

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



---

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

**DOSSIER R-4011-2017**

---

**PRIORITÉS DU DISTRIBUTEUR**

**Question 1 :**

**Références:**

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

**Préambule :**

**1.1 Générer et développer ses marches**

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

[...]

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

**1.2 Devenir une référence opérationnelle**

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

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

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

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

[...]

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

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

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

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

[...]

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

#### **Questions :**

1.1 Concernant la priorité *générer et développer ses marchés*, veuillez indiquer si le Distributeur vise à atteindre cet objectif en garantissant la rentabilité de ses ventes additionnelles.

#### **Réponse :**

1            **Le Distributeur vise à s'assurer de la rentabilité des ventes additionnelles, et**  
2            **ce, au bénéfice de l'ensemble de ses clients.**

1.2 Relativement à la production d'énergie solaire, la réflexion du Distributeur porte-t-elle sur la possibilité qu'il produise lui-même de l'énergie solaire qu'il revendrait aux clients ou sur la possibilité de mettre en place des conditions favorisant la production solaire par les clients?

**Réponse :**

1           **La réflexion du Distributeur à ce sujet est toujours en cours. Elle permettra de**  
2           **définir de façon plus précise quelle sera la stratégie la plus porteuse pour**  
3           **l'entreprise et ses clients.**

1.3 Relativement à l'objectif du Distributeur de devenir une référence opérationnelle, veuillez présenter les initiatives identifiées par le Distributeur. Veuillez quantifier l'impact de cette priorité sur le revenu requis de 2017 et 2018 et en ventiler l'effet selon le format de la référence (ii).

**Réponse :**

4           **Tel qu'il est mentionné à la section 1.2 de la pièce HQD-2, document 1**  
5           **(B-0009), le Distributeur a déjà mis en place plusieurs initiatives centrées sur**  
6           **sa priorité de devenir une référence opérationnelle. Par exemple, il a déjà**  
7           **implanté un guichet unique pour le traitement et la coordination des**  
8           **demandes d'envergure ou complexes et la prise en charge de l'exploitation du**  
9           **réseau par des équipes provinciales interterritoires. Les avantages de ces**  
10           **initiatives pour le Distributeur et ses clients sont d'ailleurs mentionnés à la**  
11           **pièce HQD-2, document 1.**

12           **Les autres initiatives identifiées par le Distributeur visent notamment à revoir**  
13           **et à uniformiser ses méthodes et ses pratiques de travail afin d'accroître sa**  
14           **souplesse opérationnelle. Cette flexibilité facilitera, notamment l'arrimage des**  
15           **délais de livraison du Distributeur avec les temps de cycle de l'industrie de la**  
16           **construction. L'adoption des meilleures pratiques en santé et en sécurité du**  
17           **travail est également au cœur des priorités opérationnelles du Distributeur.**

18           **Étant donné la multitude de mesures identifiées et déployées, les bénéfices**  
19           **dégagés et les coûts encourus associés à celles-ci ne font pas l'objet de**  
20           **suivis spécifiques. Le Distributeur n'est donc pas en mesure de capter**  
21           **l'impact de ses initiatives sur les revenus requis. Les initiatives déployées ont**  
22           **toutefois comme objectif commun de permettre au Distributeur de se doter**  
23           **d'outils standards conformes aux meilleures pratiques de l'industrie.**

24           **Le Distributeur dispose de divers indicateurs d'efficacité et de qualité de**  
25           **service qui lui permettront de suivre les améliorations générées par les**  
26           **initiatives mises en place.**

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

**Réponse :**

27           **Voir la réponse à la question 1.3.**

---

**INDICATEURS D'EFFICIENCE**

**Question 2 :**

**Références:**

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

**Préambule :**

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

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

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

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

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

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

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

**Questions :**

2.1 Relativement à la référence (ii), veuillez ventiler l'augmentation de 36,6 M\$ entre les activités de maîtrise de la végétation, développement de nouveaux marchés et amélioration du service à la clientèle. Veuillez de plus élaborer sur les efforts spécifiques d'amélioration du service à la clientèle qui sont responsables de la hausse des charges d'exploitation.

**Réponse :**

1           **L'augmentation liée aux activités de maîtrise de la végétation est de 16,6 M\$,**  
2           **celle liée au développement de nouveaux marchés est de 6,1 M\$ et celle liée à**  
3           **l'amélioration des services à la clientèle est de 2,6 M\$.**

4           **La hausse des charges d'exploitation en lien avec l'amélioration des services à**  
5           **la clientèle vise principalement la clientèle affaires.**

6           **Les efforts déployés, nécessitant une hausse d'ETC, visent une plus grande**  
7           **présence sur le terrain auprès des influenceurs, des partenaires et des clients**  
8           **dans un esprit de mieux promouvoir l'offre de service et la réalisation de ventes**  
9           **additionnelles. Des efforts supplémentaires sont également déployés auprès**  
10           **des associations de clients telles que les serriculteurs, les centres de ski et**  
11           **l'AQCIE afin de mieux comprendre les réalités vécues par leurs membres et de**  
12           **convenir de plans d'action visant l'amélioration de leur utilisation de l'énergie.**  
13           **Ceci a un impact positif sur leur facture et, ultimement, sur leur niveau de**  
14           **satisfaction à l'égard des services du Distributeur.**

15           **De plus, dans un souci de mieux saisir les opportunités de marchés et**  
16           **promouvoir l'offre de service, des rencontres ont été tenues avec les**  
17           **constructeurs et les promoteurs. Ces rencontres permettent également de**  
18           **parfaire les processus quant à la prise en charge et au suivi des demandes des**  
19           **clients.**

2.2 Veuillez ventiler la hausse des coûts attribuables à la maîtrise de la végétation selon le format de la pièce HQT-5, document 1.

**Réponse :**

20           **Le tableau R-2.2 présente la hausse des coûts, entre le montant reconnu dans**  
21           **la décision D-2017-022 et l'année témoin 2018, attribuables à la maîtrise de la**  
22           **végétation de 16,6 M\$ ainsi que ceux liés aux activités de développement de**  
23           **nouveaux marchés de 6,1 M\$, selon le format demandé.**

**TABLEAU R-2.2 :  
ÉCARTS ENTRE LE MONTANT RECONNU DANS LA DÉCISION D-2017-022  
ET L'ANNÉE TÉMOIN 2018 (M\$)**

	Végétation	Développement de marchés
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>16,6</b>	<b>6,1</b>
<b>Charges brutes directes</b>	<b>16,6</b>	<b>6,1</b>
Masse salariale		
<i>Salaires de base</i>	3,0	2,3
<i>Avantages sociaux</i>		0,3
<i>Avantages sociaux - Autres</i>		0,3
Autres charges directes		
<i>Dépenses de personnel et indemnités</i>		0,8
<i>Maîtrise de la végétation</i>	13,6	
<i>Services professionnels et autres</i>		2,7

2.3 Veuillez ventiler la hausse des coûts attribuables au développement de nouveaux marchés selon le format de la pièce HQT-5, document 1.

Réponse :

1           **Voir la réponse à la question 2.2.**

2.4 Veuillez décrire les activités de développement de marché entreprise en 2017 et prévue en 2018 par le Distributeur.

Réponse :

2           **Les activités de développement des marchés entreprises par le Distributeur**  
3           **consistent en :**

- 4           • **Développer de nouveaux marchés au Québec :**
- 5           ○ **Activités de démarchage visant à attirer des projets**  
6           **d'implantation au Québec dont des entreprises de stockage de**  
7           **données, des serriculteurs ainsi que des entreprises du secteur**  
8           **des biocarburants.**
- 9           • **Stimuler les marchés existants :**
- 10          ○ **Programme Conversion à l'électricité qui offre un appui financier**  
11          **aux clients commerciaux admissibles du Distributeur afin de**  
12          **convertir à l'électricité leurs équipements fonctionnant à partir**  
13          **d'un combustible fossile admissible ;**



- 1                   ○ Proposition de certaines mesures tarifaires qui permettront  
2                   d'améliorer la compétitivité des entreprises en vue d'accroître les  
3                   ventes d'électricité.
- 4                   • Offrir de nouvelles technologies :
- 5                   ○ Réflexion en cours pour proposer une offre de service reposant  
6                   sur les nouvelles technologies, notamment la production à partir  
7                   de l'énergie solaire, le stockage d'énergie et la domotique. Ainsi,  
8                   le Distributeur est à l'affût des nouvelles tendances présentes  
9                   dans le marché résidentiel où différentes technologies  
10                  numériques comme les compteurs communicants, les  
11                  commandes à distance et l'automatisation faciliteront la  
12                  transformation, à terme, des habitudes des clients et la gestion  
13                  de la consommation.

2.5 Veuillez indiquer les coûts prévus pour cette priorité pour 2017 et 2018.

**Réponse :**

14                  **Les coûts sont de 4,4 M\$ pour l'année de base 2017 et de 6,1 M\$ pour l'année**  
15                  **témoin 2018.**

2.6 Le Distributeur s'est-il fixé des objectifs mesurables relativement aux activités de développement de marché. Si oui, veuillez présenter ces objectifs pour 2017 et 2018?

**Réponse :**

16                  **Pour l'année 2017, le Distributeur s'est fixé un objectif mesurable, soit la**  
17                  **« Hausse annualisée des ventes au Québec pour les nouveaux contrats**  
18                  **signés en 2017 », comme présenté à l'annexe B de la pièce HQD-8,**  
19                  **document 2 (B-0026). Pour l'année 2018, les objectifs corporatifs du**  
20                  **Distributeur ne sont pas encore définis.**

2.7 Veuillez démontrer le bénéfice net pour la clientèle de l'activité de développement de marché.

**Réponse :**

21                  **Seuls les coûts aux charges d'exploitation ont été isolés pour l'activité de**  
22                  **développement des marchés. Les autres dépenses font partie des activités de**  
23                  **base du Distributeur et n'ont pas été isolées distinctement. Le Distributeur**  
24                  **n'est donc pas en mesure de déterminer le bénéfice net lié à cette activité.**

2.8 Relativement à la production d'énergie solaire, la réflexion du Distributeur porte-t-elle sur la possibilité qu'il produise lui-même de l'énergie solaire qu'il revendrait aux clients ou sur la possibilité de mettre en place des conditions favorisant la production solaire par les clients?

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 1.2.**

2.9 Relativement à l'objectif du Distributeur de devenir une référence opérationnelle, veuillez présenter les initiatives identifiées par le Distributeur. Veuillez présenter les bénéfiques et les coûts pour la clientèle liés à chaque initiative.

**Réponse :**

2 **Voir la réponse à la question 1.3.**

2.10 De manière globale, le Distributeur a-t-il évalué l'impact sur le revenu requis de son objectif de devenir une référence opérationnelle. Si oui, veuillez indiquer à combien est évalué le coût de cet objectif.

**Réponse :**

3 **Voir la réponse à la question 1.3.**

2.11 Veuillez indiquer comment le Distributeur mesurera l'atteinte de son objectif de devenir une référence opérationnelle.

**Réponse :**

4 **Voir la réponse à la question 1.3.**

#### **INTERRUPTIONS PLANIFIÉES**

**Question 3 :**

**Référence :**

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

**Préambule :**

(i)

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

(ii)

Taux de respect des interruptions planifiées :

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

**Questions :**

3.1 Veuillez présenter le taux de respect global des interruptions planifiées au 30 juin 2017 selon la méthodologie utilisée avant le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

**Réponse :**

1           **Voir la réponse à la question 4.1 de l'AHQ-ARQ à la pièce HQD-15,**  
2           **document 4.**

3.2 Veuillez présenter le taux de respect global des interruptions planifiées au 30 juin 2017 pour chacun des niveaux de priorité d'intervention.

**Réponse :**

3           **Le tableau R-3.2 présente le taux de respect global des interruptions**  
4           **planifiées (TRIP) au 30 juin 2017, selon le niveau de priorité.**

**TABLEAU R-3.2 :**  
**TAUX DE RESPECT GLOBAL DES INTERRUPTIONS PLANIFIÉES PAR NIVEAUX DE PRIORITÉ**  
**AU 30 JUIN 2017**

Niveaux de priorité	TRIP
Clients mineurs	83 %
Clients moyens	81 %
Clients majeurs	80 %
Grandes entreprises	100 %

3.3 Veuillez confirmer que le nombre de clients « impliqués dans une interruption planifiée » est égal au nombre de clients « avisés » tel que défini au numérateur de la formule.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur le confirme. Pour qu'une interruption planifiée soit considérée**  
2 **comme réussie, le nombre planifié de clients impliqués doit effectivement être**  
3 **égal au nombre de clients avisés et l'interruption réalisée selon la**  
4 **planification.**

**PRÉVISION DES REVENUS**

**Question 4 :**

**Références :**

- (i) B-0015, HQD-4, document 2, Annexe D.
- (ii) B-0048, HQD-13, document 3, p.3.
- (iii) B-0079, R-3933-2015, HQD-16, document 4, pp. 6 et 7

**Préambule :**

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

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

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

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

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

**Réponse :**

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

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

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

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

**Questions :**

4.1 Veuillez expliquer que les revenus unitaires de juillet et août pour les tarifs D et DM soient supérieurs à ceux d'avril et équivalents à ceux de mars.

**Réponse :**

1            **La prévision de revenus unitaires pour l'année 2018 découle d'une régression**  
2            **sur un historique de revenus unitaires observés. Ainsi, les caractéristiques de**  
3            **la prévision des revenus unitaires mensuels sont le reflet des revenus**  
4            **unitaires observés sous des conditions climatiques normales.**

5            **Les revenus unitaires marginalement supérieurs au cours des mois d'été par**  
6            **rapport aux mois de printemps et d'automne peuvent s'expliquer par une**  
7            **prépondérance plus élevée des clients ayant une faible consommation**  
8            **d'énergie. En effet, pour une consommation facturée uniquement à la**  
9            **1<sup>re</sup> tranche d'énergie, la redevance d'abonnement accroît le revenu unitaire**  
10           **d'un client au tarif D au fur et à mesure que l'énergie facturée diminue.**

4.2 Pour chaque mois de 2018, veuillez présenter la valeur de la constante et des variables profil mensuel des ventes, température et de l'indicateur de prix utilisés pour produire les revenus unitaires.

