

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO.1 DE LA RÉGIE**

1. Référence : Pièce HQD-1, document 1, page 6, lignes 1 à 5

Préambule :

Concernant le déploiement des compteurs, le distributeur mentionne que :

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

Demande :

1.1 Veuillez indiquer si le Distributeur prévoit offrir le service Visilec pour des abonnements (compteurs) qui ne sont pas assujettis au tarif M. Si oui, veuillez fournir une estimation de ce nombre d'abonnement. Si non, veuillez expliquer le choix de la clientèle ciblée.

Réponse:

Oui, le service est disponible pour les tarifs M, G et G9. Cependant le compte doit déjà être équipé d'un compteur communicant pour être admissible au service.

Les comptes à tarif M ont été ciblés en priorité parce que ce sont ceux qui peuvent tirer le plus grand bénéfice du service, qu'ils le demandent depuis plusieurs années et qu'ils sont prêts à payer pour l'obtenir.

Les comptes au tarif G qui ne sont pas facturés sur l'appel de puissance ont peu d'avantage à utiliser le service de façon continue. De plus, il a été constaté que, dans cette catégorie de tarif, il existe rarement chez le client du personnel affecté à la gestion de l'énergie et possédant les compétences requises pour bien interpréter les données.

Quant aux comptes G avec puissance facturée et aux comptes G9, il appartiendra aux clients de juger de l'intérêt à souscrire un abonnement pour ces comptes.

2. Référence : Pièce HQD-1, document 1, page 6, lignes 19 à 21

Préambule :

Concernant le projet pilote, le Distributeur mentionne que :

« Le service est offert gratuitement aux clients sélectionnés en retour de leur participation aux différents volets d'évaluation du service, notamment trois sondages et un groupe de discussion. »

Demande :

- 2.1 Veuillez indiquer pour quelle période de temps est offerte la gratuité du service aux clients du projet pilote.

Réponse:

De septembre 2001 à décembre 2002, 40 clients ont participé à un projet-pilote afin de confirmer leur intérêt pour le service Visilec qui leur était alors offert gratuitement.

Le projet-pilote a pris fin en décembre 2002. Actuellement, afin de préparer le déploiement du service Visilec à grande échelle et en raison d'un changement de l'environnement informatique, le Distributeur offre à certains clients du projet-pilote de participer sans frais à une phase de pré-déploiement. Les clients participant à cette phase ont également accès gratuitement au service Visilec jusqu'à ce qu'il soit approuvé par la Régie pour être déployé sur une base commerciale.

3. **Références :** (i) Pièce HQD-1, document 1, page 8, lignes 16 à 22
(ii) Pièce HQD-1, document 1, annexe 5
(iii) Pièce HQD-1, document 1, annexe 6

Préambule :

À la référence (i), le distributeur expose sa stratégie de négociation auprès des fournisseurs de service d'application et mentionne que :

«La stratégie de négociation visait à minimiser les risques financiers et à respecter les attentes des clients telles que confirmées dans le cadre du projet pilote. Ainsi, en tenant compte du tarif pouvant être facturé pour le service, Hydro-Québec Distribution a choisi un fournisseur offrant une solution d'hébergement pour laquelle une large part des coûts est directement reliée à l'adhésion des clients, ce qui est nettement plus avantageux qu'une formule où les frais seraient fixes.»

La référence (ii) présente une analyse économique et la référence (iii) une analyse financière.

Demandes :

- 3.1 Veuillez décrire et évaluer le risque financier du service Visilec au-delà de l'analyse de la page 14.

Réponse:

Le seul risque financier significatif que le Distributeur a identifié et évalué pour le service Visilec porte sur le taux de pénétration. Le taux de pénétration retenu est réaliste et conservateur, compte tenu du balisage effectué, des résultats du projet pilote et de la connaissance actuelle du marché.

