenne de 13,7 M\$.

#### 4.4.1. Centre de services partagés

##### 4.4.1.1. Immobilier

Pour l'année 2015, le Distributeur prévoit une hausse de 5,2 M\$ du budget du domaine Immobilier comparativement à l'année historique. Au dossier tarifaire, le Distributeur prévoyait également une hausse entre le réel 2012 et l'année de base 2013 et une stabilité entre 2013 et 2014 malgré l'inflation.<sup>18</sup> Il présentait le tableau reproduit ci-après. Il invoquait différents facteurs, dont un ajustement organisationnel, pour expliquer la hausse entre 2012 et 2013.

**TABLEAU R-6.1**  
**FACTURATION DU DOMAINE IMMOBILIER PAR PRODUITS**  
**2012 À 2014 (M\$)**

Produits	Base de facturation	2012	2013	2014
Coûts d'exploitation	\$/m2	61,00	61,90	62,90
Aménagement et services additionnels en exploitation	coûts	6,50	6,70	6,00
Expertise immobilière	coûts	0,10	2,40	2,70
Autres produits	coûts	(3,60)	(0,80)	(1,30)
Total		64,00	70,20	70,30

Le présent dossier permet de constater que la croissance prévue pour 2013 ne s'est pas produite. En effet, le coût réel du domaine Immobilier pour 2013 a été de 63,6 M\$, soit essentiellement le même montant qu'en 2012 et ce, malgré l'ajustement organisationnel. Le Distributeur indique au rapport annuel 2013:<sup>19</sup>

*« Baisse des charges provenant du Centre de services partagés (CSP) : L'effort continu d'efficience et de rationalisation apportant des réductions de coûts de 10,5 M\$, principalement dans le domaine Immobilier, en lien avec l'optimisation et la diminution de l'espace utilisé par le Distributeur, et le domaine Services de transport. »*

<sup>18</sup> R-3854-2013, HQD-15, document 6, p. 19, tableau R-6.1.

<sup>19</sup> RA2013, HQD-2, document 3, p. 12.



Étonnement, bien que l'ajustement organisationnel soit intégré aux pratiques depuis 2013, le Distributeur ne prévoit plus la stabilité entre 2013 et 2014, mais plutôt une hausse de 4,8 M\$. À notre connaissance, il ne fait part d'aucune explication à cet égard.

L'analyse des rapports annuels 2011 à 2013, montre que le Distributeur a encouru moins de coûts que prévu au domaine Immobilier pour chaque année pour un écart favorable moyen de 3,9 M\$ (tableau 3).

**Tableau 4 : Écarts de prévisions du domaine  
Immobilier 2011-2013 (M\$)**

<b>Domaine Immobilier</b>			
	<b>Prévu</b>	<b>Réel</b>	<b>Écart favorable</b>
2011	61.8	60.6	1.2
2012	67.0	63.9	3.1
2013	70.9	63.6	7.3
<b>Moyenne</b>			<b>3.9</b>

#### **4.4.1.2. Gestion du matériel**

Le Distributeur prévoit pour 2015 des charges de 36,4 M\$ pour le domaine Gestion du matériel en hausse de 2,6 M\$ relativement au réel 2013 qui est de 33,8 M\$.

L'an dernier, il prévoyait pour 2013 des charges de 36,2 M\$ en hausse de 3,7 M\$ relativement au réel 2012. Il expliquait cette hausse par l'inflation et l'augmentation du coût de retraite et indiquait, là encore, que la facturation entre 2013 et 2014 demeurerait stable malgré l'inflation.<sup>20</sup>

Au présent dossier, le Distributeur ne prévoit plus la stabilité entre 2013 et 2014, mais plutôt une hausse de 2,4 M\$. Il ne fait part d'aucune explication à cet égard.

<sup>20</sup> R-3854-2013, HQD-15, document 3, p. 30.

**Tableau 5 : Écarts de prévisions du domaine  
Gestion du matériel 2011-2013 (M\$)**

<b>Gestion du matériel</b>			
	<b>Prévu</b>	<b>Réel</b>	<b>Écart favorable</b>
2011	36.7	32.7	4.0
2012	36.7	32.7	4.0
2013	37.4	33.8	3.6
<b>Moyenne</b>			<b>3.9</b>

L'analyse des rapports annuels 2011 à 2013, montre que le Distributeur a encouru moins de coûts que prévu au domaine Gestion du matériel chacune des années pour un écart favorable moyen de 3,9 M\$ (tableau 5).

#### **4.4.1.3. Services de transport**

Le Distributeur prévoit pour 2015 des charges de 49,2 M\$ pour le domaine Services de transport en hausse de 4,0 M\$ relativement au réel 2013 qui est de 45,2 M\$. Aussi, le Distributeur prévoit un budget de 49,1 M\$ en 2014. Ainsi, il y aurait une hausse importante des coûts entre 2013 et 2014, mais pas de hausse entre 2014 et 2015.

L'an dernier, le Distributeur prévoyait pour 2013 des charges de 49,0 M\$ en hausse de 4,5 M\$ relativement au réel 2012. Il expliquait cette hausse par l'inflation et l'augmentation du coût de retraite de même que l'augmentation du nombre de véhicules et indiquait que la facturation demeurerait stable entre 2013 et 2014 en raison de la suspension du programme de remplacement de véhicule.<sup>21</sup> Il indiquait également que la suspension du programme de remplacement de véhicule générerait une augmentation des coûts d'entretien compensés par une réduction des charges d'amortissement.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> R-3854-2013, HQD-15, document 6, p. 21.

<sup>22</sup> R-3854-2013, HQD-7, document 4.1, p. 9.

Au présent dossier, le Distributeur ne prévoit plus la stabilité entre 2013 et 2014, mais plutôt une hausse de 3,9 M\$. Il mentionne que l'augmentation des coûts d'entretien des véhicules exerce une pression à la hausse sur les charges. La FCEI note que ce même facteur n'était pas suffisant pour entraîner une hausse des charges entre 2013 et 2014 au dossier 2014.

