

**DEMANDE D'APPROBATION  
D'UN TARIF POUR LE  
SERVICE VISILEC**



---

## **TABLE DES MATIÈRES**

1	Contexte.....	5
1.1	Projet pilote.....	6
2	Visilec.....	7
2.1	Description du service.....	7
2.2	Objectifs visés.....	8
2.3	Clientèle cible.....	9
2.4	Conditions.....	11
3	Tarif et rentabilité .....	11
3.1	Tarif.....	11
3.2	Rentabilité.....	13
3.2.1	Impact économique .....	13
3.2.2	Analyses de sensibilité.....	14
3.2.3	Impact sur les revenus requis .....	15
4	Mode de suivi.....	16
5	Conclusion .....	16
	Annexe 1 Extrait de la Table des tables des attentes de la clientèle	
	Annexe 2 Dépliant publicitaire du projet pilote Visilec	
	Annexe 3 Tarif du service Visilec	
	Annexe 4 Balisage sur le tarif du service	
	Annexe 5 Analyse économique	
	Annexe 6 Analyse financière	



## **1 CONTEXTE**

1 L'offre de service Visilec faisant l'objet de la présente demande vise à satisfaire  
2 certains besoins des clients commerciaux, institutionnels et industriels d'Hydro-  
3 Québec Distribution.

4

5 Plus précisément, la Table des tables des attentes de la clientèle<sup>1</sup> assujettie au  
6 tarif M indique les besoins suivants:

7

- 8 • s'assurer que la facturation soit exacte, simple et basée sur la  
9 consommation réelle;
- 10 • donner des conseils et intervenir pour aider le client à mieux gérer sa  
11 consommation et pour favoriser les économies d'énergie.

12

13 Ces besoins concernant la compréhension de la consommation et le suivi de la  
14 facturation ont été maintes fois exprimés par les clients à l'occasion de  
15 rencontres ou lors d'échanges avec les représentants des services à la clientèle.

16

17 L'offre de ce nouveau service est rendue possible grâce à la modernisation des  
18 équipements de mesurage, soit l'installation de compteurs communicants avec  
19 ligne téléphonique dédiée, amorcée à l'automne 2000. Cette modernisation  
20 permet à Hydro-Québec Distribution d'effectuer un rattrapage au niveau de  
21 certains besoins de base exprimés par les clients relatifs à la gestion des  
22 comptes. Principalement, la modernisation rend possible la facturation basée sur  
23 une période de consommation régulière et le choix, par le client, d'une date de  
24 relève fixe ainsi que le regroupement de plusieurs factures.

25

---

<sup>1</sup> L'annexe 1 présente un extrait de la Table des tables des attentes de la clientèle assujettie au tarif M.

1 Le déploiement des compteurs communicants avec ligne téléphonique dédiée se  
2 fait chez les clients dont la consommation globale est élevée. À la fin 2004,  
3 22 000 points de mesure auront été modernisés. Les clients bénéficiant de ce  
4 déploiement sont principalement tous ceux disposant d'au moins un compteur  
5 assujetti au tarif M.

6

7 Ces compteurs permettent aussi d'offrir un service d'information sur la  
8 consommation d'électricité appelé Visilec.

9

10 Compte tenu que ce service n'est disponible que pour un sous-groupe de clients,  
11 Hydro-Québec Distribution souhaite offrir le service Visilec sur une base  
12 optionnelle et le facturer sur la base du principe « utilisateur payeur ».

13

### **1.1 Projet pilote**

14

15 Pour optimiser la mise en place du service Visilec, Hydro-Québec Distribution  
16 s'est basée sur les résultats d'un projet pilote auprès de quarante clients  
17 (150 compteurs) représentatifs des différents segments de clients au tarif M  
18 situés sur l'ensemble du territoire québécois. Ce projet a débuté à l'automne  
19 2001 et se poursuit jusqu'à la fin 2002. Le service est offert gratuitement aux  
20 clients sélectionnés en retour de leur participation aux différents volets  
21 d'évaluation du service, notamment trois sondages et un groupe de discussion.

22

23 L'objectif du projet pilote est de recueillir de l'information de nature commerciale  
24 auprès de la clientèle pour enrichir le développement du service et orienter le  
25 plan marketing. Les premiers résultats ont confirmé l'intérêt des clients pour ce  
26 service. Les informations transmises par les clients servent aussi à mieux

1 connaître les retombées à long terme de l'utilisation du service et sa fréquence  
2 d'utilisation ainsi qu'à préciser les exigences informatiques requises.

3

4 Les informations reçues dans le cadre du projet pilote démontrent que le service  
5 Visilec présente des avantages indéniables pour les clients, notamment:

6

- 7 • une meilleure compréhension de sa consommation et de sa facture;
- 8 • un potentiel d'amélioration de sa performance énergétique;
- 9 • une optimisation de ses abonnements;
- 10 • la possibilité de réduction de coûts;
- 11 • un meilleur choix quant au fournisseur d'équipements ou de  
12 services conseils puisque le client dispose d'informations détaillées  
13 sur sa consommation.