- 3.2** Veuillez présenter la part des coûts fixes, la part des coûts variables (part des coûts directement reliée à l'adhésion des clients) et le nombre d'abonnements pour les tableaux des analyses financière et économique des références (ii) et (iii).

Réponse:

Le nombre d'abonnements au service Visilec évolue de la façon suivante selon chacun des scénarios :

Scénario	2003	2004	2005	Total
Base	506	606	393	1505
Faible	336	419	271	1026
Fort	884	873	565	2322

Tel qu'il est indiqué à la page 13 de HQD-1, Document 1, les investissements couvrent les éléments suivants :

- Développement informatique préalable au transfert des données de mesurage au fournisseur d'application. Il s'agit d'une dépense de personnel capitalisée au coût de développement du service.**
- Modifications au système de gestion des abonnements pour la facturation du service aux clients. Il s'agit d'un travail de programmation permettant de recourir au système de facturation actuel pour facturer le service Visilec au client. Comme pour l'élément précédent, cette dépense de personnel est capitalisée au coût de développement du service.**
- Conception de l'intervention commerciale, conception et développement du site Internet et préparation du matériel de formation. Ce sont les dépenses permettant de faire connaître le service et de former les représentants du Distributeur pour présenter le service.**

Les charges d'exploitation comprennent, pour la plus grande part, des frais variables d'hébergement des données par le

fournisseur du service. On y trouve également le coût de la commercialisation, les frais de gestion de l'intervention et les dépenses d'entretien informatique.

Aucune dépense d'investissement et d'exploitation liée à l'installation des compteurs communicants, à leur exploitation et à leur relève n'est liée au coût du service Visilec.

En ce qui concerne les charges d'exploitation, les coûts d'hébergement sont entièrement variables ainsi qu'environ 20% des charges de commercialisation. Les charges d'exploitation variables représentent 64% du total des charges d'exploitation ; les charges d'exploitation fixes représentent 36 % du total des charges d'exploitation.

- 3.3** Veuillez indiquer si le fournisseur de service retenu par HQD supporte une portion du risque en transférant dans les frais variables une portion des frais fixes.

Réponse:

Oui, puisqu'une large part des frais d'hébergement sont liés au nombre de clients, plutôt que d'être totalement fixes.

- 3.4** Veuillez indiquer quels sont les avantages et les inconvénients, en termes de coût supporté par les utilisateurs du service, de la formule retenue (large part des coûts reliée directement à l'adhésion) dans le cas d'un scénario où la demande de service serait plus grande que prévue.

Réponse:

Le tarif des utilisateurs du service ne varie pas en fonction du nombre de participants, peu importe la formule retenue entre Hydro-Québec Distribution et le fournisseur.

Advenant une plus grande popularité du projet, le Distributeur verra la pression sur ses revenus requis diminuée. Dans son exercice de suivi, le Distributeur présentera les bénéfices supplémentaires par rapport à la situation de départ.

- 3.5** Veuillez indiquer comment le distributeur compte se prémunir d'une éventuelle faillite du fournisseur.

Réponse:

Du point de vue technique, les données de mesurage transférées sont des copies de données archivées chez le Distributeur. Du point de vue commercial, une enquête sur la santé financière du fournisseur a été faite.

- 4. Références :** (i) HDQ-1, document 1, page 10, ligne 15
(ii) HQD-1, document 1, annexe 4

Préambule :

À la référence (i), vous indiquez que parmi la clientèle cible il y aurait 310 clients possédant plus de 5 abonnements (un abonnement = un compteur) qui seraient intéressés par le service Visilec.

À la référence (ii), concernant le balisage sur le tarif, vous indiquez, pour la compagnie Nova Scotia Power, un service journalier de 98 \$ pour un compteur et de 75 \$ pour 10 compteurs et plus.

Demandes

- 4.1** Veuillez expliquer pourquoi vous planifiez implanter le service chez les clients ayant 6 abonnements et plus seulement en 2003.