L'analyse des rapports annuels 2011 à 2013, montre que le Distributeur a encouru moins de coûts que prévu au domaine Service de transport de 2011 à 2013 pour un écart favorable moyen de 3,5 M\$.

**Tableau 6 : Écarts de prévisions du domaine  
Service de transport 2011-2013 (M\$)**

<b>Service de Transport</b>			
	<b>Prévu</b>	<b>Réel</b>	<b>Écart favorable</b>
2011	46.9	43.5	3.4
2012	46.9	43.5	3.4
2013	49.0	45.2	3.8
<b>Moyenne</b>			<b>3.5</b>

Outre les domaines du Centre de services partagés, le groupe Technologie présente également de façon globale des écarts favorables récurrents depuis 2010.

De plus, au-delà de la présence d'écarts budgétaires, l'analyse des budgets réels et prévus liés à certains domaines montre une tendance récurrente à la surestimation.

**En somme, la FCEI constate des écarts favorables récurrents et significatifs au niveau des charges de services partagés. Ces écarts sont en partie liés à des « patterns » récurrents au niveau de certaines activités. Face au peu de succès du Distributeur à prévoir ces coûts, la FCEI estime qu'une crédibilité limitée doit être accordée aux prévisions du Distributeur. Elle recommande de réduire les charges de**

**services partagés d'un montant global de 13,7 M\$, soit l'écart moyen des quatre dernières années.**

## **5. PGEÉ**

Pour 2015, le Distributeur demande un budget de charges pour le PGEÉ de 35 M\$ en hausse de 5,6 M\$ par rapport au réel 2013. Cette hausse est essentiellement due à la croissance de la rubrique Services professionnels et autres qui passent de 13,1 M\$ à 19,7 M\$. Ces coûts ont trait à la commercialisation des programmes. Le Distributeur justifie la hausse par trois facteurs<sup>23</sup> :

- la modernisation des stratégies de sensibilisation et d'accompagnement des clients en les rendant plus dynamiques et en les déployant au moyen de différents canaux de communication ;
- la mise en place du nouveau programme volontaire de chauffe-eau interruptibles, programme nécessitant des efforts de commercialisation importants auprès des clients ;
- le lancement de nouveaux programmes tels que Produits économiseurs d'eau (en septembre 2013), Fenestration écoénergétique - multilogements et Offre intégrée en nouvelle construction (en 2014).

Le Distributeur présente des charges pour le PGEÉ depuis 2012. Auparavant, l'ensemble des coûts du PGEÉ était capitalisable. Nous disposons donc de deux années réelles pour comparer les coûts prévus et réels en ce qui a trait au PGEÉ. L'analyse du rapport annuel 2012 révèle des écarts favorables de 13,5 M\$ en 2012 s'expliquant principalement par des coûts de commercialisation moindre que prévu.<sup>24</sup> Quant à 2013, les coûts de commercialisation ont été au moins 7 M\$ moindres que prévu.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> HQD-15, document 9.2, p. 6.

<sup>24</sup> RA2012, HQD-2, document 3, p. 15.

<sup>25</sup> RA2013, HQD-7, document 3, p. 11.

Considérant cet historique, la FCEI accueille avec un certain scepticisme les prévisions du Distributeur. Aussi, il n'est pas clair en quoi la mise en place le nouveau programme de chauffe-eau volontaire requiert des coûts de commercialisation étant donné que ce programme sera au stade du projet-pilote en 2014-2015 et que seulement 400 participants sont visés. De plus, la modernisation des stratégies de sensibilisation et d'accompagnement des clients n'implique pas nécessairement une hausse des coûts. Par ailleurs, les explications du Distributeur ne font aucune mention de la fin du programme RECYC-FRIGO en 2014 qui disposait d'un budget aux charges de 2 M\$ en 2013 et pour lequel aucun écart aux charges n'est rapporté au rapport annuel 2013.

**La FCEI juge que la preuve au support de la demande du Distributeur est faible. Considérant la performance prévisionnelle historique du Distributeur, la FCEI recommande une réduction 5M\$ du budget 2015 des charges du PGEÉ.**

## **6. Indicateur de qualité de service : nombre d'appels par client**

Le Distributeur propose un nouvel indicateur de qualité de service basé sur le nombre d'appels reçu au service à la clientèle. Bien qu'elle ne soit pas farouchement opposée à l'introduction de cet indicateur, la FCEI souligne tout de même que celui-ci aura une valeur informative très limitée.

D'une part, l'indicateur devrait décroître naturellement au cours des prochaines années et au-delà par l'effet du projet LAD et d'une croissance de la proportion des clients familiers avec les technologies de l'information. Comment savoir alors si la qualité de service s'améliore ou se détériore?

Difficile de savoir si le Distributeur aura atteint un niveau satisfaisant ou pas. Le Distributeur indique qu'il se fixera un objectif, mais comment savoir si cet objectif est trop modeste ou à l'inverse, trop ambitieux.

Deuxièmement, le lien entre le nombre d'appels et la qualité de service est indirect. Est-ce qu'un nombre d'appels moindre indique nécessairement une meilleure qualité de service? La qualité de service pourrait très bien se détériorer alors même que l'on observe une baisse du nombre d'appels.

Troisièmement, le niveau satisfaisant est difficile à établir. Est-ce que, une fois le projet LAD complété et le nombre d'appels stabilisé (en supposant qu'il se stabilise), un niveau de 0,5 appel par clients représentera une qualité de service bonne, moyenne ou mauvaise?

**La FCEI estime que d'autres indicateurs de qualité de service plus informatifs devraient être recherchés. Par exemple, le nombre de factures envoyées hors délais pourrait être considéré.**

## **7. Conditions de service d'électricité**

### **7.1. Relève des compteurs**

#### **7.1.1. Défaut de respect de la fréquence prescrite de relève pour les abonnements pour lesquels la puissance et l'énergie sont facturées**

Les Conditions de service d'électricité prévoient que les abonnements pour lesquels la puissance et l'énergie sont facturées doivent être relevés mensuellement.<sup>26</sup>

Pour ces clients, il est admis, par tous les intervenants avertis et le Distributeur, qu'un défaut de relever un compteur mensuellement entraîne une surfacturation de la prime de puissance.