14

15

## **2 VISILEC**

### **2.1 Description du service**

16

17 Visilec est un service d'information, via Internet, sur la consommation d'électricité  
18 d'un client. Il fournit également une estimation de facture. Le dépliant  
19 publicitaire utilisé dans le cadre du projet pilote et présenté à l'annexe 2, décrit  
20 les différents rapports qui seront accessibles au client de ce service. De façon  
21 sommaire, ce système offre les fonctions suivantes:

22

- 23 • accès aux profils de charge (consommations aux 15 minutes,  
24 horaires, journalières, mensuelles, etc.) présentés sous forme de  
25 graphiques et de rapports, pour un ou plusieurs points de

- 1                   mesurage. Les données les plus récentes sont en date de la veille  
2                   et disponibles dès le lendemain 8:00 AM;
- 3                   • accès à une estimation de la facture en cours;
  - 4                   • accès à des données historiques de consommation et de coûts;
  - 5                   • téléchargement des données en format de chiffrier.

6  
7

8    Une télé-relève quotidienne, réalisée et gérée par le serveur d'acquisition de  
9    données d'Hydro-Québec Distribution pour fins de facturation, permet  
10   actuellement de conserver les données de mesurage aux 15 minutes grâce aux  
11   compteurs communicants. Ces données seront transmises au fournisseur de  
12   service d'application qui, à l'aide d'un logiciel spécialisé, les traitera et rendra  
13   disponibles, sur un site Internet sécurisé, les informations énumérées ci-dessus.

14

15   Le fournisseur de service d'application a été retenu après des négociations avec  
16   différentes firmes. La stratégie de négociation visait à minimiser les risques  
17   financiers et à respecter les attentes des clients telles que confirmées dans le  
18   cadre du projet pilote. Ainsi, en tenant compte du tarif pouvant être facturé pour  
19   le service, Hydro-Québec Distribution a choisi un fournisseur offrant une solution  
20   d'hébergement pour laquelle une large part des coûts est directement reliée à  
21   l'adhésion des clients, ce qui est nettement plus avantageux qu'une formule où  
22   les frais seraient fixes.

23

## **2.2 Objectifs visés**

24

25   Le service s'inscrit dans la stratégie d'offrir un service après-vente différencié et  
26   personnalisé pour les plus importants clients commerciaux, institutionnels et  
27   industriels.

28

1 Visilec permet au client participant d'identifier un potentiel d'amélioration  
2 énergétique en vue de l'optimisation de l'utilisation de son énergie.

3

4 Le service Visilec est un outil d'analyse de la consommation d'énergie et un  
5 moyen de visualiser et de suivre les impacts des décisions énergétiques prises  
6 par le client : par exemple l'expérimentation d'un nouveau procédé ou d'un  
7 nouvel équipement.

8

9 Dans une moindre mesure, ce service constitue pour Hydro-Québec Distribution  
10 un outil supplémentaire pour supporter les conseils techniques offerts aux clients.

11

### **2.3 Clientèle cible**

12 Le marché potentiel du service Visilec est constitué de clients d'affaires  
13 possédant un ou plusieurs compteurs communicants. Ce bassin représente  
14 environ 9 000 abonnements sur l'horizon d'analyse (2002-2007), soit  
15 pratiquement tous les abonnements des clients assujettis au tarif M (un  
16 abonnement = un compteur).

17

18 Hydro-Québec Distribution estime que la clientèle cible de Visilec, c'est-à-dire  
19 celle pouvant tirer un avantage assez important pour y adhérer, représente  
20 environ 1 500 abonnements (16% des abonnements potentiels) pour environ  
21 1000 clients (18% des clients potentiels).

22

23 Les premiers clients ciblés sont ceux possédant un parc d'immeubles comportant  
24 plusieurs abonnements au tarif M. Par la suite, les clients possédant un nombre  
25 d'abonnements plus restreint se verront offrir le service, suivi des clients à  
26 abonnement unique.

27

1 La segmentation de la clientèle ciblée par marché, en ordre de priorité  
2 décroissante est la suivante :

3

- 4 • Clientèle commerciale : les chaînes de magasins sont d'importants clients  
5 multi-abonnements.
- 6 • Clientèle institutionnelle : cette clientèle gère plusieurs abonnements.  
7 Plus particulièrement, trois secteurs sont visés : les commissions  
8 scolaires, les municipalités et le secteur hospitalier.
- 9 • Clientèle industrielle : ces clients, la plupart à abonnement unique, sont  
10 individuellement de grands consommateurs d'énergie.

11

12 Le taux de pénétration visé pour le service Visilec a été établi en tenant compte,  
13 entre autre, de l'intérêt à payer pour ce genre de service; il se décompose de la  
14 façon suivante :

15

<b>Cibles – nombre d'abonnements au tarif M</b>				
	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>Total</b>
Clients ayant + de 10 abonnements ( 1626 abonnements )	147			147
Clients ayant 6 à 10 abonnements ( 793 abonnements )	163			163
Clients ayant 1 à 5 abonnements  ( 6973 abonnements )	196	606	393	1195
<b>Total d'abonnements</b> ( 9392 abonnements )	506	606	393	1505

16

## **2.4 Conditions**

1

2 L'entente donnant accès au service d'information Visilec ne modifie aucunement  
3 le contrat d'abonnement du participant qui est régi par le *Règlement 634 sur les*  
4 *conditions de fourniture de l'électricité* et par le *Règlement 663 établissant les*  
5 *tarifs d'électricité et les conditions de leur application.*

6

7 Les conditions du tarif du service Visilec seront régies par le *Règlement 663* tel  
8 que présenté à l'annexe 3.

9

10 De plus, dans le cadre de l'entente à intervenir avec le client, Hydro-Québec  
11 Distribution s'engage à rendre disponible le service d'information par Internet  
12 sécurisé et à assurer la sécurité des données.