Réponse:

Le Distributeur prévoit maximiser les efforts de vente au début : favoriser d'abord les ventes chez les clients multi comptes dans le but de rencontrer un nombre moindre de clients pour un plus grand nombre d'adhésions en 2003. Cependant il n'y a aucune restriction à l'adhésion de clients possédant un compteur communicant et désirant obtenir le service.

- 4.2** Veuillez indiquer si le Distributeur a évalué un mode de tarification dégressive fonction du nombre de compteurs par client comme dans le cas de Nova Scotia Power.

Réponse:

Le Distributeur a envisagé d'offrir une tarification dégressive. Cependant les limites du système de facturation actuel contraignent à utiliser une fonctionnalité existante, qui ne permet qu'un seul tarif. Une facturation plus complexe aurait exigé des développements coûteux qui n'auraient été valables que pour deux ans, un nouveau système de facturation plus flexible devant entrer en service à compter de 2005 (SIC).

5. Référence : HQD-1, document 1, page 12, lignes 7 à 17

Préambule :

Vous indiquez concernant l'estimation du taux de pénétration du service Visilec que :

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

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

Demande :

5.1 Veuillez fournir les hypothèses retenues et les calculs utilisés pour établir le taux de pénétration de 16%.

Réponse:

Clients avec moins de 5 comptes M	Taux d'adhésion	Clients	comptes	nb de clients ciblés	nb de comptes ciblés
Agricole	10%	10	14	1	1
Commercial	20%	3 075	3 911	615	782
Industriel	15%	1 646	2 139	247	321
Institutionnel	10%	464	860	46	86
Résidentiel	10%	35	49	4	5
ensemble	17%	5 230	6 973	913	1 195
Clients avec 6 à 10 comptes					
Commercial	40%	45	326	18	130
Industriel	20%	15	112	3	11
Institutionnel	20%	45	355	9	21
	29%	105	793	30	163
Clients avec parcs d'immeubles plus de 10 comptes M					
Commercial	40%	30	792	12	95
Industriel	30%	5	64	2	6
Institutionnel	20%	28	770	6	46
	30%	63	1 626	19	147
		5 398	9 392	962	1 505
				18%	16%

6. Référence : HQD-1, document 1, page 14, lignes 20 à 22

Préambule :

Concernant le prix du fournisseur du service d'application, vous mentionnez que :

« Quant au prix, le fournisseur propose deux niveaux de prix où les 1000 premières installations sont à un prix un peu plus faible, réduisant ainsi le risque associé au scénario faible. »

Demande :

6.1 Veuillez fournir le prix des 1 000 premières installations et le prix des installations subséquentes.

Réponse:

Compte tenu des exigences du contrat qu'il a avec son fournisseur, le Distributeur transmet cette information à la Régie sous pli confidentiel.

7. Référence : HQD-1, document 1, page 16, lignes 11 à 13

Préambule :

Concernant la commercialisation du service, vous mentionnez que :

« Ce service sera offert sur une base optionnelle et facturé, ce qui permet un déploiement commercial optimal. »

Demande :

7.1 Veuillez expliquer comment le Distributeur prévoit commercialiser le service.

Réponse:

Le service sera offert par la force commerciale d'Hydro-Québec en territoire (délégués et représentants des ventes).

Les clients admissibles seront informés par l'envoi de documentation, invités à participer à des présentations et rencontrés sur demande. Des présentations seront faites lors d'événements promotionnels ou de rencontres de groupes de clients et une démonstration sera disponible sur le site Internet Affaires du Distributeur. L'approche sera ciblée et personnalisée, puisqu'un petit segment de la clientèle d'affaires est visé. Les clients seront formés individuellement à l'utilisation du logiciel, auront accès à un didacticiel en ligne, à un cahier de formation, à un service téléphonique et à la messagerie électronique. Le support informatique sera fourni

aux clients par l'équipe de support technique HydroDirect Internet. La force commerciale en territoire fournira les conseils à la compréhension et à l'utilisation des données.