Selon la pratique observée dans de telles situations et confirmée dans la réponse du Distributeur à la question 22.3 de la FCEI, ce dernier accepte d'appliquer des correctifs

---

<sup>26</sup> CDSE Article 11.1 3° Alinéa

suite à une demande du client, à condition que le client ne soit pas en cause dans l'incapacité de relever le compteur.

Cette situation se produit actuellement à un taux de 5.1 %, selon la réponse du Distributeur. Bien que sur une échelle beaucoup plus réduite, il est probable que ce genre de situation se présentera encore après le déploiement des compteurs de nouvelle génération par exemple en cas de défaillance matérielle ou pour d'autres facteurs, inconnus pour l'instant.

Dans ce contexte:

- **La FCEI demande au Distributeur de corriger systématiquement, en fractionnant les périodes de consommation, les factures pour lesquelles la relève de compteur ne s'est pas effectuée selon la réglementation en vigueur sans égard à la responsabilité du client.**
- **La FCEI demande également au Distributeur que la politique interne appliquée par son service à la clientèle, qui est d'évaluer la responsabilité du client, ne soit plus prise en compte dans la décision de redresser les factures puisque non fondée sur la réglementation. Selon l'information dont nous disposons, ces cas sont généralement corrigés par le Distributeur lorsque contestés aux services des plaintes.**

#### **7.1.2. Détermination de la date de relève**

Actuellement, il existe des variations importantes de dates de relève. Bien que les périodes s'apparentent à des périodes mensuelles (26 à 34 jours)<sup>27</sup>, l'imprévisibilité de la date de lecture entraîne des surfacturations de primes de puissance pour les clients

---

<sup>27</sup> Politique interne HQ N° PC 7-3-04 Fréquence de relève en annexe

saisonniers ou démontrant une forte corrélation entre la courbe climatique et les niveaux de puissance.

Le déplacement de quelques jours, d'une date de relève, avant la fin des activités à l'automne ou au début de la saison estivale, peut faire en sorte qu'une puissance élevée soit facturée pour un mois additionnel et même prise en compte dans le calcul de la puissance minimale lorsque cette situation se produit en décembre.

Au terme des phases d'implantation du projet LAD, il est permis de croire que cette problématique d'irrégularité de relevés sera chose du passé.

Toutefois, il peut arriver que, même lorsqu'elle est connue avec précision, la date de relève soit mal adaptée à la réalité d'un client. Avec l'avènement des compteurs de nouvelle génération, les contraintes sur les dates de relève devraient être grandement réduites permettant plus de flexibilité à cet égard au bénéfice des clients.

En réponse aux questions de la FCEI, le Distributeur mentionne la possibilité que les clients puissent choisir leur date de relève.<sup>28</sup>

La FCEI estime que cette flexibilité doit être offerte aux clients dès que possible.

Suite à l'installation d'un compteur de nouvelle génération chez un abonné, dont la puissance et l'énergie sont facturées:

- **La FCEI demande au Distributeur de permettre à celui-ci de choisir sa date de relève.**
- **Le FCEI demande également qu'un dispositif de modification de choix de date de relève, après l'échéance d'une période de douze mois, comparable à**

---

<sup>28</sup> HQD-15, document 9, p. 61.



**celui prévu pour les clients bénéficiant actuellement d'une entente pour la modernisation et le choix de date de relève soit instauré.**

## **7.2. Clarification du libellé de l'article 11.2 des CDSE et envoi de facture en temps opportuns**

La FCEI constate que certaines situations amènent le Distributeur à retenir les factures des abonnés malgré la présence d'un relevé de compteur réel. Cette situation entraîne une dérogation aux délais prévus à l'article 11.2. Bien que le Distributeur soutienne que le taux d'envoi de facture<sup>29</sup> est semblable à celui de la relève de compteur<sup>30</sup>, il admet que des abonnements ne sont pas facturés malgré la présence d'un relevé de compteur réel.<sup>31</sup>

Le Distributeur minimise l'impact d'un retard d'un envoi de facture en soutenant que l'échéance de paiement est ajustée en fonction de la date de facturation et que le seul effet du non-respect du délai de facturation est l'offre faite au client de payer en deux versements.<sup>32</sup>

À ce propos, il est important de rappeler qu'il a été clairement accepté par la Régie de l'énergie, lors des audiences publiques sur les conditions de fourniture d'électricité (R-3439-2000), que :

*« le distributeur doit faire tous les efforts nécessaires pour permettre au client d'obtenir, à intervalle régulier et connu, une lecture de compteur afin de connaître avec exactitude le montant des sommes dues. »<sup>33</sup>*

Dans la pratique, la FCEI constate que les mécanismes mis en place par le Distributeur, pour s'assurer de la plausibilité d'un relevé ou des montants à facturer, surviennent généralement lorsqu'un abonné est en situation d'augmentation de consommation. Ces

---

<sup>29</sup> HQD-15, document 9, p. 63, réponse à la question 23.3.

<sup>30</sup> HQD-15, document 9, p. 61, réponse à la question 22.1.

<sup>31</sup> HQD-15, document 9, p. 64, réponse à la question 23.5.

<sup>32</sup> HQD-15, document 9, p. 64, réponse à la question 23.5.

<sup>33</sup> D-2001-60, p.35

mécanismes nécessitent des interventions manuelles de la part des représentants du Distributeur et peuvent s'échelonner sur plusieurs semaines voire même plusieurs mois. La FCEI constate que ces clients apprennent tardivement leur niveau de consommation et, surtout, de puissance élevée les privant de la possibilité d'y réagir en temps opportun. Les clients se retrouvent alors devant une situation de fait accompli, sans possibilité d'ajuster ou de gérer leur consommation de façon adéquate. De plus, dans la majorité des cas, des règles tarifaires automatiques s'appliquent et pénalisent davantage le client. Par exemple, une migration automatique du tarif G vers le tarif M.