**Réponse :**

11           **Le détail demandé dépasse ce qui est pertinent à l'analyse du présent dossier**  
12           **par la Régie.**

4.3 Veuillez de plus, pour ces mêmes mois, présenter le calcul de l'indicateur de prix à partir des différentes composantes du tarif.

Réponse :

1 L'indicateur de prix est une variable correspondant à l'impact composé des  
2 hausses tarifaires accordées et planifiées à chaque année. Cet indicateur se  
3 calcule en mesurant l'influence des hausses associées à chaque composante  
4 du tarif (redevance d'abonnement, coût de l'énergie et coût de la puissance)  
5 sur les revenus unitaires pour une consommation unitaire constante.

4.4 Veuillez produire les revenus unitaires calculés sur la base des valeurs non arrondies des ventes et revenus pour les tarifs D et DM et DT.

Réponse :

6 Le tableau R-4.4 présente les revenus unitaires prévus pour l'année 2018 aux  
7 tarifs D et DM ainsi qu'au tarif DT.

**TABLEAU R-4.4 :**  
**REVENUS UNITAIRES (¢/kWh) PRÉVUS POUR L'ANNÉE TÉMOIN 2018**

Catégorie de consommateurs	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
D et DM	8,20	8,18	8,16	8,09	8,12	8,13	8,14	8,18	8,11	8,08	8,12	8,29
DT	7,11	7,05	6,03	5,32	5,33	5,32	5,31	5,29	5,43	5,24	5,48	6,40

4.5 Veuillez expliquer l'écart entre le revenu unitaire prévu du tarif DT en juillet (5,37 ¢/kWh) et le taux du tarif DT lorsque la température est supérieure à -12°C (4,37 ¢/kWh).

Réponse :

8 L'écart s'explique par la contribution de la redevance d'abonnement, incluse  
9 dans le revenu unitaire du tarif DT.

**APPROVISIONNEMENTS EN ÉLECTRICITÉ**

**Question 5 :**

**Références :**

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

**Questions :**

5.1 Relativement à la référence (i) veuillez expliquer la hausse du coût de la puissance de 9,9 M\$ entre l'année autorisée et l'année de base 2017 et indiquer la quantité de puissance additionnelle acquise comparativement à la prévision du dossier R-3980-2016.

**Réponse :**

1           **Voir la réponse à la question 8.1 de l'AHQ-ARQ à la pièce HQD-15,**  
2           **document 4.**

5.2 Veuillez indiquer l'apport au bilan en puissance de la participation réelle au programme GDP pour l'hiver 2016-2017 et la comparer avec la valeur prévue au dossier R-3980-2016.

**Réponse :**

3           **Voir la réponse à la question 8.1 de l'AHQ-ARQ à la pièce HQD-15,**  
4           **document 4.**

5.3 Veuillez indiquer l'impact du programme de conversion présenté dans le cadre du dossier R-4000-2017 sur le besoin en puissance de l'hiver 2017-2018.

**Réponse :**

5           **Voir la réponse à la question 17.2 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
6           **Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

5.4 Relativement à la référence (ii), veuillez confirmer que l'objectif en puissance 2018 de 396 MW est pour décembre 2018.

**Réponse :**

7           **Le Distributeur le confirme.**

5.5 Veuillez indiquer si et comment la contribution en puissance des mesures de GDP pour décembre 2018 est prise en compte pour l'établissement du coût des approvisionnements en électricité de l'année témoin 2018.

**Réponse :**

8           **Le Distributeur confirme que les mesures de GDP pour décembre 2018 sont**  
9           **incluses dans le coût des approvisionnements en électricité. La prime fixe**  
10          **allouée aux clients pour ces mesures est répartie mensuellement sur les**  
11          **quatre mois de l'hiver 2018-2019 pour lesquels ces mesures s'appliquent.**

5.6 Lorsqu'à la référence (iii) le Distributeur prévoit des achats de puissance sur les marchés de court terme de 200 MW, veuillez indiquer si cela vise les mois de janvier à mars 2018 ou le mois de décembre 2018.

**Réponse :**

1            **Les achats de court terme de 200 MW dont il est fait mention à la pièce HQD-6,**  
2            **document 1 (B-0022), page 9, tableau 5, visent les mois de janvier et février**  
3            **2018.**

5.7 Veuillez indiquer les achats de puissance sur les marchés de court terme prévus pour décembre 2018 et les coûts correspondants inclus au revenu requis.

**Réponse :**

4            **Le Distributeur ne prévoit pas d'achats de puissance sur les marchés de court**  
5            **terme en décembre 2018.**

**COÛTS DE DISTRIBUTION ET SALC**

**Question 6 :**

**Références :**

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

**Questions :**

6.1 Veuillez reproduire l'équivalent du tableau R-15.1 de la référence (i) pour le présent dossier.

**Réponse :**

6            **Le tableau R-6.1 présente les coûts relatifs à la rubrique Réclamations aux**  
7            **tiers et autres ventilés entre les missions effectuées à l'extérieur du Québec et**  
8            **les autres réclamations pour les années 2016 à 2018.**



**TABLEAU R-6.1 :**  
**COÛTS RELATIFS À LA RUBRIQUE RÉCLAMATIONS AUX TIERS ET AUTRES**  
**VENTILÉS ENTRE LES MISSIONS EFFECTUÉES À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC**  
**ET LES AUTRES RÉCLAMATIONS (M\$)**

	MISSIONS				AUTRES QUE MISSIONS			
	Année historique 2016	2017		Année témoin 2018	Année historique 2016	2017		Année témoin 2018
		D-2017-022	Année de base			D-2017-022	Année de base	
<b>COÛTS DE DISTRIBUTION &amp; SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>	<b>5,5</b>	<b>0,0</b>	<b>10,8</b>	<b>0,0</b>	<b>32,9</b>	<b>20,9</b>	<b>25,0</b>	<b>25,0</b>
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>4,6</b>	<b>0,0</b>	<b>9,2</b>	<b>0,0</b>	<b>30,0</b>	<b>18,8</b>	<b>22,9</b>	<b>22,5</b>
• Charges brutes directes	3,0	0,0	6,0	0,0	24,8	14,6	19,2	18,7
Masse salariale	2,8	0,0	5,7	0,0	9,5	6,1	6,9	7,4
Salaire de base	1,3		2,6		5,7	3,6	4,0	4,3
Temps supplémentaire	0,9		1,8		1,1	0,7	0,8	0,9
Primes et revenus divers	0,1	0,0	0,3	0,0	0,5	0,4	0,3	0,3
Régime d'intéressement corporatif					0,1	0,1		
Rémunération incitative selon la performance								
Autres primes	0,1		0,3		0,4	0,3	0,3	0,3
Avantages sociaux	0,4	0,0	1,0	0,0	2,2	1,4	1,9	1,9
Avantages sociaux - Coût de retraite	0,2		0,5		1,2	0,7	1,1	1,1
Avantages sociaux - Autres	0,2		0,5		1,0	0,7	0,8	0,8
Autres charges directes	0,2	0,0	0,3	0,0	15,3	8,5	12,3	11,3
Dépenses de personnel et indemnités	0,0		0,1		0,2	0,1	0,1	0,2
Services externes et ressources financières	0,0	0,0	0,0	0,0	10,6	5,0	9,0	7,7
Services externes	0,0	0,0	0,0	0,0	10,6	5,0	9,0	7,7
Services professionnels et autres					10,6	5,0	9,0	7,7
Stock, achats, locations et autres	0,2		0,2		4,5	3,4	3,2	3,4
• Charges de services partagés	1,6	0,0	3,2	0,0	5,1	4,2	3,7	3,8
Centre de services partagés	0,8	0,0	1,7	0,0	3,3	2,7	2,5	2,5
Groupe Technologie	0,4	0,0	0,9	0,0	1,4	1,1	0,9	1,0
Unités corporatives	0,4	0,0	0,6	0,0	0,4	0,4	0,3	0,3
Finances	0,1		0,1		0,2	0,2	0,2	0,2
Ressources humaines	0,2		0,4		0,2	0,2	0,1	0,1
Affaires corporatives et secrétariat général	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
• Gestion de matériel					0,1			
<b>Autres charges</b>	<b>0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,9</b>	<b>0,0</b>	<b>1,7</b>	<b>1,2</b>	<b>1,1</b>	<b>1,6</b>
• Amortissement et déclassement	0,5	0,0	0,8	0,0	1,6	1,1	1,0	1,5
• Taxes	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1
<b>Frais corporatifs</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,4</b>	<b>0,2</b>	<b>0,4</b>	<b>0,2</b>
• Frais corporatifs	0,1		0,3		0,4	0,2	0,4	0,2
<b>Frais financiers</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,8</b>	<b>0,7</b>	<b>0,6</b>	<b>0,7</b>

6.2 Veuillez reproduire l'équivalent du tableau R-15.2 de la référence (ii) pour le présent dossier.

Réponse :

- 1 Le tableau R-6.2 présente les gains d'efficacité associés au projet LAD selon
- 2 le niveau de détails demandé.

**TABLEAU R-6.2 :  
GAINS D'EFFICIENCE ASSOCIÉS AU PROJET LAD (M\$)**

	Année historique 2012	Année historique 2013	Année historique 2014	Année historique 2015	Année historique 2016	Année base 2017	Cumulatif 2017
<b>Charges d'exploitation</b>							
<b>Masse salariale</b>	-	(4,7)	(11,0)	(25,6)	(14,7)	(1,9)	(57,9)
Salaire de base		(3,5)	(7,5)	(17,7)	(10,0)	(1,3)	(40,0)
Prime et revenus divers		(0,7)	(2,2)	(4,8)	(2,9)	(0,4)	(10,9)
Avantages sociaux		(0,6)	(1,3)	(3,1)	(1,8)	(0,2)	(7,0)
<b>Autres charges</b>	-	(0,4)	(1,1)	(5,7)	(6,0)	(2,8)	(16,0)
Services externes et ressources financières		(0,4)	(0,9)	(2,0)	(1,1)	-	(4,4)
Stock, achat, location et autres		-	(0,2)	(0,9)	(2,9)	(2,8)	(6,8)
Charges de services partagés			-	(2,8)	(2,0)	-	(4,8)
<b>Compte d'écarts - Projets majeurs - Charges d'exploitation</b>			<b>5,4</b>	<b>(5,4)</b>			-
<b>Total</b>	-	(5,1)	(6,7)	(36,7)	(20,7)	(4,7)	(73,9)
<b>Revenus de mise en conformité</b>							
Revenus de mise en conformité	-	(0,8)	(1,9)	(2,4)	(2,9)	(2,9)	(2,9)
Compte d'écarts - Projets majeurs - Mise en conformité			1,0	(1,0)			
<b>Total</b>	-	(0,8)	(0,9)	(3,4)	(2,9)	(2,9)	(2,9)
<b>Total - Gains financiers</b>							<b>(76,8)</b>
Coûts de main-d'œuvre évités <sup>1</sup>	-	-	(0,2)	(0,4)	(1,0)	(2,9)	(4,5)
<b>Total - Gains économiques</b>							<b>(81,3)</b>
<b>ETC</b>	-	(61)	(139)	(328)	(173)	(25)	(726)

<sup>1</sup> Intrants au calcul des gains économiques inclus au dossier R-3770-2011

6.3 Veuillez reproduire l'équivalent des tableaux R-15.3-A à 15.3-D de la référence (iii) pour le présent dossier incluant pour les éléments que le Distributeur propose d'intégrer aux activités de base pour les fins du MRI.

**Réponse :**

- 1 **Les tableaux R-6.3-A à R-6.3-D présentent le détail des rubriques Masse salariale et Charges de services partagés pour les Facteurs Y et les activités**
- 2 **que le Distributeur propose d'intégrer aux activités de base aux fins du MRI.**
- 3

**TABLEAU R-6.3-A :**  
**FACTEURS Y ET ACTIVITÉS INTÉGRÉES DANS LES ACTIVITÉS DE BASE :**  
**DÉTAIL DES RUBRIQUES MASSE SALARIALE ET CHARGES DE SERVICES PARTAGÉS**  
**ANNÉE HISTORIQUE 2016 (M\$)**

	Année historique 2016									Total
	Facteurs Y				Activités intégrées dans les activités de base					
	Coût de retraite	Stratégie clientèle à faible revenu	Mauvaises créances	Interventions en efficacité énergétique	Végétation	Inspection de poteaux	Sécurité cybernétique	LAD Phases 2 et 3	Transport collectif	
<b>Masse salariale</b>	<b>25,0</b>	<b>3,1</b>		<b>2,0</b>	<b>8,2</b>	<b>0,4</b>		<b>30,2</b>		<b>68,9</b>
<i>Salario de base</i>		2,6		1,7	6,8	0,3		24,2		35,6
<i>Temps supplémentaire</i>								0,8		0,8
<i>Primes et revenus divers</i>								0,9		0,9
<i>Rémunération incitative selon la performance</i>								0,1		0,1
<i>Autres primes</i>								0,8		0,8
<i>Avantages sociaux</i>	25,0	0,5		0,3	1,4	0,1		4,3		31,6
<i>Avantages sociaux - Coût de retraite</i>	25,0									25,0
<i>Avantages sociaux - Autres</i>		0,5		0,3	1,4	0,1		4,3		6,6
<b>Charges de services partagés</b>	<b>7,8</b>	<b>2,4</b>		<b>7,3</b>			<b>11,0</b>	<b>13,6</b>	<b>0,3</b>	<b>7,8</b>
<i>Charges de services partagés - non réparties par produits</i>	7,8									7,8
<i>Centre de services partagés</i>										
<i>Immobilier</i>		0,6								0,6
<i>Technologies de l'information et des communications (TIC)</i>										
<i>Postes de travail TIC</i>		1,0								12,0
<i>Produits TIC d'entreprise</i>		0,2					11,0			0,2
<i>Produits d'exploitation TIC</i>										
<i>Conduite du réseau</i>										
<i>Radios mobiles</i>										
<i>Postes et centrales</i>										
<i>Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres</i>		0,6						13,6		14,2
<i>Services de développement TIC</i>				0,2						0,2
<i>Unités corporatives</i>										
<i>Finances</i>				0,5						0,5
<i>Autres unités</i>										
<i>Autres</i>										
<i>IREQ</i>										
<i>Innovation technologique</i>				6,6						6,6
<i>Autres unités</i>									0,3	0,3