8. Référence : HQD-1, document 1, annexe 3

Préambule :

À la clause 301.5 du texte du tarif de service Visilec vous indiquez que :

« 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. »

Demandes :

- 8.1** Veuillez justifier les raisons pour lesquelles vous demandez un tel engagement de la part du client.

Réponse:

D'une part, pour recouvrer les frais de développement et de support du service. D'autre part, pour amener le client à utiliser le service sur une période assez longue pour en apprécier la valeur à long terme et favoriser sa fidélisation.

- 8.2** Veuillez indiquer l'intérêt pour un client de maintenir le service au-delà de la période de six mois en considérant que le client ait terminé son diagnostic énergétique après cette période.

Réponse:

Le service Visilec, selon les clients qui l'ont expérimenté, offre beaucoup plus qu'un diagnostic initial. C'est un outil de gestion énergétique, qui fait rapidement partie du tableau de bord du gestionnaire. Il permet de suivre la performance quotidienne, de repérer les anomalies, de vérifier les correctifs. Il sert également à la planification budgétaire, aux études comparatives et à la préparation de projets. L'outil d'estimation des coûts permet de suivre l'évolution de la facture au quotidien et d'éviter les coûts excessifs avant qu'il ne soit trop tard. Les clients qui ont à gérer des charges très variables apprécient particulièrement le service.

En posant les gestes appropriés, les clients peuvent récupérer rapidement leurs coûts, notamment par une meilleure gestion de la puissance appelée.

- 8.3 Veuillez indiquer si vous avez retenu des hypothèses d'effritement dans les objectifs visés. Si oui, veuillez les expliquer. Si non, veuillez justifier votre réponse.

Réponse:

Les hypothèses d'adhésion étant conservatrices, le Distributeur n'a pas prévu d'effritement. Si un effritement se manifeste, les pertes seront compensées par un effort de vente accru.

9. **Référence :** HQD-1, document 1, annexe 3

Préambule :

À la clause 301.7 du texte du tarif de service Visilec vous indiquez que :

«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.»

Demande :

- 9.1 Veuillez justifier en quoi le Distributeur ne peut en aucun cas être tenu responsable de la précision des données et des rapports et de la disponibilité des informations.

Réponse:

Disponibilité des données

L'expérience de la dernière année avec les compteurs communicants indique que, quotidiennement, environ 1% des compteurs ne sont pas relevés automatiquement durant la nuit, pour différentes raisons (ligne téléphonique ou compteur). Les fichiers quotidiens ne sont donc pas toujours disponibles à 8 heures le matin. Les compteurs sont rappelés durant la journée et généralement les données manquantes sont affichées le lendemain.

En outre, de façon régulière, des arrêts de maintenance de quelques heures des serveurs de relève de compteurs (chez le Distributeur) et de traitement de données (chez Enerwise) sont requis. Les clients seront informés à l'avance par courrier électronique et les arrêts sont généralement programmés en dehors des heures normales de travail.

Le service étant offert par Internet, il peut arriver qu'il ne soit pas disponible pour différentes raisons inhérentes à ce moyen.

Précision des données

Le service Visilec offre une estimation des coûts de consommation électrique au quotidien, laquelle ne remplace aucunement la facture.

10. Référence : HQD-1, document 1, annexe 2, page 4

Préambule :

Il est mentionné en note de bas de page du dépliant publicitaire du projet pilote Visilec :

«À noter que le logiciel utilisé aux fins du projet pilote est en version anglaise.»

Demande :

10.1 Est-ce à dire que le logiciel n'était pas disponible en français lors du projet pilote? Si non, le Distributeur prévoit-il rendre le logiciel disponible en français lors de l'implantation du service?

Réponse:

Le logiciel du projet pilote n'était pas disponible en français. Le nouveau logiciel pour le service Visilec est disponible en français.