13

14

## **3 TARIF ET RENTABILITÉ**

15

### **3.1 Tarif**

16

17 Le service Visilec sera offert à tous les clients dont l'installation électrique est  
18 dotée de compteurs communicants. Seule une portion de cette clientèle peut  
19 véritablement avoir avantage à adhérer à ce service en fonction des bénéfices  
20 financiers qu'elle prévoit réaliser. Le service Visilec sera facturé aux clients  
21 utilisateurs seulement.

22

23 Le tarif mensuel du service sera de 89 dollars par point de livraison, tel que défini  
24 à l'article 301.3, section XVIII.I du règlement tarifaire présenté à l'annexe 3.

1

2 Ce tarif ainsi que le taux de pénétration des marchés ont été validés à l'aide d'un  
3 balisage d'offres similaires réalisées par d'autres entreprises ailleurs au Canada  
4 et aux États-Unis et du projet pilote mené depuis l'automne 2001. Le balisage  
5 sur le tarif facturé aux clients est présenté à l'annexe 4.

6

7 Quant au taux de pénétration global, Hydro-Québec Distribution a retenu le  
8 scénario de référence de 16% des abonnements au tarif M. Ce scénario  
9 s'appuie principalement sur trois sources d'information.

10

- 11 • Le sondage de *E Source* auprès de 757 répondants « *Energy Information*  
12 *Services : What do customers really want?* Juin 2000.
- 13
- 14 • Le « *Sondage auprès de la clientèle CII abonnée au tarif M, sur la gestion*  
15 *de la charge électrique* », réalisé par SOM, mars 2001.
- 16
- 17 • Une analyse des résultats du projet pilote.
- 18

19 Ce tarif a été établi de façon à couvrir tous les coûts associés à son  
20 développement et à son maintien et à maximiser le taux de pénétration du  
21 service chez la clientèle. De plus, la formule d'un tarif unique minimise les  
22 besoins de développement informatique et maintient le tarif au plus bas.

23

24 L'imposition d'un tarif particulier pour ce service accroît la valeur de celui-ci aux  
25 yeux du client et agit comme ticket modérateur auprès des clients en les  
26 amenant à déterminer les abonnements les plus intéressants à suivre.

27

28

29

30

### **3.2 Rentabilité**

1

#### **3.2.1 Impact économique**

2

3 Le projet Visilec est rentable. Il présente une valeur actuelle nette de  
4 514 000 dollars actualisés de 2002 sur la période 2002-2007. Ce résultat repose  
5 sur l'hypothèse d'une mise en marché en mars 2003 jusqu'à l'atteinte de la cible  
6 de 1 500 abonnements (compteurs) à la fin de 2005.

7

8 Le tableau suivant résume les coûts d'investissements, les charges d'exploitation  
9 et les produits du scénario de référence exprimés en milliers de \$ actualisés de  
10 2002.

11

12	Investissements	(1 250)
13	Taxes sur le capital	(22)
14	Charges d'exploitation	<u>(2 561)</u>
15	Total	<b>(3 833)</b>
16	Produits	<u><b>4 347</b></u>
17	Valeur actuelle nette	<b>514</b>

18

19 Les coûts d'investissements couvrent les composantes suivantes:

- 20 • développement informatique préalable au transfert des données de  
21 mesurage au fournisseur du service d'application;
- 22 • modifications au système de gestion des abonnements pour la facturation  
23 du service aux clients;
- 24 • conception de l'intervention commerciale, conception et développement  
25 du site internet et préparation du matériel de formation.

26

1 Les charges d'exploitation proviennent des frais variables d'hébergement des  
2 données par le fournisseur du service d'application, du coût de la  
3 commercialisation ainsi que des frais de gestion de l'intervention et d'entretien  
4 informatique.

5

6 L'annexe 5 présente un complément d'information sur les flux annuels du projet.

7

### ***3.2.2 Analyses de sensibilité***

8

9 Des analyses de sensibilité ont été menées sur le taux de pénétration du service  
10 Visilec. Ainsi un scénario faible, avec un taux de pénétration du service de 12 %  
11 et un scénario fort, avec un taux de pénétration de 26% ont été élaborés. Ces  
12 scénarios portent la valeur actuelle nette à (350 000\$) et 2 070 000 \$  
13 respectivement.

14

15 Le modèle de service et le modèle de prix du fournisseur de service d'application  
16 retenu permettent de réduire le risque relié à une pénétration de marché plus  
17 lente qu'anticipée. En effet, l'investissement par Hydro-Québec Distribution en  
18 terme de développement informatique est réduit au minimum et le paiement au  
19 fournisseur ne se réalise qu'au moment où le client a adhéré au service, sans  
20 frais minimum. Quant au prix, le fournisseur propose deux niveaux de prix où les  
21 1000 premières installations sont à un prix un peu plus faible, réduisant ainsi le  
22 risque associé au scénario faible.

1

### 3.2.3 Impact sur les revenus requis

2

3 Une analyse financière a été conduite afin d'évaluer l'impact du projet sur les  
4 revenus requis d'Hydro-Québec Distribution et donc éventuellement sur les tarifs.