**TABLEAU R-6.3-B :**  
**FACTEURS Y ET ACTIVITÉS INTÉGRÉES DANS LES ACTIVITÉS DE BASE :**  
**DÉTAIL DES RUBRIQUES MASSE SALARIALE ET CHARGES DE SERVICES PARTAGÉS**  
**DÉCISION D-2017-022 (M\$)**

	D-2017-022									Total
	Facteurs Y				Activités intégrées dans les activités de base					
	Coût de retraite	Stratégie clientèle à faible revenu	Mauvaises créances	Interventions en efficacité énergétique	Végétation	Inspection de poteaux	Sécurité cybernétique	LAD Phases 2 et 3	Transport collectif	
<b>Masse salariale</b>	<b>21,6</b>	<b>4,1</b>		<b>2,3</b>	<b>8,5</b>	<b>0,4</b>		<b>9,4</b>		<b>46,3</b>
<i>Salario de base</i>		3,4		1,9	7,1	0,3		7,6		20,3
<i>Temps supplémentaire</i>								0,1		0,1
<i>Primes et revenus divers</i>								0,2		0,2
<i>Rémunération incitative selon la performance</i>								0,1		0,1
<i>Autres primes</i>								0,1		0,1
<i>Avantages sociaux</i>	21,6	0,7		0,4	1,4	0,1		1,5		25,7
<i>Avantages sociaux - Coût de retraite</i>	21,6									21,6
<i>Avantages sociaux - Autres</i>		0,7		0,4	1,4	0,1		1,5		4,1
<b>Charges de services partagés</b>	<b>7,0</b>	<b>2,4</b>		<b>8,5</b>			<b>10,7</b>	<b>12,2</b>	<b>0,8</b>	<b>41,6</b>
<i>Charges de services partagés - non réparties par produits</i>	7,0									7,0
<i>Centre de services partagés</i>										
<i>Immobilier</i>		0,6								0,6
<i>Technologies de l'information et des communications (TIC)</i>										
<i>Postes de travail TIC</i>		1,0								11,7
<i>Produits TIC d'entreprise</i>		0,2					10,7			0,2
<i>Produits d'exploitation TIC</i>										
<i>Conduite du réseau</i>										
<i>Radios mobiles</i>										
<i>Postes et centrales</i>										
<i>Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres</i>		0,6						12,2		12,8
<i>Services de développement TIC</i>				0,8						0,8
<i>Unités corporatives</i>										
<i>Finances</i>				0,5						0,5
<i>Autres unités</i>										
<i>Autres</i>										
<i>IREQ</i>										
<i>Innovation technologique</i>				7,2						7,2
<i>Autres unités</i>									0,8	0,8

**TABLEAU R-6.3-C :**  
**FACTEURS Y ET ACTIVITÉS INTÉGRÉES DANS LES ACTIVITÉS DE BASE :**  
**DÉTAIL DES RUBRIQUES MASSE SALARIALE ET CHARGES DE SERVICES PARTAGÉS**  
**ANNÉE DE BASE 2017 (M\$)**

	Année de base 2017										
	Facteurs Y					Activités intégrées dans les activités de base					Total
	Coût de retraite	Stratégie clientèle à faible revenu	Mauvaises créances	Interventions en efficacité énergétique	Végétation	Inspection de poteaux	Sécurité cybernétique	LAD Phases 2 et 3	Transport collectif		
<b>Masse salariale</b>	<b>103,3</b>	<b>3,3</b>		<b>2,1</b>	<b>8,1</b>	<b>0,4</b>		<b>8,5</b>		<b>125,7</b>	
Salaire de base		2,7		1,8	7,1	0,3		7,3		19,2	
Temps supplémentaire		0,1								0,1	
Primes et revenus divers		0,1								0,2	
Rémunération incitative selon la performance		0,1								0,2	
Autres primes											
Avantages sociaux	103,3	0,4		0,3	1,0	0,1		1,1		106,2	
Avantages sociaux - Coût de retraite	103,3									103,3	
Avantages sociaux - Autres		0,4		0,3	1,0	0,1		1,1		2,9	
<b>Charges de services partagés</b>	<b>39,6</b>	<b>1,7</b>		<b>7,9</b>			<b>10,7</b>	<b>12,4</b>	<b>0,8</b>	<b>73,1</b>	
Charges de services partagés - non réparties par produits	39,6									39,6	
Centre de services partagés											
Immobilier		0,4								0,4	
Technologies de l'information et des communications (TIC)											
Postes de travail TIC		0,7								11,4	
Produits TIC d'entreprise		0,2					10,7			0,2	
Produits d'exploitation TIC											
Conduite du réseau											
Radios mobiles											
Postes et centrales											
Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres		0,4						12,4		12,8	
Services de développement TIC				0,2						0,2	
Unités corporatives											
Finances				0,5						0,5	
Autres unités											
Autres											
IREQ											
Innovation technologique				7,2						7,2	
Autres unités									0,8	0,8	

**TABLEAU R-6.3-D :**  
**FACTEURS Y ET ACTIVITÉS INTÉGRÉES DANS LES ACTIVITÉS DE BASE :**  
**DÉTAIL DES RUBRIQUES MASSE SALARIALE ET CHARGES DE SERVICES PARTAGÉS**  
**ANNÉE TÉMOIN 2018 (M\$)**

	Année témoin 2018										
	Facteurs Y					Activités intégrées dans les activités de base					Total
	Coût de retraite	Stratégie clientèle à faible revenu	Mauvaises créances	Interventions en efficacité énergétique	Végétation	Inspection de poteaux	Sécurité cybernétique	LAD Phases 2 et 3	Transport collectif		
<b>Masse salariale</b>	<b>115,4</b>	<b>4,0</b>		<b>2,2</b>	<b>11,5</b>	<b>0,5</b>		<b>8,9</b>		<b>142,5</b>	
Salaire de base		3,2		1,9	10,1	0,4		7,8		23,4	
Temps supplémentaire		0,1								0,1	
Primes et revenus divers		0,2								0,2	
Rémunération incitative selon la performance		0,2								0,2	
Autres primes											
Avantages sociaux	115,4	0,5		0,3	1,4	0,1		1,1		118,8	
Avantages sociaux - Coût de retraite	115,4									115,4	
Avantages sociaux - Autres		0,5		0,3	1,4	0,1		1,1		3,4	
<b>Charges de services partagés</b>	<b>50,8</b>	<b>1,9</b>		<b>7,8</b>			<b>11,6</b>	<b>13,4</b>	<b>0,8</b>	<b>86,3</b>	
Charges de services partagés - non réparties par produits	50,8									50,8	
Centre de services partagés											
Immobilier		0,4								0,4	
Technologies de l'information et des communications (TIC)											
Postes de travail TIC		0,8								12,4	
Produits TIC d'entreprise		0,2					11,6			0,2	
Produits d'exploitation TIC											
Conduite du réseau											
Radios mobiles											
Postes et centrales											
Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres		0,5						13,4		13,9	
Services de développement TIC				0,4						0,4	
Unités corporatives											
Finances				0,3						0,3	
Autres unités											
Autres											
IREQ											
Innovation technologique				7,1						7,1	
Autres unités									0,8	0,8	

6.4 Veuillez reproduire l'équivalent du tableau R-15.4 de la référence (iv) pour le présent dossier.

**Réponse :**

1            Voir le *Rapport annuel 2016 du Distributeur*, pièce HQD-2, document 3.1,  
2            page 4.

6.5 Veuillez reproduire l'équivalent du tableau R-15.5 de la référence (v) pour le présent dossier.

**Réponse :**

3            Le tableau R-6.5 présente le détail des revenus en Expertise et autres selon la  
4            nature de l'expertise offerte pour les années 2013 à 2018

**TABLEAU R-6.5 :**  
**REVENUS EN EXPERTISE ET AUTRES SELON LA NATURE DE L'EXPERTISE OFFERTE (M\$)**

	Réel 2013	Réel 2014	Réel 2015	Réel 2016	Année de base 2017	Année témoin 2018
Métiers-lignes	1,9	1,1	0,4	0,2	1,4	1,4
Outils et appareillage	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
Génératrices	1,6	2,1	2,4	2,0	2,0	2,0
Incendies	0,0	0,0	0,8	2,0	0,0	0,0
Ingénierie	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Végétation	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Entrepreneurs externes	1,8	0,2	0,1	1,0	1,0	1,0
Autres	2,4	2,6	2,1	1,0	0,2	0,2
<b>Total</b>	<b>8,3</b>	<b>6,1</b>	<b>5,8</b>	<b>6,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>

6.6 Veuillez produire le tableau 2 de la référence (vi) en format Excel.

**Réponse :**

5            Le tableau 2 demandé se retrouve à l'onglet HQD-05-01\_RR du fichier Excel  
6            HQD-15-07\_R-6.6.xlsx.

**MASSE SALARIALE**

**Question 7 :**

**Références :**

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

(iv) B-0030, HQD-8, Document 5, p.9

**Préambule :**

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

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

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

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

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

(iii)

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

(iv)

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

**Questions :**

7.1 Veuillez réconcilier les variations d'ETC par type d'emploi avec les explications fournies aux pages 7 à 10 de la référence (ii). Veuillez notamment indiquer pour chaque explication la nature des ETC en cause.

**Réponse :**

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

7.2 Veuillez justifier la hausse de 11% du nombre de cadres.

**Réponse :**

3            **Voir la réponse à la question 11.1 de l'AHQ-ARQ à la pièce HQD-15,**  
4            **document 4.**

7.3 Veuillez justifier la baisse du nombre d'ingénieurs avec l'explication selon laquelle une hausse de 40 ETC est nécessaire pour améliorer le processus de réalisation de l'ingénierie.

**Réponse :**

5            **Le Distributeur précise que le processus de réalisation de l'ingénierie inclut**  
6            **plusieurs groupes d'emplois autres que les ingénieurs. Concernant la hausse,**  
7            **voir la réponse à la question 27.1 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
8            **Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

7.4 Veuillez indiquer la contribution des métiers-lignes à l'ajustement lié à l'évolution de la main-d'œuvre projetée considérant le rajeunissement de ce groupe d'emplois.

**Réponse :**

9            **La contribution des employés métiers-lignes à l'ajustement lié à l'évolution de**  
10           **la main-d'œuvre projetée est de 0,8 M\$.**

**Question 8 :**

**Références :**

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

**Préambule :**

(i)

Année de base versus année autorisée 2017

« activités liées au réseau de distribution

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

Année témoin 2018 versus année de base 2017

« activités liées au réseau de distribution

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

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

(ii)



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

**Réponse :**

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

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

**Questions :**

8.1 Veuillez indiquer l'impact de la mise en place du guichet technique sur le besoin en ETC.

**Réponse :**

1           **Les besoins en ETC ont été établis dans le but de fournir aux clients ayant des**  
2           **projets majeurs (tels la Corporation des maîtres électriciens du Québec et**  
3           **l'APCHQ) une expérience de service bonifiée, telle que décrite à la**  
4           **réponse 8.2.**

8.2 Veuillez expliquer pourquoi cette manière différente d'organiser le travail fait augmenter la charge de travail totale pour le Distributeur.

**Réponse :**

5           **Dans un contexte d'augmentation de l'envergure et de la complexité des**  
6           **demandes clients, le guichet technique intègre de nouvelles activités qui**  
7           **n'étaient pas effectuées par le personnel du Distributeur. Dorénavant, ce**  
8           **guichet offre un service personnalisé avec un point de contact unique, ce qui**  
9           **permet d'offrir un suivi en cours de projet, en plus d'identifier les besoins du**  
10          **client pour des projets potentiels futurs.**

8.3 Veuillez indiquer comment est calculé le temps de cycle.

Réponse :

1 Le temps de cycle correspond à la moyenne pondérée selon la volumétrie,  
2 des délais moyens bruts de chacune des natures de demandes clients  
3 simples et complexes en jours ouvrables (excluant les demandes liées au  
4 mesurage).

8.4 Veuillez présenter le temps de cycle du Distributeur pour les cinq dernières années.

Réponse :

5 Le tableau R-8.4 présente le temps de cycle du Distributeur pour les cinq  
6 dernières années.

**TABLEAU R-8.4 :**  
**TEMPS DE CYCLE POUR LA PÉRIODE**

Temps de cycle brut: DM Brut moyen des MES de l'année	2013	2014	2015	2016	2017 (à ce jour)
Temps de cycle brut - Toutes natures (jours) <sup>(1)</sup>	22,0	22,5	28,2	24,9	21,3

<sup>(1)</sup> Excluant les demandes de mesurage

8.5 Veuillez indiquer le temps de cycle visé par le Distributeur pour 2018.

Réponse :

7 L'objectif pour 2018 est d'obtenir une réduction de 2 % des temps de cycle sur  
8 l'ensemble des natures des demandes clients (excluant le mesurage) par  
9 rapport aux résultats moyens des deux dernières années (2016-2017), afin de  
10 capter les natures de temps de cycle d'une durée de plus d'un an.

8.6 Veuillez indiquer comment cet objectif a été fixé et le justifier.

Réponse :

11 L'objectif est basé sur les résultats historiques dans un souci d'amélioration  
12 de la qualité et des délais de service. Par ailleurs, les actions visant à  
13 augmenter la productivité sur cinq ans se traduiront par une réduction des  
14 temps de cycle globaux.

8.7 Veuillez présenter les départs en embauches des métiers-lignes pour 2016 et 2017.

**Réponse :**

- 1            **Le Distributeur comprend que l'intervenant demande de préciser le nombre de**  
2            **départs et d'embauches des employés métiers-lignes pour les années**  
3            **spécifiées. Le tableau R-8.7 présente l'information demandée.**

**TABLEAU R-8.7 :  
DÉPARTS ET EMBAUCHES DES EMPLOYÉS MÉTIERS-LIGNES 2016-2017**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
	<b>Année</b>	<b>Année</b>
	<b>historique</b>	<b>de base</b>
Départs	119	137
Embauches	155	121

8.8 Veuillez présenter les investissements à impact main-d'œuvre prévus pour l'année de base 2017 et l'année témoin 2018.

**Réponse :**

- 4            **Voir le tableau 4 de la pièce HQD-9, document 5 (B-0037).**

8.9 Veuillez expliquer le lien entre l'augmentation de 42 ETC demandée pour la gestion des ressources et des travaux et l'évolution des rôles d'opérateur et de cadres.