Bien que le Distributeur propose des modifications à l'article 11.2 dans le cadre du présent dossier, celles-ci ne visent pas à clarifier et ne clarifient pas les règles d'envoi de facture. Le libellé demeure donc vague quant au délai d'envoi de facture selon la catégorie de client et ne permettra pas d'éviter les problèmes d'interprétation.

- La FCEI propose que le nouveau libellé de l'article 11.2 des CDSE que le Distributeur suggère soit amendé et décrive clairement qu'une facture doit être émise dès que la relève de compteurs est effectuée, et ce, pour les abonnements dont l'énergie et la puissance sont facturées.

*« Hydro-Québec transmet une facture au client au moins tous les 90 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée.*

*Hydro-Québec envoie une facture au client chaque fois qu'elle effectue un relevé de compteurs dans le cas d'un abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées.*

*Lorsqu'elle ne peut relever le ou les compteurs du client, Hydro-Québec établit la facture en fonction d'une estimation et présente des rajustements sur une facture subséquente établie à la suite d'une relève du ou des compteurs.*

*À la fin d'un abonnement, Hydro-Québec envoie une facture finale au client dans les délais suivants :*

- *60 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée;*

- 30 jours dans le cas d'un abonnement pour lequel l'énergie et la puissance sont facturées.

*Hydro-Québec peut établir la facture initiale et la facture finale du client en fonction d'une estimation. En l'absence d'un relevé d'Hydro-Québec à la date de fin de l'abonnement, le client peut fournir son propre relevé de compteur et Hydro-Québec établit la facture en conséquence.*

*Si elle n'a pas transmis sa facture dans les délais prévus, Hydro-Québec accepte que le client paie sa facture en 2 versements, à intervalle de 21 jours, ou peut conclure une entente de paiement avec le client. »<sup>34</sup> Nous soulignons.*

- La FCEI demande au Distributeur de cesser la pratique de retenir les factures en présence de relevés réels. Dans l'éventualité où une erreur de relevé serait présente et que cela entraîne une erreur de facturation, l'article 11.5 des CDSE prévoit les redressements à appliquer. De plus, le Distributeur peut conserver ses mécanismes de vérification sans retenir les factures. Dans l'éventualité qu'une erreur de facturation entraîne une surfacturation d'un abonné, la pratique démontre que les clients sont généralement assez préoccupés pour communiquer rapidement avec le service à la clientèle du Distributeur.

### **7.3. Puissance minimale à facturer**

La restructuration des règles d'établissement de la puissance à facturer minimale, instaurée en 1996 pour le tarif petite puissance G et plus récemment en avril 2010 pour le tarif moyenne puissance M, crée son lot d'inconvénients pour les consommateurs saisonniers et pour ceux qui subissent des événements ponctuels ou qui font face à des situations particulières.

Les règles entourant la puissance minimale à facturer sont définies aux articles 3.4 (tarif G) et 4.4 (tarif M) des Tarifs et Conditions du Distributeur

---

<sup>34</sup> HQD-13, document 3, page 28 de 80

La FCEI est d'avis que ce mécanisme est déraisonnablement pénalisant dans certaines situations. À titre d'exemple, voici quelques-unes des situations soulevées :

- Une panne électrique prolongée en période hivernale qui entraîne un appel de puissance exceptionnel à la reprise.
- Les clients saisonniers (industrie forestière ou des pêches, par exemple) qui terminent leurs activités à la mi-décembre ou qui reprennent leurs activités à la mi-mars.
- Les clients de l'industrie forestière, à titre d'exemple, qui doivent composer avec des problèmes d'approvisionnement et de marché occasionnant des arrêts de production fréquents.
- Pannes d'équipements de contrôle (régulation de charge ou de facteur de puissance) occasionnées par des perturbations d'alimentation électrique (flashes électriques) qui entraînent une augmentation de la puissance à facturer.

Au-delà de ce qui précède, la FCEI constate que l'information diffusée et la sensibilisation sur cette réforme n'a pas eu les effets escomptés. La quasi-totalité des clients ignore cette partie de la réglementation et se retrouve devant un fait accompli lorsque le mécanisme s'applique.

Concernant les règles entourant la puissance minimale à facturer, la FCEI demande :

- **L'introduction d'un mécanisme de "diminution exceptionnelle" de puissance minimale après un certain nombre d'années de service continu d'un abonné;**

- **L'introduction d'un mécanisme de "rachat de puissance" pour les abonnés responsables d'une puissance exceptionnelle et qui désirent payer une surprime pour se soustraire au mécanisme automatique ;**
- **L'établissement d'un mécanisme de correction et d'ajustement lorsque les puissances exceptionnelles sont occasionnées par des problèmes de qualité d'alimentation du réseau électrique directement ou indirectement causés par le Distributeur (panne de réseau ou perturbation électrique).**

## **8. Dispositions tarifaires visant le développement économique**

Le Distributeur propose l'introduction d'un tarif de développement économique visant à stimuler l'arrivée de nouvelle activité économique en vendant l'électricité au coût d'approvisionnement marginal calculé entre autres sur la base du tarif patrimonial et d'achats d'énergie et de puissance sur les marchés de court terme et de transport.

La FCEI estime que deux principes importants devraient être respectés dans l'application de ce tarif. Le tarif devrait être neutre pour les clients n'en bénéficiant pas et toute l'énergie devrait être offerte de façon non discriminatoire à toutes les clientèles visées.

### **8.1. Neutralité pour les autres clients**

Sur la question de la neutralité, la FCEI est satisfaite de l'utilisation du coût évité pour établir le coût de vente de l'énergie visée par les nouvelles dispositions tarifaires.

Toutefois, lorsque l'ajout de charge nécessitera des investissements et que les revenus après rabais ne permettent pas de couvrir ces investissements, une contribution devrait être demandée au client afin d'assurer la neutralité tarifaire.

## 8.2. Une offre équivalente pour tous les clients

Le Distributeur propose l'application d'un rabais de 20% sur les ventes additionnelles générées par ce même rabais. Ce taux de réduction serait utilisé uniformément pour l'ensemble des clients admissibles indépendamment du tarif auxquels ils se trouvent ou de leur niveau de consommation à l'intérieur d'un tarif. Il en résulte que l'énergie additionnelle serait vendue à un prix très différent selon le client.