5

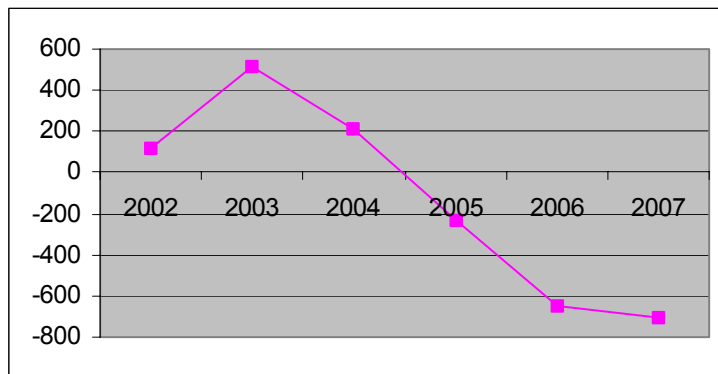
6 Les résultats indiquent que le projet a, à terme, un impact positif de 740 000  
7 dollars courants pour l'ensemble de la période analysée.

8

9 Compte tenu du gel tarifaire en vigueur jusqu'en mai 2004, l'ensemble de la  
10 clientèle bénéficiera de l'introduction de ce service puisqu'à partir de l'année  
11 2005 l'impact sur les revenus requis est positif et de l'ordre de 600 000 à 700 000  
12 dollars courants annuellement en 2006 et 2007.

13

14 (milliers de \$ courants)



15

16

17 Compte tenu des montants impliqués, l'impact tarifaire est donc négligeable tout  
18 en étant positif.

19

20 L'annexe 6 présente un complément d'information sur le calcul de l'impact sur les  
21 revenus requis.

1

#### **4 MODE DE SUIVI**

2

3 Hydro-Québec Distribution propose, à la Régie de l'énergie, un suivi annuel du  
4 service Visilec. Le suivi portera notamment sur le taux de pénétration atteint, les  
5 investissements réalisés et les charges assumées par l'entreprise.

6

7

#### **5 CONCLUSION**

8

9 La preuve démontre que le service Visilec est un service qui répond aux besoins  
10 exprimés par la clientèle visée. Le projet pilote a permis de préciser l'intérêt des  
11 clients et d'optimiser les modalités d'application de ce service. Ce service sera  
12 offert sur une base optionnelle et facturé, ce qui permet un déploiement  
13 commercial optimal. Le service Visilec apporte également des avantages pour  
14 l'ensemble de la clientèle, d'autant plus qu'un gel tarifaire s'applique durant les  
15 premières années de commercialisation du service où les revenus sont moins  
16 importants. De plus, les modalités de paiement au fournisseur de service  
17 d'application permettent de minimiser les risques financiers découlant d'une  
18 pénétration moins grande qu'anticipée.

19

## **Annexe 1**

### **Extrait de la table des tables des attentes de la clientèle**



## Les attentes des clients au tarif M (commerces, industries, institutions)

---

### **Méthodologie**

La catégorie de clients au tarif M comprend environ 7 100 clients

- 42% sont des grands commerces
- 36% sont des industries ;
- et 22 % des institutions<sup>7</sup>.

La dernière mise à jour de leurs attentes a eu lieu en 1999 et sera reprise à l'automne 2001.

Le sondage téléphonique pour évaluer l'importance accordée à chacune des attentes a été réalisé au cours des mois de janvier et février 2001 auprès de 505 clients. La satisfaction est mesurée en continu auprès d'environ 1 000 clients par année. Nous présentons ici les résultats du premier semestre 2001 soit environ 500 entrevues réalisées à partir du début de décembre 2000 jusqu'à la fin du mois de mai 2001. La marge d'erreur est d'environ  $\pm 0,2$  sur les résultats semestriels d'ensemble.<sup>8</sup>

---

### **Modification des attentes**

Comme aucune mise à jour des attentes de ces clients n'a été réalisée en 2000, on ne retrouve aucun changement dans le nombre et la formulation des attentes.

---

### **Faits saillants en 2001**

*Processus Commercialiser*

*Évolution de l'importance*

Comme pour la clientèle au tarif G et fort probablement à cause de la position concurrentielle avantageuse de l'électricité, l'attente « Traiter tous

---

<sup>7</sup> La répartition selon la variable *Classe de revenus* des fichiers d'Hydro-Québec sous-estime les secteurs institutionnels et industriels. On y retrouve les proportions suivantes : 64% pour les commerces, 8% pour les institutions et 28% pour les industries.

<sup>8</sup> Réalisé par Saine Marketing (groupes de discussion et sondages).

les clients de façon juste et équitable » perd quelques rangs dans l'ordre de priorités des clients (du 7<sup>e</sup> au 11<sup>e</sup> rang).

On note quelques différences dans les priorités des clients selon leur vocation. Les institutions accordent davantage d'importance à l'exactitude des factures (2<sup>e</sup> rang vs 6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> rang pour les autres), les industries au niveau concurrentiel des tarifs (4<sup>e</sup> rang vs 7<sup>e</sup> et 10<sup>e</sup>) et les commerces au traitement rapide des demandes (4<sup>e</sup> rang vs 9<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup>).

#### *Évolution de la satisfaction*

L'ISC Commercialiser du premier semestre 2001 (7,24) s'améliore par rapport à 2000 (6,97). La hausse s'est produite dès le premier trimestre et s'est maintenue au cours du second.