**Réponse :**

- 5            **Voir la réponse à la question 27.3 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
6            **Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

8.10 Veuillez expliquer pourquoi les gains déjà réalisés en ordonnancement seraient perdus si cette augmentation d'ETC n'était pas accordée.

**Réponse :**

- 7            **Les gains sont en lien avec l'exécution en temps opportun de**  
8            **l'ordonnancement. L'augmentation en ETC permettra d'allier le volet**  
9            **ordonnancement avec les contraintes techniques afin de bien exécuter les**  
10           **tâches du premier coup. La gestion locale et de proximité permettra de**  
11           **consolider les acquis.**

**Question 9 :**

**Référence :**

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

**Préambule :**

« Année de base versus année autorisée 2017  
activités liées aux services à la clientèle

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

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

Année témoin 2018 versus année de base 2017

activités liées aux services à la clientèle

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

**Questions :**

- 9.1 Veuillez expliquer en quoi consiste concrètement la plus grande présence du Distributeur auprès de la clientèle affaires que vise le Distributeur et indiquer l'impact de la mise en place du guichet technique sur le besoin en ETC.

**Réponse :**

- 1 **Voir la réponse à la question 2.1 en ce qui concerne les efforts additionnels du**  
2 **Distributeur en regard des services à la clientèle d'affaires et la réponse à la**  
3 **question 8.1 pour l'impact en ETC de la mise en place du guichet technique.**

- 9.2 Veuillez indiquer les problèmes et irritants identifiés par le Distributeur à ce jour et les actions prises pour les corrigés.

**Réponse :**

1            **Les irritants concernent principalement l'optimisation de la consommation**  
2            **ainsi que la mauvaise compréhension des composantes de la facture. Les**  
3            **travaux d'accompagnement avec les associations de clients permettent**  
4            **d'identifier ces irritants et de proposer des pistes de solutions, comme le**  
5            **mode de gestion de leurs équipements, l'ajout d'équipements de contrôle ou**  
6            **l'intégration de technologies efficaces, et d'en faire la diffusion par l'entremise**  
7            **de leurs associations. Il s'agit d'offres intégrées selon le type d'activité des**  
8            **entreprises.**

9.3 Veuillez indiquer parmi les 27 ETC combien sont affectés au développement de nouveaux marchés.

**Réponse :**

9            **Aucun des 27 ETC découlant des efforts d'efficience déployés n'est affecté au**  
10           **développement des nouveaux marchés.**

9.4 Veuillez indiquer comment le Distributeur prévoit mesurer l'impact de cette équipe sur les ventes.

**Réponse :**

11           **Voir la réponse à la question 2.6.**

**Question 10 :**

**Référence :**

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

**Préambule :**

(i)  
Année de base versus année autorisée 2017

activités autres

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

- une augmentation de 16 ETC affectée aux activités de stratégie, gouvernance et amélioration continue du Distributeur. Ces activités visent l'évaluation et la révision des processus de travail, la consolidation des orientations, des stratégies et des objectifs d'affaires du Distributeur. Ces activités ont également pour objet la création de gains de productivité tout en favorisant à moyen et long termes le maintien du niveau des ETC et des coûts ;

– une augmentation de 16 ETC afin de débiter la stabilisation de la structure opérationnelle des activités de mesurage. À la suite de la fin du projet LAD, un diagnostic a été nécessaire afin d'établir la structure optimale en termes d'effectifs pour la réalisation de ces activités ;

Année témoin 2018 versus année de base 2017

activités autres

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

**Questions :**

10.1 Veuillez ventiler la hausse de 37 ETC entre l'année de base et l'année témoin entre la poursuite des activités de stratégie, gouvernance et amélioration continue et la poursuite de la stabilisation de la structure opérationnelle des activités de mesurage.

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 28.1 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
2 **Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

10.2 Veuillez expliquer en quoi l'évaluation et la révision des processus de travail nécessitent l'ajout des ETC demandés.

**Réponse :**

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

10.3 Veuillez expliquer en quoi la consolidation des orientations, des stratégies et des objectifs d'affaires du Distributeur nécessitent l'ajout des ETC demandés.

**Réponse :**

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

10.4 Veuillez indiquer quels sont les bénéfices attendus de cet exercice notamment en termes de gains d'efficacité.

**Réponse :**

7 **Le déploiement du système d'amélioration continue mise sur la création de**  
8 **gains de productivité. Le Distributeur souhaite ainsi faire plus avec les**

1           **ressources dont il dispose et par le fait même, limiter et contrôler les hausses**  
2           **de coûts futures, ce qui se traduira par une offre de service améliorée et de**  
3           **meilleure qualité, contribuant à accroître la satisfaction des clients.**

10.5       Veuillez identifier les exercices d'évaluation et de révision des processus de travail effectués par des ressources internes du Distributeur au cours de 5 dernières années.

**Réponse :**

4           **L'évaluation et la révision des processus de travail est un exercice effectué en**  
5           **continu chez le Distributeur. Conséquemment, les cinq dernières années ont**  
6           **effectivement fait l'objet de la poursuite de l'amélioration continue, toujours**  
7           **dans un souci de simplification et d'optimisation des processus en fonction**  
8           **des priorités d'affaires.**

9           **Les dernières années ont été particulièrement marquées par les nombreux**  
10          **dépôts à la retraite. Le Distributeur a su saisir les opportunités offertes en**  
11          **révisant les processus et ainsi, favoriser l'utilisation optimale de ses**  
12          **employés, ce qui a permis d'en diminuer le nombre de façon importante.**

13          **À chaque année, dans le cadre de la demande relative à l'établissement des**  
14          **tarifs d'électricité, le Distributeur présente à la pièce HQD-2, document 1**  
15          **(Efficience et performance), sa vision du développement de l'organisation**  
16          **sous le signe de la modernisation et de l'uniformisation de ses façons de**  
17          **faire. Le Distributeur a ainsi présenté les projets d'amélioration continue**  
18          **majeurs, comme la mise en place du Centre de gestion des activités de**  
19          **distribution (CGAD), le projet Solutions d'ordonnancement et de gestion des**  
20          **équipes mobiles (SOGEM), l'optimisation de l'ingénierie du réseau, la mise en**  
21          **place d'un Centre de gestion des services techniques aux clients (CGSTAC),**  
22          **le développement des services Web, le projet de lecture à distance (LAD) et**  
23          **plusieurs autres.**

24          **Le Distributeur tient à préciser que, puisque la révision et l'évaluation des**  
25          **processus est une pratique en continu dans tous ses champs d'activités, il ne**  
26          **tient pas un registre de l'ensemble des exercices menés et ne peut donc faire**  
27          **la distinction entre le travail effectué par des ressources internes ou des**  
28          **ressources externes.**

10.6       Veuillez dresser le portrait des exercices d'évaluation et de révision des processus de travail effectués par des ressources externes au cours de 5 dernières années.

**Réponse :**

29           **Voir la réponse à la question 10.5.**

10.7 Veuillez expliquer en quoi consiste concrètement par la consolidation des orientations du Distributeur.

**Réponse :**

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

10.8 Veuillez expliquer en quoi consiste concrètement la consolidation des stratégies du Distributeur.

**Réponse :**

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

10.9 Veuillez expliquer en quoi consiste concrètement la consolidation des orientations des objectifs d'affaires du Distributeur.

**Réponse :**

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

10.10 Pour chacune de trois activités visées par la consolidation, veuillez indiquer le travail effectué au cours des dernières années et qui demande à être consolidé.

**Réponse :**

7 **Voir la réponse à la question 10.5.**

10.11 Veuillez indiquer en quoi la structure opérationnelle des activités de mesurage n'est pas stable.

**Réponse :**

8 **Afin de répondre à la charge de travail planifiée et associée aux fonctions des**  
9 **processus Mesurer, Relever et Recouvrer, il est nécessaire d'augmenter le**  
10 **nombre de ressources en 2018 pour être ainsi en mesure de respecter les**  
11 **engagements du Distributeur envers ses clients en matière de qualité et de**  
12 **délais.**

10.12 Veuillez indiquer en quoi consisterait le travail des ressources additionnelles consacrées à la stabilisation de la structure opérationnelle des activités de mesurage.



**Réponse :**

1           **Les ressources additionnelles seront consacrées principalement au**  
2           **processus Mesurer afin d'assurer la réalisation des charges de travail reliées**  
3           **au scellage des installations, au remplacement d'appareils, au changement de**  
4           **mesurage, à l'inspection qualité et aux nouvelles demandes d'alimentation. De**  
5           **plus, certains ajouts seront aussi nécessaires en matière de planification et de**  
6           **suivi des activités terrain.**

**PROJET LAD**

**Question 11 :**

**Références :**

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

**Préambule :**

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

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

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

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

« une augmentation du volume de compteurs installés dans les lieux difficiles d'accès ainsi qu'une proportion plus grande que prévue de compteurs visant la clientèle d'affaires par

rapport aux compteurs pour les clients résidentiels, ce qui a un impact à la hausse sur le temps d'installation des compteurs ; »

**Questions :**

11.1 Parmi les compteurs du périmètre initial du projet LAD, veuillez indiquer combien de compteurs dont l'installation est « complexe »

11.1.1 ont été installés au 31 décembre 2016;

**Réponse :**

1 **Dans le cadre du projet LAD, 107 000 compteurs dont l'installation est plus**  
2 **complexe, qui concerne principalement les compteurs CII, ont été installés en**  
3 **2016, permettant ainsi au Distributeur de compléter le projet au 31 décembre**  
4 **2016. Ainsi, aucune installation plus complexe de compteurs dans le cadre du**  
5 **projet n'est prévue au-delà de cette date.**

11.1.2 seront installés en 2017

**Réponse :**

6 **Aucun compteur n'a été installé dans le cadre du projet LAD qui s'est terminé**  
7 **le 31 décembre 2016.**

11.1.3 seront installés en 2018

**Réponse :**

8 **Voir la réponse à la question 11.1.2.**

11.1.4 restent à remplacer au 31 décembre 2018.

**Réponse :**

9 **Voir la réponse à la question 11.1.2.**

11.2 Parmi les compteurs du périmètre initial du projet LAD, veuillez indiquer combien de compteurs difficiles d'accès

11.2.1 ont été installés au 31 décembre 2016;

**Réponse :**

10 **Voir le tableau 7 à la pièce HQD-9, document 5 (B-0037), à la page 12.**

11.2.2 seront installés en 2017

Réponse :

1 **Voir le tableau 7 à la pièce HQD-9, document 5 (B-0037), à la page 12.**

11.2.3 seront installés en 2018

Réponse :

2 **Voir le tableau 7 à la pièce HQD-9, document 5 (B-0037), à la page 12.**

11.2.4 restent à remplacer au 31 décembre 2018

Réponse :

3 **Voir le tableau 7 à la pièce HQD-9, document 5 (B-0037), à la page 12.**

11.3 Veuillez indiquer le statut du déploiement de la fonctionnalité « détection de la subtilisation ».

Réponse :

4 **Comme présenté au Statut d'avancement des fonctionnalités du *Suivi annuel***  
5 ***du projet LAD 2016* (Suivi de la décision D-2014-101), le déploiement de la**  
6 **fonctionnalité détection de la subtilisation est toujours en cours avec une**  
7 **mise en œuvre prévue au cours de l'année 2018.**

## MAITRISE DE LA VÉGÉTATION

### Question 12 :

Références :

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

Préambule :

(i)  
« Considérant ces activités stables et récurrentes pour les années 2009 et suivantes, le Distributeur a reclassé de la rubrique «Éléments spécifiques» vers la rubrique «Activités du

Distributeur» des montants de 9,4 M\$ relatifs à l'alimentation des clients de la région de Schefferville et de 17,8 M\$ relatifs à la maîtrise de la végétation. »

**Questions :**

12.1 En 2009, le Distributeur indiquait que son budget de maîtrise de la végétation était stable autour de 18 M\$. Veuillez présenter le budget en maîtrise de la végétation de 2009 à 2018.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur présente, au tableau R-12.1, l'évolution du budget en maîtrise**  
2 **de la végétation de 2009 à 2018 sur une base comparable aux données**  
3 **présentées au présent dossier. Ces données comprennent les coûts de**  
4 **main-d'œuvre et de services externes. Le Distributeur précise que le montant**  
5 **de 17,8 M\$ présenté au dossier R-3708-2009 représentait le rehaussement du**  
6 **budget de 2006 pour ses activités de maîtrise de la végétation, le reste du**  
7 **budget étant intégré aux coûts des activités de base.**

**TABLEAU R-12.1 :  
BUDGET EN MAÎTRISE DE LA VÉGÉTATION (M\$)**

2009	67,1
2010	69,7
2011	69,5
2012	70,2
2013	69,2
2014	66,0
2015	70,6
2016	65,7
2017	67,5
2018	84,1

12.2 Veuillez présenter la croissance du prix des services en maîtrise de la végétation de 2009 à 2018.

**Réponse :**

8 **Le Distributeur présente, au tableau R-12.2, l'évolution des coûts en maîtrise**  
9 **de la végétation sur la période 2009-2018 sur une base comparable aux**  
10 **données présentées au présent dossier. Ces données comprennent les coûts**  
11 **de la main-d'œuvre et des services externes.**

12 **Le Distributeur précise que le nombre d'unités traitées est le principal facteur**  
13 **faisant fluctuer le coût des services externes.**

**TABLEAU R-12.2 :**  
**COÛTS DES ACTIVITÉS EN MAÎTRISE DE LA VÉGÉTATION (M\$)**

2009	63,1
2010	68,3
2011	66,9
2012	69,5
2013	64,7
2014	54,3
2015	67,1
2016	64,5
2017 (prévision)	67,1
2018 (prévision)	84,1

12.3 Veuillez présenter et justifier la croissance de la quantité des ressources en maîtrise de la végétation de 2009 à 2018.

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 25.2 de la Régie à la pièce HQD-15,**  
2 **document 1.3.**

12.4 À la référence (ii), le Distributeur présente son plan d'action 2016-2023 en maîtrise de la végétation. Il propose d'augmenter le rythme d'élagage et de déboisement et suivre plusieurs indicateurs pour juger de la progression du plan.