**Tableau 6 : Coût unitaire après rabais selon le tarif et le niveau de consommation**

Tarif	Puissance MW)	Consommation mensuelle (kWh)	Facture mensuelle (\$)	Coût unitaire (cents/kWh)	Coût unitaire après rabais (cents/kWh)	Prix moyen cible (cents/kWh)	Écart entre coût unitaire et prix moyen cible
M	1	400000	31806	7.95	6.36	4.00	2.36
M	2	1170000	78863	6.74	5.39	4.00	1.39
L	5	3060000	159818	5.22	4.18	4.00	0.18
L	10	5760000	290655	5.05	4.04	4.00	0.04
L	30	17520000	879885	5.02	4.02	4.00	0.02
L	50	23400000	1275075	5.45	4.36	4.00	0.36
L	50	32750000	1583625	4.84	3.87	4.00	-0.13

Source : HQD-15, document 1.4, p. 12, tableau R-6.1 et calculs de la FCEI.

Le tableau 6 présente le coût moyen de l'énergie pour différents clients-types admissibles. Il est clair à l'analyse de ce tableau que les clients du tarif M sont défavorisés quant à l'accès à l'électricité patrimoniale inutilisée relativement à ceux du tarif L. En effet, pour le même kWh d'énergie patrimoniale inutilisée, certains clients du tarif M paient plus de 6¢/kWh contre 4¢/kWh pour ceux du tarif L.

Cela est à la fois inéquitable et sous-optimal d'un point de vue économique. L'énergie additionnelle offerte via cette option devrait l'être aux mêmes conditions pour tous les clients admissibles. Par conséquent, le niveau de rabais devrait être ajusté selon le tarif et le niveau de consommation. Par exemple, le rabais pour le cas-type du tarif M à 1 MW de puissance devrait être de 50 %.

### 8.3. Admissibilité

Le Distributeur propose de limiter son offre aux projets de 1 000 kW et plus. Il justifie ce choix de la manière suivante :

*« 1.1 Veuillez expliquer comment le seuil de 1 000 kW a été établi et veuillez exposer les motifs pour lesquels ce seuil a été retenu.*

**Réponse :**

*Le tarif de développement économique vise à accroître les ventes d'électricité tout en diversifiant la base de clients du Distributeur. Il doit servir de levier dans la décision d'investissement du client, sans quoi le Distributeur ne pourra présumer que ces ventes sont attribuables à la réduction tarifaire.*

*Dans cette optique, pour que le tarif joue son rôle et soit à l'avantage de la société québécoise, il doit s'appliquer à des entreprises de taille appréciable. Les grandes entreprises de plus de 1 000 kW sont les clients les plus susceptibles d'avoir l'opportunité de choisir le lieu le plus propice à leur expansion à l'échelle mondiale. En outre, les installations de plus grande taille sont généralement plus intensives en électricité.*

*La limite de 1 000 kW, à l'instar des options d'électricité interruptible et d'électricité additionnelle, permet de cibler la clientèle visée. »*

Le premier paragraphe de la réponse du Distributeur est général et applicable à des entreprises de toutes tailles. Le Distributeur fait la distinction selon la taille de l'entreprise lorsqu'il affirme que *« pour que le tarif joue son rôle et soit à l'avantage de la société québécoise, il doit s'appliquer à des entreprises de taille appréciable »*. Il semble supporter cette affirmation par le fait que *« Les grandes entreprises de plus de 1 000 kW sont les clients les plus susceptibles d'avoir l'opportunité de choisir le lieu le plus propice à leur expansion à l'échelle mondiale. »* On comprend donc que, selon le Distributeur, la participation proviendrait essentiellement de clients pour lesquels le Québec est en compétition avec d'autres juridictions.

La FCEI juge que cet argument est limitatif et ignore le potentiel d'initiatives et de projets locaux que ce rabais tarifaire pourrait permettre de lancer.

La FCEI estime que l'offre devrait viser le nombre de clients le plus large possible. En ne leur permettant pas d'avoir accès à ce nouveau rabais tarifaire, on traite de manière inéquitable les PME qui sont des moteurs importants de développement économique et de création d'emploi.

La FCEI demande que le seuil d'admissibilité relatif à la puissance soit fixé aussi bas que possible afin de favoriser non seulement quelques entreprises de grandes tailles, mais aussi de nombreuses entreprises de taille moyenne, lesquelles apportent davantage de stabilité économique par une plus grande diversification.

De plus, le Distributeur indique qu'« au tarif M, mis à part certains centres d'hébergement de données et des entreprises utilisant des technologies électriques pour leurs procédés de fonte et affinage, la majorité des grands clients font partie du secteur manufacturier et ont généralement une intensité électrique inférieure à 10 %. »<sup>35</sup> Ainsi, une baisse du seuil d'admissibilité ne devrait pas résulter en un nombre important de projets.

## **9. Sommaire des recommandations**

Quant à la formule d'établissement des charges d'exploitation la FCEI recommande à la Régie de:

- refuser le nouveau critère « Coût qui ne varie pas selon les facteurs d'indexation utilisés dans la formule paramétrique »;
- refuser la reconnaissance des prestations de travail comme activité de base avec facteur d'indexation particulier.

---

<sup>35</sup> HQD-15, document 1.4, p. 7.



Quant à l'analyse détaillée du revenu requis, la FCEI recommande à la Régie de:

- exiger du Distributeur une démonstration formelle du calcul des progressions salariales (33,9 M\$);
- réduire les budgets des postes suivants quant aux activités de base :
  - Maîtrise de la végétation (3,2 M\$);
  - Services professionnels et autres (6 M\$);
  - Stocks, achats, location et autres (4 M\$);
  - Charges de services partagées (13,7 M\$);
- réduire le budget de l'élément spécifique PGEÉ de 5M\$.