Plus de la moitié des attentes de ce processus enregistrent des hausses significatives de satisfaction au premier semestre :

- Offrir des tarifs bas et concurrentiels (+0,7) ;
- Savoir où appeler et obtenir une réponse rapide et efficace (+0,4) ;
- Assurer une tarification optimale aux clients (+0,4) ;
- Traiter tous les clients de façon juste et équitable (+0,4) ;
- Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité (+0,3) ;
- Avoir une tarification simple (+0,3) ;
- Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi (+0,3) ;
- Donner des conseils pour mieux comprendre la facture, la tarification et la consommation (+0,3) ;
- Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients (+0,2) ;
- Traiter les clients avec respect et comprendre leurs besoins (+0,2) ;
- Avoir des orientations claires et cohérentes (+0,2).

Les attentes prioritaires relatives à la tarification quittent le niveau critique et la satisfaction à l'égard du niveau concurrentiel des tarifs atteint un seuil inégalé jusqu'à maintenant. La position concurrentielle favorable de l'électricité, améliorant la perception du rapport qualité/prix, de même que les efforts consentis pour faciliter la relation d'affaires de ces clients avec l'entreprise, ont sûrement favorisé cette augmentation de la satisfaction.

**Clients au tarif M** (commerces, industries et institutions)

rang		Processus Commercialiser	Import. 2001	satisfaction				
00	01			semest. 00-1	semest. 00-2	annuel 2000*	semest. 01-1	
5	4	S'assurer que la facturation soit exacte et basée sur la consommation réelle	9,20	7,7	7,8	7,7	7,9	
8	6	Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,14	6,5	6,5	6,5	7,2 ↑	
6	8	Traiter les clients avec respect et compréhension	9,07	7,2	7,3	7,3	7,5 ↑	
11R	9	Savoir où appeler et obtenir une réponse rapide et efficace	9,04	6,7	6,6	6,6	7,0 ↑	
12N	10	Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	9,03	7,1	7,0	7,0	7,3 ↑	
7	11	Traiter tous les clients de façon juste et équitable	8,99	7,0	7,1	7,0	7,4 ↑	
9R	12	Assurer une tarification optimale aux clients	8,93	6,6	6,7	6,7	7,1 ↑	
14	13	Offrir des tarifs ajustés aux particularités de consommation des clients	8,81	6,9	6,8	6,8	6,9	
15	15	Avoir une tarification simple	8,66	6,8	7,1	6,9	7,2 ↑	
18R	17	Donner des conseils et intervenir pour aider le client à mieux gérer sa consommation et pour favoriser les économies d'énergie	8,57	6,6	6,7	6,7	6,8	
16	18	Proposer une facturation simple et adaptée aux besoins des clients	8,52	7,0	7,3	7,1	7,3	
17R	19	Être proactif et se soucier des besoins spécifiques des clients	8,51	7,0	7,0	7,0	7,2 ↑	
22	22	S'impliquer en recherche de nouvelles technologies	8,41	7,4	7,4	7,4	7,5	
24R	24	Offrir des relations d'affaires personnalisées c'est-à-dire avoir un représentant commercial attitré	8,10	6,3	6,4	6,3	6,6	
23	27	Avoir des orientations claires et cohérentes	8,03	6,8	7,0	6,9	7,1 ↑	
26	28	Donner des conseils pour mieux comprendre facture, tarification, consomm.	7,86	7,3	7,3	7,3	7,6 ↑	
29	29	Avoir une politique souple de dépôt qui tienne compte du crédit du client	7,56	6,5	6,5	6,5	6,7	
31	31	Offrir des choix en ce qui concerne les façons de payer l'électricité	6,88	7,4	7,6	7,5	7,8 ↑	
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) <sup>1</sup>				6,93	7,00	6,97	7,24	

<sup>1</sup> Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.

\* Les résultats annuels peuvent ne pas correspondre à la moyenne arithmétique des résultats des 2 semestres en raison des arrondis.

↑↓ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « annuel 2000 » et « semestre 01-1 ».

*Processus Distribuer**Évolution de l'importance*

On note peu de changements dans l'importance des attentes de ce processus. Une seule attente gagne quelques rangs dans l'ordre de priorités des clients : « Dédommager le clients suite aux pannes et variations de tension » (du 20<sup>e</sup> rang en 2000 au 16<sup>e</sup> rang en 2001). Cette attente est plus importante pour les commerces et les industries (15<sup>e</sup> rang) que pour les institutions (22<sup>e</sup> rang).

### Évolution de la satisfaction

L'ISC Distribuer du premier semestre 2001 (7,05) reste stable par rapport à l'année 2000 (6,90). Les variations par trimestre (à la hausse au premier et à la baisse au second) ne sont pas significatives.

La satisfaction à l'égard de certaines attentes de ce processus s'améliore de façon significative au premier semestre. Il s'agit de :

- Aviser à l'avance et consulter le client lors d'interruptions planifiées (+0,3) ;
- Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités (+0,3) ;
- Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi (+0,3) ;
- Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau (+0,2) ;
- Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité (+0,2).

Dans tous les cas, l'amélioration s'est produite au premier trimestre et s'est plus ou moins maintenue au second.