12.5 Veuillez présenter le nombre de portées élaguées par année de 2009 à 2016.

**Réponse :**

3 **Le tableau R-12.5 présente le nombre de portées élaguées sur la période**  
4 **2009-2016.**

**TABLEAU R-12.5 :**  
**NOMBRE DE PORTÉES ÉLAGUÉES**

2009	143 910
2010	145 542
2011	144 780
2012	158 411
2013	150 327
2014	105 718
2015	150 713
2016	141 366

12.6 Veuillez présenter le nombre de déboisements d'élimination d'élagage de 2009 à 2016.

**Réponse :**

- 1 **Le tableau R-12.6 présente le nombre de portées ayant fait l'objet de**  
2 **déboisement d'élimination d'élagage sur la période 2009-2016.**

**TABLEAU R-12.6 :  
NOMBRE DE PORTÉES EN DÉBOISEMENT D'ÉLIMINATION D'ÉLAGAGE**

2009	18 529
2010	27 381
2011	23 721
2012	21 729
2013	19 180
2014	20 773
2015	23 425
2016	14 722

12.7 Veuillez présenter le nombre de déboisements cycle court de 2009 à 2016.

**Réponse :**

- 3 **Le tableau R-12.7 présente le nombre de portées ayant fait l'objet de**  
4 **déboisements cycle court sur la période 2007-2016.**

**TABLEAU R-12.7 :  
NOMBRE DE PORTÉES EN DÉBOISEMENT CYCLE COURT**

2007	0
2008	0
2009	0
2010	5 922
2011	1 285
2012	302
2013	608
2014	1 150
2015	5 624
2016	4 279

12.8 Veuillez présenter le nombre d'abattages 2009 à 2016.

**Réponse :**

- 1            **Le tableau R-12.8 présente le nombre d'abattages effectués sur la période**  
2            **2009-2016.**

**TABLEAU R-12.8 :  
NOMBRE D'ABATTAGES**

2009	40 846
2010	50 805
2011	75 782
2012	75 435
2013	51 763
2014	44 660
2015	46 707
2016	44 129

- 12.9        Veuillez présenter le *Pourcentage de portées pour lesquelles la végétation est  
située à moins de 60 cm des fils de moyenne tension* de 2009 à 2016.

**Réponse :**

**Compte tenu de sa complexité, le Distributeur ne procède pas de façon systématique à chaque année au calcul permettant d'établir le pourcentage de portées pour lesquelles la végétation est située à moins de 60 cm des fils de moyenne tension.**

**Ce calcul a été effectué pour les années 2006, 2012 et 2016, ce qui a permis d'établir un pourcentage de 47 % pour 2006 et de 48 % pour les années 2012 et 2016.**

- 12.10      Veuillez présenter l'indicateur *du taux de pannes liées à la végétation basé sur 85 % des jours les plus performants* de 2009 à 2016.

**Réponse :**

- 3            **Le tableau R-12.10 présente, sur la période 2009-2016, l'indicateur du taux de**  
4            **pannes liées à la végétation basé sur 85 % des jours les plus performants. Il**  
5            **s'agit des données sous-jacentes à la courbe de la figure B-4 présentée à**  
6            **l'annexe B de la pièce HQD-8, document 1 (B-0025).**

- 7            **Le tableau R-12.10 présente, sur la période 2009-2016, l'indicateur du taux de**  
8            **pannes liées à la végétation basé sur 85 % des jours les plus performants. Il**  
9            **s'agit des données sous-jacentes à la courbe de la figure B-4 présentée à**  
10           **l'annexe B de la pièce HQD-8, document 1 (B-0025).**

**TABLEAU R-12.10 :**  
**TAUX DE PANNES LIÉES À LA VÉGÉTATION (PAR 100 KM)**  
**BASÉ SUR 85 % DES JOURS**  
**LES PLUS PERFORMANTS**

2009	1,5
2010	2,0
2011	1,9
2012	1,9
2013	2,4
2014	1,8
2015	2,1
2016	2,5

12.14 La figure B-2, de la référence (ii) compare le coût moyen par mile de réseau des activités de maîtrise de la végétation.

12.12 Veuillez présenter le coût par mile de réseau du Distributeur pour les années 2011 à 2015 ainsi que pour les années 2016, 2017 et 2018.

**Réponse :**

1 Le Distributeur a constaté que certaines données ayant servi d'intrants à la  
2 figure B-2 présentée à la page 27 de la pièce HQD-8, document 1 (B-0025)  
3 étaient erronées. À la suite de la correction des données, le coût moyen par  
4 mile de réseau passe de 1 007 \$US à 963 \$US (période 2011-2015). En  
5 conséquence, le Distributeur dépose une révision de la page 27 de la pièce  
6 HQD-8, document 1.

7 Le tableau R-12.12 présente le coût moyen par mile de réseau sur la période  
8 2011-2018.

**TABLEAU R-12.12 :**  
**Coût moyen par mile de réseau (\$US)**

2011	999
2012	1 039
2013	966
2014	810
2015	1 003
2016	963
2017 (prévision)	1 008
2018 (prévision)	1 258



12.13 Considérant l'écart-type des coûts moyen de 683\$ de l'échantillon, le Distributeur considère-t-il que l'écart qu'il présente avec la moyenne des autres distributeurs est un indicateur de sous entretien?

**Réponse :**

1 **Le Distributeur considère que l'écart qu'il présente avec la moyenne des**  
2 **autres distributeurs est une indication de besoins additionnels en maîtrise de**  
3 **la végétation dans la mesure où il se situe légèrement sous la médiane, et ce,**  
4 **dans un contexte de taux d'affectation élevé (plus de 50 %) quant à la**  
5 **végétation située à proximité de son réseau et de croissance de la végétation**  
6 **plus rapide qu'auparavant.**  
7 **Voir également la réponse à la question 23 de l'UMQ à la pièce HQD-15,**  
8 **document 14.**

12.14 Selon le Distributeur, le fait de consacrer moins de ressources que ses pairs au contrôle de la végétation est-il un indicateur que ses opérations sont plus efficaces?

**Réponse :**

9 **Compte tenu du fait que le Distributeur n'est pas en mesure d'atteindre les**  
10 **objectifs visés, il ne peut affirmer que le fait de consacrer moins de**  
11 **ressources que ses pairs au contrôle de la végétation est un indicateur**  
12 **d'efficacité. Voir la réponse à la question 25.3 de la demande de**  
13 **renseignements n° 3 de la Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

12.15 Veuillez indiquer si la figure B-2 compare des entreprises qui sont soumises à des environnements climatique et géographique semblables.

**Réponse :**

14 **La figure B-2 compare des entreprises situées en Amérique du Nord (Canada**  
15 **et États-Unis) qui, pour plus de la moitié, sont soumises à des**  
16 **environnements climatiques et géographiques semblables au Distributeur.**  
17 **Toutefois, le Distributeur n'est pas en mesure d'identifier, parmi les**  
18 **répondants, les informations spécifiques provenant d'autres distributeurs**  
19 **d'électricité de juridiction canadienne.**

12.16 Le Distributeur indique que son retour de cycle est de 5,98 ans. Veuillez présenter le retour de cycle du Distributeur de 2009 à 2016.

**Réponse :**

20 **Le tableau R-12.16 présente le cycle de retour réel du Distributeur sur la**  
21 **période 2009-2016.**

**TABLEAU R-12.16 :**  
**CYCLE DE RETOUR RÉEL (NOMBRE D'ANNÉES)**

2009	5,7
2010	5,6
2011	5,9
2012	5,6
2013	5,3
2014	5,4
2015	6,0
2016	6,0

12.17 Le Distributeur indique que son taux d'affectation est supérieur à 50 %. Veuillez présenter le taux d'affectation du réseau du Distributeur de 2009 à 2016.

**Réponse :**

1            **Le Distributeur présente au tableau R-12.17 le taux d'affectation de son réseau**  
2            **aérien de distribution.**

**TABLEAU R-12.17 :**  
**TAUX D'AFFECTATION DU RÉSEAU AÉRIEN DE DISTRIBUTION**

2007	54%
2008	53%
2009	54%
2010	56%
2011	53%
2012	53%
2013	53%
2014	56%
2015	55%
2016	53%

3            **Le Distributeur rappelle que le taux d'affectation de son réseau désigne le**  
4            **nombre de portées par kilomètre de réseau qui doivent faire l'objet d'un**  
5            **dégagement de végétation incompatible avec celui-ci. Or, ce taux est demeuré**  
6            **sensiblement le même de 2009 à 2016, soit plus de 50 % des portées du**  
7            **réseau aérien de distribution.**

8            **Voir également la réponse à la question 23 de l'UMQ à la pièce HQD-15,**  
9            **document 14.**

12.18 Le Distributeur évalue à 48% la proportion des portées ayant des branches dans la zone de sécurité. Veuillez présenter le pourcentage de branche dans la zone de sécurité de 2009 à 2016.

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 12.9.**

12.19 Veuillez indiquer quel sera l'impact du plan d'action du Distributeur sur l'indice de continuité.

**Réponse :**

2 **L'indice de continuité n'est pas un indicateur à l'aide duquel le Distributeur**  
3 **souhaite évaluer l'impact de son plan d'action puisqu'il n'y a pas de**  
4 **corrélation directe entre cet indice et les efforts mis de l'avant en matière de**  
5 **maîtrise de la végétation.**

6 **Comme mentionné à l'annexe B de la pièce HQD-8, document 1 (B-0025), le**  
7 **Distributeur propose plutôt d'évaluer la performance en matière de continuité**  
8 **de service en utilisant le taux de pannes liées à la végétation par 100 km de**  
9 **réseau aérien (85 % des jours les plus performants) qui permet d'évaluer plus**  
10 **adéquatement l'incidence des pannes liées à la végétation sur le réseau de**  
11 **distribution.**

**ENTENTE POUR CLIENTS NON MFR**

**Question 13 :**

**Référence :**

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

**Préambule :**

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

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

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

**Questions :**

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

**Réponse :**

1 **Les associations de consommateurs n'ayant pas référé un grand nombre de**  
2 **clients, seul le groupe test est constitué de clients référés par celles-ci.**

3 **Le groupe témoin a été constitué à partir des clients en recouvrement durant**  
4 **la même période et ayant des paramètres similaires aux clients du groupe**  
5 **test.**

13.2 Sinon veuillez expliquer comment a été constitué le deuxième groupe et justifier la différence de processus pour constituer les deux groupes.

**Réponse :**

6 **Voir la réponse à la question 13.1. Le Distributeur a sélectionné aléatoirement**  
7 **les clients du groupe témoin parmi les clients qui avaient les mêmes**  
8 **caractéristiques que ceux du groupe test. Ces caractéristiques étant :**

- 9 • **La taille du ménage**
- 10 • **Le ratio revenu / seuil de faible revenu**
- 11 • **Le montant de la projection annuelle de la consommation en dollars**
- 12 • **Le montant de la dette**
- 13 • **La date de début de l'entente**

13.3 Veuillez commenter sur la comparabilité des deux groupes.

**Réponse :**

14 **Les clients des deux groupes ayant des caractéristiques similaires, le**  
15 **Distributeur a pu comparer l'impact de la différence de traitement entre les**  
16 **deux groupes.**

13.4 Veuillez expliquer pourquoi le groupe témoin se voit offrir des ententes pouvant aller jusqu'à 12 mois plutôt que pas d'ententes du tout. Est-ce que la pratique actuelle du Distributeur consiste à offrir des ententes pouvant aller jusqu'à 12 mois?

**Réponse :**

17 **Le Distributeur le confirme.**

13.5 Veuillez indiquer si la proposition du Distributeur suppose d'offrir des rabais ou des radiations aux clients comme c'est le cas pour les MFR.

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 24.2 de la demande de renseignement n° 3 de la**  
2 **Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

13.6 Veuillez expliquer le raisonnement du Distributeur de procéder à la mise en place d'un tel programme alors que le projet pilote montre des réductions substantielles des sommes dues moins fréquentes dans le groupe test que dans le groupe témoin.

**Réponse :**

3 **Cette nouvelle entente pour les clients non MFR fortement endettés envers**  
4 **Hydro-Québec pourra s'avérer un outil utile et flexible lorsqu'aucune des**  
5 **ententes de paiement pouvant être offertes par les représentants du**  
6 **recouvrement régulier n'est adéquate à la situation de ces clients. Une équipe**  
7 **de représentants du recouvrement est spécialisée dans le traitement de ces**  
8 **cas lourds de clients qui se caractérisent à la fois par une dette élevée,**  
9 **pouvant s'élever à quelques milliers de dollars, et par la longue période**  
10 **d'endettement. Les clients présentant un cas lourd sont identifiés dans le**  
11 **cadre du processus de recouvrement. Ils pourront également être référés à**  
12 **l'équipe spécialisée par des partenaires externes comme les associations de**  
13 **consommateurs dans le cadre de la démarche budgétaire auprès des clients.**

14 **La durée de l'entente de paiement dépendra de l'analyse du dossier. Dans**  
15 **certain cas, le terme entier pourrait dépasser la limite de douze mois**  
16 **habituelle pour les clients non MFR mais l'entente serait traitée par tranches**  
17 **de douze mois. L'entente de paiement sera révisée annuellement afin d'éviter**  
18 **l'accumulation de nouvelles dettes et un suivi sera effectué auprès des clients**  
19 **au besoin.**

13.7 Veuillez qualifier ce que le Distributeur considère comme une réduction substantielle.

**Réponse :**

20 **Le Distributeur considère qu'une réduction de plus de la moitié de la dette est**  
21 **significative. Pour les deux groupes test et témoin, les clients avec une**  
22 **réduction de dette significative ont obtenu une réduction moyenne de 82 %.**

13.8 Veuillez indiquer si la gestion de cette nouvelle forme d'entente entraînerait des coûts administratifs additionnels.

**Réponse :**

- 1            **Non, puisque l'équipe qui utilisera cette entente est déjà en fonction depuis**  
2            **plusieurs années.**

**SERVICES PROFESSIONNELS ET AUTRES**

**Question 14 :**

**Références :**

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

**Préambule :**

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

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

**Questions :**

14.1 Relativement à la référence (ii), veuillez indiquer le budget en services professionnels et autres pour les facteurs Y selon la décision D-2017-022 ajustée des réorganisations.