Quant aux conditions de services et pratiques commerciales d'HQD, la FCEI demande à la Régie:

- d'ordonner la correction systématique, pour les abonnements énergie et puissance, les factures pour lesquelles la relève de compteur ne s'est pas effectuée selon la réglementation en vigueur sans égard à la responsabilité du client;
- de permettre aux clients disposant d'un compteur de nouvelle génération de choisir leur date de relève;
- de permettre aux clients disposant d'un compteur de nouvelle génération de modifier leur date de relève après une période de douze (12) mois;
- de clarifier le libellé de l'article 11.2 relatif quant aux délais d'envoi de facture;
- d'ordonner à HQD de cesser la pratique consistant à retenir des factures;
- d'introduire un mécanisme de "diminution exceptionnelle" de puissance minimale après un certain nombre d'années de service continu d'un abonné;
- d'introduire un mécanisme de "rachat de puissance" pour les abonnés responsables d'une puissance exceptionnelle et qui désirent payer une surprime pour se soustraire au mécanisme automatique ;
- d'établir un mécanisme de correction et d'ajustement lorsque les puissances exceptionnelles sont occasionnées par des problèmes de qualité d'alimentation du réseau électrique directement ou indirectement causés par le Distributeur;

Quant aux modalités visant le développement économique la FCEI demande à la Régie de reconnaître que les ventes additionnelles:

- ne devraient pas engendrer de coût supplémentaire pour les clients;
- devraient être faites au même prix indépendamment du tarif ou du niveau de consommation du client.

La FCEI demande finalement que le seuil d'admissibilité soit établi à un niveau offrant la possibilité au maximum de clients, indépendamment de leur taille, d'être éligible au rabais.

## **Annexe**

## Ajustement des coûts de distribution & services à la clientèle (1)

	Éléments														Revenus requis redressés des activités de base(3)			
	Revenus Requis		spécifiques		Missions		Pannes majeures		Expertise (2)		Gains LAD		Service environnementaux		Total des ajustements		Année historique 2013	Année témoin 2015
	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015		
<b>COÛTS DE DISTRIBUTION &amp; SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>	<b>3,108.9</b>	<b>3,238.0</b>	60.7	85.0	4.6	0.0	41.4		8.0	3.0	5.2	15.1	3.6	3.8	123.5	106.9		
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>1,245.0</b>	<b>1,353.1</b>	60.7	85.0	3.9		40.5		8.0	3.0	5.2	15.1	3.6	3.8	121.9	106.9	<b>1,123.1</b>	<b>1,246.2</b>
• Charges brutes directes	1,016.6	1,132.6	252.7	297.7	2.4		37.2		4.2	3.0	5.2	15.1	0.0	3.8	301.7	319.6	<b>714.9</b>	<b>813.0</b>
Masse salariale	682.3	695.3	119.8	137.0	2.2		18.4		2.4	3.0	4.8	12.5	0.0	0.0	147.6	152.5	<b>534.7</b>	<b>542.8</b>
Salaires de base	422.2	448.6	19.3	33.0	0.9		2.6				3.5	8.6			26.3	41.6	<b>395.9</b>	<b>407.0</b>
Temps supplémentaire	49.5	35.0	0.7	0.3	0.8		13.7								15.2	0.3	<b>34.3</b>	<b>34.7</b>
Primes et revenus divers	45.8	28.4	1.3	1.0	0.1		1.1				0.7	2.4			3.2	3.4	<b>42.6</b>	<b>25.0</b>
Régime d'intéressement corporatif	16.0						0.1								0.1	0.0	<b>15.9</b>	<b>0.0</b>
Rémunération incitative selon la performance	4.5	4.4					1.0								1.0	0.0	<b>3.5</b>	<b>4.4</b>
Autres primes	25.3	24.0			0.1										0.1	0.0	<b>25.2</b>	<b>24.0</b>
Avantages sociaux	164.8	183.3	98.5	102.7	0.4		1.0				0.6	1.5			100.5	104.2	<b>64.3</b>	<b>79.1</b>
Avantages sociaux - Coût de retraite	141.3	107.1	141.3	107.1	0.2		0.6								142.1	107.1	<b>-0.8</b>	<b>0.0</b>
Compte d'écarts - Coût de retraite	-46.9	-10.0	-46.9	-10.0											-46.9	-10.0	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
Avantages sociaux - Autres	62.3	78.0	4.0	5.6	0.2		0.4								4.6	5.6	<b>57.7</b>	<b>72.4</b>
Autres avantages complémentaires de retraite - Retraités	8.0	8.2													0.0	0.0	<b>8.0</b>	<b>8.2</b>
Autres charges directes	389.5	483.8	132.9	160.7	0.2		18.9		1.8	0.0	0.4	2.6	0.0	3.8	154.2	167.1	<b>235.3</b>	<b>316.7</b>
Dépenses de personnel et indemnités	17.7	14.7	0.5	1.1	0.1		1.3								1.9	1.1	<b>15.8</b>	<b>13.6</b>
Services externes et ressources financières	247.7	335.3	130.0	157.0	0.0		15.4		1.8	0.0	0.4	2.2	0.0	3.8	147.6	163.0	<b>100.1</b>	<b>172.3</b>
Services externes	169.4	184.9	24.3	34.2	0.0		15.4		1.8	0.0			0.0	3.8	41.5	38.0	<b>127.9</b>	<b>146.9</b>
Maîtrise de la végétation	67.1	63.1					10.1								10.1	0.0	<b>57.0</b>	<b>63.1</b>
Coursier, messagerie	19.3	23.0													0.0	0.0	<b>19.9</b>	<b>23.0</b>
Services professionnels et autres	82.4	98.8	24.3	34.2			5.3							3.8	29.6	38.0	<b>52.8</b>	<b>60.8</b>
Ressources financières	78.3	150.4	105.7	122.8	0.0		0.0								105.7	122.8	<b>-27.4</b>	<b>27.6</b>
Mauvaises créances	92.9	105.2	92.9	105.2											92.9	105.2	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
Comptes à recevoir, intérêts et autres	-4.3	2.6	3.6	10.4											3.6	10.4	<b>-7.9</b>	<b>-7.8</b>
Provision - Pannes majeures		8.0													0.0	0.0	<b>0.0</b>	<b>8.0</b>
Compte d'écarts - Pannes majeures	-19.5	27.4													0.0	0.0	<b>-19.5</b>	<b>27.4</b>
Compte d'écarts - Projets majeurs	9.2	7.2	9.2	7.2											9.2	7.2	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
Compte d'écarts - Projet LAD	9.2	7.2		7.2											0.0	7.2	<b>9.2</b>	<b>0.0</b>
Stock, achats, locations et autres	124.1	133.8	2.4	2.6	0.1		2.2					0.4			4.7	3.0	<b>119.4</b>	<b>130.8</b>
Récupération de coûts	-55.2	-46.5					-0.1								-0.1	0.0	<b>-55.1</b>	<b>-46.5</b>
Pose d'attaches, espace poteaux, conduits	-25.0	-25.8													0.0	0.0	<b>-25.0</b>	<b>-25.8</b>
Réclamations aux tiers et autres	-30.2	-20.7			-4.6		-0.1								-4.7	0.0	<b>-25.5</b>	<b>-20.7</b>