### Clients au tarif M (commerces, industries et institutions)

rang		Processus Distribuer	Import. 2001	satisfaction				
00	01			semest. 00-1	semest. 00-2	annuel 2000*	semest. 01-1	
1	1	Aviser à l'avance et consulter le client lors d'interruptions planifiées	9,37	6,8	6,8	6,8	7,1 ↑	
2	2	Agir rapidement et efficacement lors de l'entretien et la réparation du réseau	9,31	7,2	7,4	7,3	7,5 ↑	
4	3	Assurer une fiabilité presque parfaite	9,22	7,5	7,6	7,6	7,7	
3	5	S'assurer que les installations d'H-Q et celles du client soient sécuritaires	9,18	7,7	7,7	7,7	7,8	
10	7	Informar rapidement et correctement de la durée des pannes	9,14	6,6	6,7	6,6	6,7	
12N	10	Traiter les demandes des clients rapidement et assurer un suivi	9,03	7,1	7,0	7,0	7,3 ↑	
13	14	Réduire les fluctuations de tension	8,68	7,4	7,4	7,4	7,2	
20	16	Dédommager les clients à la suite des pannes et des fluctuations de courant	8,65	5,3	4,9	5,1	5,4	
19	20	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	8,41	7,2	7,3	7,2	7,5 ↑	
21	21	Offrir de l'aide aux clients lors de pannes prolongées	8,41	5,9	5,7	5,8	5,8	
25	23	Fournir de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'électricité	8,11	7,4	7,5	7,5	7,7 ↑	
33	30	Enfouir les fils électriques	7,00	6,3	6,6	6,4	6,6	
Indice de Satisfaction de la Clientèle (ISC) <sup>1</sup>				6,89	6,91	6,90	7,05	

<sup>1</sup> Cet indice prend en compte toutes les attentes des clients reliées au processus et en mesure la satisfaction, pondérée selon l'importance.

\* Les résultats annuels peuvent ne pas correspondre à la moyenne arithmétique des résultats des 2 semestres en raison des arrondis.

↑↓ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « annuel 2000 » et « semestre 01-1 ».

### Autres processus

#### Évolution de l'importance

Les scores d'importance de deux attentes liées à la gestion, la transparence dans la gestion et l'amélioration de l'organisation et de la gestion, augmentent en 2001. Comme elles se situent loin dans la liste de priorités des clients, elles ne gagnent que quelques rangs.

#### Évolution de la satisfaction

La satisfaction à l'égard de plusieurs attentes liées à la gestion s'améliore au premier semestre 2001. En excluant celles dont il a déjà été question dans les processus Commercialiser et Distribuer, la satisfaction s'améliore pour les attentes suivantes :

- Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions (+0,3) ;
- Améliorer l'image (+0,2).

Une explication possible de cette amélioration pourrait être les rencontres de la haute direction avec les clients d'affaires.

### Clients au tarif M (commerces, industries et institutions)

rang		Autres processus	satisfaction				
00	01		Import. 2001	annuel 99*	semest. 00-2	annuel 2000*	semest. 01-1
8	6	Offrir des tarifs bas et concurrentiels	9,14	6,5	6,5	6,5	7,2 ↑
19	20	Se préoccuper de l'environnement dans les projets et activités	8,41	7,1	7,3	7,2	7,5 ↑
28	25	Avoir plus de transparence dans la gestion et les interventions	8,07	6,5	6,6	6,6	6,9 ↑
27	26	Améliorer l'organisation et la gestion	8,04	6,8	6,7	6,7	6,7
23	27	Avoir des orientations claires et cohérentes	8,03	6,9	7,0	6,9	7,1 ↑
30	32	Exporter de l'électricité et du savoir-faire	6,84	7,4	7,5	7,4	7,6
32	33	Améliorer l'image	6,66	7,2	7,3	7,2	7,4 ↑

\* Les résultats annuels peuvent ne pas correspondre à la moyenne arithmétique des résultats des 2 semestres en raison des arrondis.  
 ↑↓ Les flèches indiquent les écarts significatifs entre les données « annuel 2000 » et « semestre 01-1 ».

Évolution de l'ISC

Indices de Satisfaction  
de la Clientèle au tarif M

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	01-1
ISC Commercialiser	6,65	6,97	6,86	7,15	7,03	7,03	7,03	7,13	6,97	7,24
ISC Distribuer	6,64	6,92	6,92	7,07	7,06	6,98	6,92	6,86	6,90	7,05
ISC global (Commercialiser et Distribuer)	6,64	6,95	6,89	7,12	7,04	7,01	6,99	7,02	6,94	7,16

## **Annexe 2**

### **Dépliant publicitaire du projet pilote Visilec**



## Un tout nouveau service d'information sur le profil de charge et les coûts d'énergie

**Hydro-Québec a mis sur pied un projet pilote en vue d'expérimenter un nouveau service d'information sur la consommation d'électricité d'un échantillon de clients possédant des compteurs communicants. Grâce aux suggestions des entreprises participantes, elle sera en mesure d'adapter ce service aux besoins particuliers de sa clientèle, avant de l'offrir à une plus grande échelle.**

### **Votre consommation et votre profil de charge en ligne.**

À partir des données enregistrées à intervalles de quinze minutes par un compteur communicant, Hydro-Québec produit une gamme de rapports informatisés pour un ou plusieurs points de mesurage.

Ces rapports, accessibles à partir de notre site Internet sécurisé, vous permettront notamment :

- De suivre de près votre consommation d'électricité.
- D'obtenir une estimation de votre facture d'électricité à partir du début du mois courant.
- De repérer les pointes et les consommations inhabituelles.
- De visualiser votre profil de charge pour une période délimitée.
- D'avoir accès aux données de vos consommations antérieures.
- De consulter des histogrammes et des graphiques faciles à interpréter.
- D'exporter les données dans un fichier (en format Excel, par exemple).

Voici quelques exemples de rapports mis à votre disposition sur notre site :

- Profils de charge d'un compteur et d'un groupe de compteurs pour des périodes déterminées à votre demande.
- Rapports d'analyse de votre consommation horaire, quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou autre.
- Rapports d'analyse de vos coûts.
- Rapports sur l'estimation du montant de votre facture.