**Réponse :**

- 3            **Le montant en Services professionnels et autres pour les facteurs Y n'est pas**  
4            **affecté par les réorganisations.**

14.2 Veuillez justifier la croissance d'environ 14 M\$ des *services professionnels et autres* liés aux activités de base entre la décision D-2017-022 ajustée des réorganisations et l'année témoin 2018

**Réponse :**

- 5            **Voir la réponse à la question 30.1 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
6            **Régie à la pièce HQD-15, document 1.3.**

**CHARGES DE SERVICES PARTAGÉS**

**Question 15 :**

**Références :**

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

**Préambule :**

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

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

**Questions :**

15.1 Veuillez reproduire la référence (i) en excluant le coût de retraite.

**Réponse :**

1 **Le tableau R-15.1 présente l'évolution des services facturés par le CSP au**  
2 **Distributeur en excluant le coût de retraite.**

**TABLEAU R-15.1 :**  
**CHARGES DU DISTRIBUTEUR EN PROVENANCE DU CSP**  
**EXCLUANT LE COÛT DE RETRAITE (M\$)**

Produits et services	Année historique 2016	2017			Année témoin 2018
		D-2017-022	D-2017-022 ajustée des réorganisations	Année de base	
Approvisionnement	6,2	7,1	7,1	7,1	9,5
Immobilier	60,1	60,9	60,9	60,9	65,0
Gestion du matériel	31,2	33,6	33,6	33,6	34,9
Alimentation et hébergement	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Services alimentaires	1,1	1,0	1,0	1,0	1,0
Transport aérien	0,7	0,6	0,6	0,6	0,7
Gestion documentaire	2,6	2,7	2,7	2,7	2,3
Environnement <sup>1</sup>	1,8	2,1	2,1	2,1	1,9
Services de transport	45,2	47,4	47,4	47,6	53,1
<b>CHARGES TOTALES</b>	<b>149,1</b>	<b>155,6</b>	<b>155,6</b>	<b>155,8</b>	<b>168,6</b>
Coût de retraite	6,2	2,1	2,1	2,1	16,0
<b>CHARGES TOTALES excluant le coût de retraite</b>	<b>142,9</b>	<b>153,5</b>	<b>153,5</b>	<b>153,7</b>	<b>152,6</b>

<sup>1</sup> Les montants du domaine Environnement incluent des reversements de provision du Distributeur de 0,4 M\$ en 2016, de 1,4 M\$ en 2017 et de 1,5 M\$ en 2018 pour l'évaluation des coûts futurs de mise à niveau de certaines cours à poteaux.

15.2 Veuillez justifier la croissance des coûts des items *approvisionnement*, *immobilier* et *services de transport*.

**Réponse :**

1 **Entre 2016 et 2018, les charges du Distributeur en provenance du CSP pour le**  
 2 **domaine Approvisionnement ont augmenté de 3,3 M\$ en raison de la mise en**  
 3 **place de la nouvelle direction principale Approvisionnement stratégique.**  
 4 **Celle-ci a comme mission de regrouper les besoins des clients afin de**  
 5 **répondre de façon plus efficiente à l'ensemble des besoins de l'entreprise.**

6 **Les charges du Distributeur pour le domaine Immobilier sont en hausse de**  
 7 **4,9 M\$ pour la même période en raison de l'augmentation de la charge de**  
 8 **retraite découlant, entre autres, des modifications apportées à l'ASC 715 et de**  
 9 **la croissance des besoins du Distributeur, notamment en aménagement des**  
 10 **espaces. Par ailleurs, les efforts d'efficience du CSP ont permis de compenser**  
 11 **la hausse des coûts due à l'inflation.**

12 **Quant au domaine Services de transport, l'augmentation de 7,9 M\$ entre 2016**  
 13 **et 2018 s'explique notamment par la hausse de la charge de retraite**  
 14 **découlant, entre autres, des modifications apportées à l'ASC 715.**  
 15 **L'augmentation des coûts d'entretien due au vieillissement et à l'évolution du**  
 16 **parc de véhicules du Distributeur a également contribué à cette croissance.**

15.3 Veuillez indiquer le coût pour le Distributeur si le facteur d'allocation de l'item *approvisionnement* n'avait pas été modifié.



**Réponse :**

1 Depuis la mise en place du nouveau modèle de gouvernance des  
2 approvisionnements, les besoins sont regroupés et des contrats multiclients  
3 sont négociés. Ainsi, il n'est pas possible d'identifier les heures par clients  
4 pour 2018.

15.4 Veuillez reproduire la référence (ii) en excluant le coût de retraite.

**Réponse :**

5 Le tableau R-15.4 présente l'évolution des services facturés par la VPTIC au  
6 Distributeur en excluant le coût de retraite.

**TABLEAU R-15.4 :**  
**CHARGES DU DISTRIBUTEUR EN PROVENANCE DE LA VPTIC**  
**EXCLUANT LE COÛT DE RETRAITE (M\$)**

Produits et services	Année historique 2016	2017			Année témoin 2018
		D-2017-022	D-2017-022 ajustée des réorganisations	Année de base	
Postes de travail TIC	46,1	45,0	45,0	45,0	41,6
Produits TIC d'entreprise	35,0	29,6	29,6	29,6	54,1
Produits d'exploitation TIC	74,2	79,1	73,2	73,1	61,4
Conduite du réseau	2,1	2,6	2,6	2,6	3,8
Radios mobiles	13,5	13,5	13,5	13,5	13,7
Postes et centrales	0,5	0,4	0,4	0,4	0,4
Centres d'appel, consoles téléphoniques et autres	25,3	23,3	23,3	23,3	21,8
Services de développement TIC	12,1	8,6	11,4	10,5	12,6
<b>CHARGES TOTALES</b>	<b>208,8</b>	<b>202,1</b>	<b>199,0</b>	<b>198,0</b>	<b>209,4</b>
Coût de retraite	9,5	3,3	3,3	3,3	13,3
<b>CHARGES TOTALES excluant le coût de retraite</b>	<b>199,3</b>	<b>198,8</b>	<b>195,7</b>	<b>194,7</b>	<b>196,1</b>

15.5 Veuillez justifier la hausse des coûts combinés des items *Produits TIC d'Entreprise* et *Produits d'exploitation TIC*.

**Réponse :**

7 La création de la VPTIC en 2015 a permis d'intégrer et de consolider les pôles de  
8 télécommunications et de technologies de l'information de l'entreprise.  
9 Toutefois, lors de l'élaboration de la demande tarifaire 2017, la totalité des  
10 activités issues de cette centralisation ont été temporairement intégrées aux  
11 Produits d'exploitation TIC tandis que l'année témoin 2018 intègre la répartition  
12 adéquate des activités entre les produits de la VPTIC.

13 La hausse de 19,1 M\$ des charges du Distributeur liées aux Produits TIC  
14 d'entreprise entre l'année témoin 2018 et l'année 2016 s'explique en grande  
15 partie par cette réallocation des coûts en 2018 et est atténuée par la baisse de  
16 12,8 M\$ des charges des Produits d'exploitation TIC.

1            **Ainsi, entre 2016 et l'année témoin 2018, ces deux produits affichent une hausse**  
2            **totale de 6,3 M\$, laquelle découle essentiellement de la mise en place en août**  
3            **2016 du projet Optimisation des centres de traitement (OptiCT).**

4            **Par ailleurs, l'efficience réalisée par la VPTIC a plus que compensée**  
5            **l'augmentation de la charge de retraite, laquelle découle notamment des**  
6            **modifications apportées à l'ASC 715 et de l'inflation.**

15.6        Veuillez ventiler les colonnes Technologies de l'information et Santé et  
sécurité au travail de la référence (iii) selon le niveau de détail de la référence (iv).

**Réponse :**

7            **Le tableau R-15.6 présente les ajustements organisationnels Technologies de**  
8            **l'information et Santé et sécurité du travail selon le modèle du revenu requis.**

**TABLEAU R-15.6 :  
 COMPOSANTES DÉTAILLÉES DES REVENUS REQUIS (M\$)**

<b>COMPOSANTES DÉTAILLÉES DES REVENUS REQUIS</b>	<b>Technologies de l'information</b>	<b>Santé et sécurité du travail</b>
<b>COÛTS DE DISTRIBUTION &amp; SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
• Charges brutes directes	3,2	-3,6
Masse salariale	3,2	-3,2
Salaire de base	2,4	-2,2
Temps supplémentaire		0,0
Primes et revenus divers	0,0	-0,3
Rémunération incitative selon la performance	0,0	-0,2
Autres primes		-0,2
Avantages sociaux	0,7	-0,7
Avantages sociaux - Coût de retraite	0,3	-0,2
Compte d'écarts - Coût de retraite		
Avantages sociaux - Autres	0,5	-0,4
Autres avantages complémentaires de retraite - Retraités		
Autres charges directes	0,0	-0,4
Dépenses de personnel et indemnités		-0,1
Services externes et ressources financières	0,0	-0,1
Services externes	0,0	-0,1
Maîtrise de la végétation		
Courrier, messagerie		
Services professionnels et autres		-0,1
Ressources financières	0,0	0,0
Mauvaises créances		
Comptes à recevoir, intérêts et autres		
Provision - Pannes majeures		
Compte d'écarts - Pannes majeures		
Compte d'écarts - Projets majeurs	0,0	0,0
Compte d'écarts - <i>Projet LAD</i>		
Compte d'écarts - Événements imprévisibles en réseaux autonomes		
Compte de frais reportés - US GAAP		
Stock, achats, locations et autres		-0,2
Récupération de coûts	0,0	0,0
Pose d'attaches, espace poteaux, conduits		
Réclamations aux tiers et autres		
<i>( suite du tableau à la page suivante )</i>		

<b>COMPOSANTES DÉTAILLÉES DES REVENUS REQUIS</b>	<b>Technologies de l'information</b>	<b>Santé et sécurité du travail</b>
• Charges de services partagés	-2,3	3,6
Centre de services partagés	0,3	-0,3
Acquisition		
Immobilier	0,2	-0,2
Gestion du matériel		
Alimentation et hébergement	0,0	
Services alimentaires	0,0	0,0
Transport aérien		
Gestion documentaire	0,0	0,0
Environnement		
Services de transport		
Groupe Technologie	-2,8	-0,4
Innovation	0,0	0,0
Innovation technologique		
Soutien technique		
Technologies de l'information et des communications (TIC)	-2,8	-0,4
Postes de travail TIC	0,2	-0,2
Produits TIC d'entreprise		
Produits d'exploitation TIC	-3,0	-0,1
Conduite du réseau		
Radios mobiles		
Postes et centrales		
Centre d'appel, consoles téléphoniques et autres		
Services de développement TIC		
Unités corporatives	0,2	4,2
Finances	0,1	-0,1
Ressources humaines	0,1	4,3
Affaires corporatives et secrétariat général	0,0	0,0
Sécurité industrielle		
Affaires juridiques		
Autres unités		
Hydro-Québec TransÉnergie		
Hydro-Québec Production		
Hydro-Québec Équipement		
Variation du coût de retraite non réparti par produits		
Compte d'écarts - Coût de retraite		
Rendement des fournisseurs	0,0	0,0
Centre de services partagés		
Groupe Technologie		
• Coûts capitalisés	-0,9	0,0
Prestations de travail	-0,9	
Prestations de travail	-0,9	
Compte d'écarts - Coût de retraite		
Gestion de matériel		

15.7 Relativement à la référence (v), veuillez décrire les mesures d'efficacités mises en place par le CSP.

**Réponse :**

1 **Le CSP demeure à l'affût des opportunités découlant des départs et**  
2 **remplacements de son personnel et de l'évolution technologique afin**  
3 **d'optimiser sa structure de coûts, d'améliorer ses processus de travail et de**  
4 **s'adapter à l'évolution des besoins de ses clients.**

5 **Des efforts importants sont aussi consacrés à la négociation des contrats**  
6 **externes afin d'obtenir les meilleurs services aux meilleurs prix.**

7 **De plus, le CSP demeure un partenaire actif afin de réaliser conjointement**  
8 **avec ses clients l'optimisation des espaces et des coûts liés au parc**  
9 **immobilier, à la flotte de véhicules et à la gestion du matériel.**

15.8 Relativement à la référence (vi), veuillez expliquer pourquoi le Distributeur favorise le *coût d'exploitation/m<sup>2</sup> excluant les frais de location*, plutôt que le *coût d'exploitation/m<sup>2</sup>*.

**Réponse :**

10 **Les entreprises participant au balisage sont essentiellement propriétaires de**  
11 **leurs espaces immobiliers. En effet, sur les dix participants, seulement quatre**  
12 **ont des baux locatifs, qui se retrouvent à l'extérieur du milieu métropolitain,**  
13 **dont deux pour moins de 1 % de leur parc balisé. La situation du Distributeur**  
14 **est différente puisqu'il a recours à une proportion plus élevée de baux**  
15 **locatifs, situés essentiellement en milieu métropolitain. Ainsi, par souci de**  
16 **comparaison, le CSP exclut les coûts de location d'espaces immobiliers dans**  
17 **l'appréciation des résultats de son balisage.**

15.9 Veuillez indiquer en quoi consistent les frais de location et expliquer pourquoi ils sont, chez le Distributeur, environ quatre fois plus élevés que pour le marché.

**Réponse :**

18 **Les frais de location représentent les loyers versés en vertu des baux**  
19 **commerciaux pour les espaces locatifs utilisés par l'entreprise. Ces baux sont**  
20 **compétitifs et établis selon les prix du marché en vigueur lors de leur**  
21 **négociation. Le coût total des espaces locatifs d'Hydro-Québec est plus élevé**  
22 **du fait que les autres entreprises participant au balisage ont très peu recours**  
23 **à la location d'espaces.**

## COÛTS CAPITALISÉS

### **Question 16 :**

#### **Références :**

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

#### **Préambule :**

(i)

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

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

(iii)

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

#### **Questions :**

16.1 Veuillez présenter le taux horaire moyen excluant le coût de retraite.

#### **Réponse :**

1 **Le taux horaire moyen présenté au tableau 2 cité en référence (ii) exclut déjà**  
2 **le coût de retraite.**

16.2 Veuillez justifier la baisse du taux horaire moyen entre d'une part la cause tarifaire 2017 et d'autre part l'année de base 2017 et l'année témoin 2018.