( suite du tableau à la page suivante )

(1) Voir commentaires au fichier Excel pour le détail des sources et explications.

(2) Ventilation partielle seulement.

(3) Les totaux peuvent ne pas correspondre à la somme des éléments individuels dû à la ventilation incomplète de certains ajustements.

R-3905-2014  
Mémoire de la FCEI

	Éléments spécifiques														Revenus requis redressé des activités de base(3)				
	Revenus Requis		Missions		Pannes majeures		Expertise (2)		Gains LAD		Service environnementaux		Total des ajustements		Année historique 2013	Année témoin 2015			
	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015					
• Charges de services partagés	538.2	549.3	72.8	69.3	1.5									3.6		80.3	69.3	457.9	480.0
Centre de services partagés	158.7	166.7			0.7				1.6					3.6		5.9	0.0	152.8	166.7
Acquisition	6.0	5.7														0.0	0.0	6.0	5.7
Immobilier	63.6	68.2														0.0	0.0	63.6	68.2
Gestion du matériel	33.8	36.4														0.0	0.0	33.8	36.4
Alimentation et hébergement	0.3	0.2														0.0	0.0	0.3	0.2
Services alimentaires	1.0	1.3														0.0	0.0	1.0	1.3
Transport aérien	0.6	0.6														0.0	0.0	0.6	0.6
Gestion documentaire	4.6	5.1														0.0	0.0	4.6	5.1
Environnement	3.6													3.6		3.6	0.0	0.0	0.0
Services de transport	45.2	49.2														0.0	0.0	45.2	49.2
Groupe Technologie	223.7	242.9	35.6	39.9	0.4			0.4								36.4	39.9	187.3	203.0
Innovation	22.8	25.1	9.3	8.5	0.0			0.0								9.3	8.5	13.5	16.6
Innovation technologique	19.5	21.0	9.3	8.5												9.3	8.5	10.2	12.5
Soutien technique	3.3	4.1														0.0	0.0	3.3	4.1
Technologies de l'information et des communications (TIC)	200.9	217.8	26.3	31.4	0.0			0.0								26.3	31.4	174.6	186.4
Postes de travail TIC				47.7												0.0	6.0	0.0	41.7
Produits TIC d'entreprise				33.8												0.0	3.6	0.0	30.2
Produits d'exploitation TIC				57.0												0.0	1.7	0.0	55.3
Conduite du réseau	4.4	2.2														0.0	0.0	4.4	2.2
Radios mobiles	22.5	17.6														0.0	0.0	22.5	17.6
Postes et centrales	1.1	0.7														0.0	0.0	1.1	0.7
Centre d'appel, consoles téléphoniques et autres	15.7	28.8	8.3	19.0												8.3	19.0	7.4	9.8
Services de développement TIC		30.0		1.1												0.0	1.1	0.0	28.9
Communication de base	26.0															0.0	0.0	26.0	0.0
Services de base - TI	18.0															0.0	0.0	18.0	0.0
Services de bureautique - TI	18.1															0.0	0.0	18.1	0.0
Services de développement - TI	13.6		1.6													1.6	0.0	12.0	0.0
Services d'exploitation - TI	73.6		8.5													8.5	0.0	65.1	0.0
Sécurité cybernétique - Télécommunications	0.9		0.9													0.9	0.0	0.0	0.0
Sécurité cybernétique - Technologies de l'information	7.0		7.0													7.0	0.0	0.0	0.0
Unités corporatives	130.6	123.3	1.2	1.0	0.4			0.1								1.7	1.0	128.9	122.3
Finances	26.2	26.5			0.1											0.1	0.0	26.1	26.5
Ressources humaines	73.4	66.4	0.8		0.2											1.0	0.0	72.4	66.4
Affaires corporatives et secrétariat général	31.0	30.4	0.4	1.0	0.1			0.1								0.6	1.0	30.4	29.4
Sécurité industrielle	16.6	16.8														0.0	0.0	16.6	16.8
Affaires juridiques	4.6	5.0			0.2											0.0	0.2	4.6	4.8
Autres unités	9.8	8.6	0.4	0.8												0.4	0.8	9.4	7.8
Hydro-Québec TransÉnergie	5.2	5.0						0.3								0.3	0.0	4.9	5.0
Hydro-Québec Production	2.2	1.8														0.0	0.0	2.2	1.8
Hydro-Québec Équipement	4.7	3.3	0.1													0.1	0.0	4.6	3.3
Variation du coût de retraite non réparti par produits	14.4		42.5	33.2												42.5	33.2	-28.1	-33.2
Compte d'écarts - Coût de retraite	-6.6	-4.8	-6.6	-4.8												-6.6	-4.8	0.0	0.0
Rendement des fournisseurs	5.3	11.1														0.0	0.0	5.3	11.1
Centre de services partagés	1.9	3.1														0.0	0.0	1.9	3.1
Groupe Technologie	3.4	8.0														0.0	0.0	3.4	8.0

( suite du tableau à la page suivante )

(1) Voir commentaires au fichier Excel pour le détail des sources et explications.  
(2) Ventilation partielle seulement.  
(3) Les totaux peuvent ne pas correspondre à la somme des éléments individuels dû à la ventilation incomplète de certains ajustements.