### **Pour mieux comprendre et gérer votre consommation**

Grâce à ce service d'information en ligne, il vous sera possible :

- De visualiser l'effet de vos activités sur votre consommation et vos coûts.
- De repérer tout problème vous empêchant d'utiliser efficacement l'énergie.
- D'optimiser vos opérations en fonction des périodes de pointe ou de paramètres clés.
- De comparer les consommations de plusieurs bâtiments.

Bref, vous serez à même d'ajuster rapidement le tir si vos prévisions ne correspondent pas à la réalité.

Profil de charge du compteur A

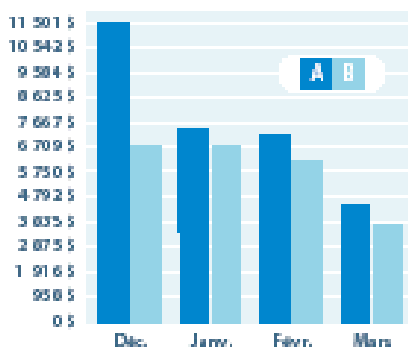


**Ce que vous devez avoir comme équipement informatique**

**Système d'exploitation :** Windows 95, 98, NT ou 2000  
**Résolution :** 1 024 x 768 pixels, 32 768 couleurs ou plus  
**Navigateur :** Microsoft Internet Explorer 4.01, sp2 ou 5.01 (ou une version plus récente)

**Connexion à Internet :** 56 K minimum, lien haute vitesse de préférence  
**Microprocesseur :** 80486 ou plus  
**Chiffrier :** Excel 7.0, Office 95 (ou une version plus récente)

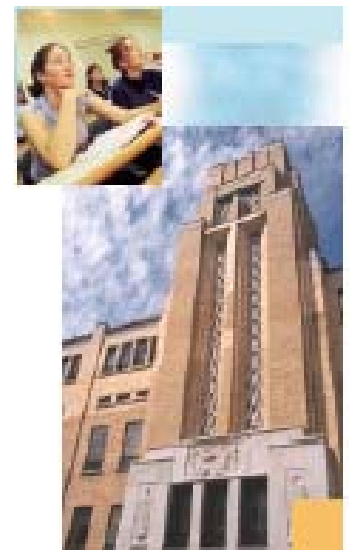
Comparaison des dépenses mensuelles – Bâtiments A et B



Mois	A	B	Total
Déc.	11 501 \$	6 683 \$	18 184 \$
Janv.	7 439 \$	6 715 \$	14 154 \$
Févr.	7 182 \$	6 123 \$	13 305 \$
Mars	4 533 \$	3 764 \$	8 297 \$
Total	30 655 \$	23 365 \$	53 820 \$

**Les étapes**

- Un représentant d'Hydro-Québec prendra rendez-vous avec vous pour vous expliquer en quoi consiste le service offert et déterminer les points de mesurage.
- Si cela vous convient, vous signerez une entente de participation.
- Vous assisterez à une session de formation à la suite de laquelle vous aurez accès au service.
- Vous participerez à des rencontres périodiques pour partager votre expérience avec d'autres utilisateurs durant le projet.
- Nous recueillerons vos commentaires à diverses reprises au cours du projet.



**Pour participer au projet pilote**

Hydro-Québec a choisi au hasard les entreprises qui participent au projet pilote afin de garantir la représentativité des résultats. Vous vous engagez à utiliser le service, sans aucuns frais, tout au long du projet et à répondre à une série de questionnaires d'évaluation.

À cet effet, vous devez signer une entente de participation. Pour sa part, Hydro-Québec offrira le service durant la période fixée, mais se réserve le droit de mettre fin au projet en tout temps.

À votre demande, Hydro-Québec autorisera l'accès aux données à d'autres représentants de votre entreprise en leur attribuant un code d'accès et un mot de passe. Elle prendra toutes les mesures nécessaires pour sécuriser son site, mais la responsabilité d'assurer la confidentialité des données au sein de votre entreprise vous revient.

**Estimation du montant de la facture mensuelle du compteur A**

	28 jours	1 jour
Credit pour pertes de transformation	0 \$	0 \$
Prime de puissance	3 963 \$	96 \$
Coût de l'énergie	3 307 \$	123 \$
Prime de dépassement	0 \$	0 \$
Taxe sur les produits et services (TPS)	430 \$	15 \$
Taxe de vente du Québec (TVQ)	503 \$	17 \$
<b>Total</b>	<b>7 313 \$</b>	<b>250 \$</b>
<b>Données de facturation</b>		
kW – 133,1 (0,7) de la puissance souscrite	320	320
kW réellement 133,1 (0,7) de la puissance souscrite	0	0
Facteur d'utilisation (F.U.)	0,5	0,77
Facteur de puissance (PF)	0,95	0,97
Nbr de jours de la période de facturation – Hiver	28	1
Nbr de jours de la période de facturation	28	1
kW – Puissance maximale appelée réelle	265	178
kVA – Puissance maximale apparente	280	0
kW – Puissance souscrite	340	340
kW – Puissance à facturer en période d'hiver	265	340
kWh – Énergie totale	88 889	3 291
kW – Puissance à facturer	265	340

<sup>1</sup> À noter que le logiciel utilisé au sein du projet pilote est en version anglaise. Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

**Annexe 3**  
**Tarif du service Visilec**



La présente section XVIII.I s'ajoute au Règlement n°663 d'Hydro-Québec établissant les tarifs d'électricité et les conditions de leur application et entre en vigueur à la date de son approbation par la Régie de l'énergie.