#### **Réponse :**

3 **Le Distributeur comprend qu'une justification est demandée pour la baisse du**  
4 **taux horaire moyen entre, d'une part, la décision D-2017-022 et l'année de**  
5 **base 2017, et d'autre part, la décision D-2017-022 et l'année témoin 2018.**

1           **Dans les deux cas, la baisse du taux horaire moyen s'explique par une**  
2           **diminution des coûts au numérateur principalement liée aux avantages**  
3           **sociaux et par une augmentation des heures productives au dénominateur.**

16.3       Veillez notamment expliquer que la hausse du temps supplémentaire ne fasse pas augmenter le taux moyen.

**Réponse :**

4           **En situation de temps supplémentaire, les coûts fixes inclus dans le calcul du**  
5           **taux de prestation de travail sont répartis sur davantage d'heures productives,**  
6           **ce qui explique que la hausse du temps supplémentaire ait un impact à la**  
7           **baisse sur le taux moyen.**

16.4       Veillez indiquer si la prévision de prestation de travail pour l'année de base 2017 et l'année témoin 2018 inclut un effet pour l'installation complexe de compteurs communicants n'ayant pu être installés au 31 décembre 2016.

**Réponse :**

8           **Comme mentionné en réponse à la question 11.1, l'installation plus complexe**  
9           **de compteurs communicants, qui concernent principalement les**  
10          **compteurs CII dans le cadre du projet LAD, n'a pas d'impact sur la prévision**  
11          **de la prestation de travail pour l'année de base 2017 et l'année témoin 2018**  
12          **puisque le déploiement du projet a pris fin le 31 décembre 2016.**

**FRAIS CORPORATIFS**

**Question 17 :**

**Références :**

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

**Préambule :**

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

**Questions :**

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

**Réponse :**

1 Le tableau R-17.1 présente les frais corporatifs d'Hydro-Québec excluant le  
2 coût de retraite. Il indique distinctement le coût associé au service conseil en  
3 communication.

**TABLEAU R-17.1 :  
FRAIS CORPORATIFS D'HYDRO-QUÉBEC EXCLUANT LE COÛT DE RETRAITE**

	Année historique 2016			Année de base 2017			Année témoin 2018		
	Distributeur		Hydro-Québec	Distributeur		Hydro-Québec	Distributeur		Hydro-Québec
	M\$	%	M\$	M\$	%	M\$	M\$	%	M\$
Bureaux PDG, PCA, Protectrice de la personne	0,8	30%	2,6	0,8	29%	2,7	0,8	30%	2,8
Vérification interne	2,2	30%	7,3	2,1	29%	7,2	2,2	30%	7,4
Affaires corporatives et secrétariat général	19,2	30%	64,1	20,0	29%	68,9	21,1	30%	71,5
<i>dont:</i> <i>-service conseil en communication</i>							0,4	30%	1,2
Finances	6,7	30%	22,1	6,4	29%	21,8	6,6	30%	22,3
	<b>28,9</b>	<b>30%</b>	<b>96,1</b>	<b>29,3</b>	<b>29%</b>	<b>100,6</b>	<b>30,7</b>	<b>30%</b>	<b>104,0</b>

**SÉCURITÉ CORPORATIVE**

**Question 18 :**

**Référence :**

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

**Préambule :**

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

**Questions :**

18.1 Veuillez expliquer à quoi seront consacrées les sommes additionnelles demandées en sécurité corporative et expliquer le lien avec les activités du Distributeur.



Réponse :

1           **La hausse de 17 M\$ des services de sécurité corporative entre 2017 et 2018**  
2           **résulte principalement des modifications à l'ASC 715 relative aux avantages**  
3           **sociaux futurs, des nouvelles exigences du NERC (normes CIP<sup>1</sup> version 6) et**  
4           **de la croissance des besoins de sécurisation pour certaines installations.**  
5           **La hausse de 2,5 M\$ des services de sécurité corporative facturés au**  
6           **Distributeur est essentiellement attribuable aux modifications à l'ASC 715.**

18.2       Veuillez expliquer comment la base de facturation *niveau de sécurité* est  
construite.

Réponse :

7           **Les services de sécurité corporative comprennent la protection du personnel,**  
8           **des installations physiques et informationnelles ainsi que des autres biens de**  
9           **l'entreprise contre les risques, menaces, dangers, sinistres et situations**  
10          **exceptionnelles qui pourraient survenir dans le cadre de ses activités.**  
11          **Les services spécifiques sont facturés aux clients selon l'installation**  
12          **sécurisée, alors que les services communs sont facturés sur une base**  
13          **d'effectifs (ETC) ou selon une cote de criticité accordée à chaque installation**  
14          **desservie.**

**FRAIS D'ADMINISTRATION**

**Question 19 :**

**Référence :**

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

**Préambule :**

**« Frais d'administration**

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

---

<sup>1</sup> **Critical Infrastructure Protection.**

d'inventaire est attribuable aux températures douces des hivers 2015-2016 et 2016-2017 ainsi qu'à la gestion active, effectuée par le Distributeur, des comptes à recevoir.

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

**Questions :**

19.1 Veuillez indiquer si l'année témoin 2017 tenait compte des modifications découlant du paragraphe 783 de la décision D-2016-033.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur le confirme.**

19.2 Veuillez indiquer quelle portion de la baisse des frais d'administration entre le montant autorisé pour 2017 et l'année témoin 2018 est due à ces modifications

**Réponse :**

2 **Le changement apporté au 1<sup>er</sup> avril 2017 quant à l'application des frais**  
3 **d'administration a eu un impact d'environ 3 M\$ sur la diminution des frais**  
4 **d'administration entre le montant reconnu pour 2017 et celui de l'année**  
5 **témoin 2018.**

19.3 Veuillez indiquer la baisse du niveau des frais d'administration entre l'année témoin 2017 et l'année de base 2017 attribuable au niveau des inventaires de comptes à recevoir.

**Réponse :**

6 **La baisse du niveau des frais d'administration de 8 M\$ entre le montant**  
7 **reconnu pour 2017 et celui de l'année de base 2017 est attribuable à la**  
8 **diminution du niveau d'inventaire des comptes à recevoir actifs sur lesquels**  
9 **sont calculés les frais d'administration.**

19.4 Veuillez indiquer la baisse du niveau des frais d'administration entre l'année de base 2017 et l'année témoin 2018 attribuable au niveau des inventaires de comptes à recevoir.

**Réponse :**

10 **La baisse du niveau des frais d'administration entre le montant de l'année de**  
11 **base 2017 et celui de l'année témoin 2018 n'est pas attribuable à la diminution**

1                    **du niveau d'inventaire des comptes à recevoir actifs sur lesquels sont**  
2                    **calculés les frais d'administration.**

19.5            Considérant que les hivers 2015-2016 et 2016-2017 ont été des hivers chauds et que l'année témoin 2018 est prévue à température normale, veuillez expliquer que la prévision des frais d'administration pour 2018 soient inférieurs à celle de l'année de base.

**Réponse :**

3                    **L'année de base 2017 prend en compte le changement quant à l'application**  
4                    **des frais d'administration à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017, contrairement à l'année**  
5                    **témoin 2018 qui prend en compte ce changement pour l'année entière.**

19.6            Veuillez présenter le niveau des comptes à recevoir pour les années 2016 à 2018.

**Réponse :**

6                    **Les comptes à recevoir (incluant ceux des clients grandes entreprises)**  
7                    **totalisaient 968 M\$ au 30 septembre 2016, 1 050 M\$ au 31 décembre 2016 et**  
8                    **979 M\$ au 30 septembre 2017. Le Distributeur ne fait pas de prévision sur le**  
9                    **solde des comptes à recevoir, donc aucune donnée n'est disponible tant pour**  
10                   **le 31 décembre 2017 que pour 2018.**

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

**Question 20 :**

**Références :**

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

**Préambule :**

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

(iii)

« Frais de gestion et d'ouverture de dossier

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

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

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

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

#### **Questions :**

20.1 Veuillez confirmer la compréhension de la FCEI que les frais de gestions et d'ouverture de dossier seraient nuls si l'adoption des mesures proposées par le Distributeur était de 100%. Sinon, veuillez indiquer de combien seraient les frais de gestion et d'ouverture de dossiers si l'adoption des mesures offertes dans le projet pilote était de 100% et identifier la source de ces revenus.

#### **Réponse :**

1 **Le Distributeur confirme que, dans le cas hypothétique où tous les clients**  
2 **compléteraient leurs demandes d'abonnement au moyen d'un libre-service**  
3 **Web, aucuns frais de gestion et d'ouverture de dossier ne seraient facturés.**  
4 **Cela n'est pas le cas puisque plusieurs clients choisissent de compléter leur**  
5 **demande d'abonnement par d'autres moyens. Des frais de 25 \$ leur sont alors**  
6 **facturés.**

20.2 Veuillez indiquer sur quelle période en 2016 le projet pilote pour promouvoir les demandes d'abonnement par le libre-service sur le Web s'est appliqué.

#### **Réponse :**

7 **Comme indiqué à la pièce HQD-10, document 4 du *Rapport annuel 2016 du***  
8 ***Distributeur*, le projet pilote s'est échelonné du 11 avril au 30 septembre 2016.**

20.3 Veuillez indiquer le taux d'adoption du libre service lors du projet pilote 2016.

**Réponse :**

1                    **Comme indiqué à la pièce HQD-10, document 4 du *Rapport annuel 2016 du***  
2                    ***Distributeur*, le taux d'adoption au libre-service lors du projet pilote en 2016 a**  
3                    **été de 29 %.**

20.4            Veuillez indiquer le nombre de demandes d'ouverture de dossier en libre service lors du projet pilote en 2016.

**Réponse :**

4                    **Le Distributeur constate une erreur à la pièce HQD-10, document 4 du *Rapport***  
5                    ***annuel 2016 du Distributeur* et la rectifie. Le nombre de demandes d'ouverture**  
6                    **de dossier en libre-service lors du projet pilote en 2016 a été de 67 095.**

7                    **Le Distributeur déposera ultérieurement à la Régie une version révisée de la**  
8                    **pièce du Rapport annuel.**

20.5            Veuillez indiquer le nombre de demandes de changement de dossier en libre service lors du projet pilote en 2016.

**Réponse :**

9                    **Le Distributeur constate une erreur à la pièce HQD-10, document 4 du *Rapport***  
10                   ***annuel 2016 du Distributeur* et la rectifie. Le nombre de demandes de**  
11                   **changement de dossier en libre-service lors du projet pilote en 2016 a été de**  
12                   **65 462.**

20.6            Veuillez indiquer la proportion des demandes d'ouverture de dossier de 2016 comprise dans la période du projet pilote par rapport au total de l'année.

**Réponse :**

13                   **La proportion des demandes d'ouverture de dossier de 2016 comprise dans la**  
14                   **période du projet pilote par rapport au total de l'année est de 55 %.**

20.7            Veuillez indiquer le taux d'adoption du libre service lors du projet pilote 2017.

**Réponse :**

15                   **Le taux d'adoption au libre-service pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril**  
16                   **et le 30 septembre 2017 lors du projet pilote a été de 31 %.**

20.8            Veuillez indiquer le nombre de demandes d'ouverture de dossier en libre service lors du projet pilote en 2017.

Réponse :

1            **Le nombre de demandes d'ouverture de dossier en libre-service pour la**  
2            **période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2017 lors du projet pilote**  
3            **a été de 66 520.**

20.9        Veuillez indiquer le nombre de demandes de changement de dossier en libre service lors du projet pilote en 2017.

Réponse :

4            **Le nombre de demandes de changement de dossier en libre-service pour la**  
5            **période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2017 lors du projet pilote**  
6            **a été de 81 687.**

20.10      Veuillez indiquer la proportion des demandes d'ouverture de dossier de 2017 comprise dans la période du projet pilote par rapport au total de l'année.

Réponse :

7            **Le Distributeur n'est pas en mesure de présenter l'information demandée**  
8            **puisque l'année 2017 n'est pas terminée, cependant la proportion devrait être**  
9            **similaire à 2016.**

20.11      Veuillez indiquer sur quelle période en 2018 il est prévu que les nouvelles modalités soient en vigueur, soit à titre de projet pilote ou de condition de service approuvée.

Réponse :

10           **La prévision 2018 prend en compte les modifications proposées par le**  
11           **Distributeur aux frais généraux dans le cadre du dossier R-3964-2016 relatif à**  
12           **la modification des *Conditions de service d'électricité et des frais afférents***  
13           **d'Hydro-Québec à compter du 1<sup>er</sup> avril 2018.**

GESTION DU BESOIN EN PUISSANCE

**Question 21**

Références :

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

(iv) B-0041, HQD-10, document 1, p. 13

**Préambule :**

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

(ii)

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

**Réponse :**

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

**Question :**

21.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a maintenant l'appui de l'INSPQ pour le programme de chauffe-eau interruptibles.

**Réponse :**

1 **Voir la preuve additionnelle relative au programme *Charges interruptibles –***  
2 ***chauffe-eau* (suivi de la décision D-2017-064) déposée dans le cadre du Plan**  
3 **d'approvisionnement 2017-2026 (dossier R-3986-2016) à la pièce HQD-7,**  
4 **document 1 (B-0081).**

21.2 Veuillez fournir l'ensemble de l'information produite dans le dossier R-3986-2016 en réponse à la décision D-2017-064.

**Réponse :**

5 **Voir la réponse à la question 21.1.**

21.3 Veuillez confirmer que l'objectif en puissance 2018 de 396 MW est pour décembre 2018.

**Réponse :**

6 **L'objectif de 396 MW en gestion de la demande en puissance est pour l'hiver**  
7 **2018-2019.**

21.4 Veuillez produire un tableau équivalent au tableau 5 de la référence (iii) pour les années historique 2016 et réelle 2017.

Réponse :

1 Le tableau 21.4-A présente l'information demandée.

**TABLEAU 21.4-A :**  
**BUDGETS ET IMPACTS ÉNERGÉTIQUES – GESTION DE LA DEMANDE EN PUISSANCE**

	2016 Réel		2017 A	
	M\$	MW	M\$	MW
<b>GDP résidentielle</b>				
Chauffe-eau à trois éléments	0	2	2	3
Sensibilisation et biénergie DT	0	-	1	-
Charges interruptibles résidentielles	0	-	4	13
<b>Charges interruptibles - Bâtiments</b>				
GDP Affaires	1	183	1	230
Bâtiments HQ	0	8	0	8
	<b>2</b>	<b>192</b>	<b>7</b>	<b>253</b>

(1) Le total et les sous-totaux peuvent être différentes de la somme des données en raison de l'arrondissement.

21.5 Veuillez justifier l'évolution de l'apport du programme GDP de 2016 à 2018 en tenant compte de la performance du programme à ce jour.