R-3905-2014  
Mémoire de la FCEI

	Éléments																Revenus requis redressés de		
	Revenus Requis		spécifiques		Missions		Pannes majeures		Expertise (2)		Gains LAD		Service environnementaux		Total des ajustements		activités de base(3)		
	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	Année historique 2013	Année témoin 2015	
<b>* Coûts capitalisés</b>	-309,8	-328,8	-264,8	-282,0												-263,9	-282,0	-45,9	-46,8
Prestations de travail	-266,3	-263,5	-266,3	-283,5												-266,3	-283,5	0,0	0,0
Prestations de travail	-276,7	-285,6	-276,7	-285,6												-276,7	-285,6	0,0	0,0
Compte d'écarts - Coût de retraite	10,4	2,1	10,4	2,1												10,4	2,1	0,0	0,0
Gestion de matériel	-43,5	-45,3	1,5	1,5												2,4	1,5	-45,9	-46,8
<b>* Réduction globale des charges d'exploitation</b>																0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Autres charges</b>	<b>968,5</b>	<b>1,080,4</b>			0,4		0,9									1,3	0,0	<b>967,2</b>	<b>1,080,4</b>
<b>* Achats de combustible</b>	<b>100,8</b>	<b>117,3</b>														0,0	0,0	<b>100,8</b>	<b>117,3</b>
Achats de combustible	98,9	106,2														0,0	0,0	98,9	106,2
Compte d'écarts 2011	-5,0															0,0	0,0	-5,0	0,0
Compte d'écarts 2012	5,8															0,0	0,0	5,8	0,0
Compte d'écarts 2013	1,1	-0,3														0,0	0,0	1,1	-0,3
Compte d'écarts 2014		12,4														0,0	0,0	0,0	12,4
<b>* Amortissement et déclassement</b>	<b>773,0</b>	<b>863,0</b>			0,4		0,9									1,3	0,0	<b>771,7</b>	<b>863,0</b>
Immobilisations en exploitation	468,1	518,7														0,0	0,0	468,1	518,7
Contrat de location-financement	2,5	2,3														0,0	0,0	2,5	2,3
Actifs incorporels	215,1	256,4														0,0	0,0	215,1	256,4
Plan global en efficacité énergétique	125,1	145,4														0,0	0,0	125,1	145,4
Programmes et activités du BEIE	15,4	15,4														0,0	0,0	15,4	15,4
Logiciels et autres actifs incorporels	74,6	95,6														0,0	0,0	74,6	95,6
Autres actifs	2,2	8,3														0,0	0,0	2,2	8,3
Contributions à des projets de raccordement	2,2	8,3														0,0	0,0	2,2	8,3
Coûts nets liés aux sorties d'actifs	26,4	40,7														0,0	0,0	26,4	40,7
Compte de nivellement pour aléas climatiques	56,5	36,6														0,0	0,0	56,5	36,6
Tarif de maintien de la charge	2,2															0,0	0,0	2,2	0,0
Réduction globale de l'amortissement																0,0	0,0	0,0	0,0
<b>* Compte d'écarts - Projets majeurs</b>	<b>4,8</b>	<b>27,0</b>														0,0	0,0	<b>4,8</b>	<b>27,0</b>
Compte d'écarts - Projet LAD	4,8	27,0														0,0	0,0	4,8	27,0
<b>* Compte d'écarts - Montant à remettre à la clientèle suite à la modification de la base de tarification 2014</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,9</b>														0,0	0,0	<b>0,0</b>	<b>-1,9</b>
<b>* Taxes</b>	<b>89,9</b>	<b>75,0</b>														0,0	0,0	<b>89,9</b>	<b>75,0</b>
Services publics	40,7	43,3														0,0	0,0	40,7	43,3
Municipales et scolaires	14,9	15,2														0,0	0,0	14,9	15,2
Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE)	34,3	16,5														0,0	0,0	34,3	16,5
BEIE	30,3	24,5														0,0	0,0	30,3	24,5
Compte d'écarts 2013	4,0	-8,0														0,0	0,0	4,0	-8,0
Compte d'écarts 2014																0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Frais corporatifs</b>	<b>30,9</b>	<b>30,8</b>			0,1											0,1	0,0	<b>30,8</b>	<b>30,8</b>
<b>* Frais corporatifs</b>	<b>31,7</b>	<b>31,3</b>														0,0	0,0	<b>31,7</b>	<b>31,3</b>
<b>* Compte d'écarts - Coût de retraite</b>	<b>-0,8</b>	<b>-0,5</b>														0,0	0,0	<b>-0,8</b>	<b>-0,5</b>
																0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Rendement de la base de tarification et charge de désactualisation</b>	<b>864,5</b>	<b>773,7</b>														0,0	0,0	<b>864,5</b>	<b>773,7</b>
<b>* Charge de désactualisation</b>	<b>1,9</b>	<b>1,6</b>														0,0	0,0	<b>1,9</b>	<b>1,6</b>
<b>* Capitaux empruntés (frais financiers réglementés)</b>	<b>432,1</b>	<b>460,1</b>			0,2											0,2	0,0	<b>431,9</b>	<b>460,1</b>
<b>* Capitaux propres (bénéfices réglementés)</b>	<b>430,5</b>	<b>312,0</b>														0,0	0,0	<b>430,5</b>	<b>312,0</b>
																0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Taux de rendement de la base de tarification</b>	<b>8,508%</b>	<b>7,102%</b>														0,0	0,0	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>
Coût de la dette	6,557%	6,511%														0,0	0,0	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>
Taux de rendement des capitaux propres	12,132%	8,200%														0,0	0,0	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>
<b>Base de tarification (moyenne 13 mois)</b>	<b>10,138,771</b>	<b>10,872,041</b>														0,0	0,0	<b>10,138,8</b>	<b>10,872,0</b>

(1) Voir commentaires au fichier Excel pour le détail des sources et explications.  
(2) Ventilation partielle seulement.  
(3) Les totaux peuvent ne pas correspondre à la somme des éléments individuels dû à la ventilation incomplète de certains ajustements.