## **Section XVIII.I**

### **TARIF DU SERVICE VISILEC**

**301.1 Domaine d'application :** La présente section décrit le tarif et les conditions qui s'appliquent au service Visilec offert par le Distributeur aux abonnés des tarifs généraux de petite et moyenne puissances.

**301.2 Description du service :** Le service offre au client par le biais d'Internet l'accès aux profils de charge d'un ou plusieurs de ses points de livraison, présentés sous forme de graphiques et de rapports. Ces profils de charge sont basés sur les données de consommation enregistrées aux 15 minutes. Les graphiques et les rapports basés sur les données de consommation journalières sont disponibles à compter de 8h le jour suivant.

Le service offre, par ailleurs, une estimation des coûts de la consommation en cours, l'accès aux données et aux coûts historiques de consommation pour une période maximale de 24 mois ainsi que la possibilité de télécharger les données dans un tableur.

**301.3 Tarif :** Un montant mensuel de 89 \$ par point de livraison.

**301.4 Conditions d'admissibilités :** Pour être admissible, le client doit satisfaire aux conditions suivantes :

- a) le mesurage à chaque point de livraison doit être assuré par un compteur communicant installé par le Distributeur. Toutefois, cette condition ne peut être interprétée comme une obligation pour le Distributeur d'installer un compteur communicant chez un client qui n'en est pas équipé.
- b) le client doit disposer des équipements informatiques appropriés et d'un lien Internet.

**301.5 Modalités d'adhésion :** Pour adhérer au service Visilec, le client doit en faire la demande par écrit au Distributeur en précisant chaque point de livraison.

De plus, le client doit signer avec le Distributeur une entente écrite dans laquelle il s'engage à adhérer au service sur une base mensuelle pour un terme minimal de 6 mois consécutifs. Si le client met fin à son engagement avant la fin du terme minimal de 6 mois, il sera dans l'obligation d'acquitter le tarif pour la durée de ce terme initial.

Le service est offert jusqu'à ce que le client ou le Distributeur y mette fin par un préavis écrit d'au moins une période de consommation.

**301.6 Date d'adhésion :** Sous réserve de la signature de l'entente écrite entre le client et le Distributeur, le service est disponible et devient assujéti au tarif à compter du mois suivant une période de 10 jours ouvrables après la signature de l'entente écrite.

**301.7 Responsabilité :** Le Distributeur ne peut en aucun cas être tenu responsable de la précision des données et des rapports, de la disponibilité des informations et des décisions que le client pourrait prendre à partir des informations fournies par le service.



## **Annexe 4**

### **Balisage sur le tarif du service**



**Balisateur sur le tarif du service ( \$ CA)**

	Nova Scotia Power	Southern California Edison	TXU Energy (Texas)	Hydro-Québec	EWEB (Eugene Oregon)
	Utilismart	Amicos	Konnections	Visilec	
Frais d'installation	220 \$				
Service mensuel		30 \$			43, 50 \$
Service journalier	98\$/pour 1 compteur 75\$/10 compt. et +	80 \$		89 \$	
Service horaire		225 \$			
Compteur et ligne téléphonique	aux frais de l'utilité	aux frais du client	aux frais du client 1 672 \$	aux frais de l'utilité	aux frais de l'utilité



**Annexe 5**  
**Analyse économique**



**Analyse économique (milliers de \$ actualisés 2002)**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Total
Investissements	(1 107)	(196)	-	-	-	54 <sup>1</sup>	(1 250)
Taxe sur le capital	(7)	(7)	(4)	(2)	(1)	-	(22)
Charges	<u>(109)</u>	<u>(412)</u>	<u>(558)</u>	<u>(607)</u>	<u>(454)</u>	<u>(421)</u>	<u>(2 561)</u>
Total	(1 223)	(615)	(562)	(609)	(455)	(367)	(3 833)
Revenus	<u>-</u>	<u>209</u>	<u>742</u>	<u>1 112</u>	<u>1 186</u>	<u>1 099</u>	<u>4 347</u>
Valeur actuelle nette	<u>(1 223)</u>	<u>(406)</u>	<u>180</u>	<u>502</u>	<u>731</u>	<u>731</u>	<u>514</u>

<sup>1</sup> Valeur résiduelle



**Annexe 6**  
**Analyse financière**



**Analyse financière (milliers de \$ courants)**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Total
Produits	-	225	864	1 397	1 607	1 607	5 700
Charges d'exploitation							
Hébergement	-	(92)	(325)	(475)	(511)	(511)	(1914)
Services professionnels et informatiques	(36)	(77)	(78)	(63)	(64)	(64)	(382)
Commercialisation	(73)	(200)	(176)	(164)	(16)	(16)	(645)
Divers	-	(75)	(70)	(61)	(25)	(25)	(256)
	(109)	(444)	(649)	(763)	(616)	(616)	(3 197)
Amortissement	-	(211)	(281)	(281)	(281)	(281)	(1 335)
Taxes sur le capital	(7)	(7)	(4)	(2)	(1)	-	(22)
Frais financiers	(4)	(75)	(141)	(120)	(63)	(1)	(405)
Impact sur les revenus requis	(121)	(512)	(212)	230	646	708	740