Réponse :

2 **Le Distributeur comprend que l'intervenante fait référence au programme GDP**  
 3 **Affaires. Le Distributeur s'était montré prudent lors de l'établissement des**  
 4 **objectifs pour ce programme étant donné qu'il s'agissait d'une première**  
 5 **initiative de gestion de la demande en puissance. Le projet pilote et la**  
 6 **première année d'exploitation ont démontré que ce programme est facile**  
 7 **d'implantation, de même qu'il est rentable pour les clients.**

21.6 Pour l'hiver 2017-2018, veuillez indiquer quelle est la puissance soumise par les clients en date du 31 août 2017.

Réponse :

8 **Le Distributeur comprend que l'intervenante fait référence au programme GDP**  
 9 **Affaires. Les projets inscrits par les clients et agrégateurs pour l'hiver**  
 10 **2017-2018 représentent près de 260 MW d'effacement.**

11 **Voir aussi la réponse à la question 43.4 de la demande de renseignements**  
 12 **n° 3 de la Régie, à la pièce HQD-15, document 1.3.**



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

**Réponse :**

- 1 **Voir la réponse à la question 44.1 de la demande de renseignements n° 3 de la**  
2 **Régie, à la pièce HQD-15, document 1.3.**

**TARIF DE RELANCE INDUSTRIELLE – RELANCE DE PRODUCTION****Question 22 :****Références :**

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

**Péambule :**

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

[...]

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

(ii)

**« 6.56 Conditions d'admissibilité**

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

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

(iii)

**« 6.57 Modalités d'adhésion**

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

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

(iv)

**« 6.58 Engagement**

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

**6.59 Renouvellement de l'engagement**

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

(v)

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

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

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

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

(vi)

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

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

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

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

où

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

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

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

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

(vii)

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

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

(viii)

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

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

(ix)

« **6.64 Restrictions**

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

[...]

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

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

**Questions :**

22.1 Veuillez indiquer comment le Distributeur pourra s'assurer que le client n'aurait pas de toute manière remis son usine en production sans le tarif de relance industrielle.

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 2.8 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-15,**  
2 **document 2.**

22.2 Veuillez commenter la possibilité que des entreprises choisissent de fermer une usine ou une portion d'usine afin de pouvoir bénéficier du tarif de relance à une date ultérieure.

**Réponse :**

1 **Comme le prévoit la définition que propose le Distributeur pour la puissance**  
2 **historique à l'article 6.55 des Tarifs, dans le cas où les 12 périodes de**  
3 **consommation précédant l'adhésion du client ne reflètent pas le profil de**  
4 **consommation normal du client, le Distributeur peut considérer comme étant**  
5 **la période historique toute autre plage de temps jugée plus adéquate ou se**  
6 **baser sur d'autres critères pour déterminer le profil de consommation normal.**  
7 **Ainsi, dans le cas d'une usine ou une portion d'usine qui aurait fermé des**  
8 **capacités de production afin de pouvoir bénéficier du tarif de relance**  
9 **industrielle (TRI) à une date ultérieure, le Distributeur peut utiliser le profil de**  
10 **consommation du client au moment où toutes ses capacités de production**  
11 **étaient fonctionnelles.**

12 **De plus, à l'article 6.56 proposé, le Distributeur indique que la charge ajoutée**  
13 **ne doit pas résulter d'un transfert de production entre des entités ou des**  
14 **installations d'une même entreprise ou d'entreprises différentes au Québec.**

15 **De l'avis du Distributeur, ces dispositions limitent la capacité des entreprises**  
16 **à fermer une usine ou une portion d'usine afin de pouvoir bénéficier du TRI à**  
17 **une date ultérieure.**

22.3 Veuillez commenter la possibilité d'imposer une condition voulant que les capacités de production visées ait été à l'arrêt depuis au moins 3 ans pour être admissible au tarif.

**Réponse :**

18 **Le Distributeur réserve le TRI aux capacités de production à l'arrêt pour**  
19 **lesquelles les conditions de marchés actuelles ne permettent pas la remise en**  
20 **activité des opérations. Considérant que l'augmentation des ventes est**  
21 **bénéfique pour l'ensemble de la clientèle, le Distributeur ne juge pas pertinent**  
22 **d'imposer un arrêt minimal de trois ans pour les adhérents au TRI. Ce tarif se**  
23 **veut une option répondant aux impératifs de production de la clientèle**  
24 **industrielle.**

22.4 Relativement à la référence (i), veuillez présenter les analyses effectuées par le Distributeur au soutien de son affirmation selon laquelle ce programme est au bénéfice de l'ensemble de la clientèle.

**Réponse :**

1                   **Voir la réponse à la question 2.9 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-15,**  
2                   **document 2.**

22.5            Veuillez indiquer quel sera l'impact de ce tarif sur le besoin en puissance du  
Distributeur.

**Réponse :**

3                   **Voir les réponses aux questions 22.15, 22.19 et 22.20. Voir également les**  
4                   **réponses aux questions 2.5, 2.7 et 2.9 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce**  
5                   **HQD-15, document 2.**

22.6            Relativement à l'article 6.58 (référence iv), veuillez confirmer qu'un client  
pourrait choisir d'être soumis au tarif de relance industrielle pendant les mois d'été, soit  
plus des trois mois requis, et d'être soumis au tarif L pour les mois d'hiver tout en  
demeurant admissible au tarif de relance l'année suivante.

**Réponse :**

6                   **Le client admissible au TRI est en tout temps le titulaire d'un abonnement au**  
7                   **tarif L. Un client peut bénéficier du TRI pour sa charge additionnelle pour une**  
8                   **durée minimale de trois périodes de consommation, consécutives ou non, sur**  
9                   **une période de 12 périodes mensuelles consécutives suivant son adhésion.**  
10                  **Ainsi, un client pourrait choisir de souscrire au TRI une partie de sa charge**  
11                  **pendant une période minimale de trois mois et de revenir au tarif L une fois**  
12                  **cette commande terminée.**

13                  **Le client peut en tout temps adhérer au TRI.**

22.7            Veuillez indiquer à quel moment un client doit signifier au Distributeur son  
choix de tarif (relance industriel versus tarif L) pour un mois donné.

**Réponse :**

14                  **Comme proposé à l'article 6.57 des Tarifs, le client doit soumettre une**  
15                  **demande écrite au Distributeur et inclure, notamment la date prévue de**  
16                  **l'adhésion au TRI. Le TRI prend effet, au choix du client, soit au début de la**  
17                  **période de consommation suivant la période au cours de laquelle le**  
18                  **Distributeur reçoit la demande écrite du client, soit à la date de remise en**  
19                  **exploitation des capacités de production inutilisées de l'usine ou à la date de**  
20                  **la conversion à l'électricité de procédés industriels.**

21                  **De plus, comme proposé à l'article 6.59 des Tarifs, le client peut renouveler**  
22                  **son engagement relatif au TRI en soumettant une demande écrite au**

1           **Distributeur avant la fin de son engagement en cours. Le tarif continuera de**  
2           **s'appliquer alors au même abonnement, sous réserve de l'acceptation du**  
3           **Distributeur.**

22.8           Relativement à l'article 6.32 (référence vi), veuillez présenter la méthodologie du calcul du coût évité en énergie pour la période d'hiver de même que le calcul pour 2018.

**Réponse :**

4           **Voir la pièce HQD-14, document 2 (B-0049) du dossier R-3905-2014 aux**  
5           **pages 12 et 13 ainsi que la décision D-2015-018 (paragraphe 919).**

6           **Pour 2018, le Distributeur appliquera la même méthode de calcul.**

22.9           Veuillez confirmer que le coût évité en énergie pour la période d'hiver n'accorde aucun poids au prix de l'énergie patrimoniale.

**Réponse :**

7           **Le Distributeur le confirme.**

22.10           Puisque le prix de l'énergie en hiver dépend de la prévision du nombre d'heures pour lesquelles Hydro-Québec fait des achats de court terme sur les marchés, il importe de s'assurer que cette prévision est en moyenne exacte. Pour ce faire, veuillez présenter le nombre d'heures pour lesquelles Hydro-Québec :

22.10.1 prévoyait faire des achats de court terme sur les marchés durant la période d'hiver pour les années témoin 2007 à 2016;

**Réponse :**

8           **Le détail demandé dépasse ce qui est pertinent à l'analyse du présent dossier**  
9           **par la Régie. De plus, la demande concerne des années antérieures à la**  
10           **période couverte par le présent dossier tarifaire.**

11           **Le Distributeur rappelle en outre que la prévision du nombre d'heures pour**  
12           **les achats de court terme sur les marchés est effectuée selon une prévision**  
13           **des besoins à conditions climatiques normales et de façon déterministe. Ils ne**  
14           **peuvent donc être comparés sans isoler l'effet des aléas climatiques sur les**  
15           **achats de court terme. Il faudrait un échantillon climatologique beaucoup plus**  
16           **étendu que quelques années afin de valider la moyenne des prévisions**  
17           **d'achats.**

22.11           a fait des achats de court terme sur les marchés durant la période d'hiver pour les années 2007 à 2016;

**Réponse :**

1 **Voir la pièce HQD-3, document 1.3 des rapports annuels du Distributeur**  
2 **portant sur l'utilisation de la dispense de recourir à la procédure d'appel**  
3 **d'offres pour les contrats d'approvisionnement de court terme.**

4 **Pour 2016, se référer à l'adresse Internet suivante :**

5 **[http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/RappHQD2016/HQD-03-1\\_3.pdf](http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/RappHQD2016/HQD-03-1_3.pdf)**

22.12 Relativement à l'article 6.63 (référence vii) veuillez indiquer comment est établi  
*le plus grand appel de puissance réelle.*

**Réponse :**

6 **Le plus grand appel de puissance réelle est la puissance maximale en kW**  
7 **mesurée par le compteur du client durant une période de consommation**  
8 **donnée.**

22.13 Veuillez justifier d'utiliser à l'article 6.63 le plus grand appel de puissance  
réelle plutôt que la puissance maximale appelée telle que définie à la référence (viii) pour  
les fins de la facturation de la puissance.

**Réponse :**

9 **L'article 6.63 des Tarifs vise à inciter le client à maintenir un bon facteur de**  
10 **puissance pour sa consommation au-delà de sa référence au tarif L puisque le**  
11 **TRI comprend uniquement un prix en énergie. La facturation de tout écart**  
12 **entre la puissance maximale appelée, qui correspond à la valeur la plus élevée**  
13 **entre le plus grand appel de puissance réelle en kW et 95 % du plus grand**  
14 **appel de puissance apparente en kVA, et la puissance réelle incite ainsi le**  
15 **client à maintenir un bon facteur de puissance même en l'absence d'une**  
16 **facturation de la puissance. Cette disposition est également appliquée à**  
17 **l'option d'électricité additionnelle (article 6.35 des Tarifs).**

22.14 Relativement à la référence (ix), veuillez confirmer la compréhension de la  
FCEI selon laquelle le Distributeur pourrait interdire la consommation aussi souvent et  
aussi longtemps que requis.

**Réponse :**

18 **Le Distributeur demandera aux clients bénéficiant du TRI de se restreindre à**  
19 **leur puissance historique au tarif L lorsqu'il fait appel à ses options de**  
20 **gestion de la demande ou pour répondre aux besoins de gestion du réseau.**

22.15 Veuillez indiquer si le Distributeur jugerait légitime de faire des achats de puissance sur les marchés de court terme pour desservir les adhérents au tarif de relance industrielle.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur n'effectue pas d'achat en puissance pour un tarif spécifique,**  
2 **mais vise à couvrir ses besoins en puissance globalement pour sa pointe**  
3 **hivernale.**

4 **En outre, le TRI comporte une clause permettant de restreindre la**  
5 **consommation des adhérents à ce tarif en fonction des besoins de gestion et**  
6 **de la disponibilité du réseau, ce qui limite le risque du Distributeur.**

22.16 Veuillez indiquer si le Distributeur jugerait légitime de faire des achats d'énergie sur les marchés de court terme pour desservir les adhérents au tarif de relance industrielle.

**Réponse :**

7 **Voir la réponse à la question 22.15.**

22.17 Veuillez indiquer si le Distributeur prévoit fixer un prix maximum aux achats d'énergie de court terme visant à desservir les adhérents au tarif de relance industrielle.

**Réponse :**

8 **Voir la réponse à la question 22.15.**

22.18 Veuillez indiquer combien de fois au cours des cinq dernières années le Distributeur a été dans l'impossibilité d'obtenir de l'énergie sur les marchés de court terme.

**Réponse :**

9 **Cette situation ne s'est pas produite au cours des cinq dernières années.**

22.19 Veuillez donner un exemple de circonstance qui pourrait amener le Distributeur à interrompre un client au tarif de relance industrielle.

**Réponse :**

10 **Voir la réponse à la question 22.14.**

22.20 Veuillez expliquer la portée de l'affirmation « ni n'affectera d'équipements existants aux charges d'électricité supplémentaire afin de garantir la disponibilité de l'énergie. »



**Réponse :**

- 1           **Cette affirmation signifie que, pour qu'un client industriel se prévale du TRI,**  
2           **sa charge supplémentaire admissible ne doit pas nécessiter d'ajout ou de**  
3           **renforcement de réseau. Si des investissements étaient requis pour des**  
4           **ajouts ou un renforcement de réseau, ils seraient à la charge du client.**
- 5           **Voir également la réponse à la question 2.9 de l'ACEF de l'Outaouais à la**  
6           **pièce HQD-15, document 2.**

22.21       Veuillez donner un exemple d'une situation où le Distributeur affecterait des équipements existants aux charges d'électricité pour garantir la disponibilité de l'énergie alors que celle-ci ne serait pas garantie si ces mêmes équipements n'y étaient pas affectés.

**Réponse :**

- 7           **Voir la réponse à la question 22.20.**

22.22       Veuillez indiquer si un participant au programme de conversion présenté dans le cadre du dossier R-4000-2017 serait admissible au du tarif de relance industrielle.

**Réponse :**

- 8           **Un client participant au programme Conversion à l'électricité afin de**  
9           **remplacer ses équipements fonctionnant au mazout ou au propane n'est pas**  
10           **admissible au TRI.**
- 11           **Voir également la réponse à la question 2.6 de la demande de renseignements**  
12           **n° 3 à la pièce HQD-2, document 1.4 (B-0054) du dossier R-4000-2017.**