

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS  
DE L'UNION DES CONSOMMATEURS  
CONCERNANT LA DEMANDE D'APPROBATION  
D'UN BUDGET ADDITIONNEL**



**Question 1**

**Préambule :**

- HQD-5, Document 1, page 7, lignes 9 à 12

« ...le Distributeur veut assurer, dès le deuxième semestre 2004, une couverture provinciale de ce programme.»

1.1 Le Distributeur peut-il indiquer comment il compte assurer la couverture provinciale de ce programme?

**Réponse:**

**Le Distributeur compte assurer la couverture provinciale de ce programme par le biais du prochain appel d'offres de l'AEÉ pour recruter les agents livreurs de ce programme et ce, dans toutes les régions administratives du Québec dont celles non couvertes jusqu'à maintenant et citées à la page 3 de 12, de l'Annexe B, de la pièce HQD-5, document 1.**

1.2 Le Distributeur peut-il préciser comment se fera la sélection des agents livreurs pour ce programme?

**Réponse:**

**Selon ce qui est convenu actuellement avec l'AEÉ, la sélection des agents livreurs pour ce programme s'effectuera par un appel d'offres par région administrative.**

1.3 Le Distributeur peut-il expliquer comment il compte répartir ses 6 200 visites entre les 18 régions administratives du Québec?

**Réponse:**

**La répartition des 6 200 visites entre les 18 régions administratives sera effectuée sous la responsabilité de l'AEÉ, principalement en fonction de l'intérêt démontré par l'organisme, du territoire qu'il pourra desservir ainsi que du pourcentage de ménages à budget modeste résidant dans ce territoire ou cette région.**

## Question 2

### **Préambule :**

- HQD-5, Document 1, page 8, lignes 1 et 2

« ...un diagnostic énergétique personnalisé sera réalisé avec l'outil développé par le distributeur.»

2.1 Le Distributeur peut-il préciser s'il a évalué l'impact de l'utilisation de son outil sur la durée des visites et sur leur conduite en général?

### **Réponse:**

**Non, le Distributeur n'a pas encore évalué l'impact de l'utilisation de son outil sur la durée des visites et sur leur conduite en général. Mais il recommande que cet outil performant soit utilisé afin de permettre un traitement uniforme de l'analyse de la consommation d'électricité de tous les ménages visités.**

2.2 Si oui, quelles sont ses conclusions?

### **Réponse:**

**Le Distributeur ne peut répondre à cette demande.**

## Question 3

### **Préambule :**

- HQD-5, Document 1, page 8, lignes 13 et 14

« ...7 700 clients à budget modeste additionnels.»

3.1 Le Distributeur peut-il confirmer qu'à l'origine, dans son plan global en efficacité énergétique, il prévoyait 6 000 visites auprès des ménages à budget modeste?

**Réponse:**

Dans le dossier R-3473-2001, le Distributeur avait proposé de contribuer financièrement à 84 % des 6 000 visites annuelles prévues par l'AEÉ, à raison de 150 \$ par visite réalisée chez un ménage dont la source principale d'énergie pour le chauffage des locaux serait l'électricité, soit 5 040 visites par année. Ces hypothèses sont présentées au dossier R-3473-2001, aux pages 16 et 17 de 19, de HQD-2, document 5, et à la page 35 de 81 de HQD-3, document 1.1.

- 3.2 Le Distributeur peut-il expliquer comment il en arrive aujourd'hui à 7 700 clients additionnels?

**Réponse:**

Le Distributeur soutient que l'augmentation de sa contribution financière à ce volet précis de ce programme de l'AEÉ, permettra à 7 700 clients additionnels de recevoir une visite.

Cette donnée est présentée au Tableau 2 de la page 12 de 18, de la pièce HQD-5, document 1, soit une comparaison entre cette nouvelle proposition de couverture provinciale de visites auprès des ménages à budget modeste à 6 200 visites par année, et celle incluse dans la pièce HQD-1, document 1 d'octobre 2003. À la page 15 de ce document, on pouvait y lire que l'objectif annuel de ce programme de l'AEÉ avait été revu à la baisse sur l'horizon du PGEÉ, de 6 000 à 4 000 visites. À la page 40 de 53 du même document et à la page 6 de 10 de HQD-2, document 3, le Distributeur y précisait qu'il contribuerait à 150 \$ par visite réalisée chez un ménage dont la source principale d'énergie pour le chauffage des locaux est l'électricité, soit 82 % des 4 000 visites prévues annuellement, ou 3 280. Les pourcentages de ménages visités chauffant principalement à l'électricité sont fournis par l'AEÉ. Ils sont basés sur les résultats de la dernière année d'opération de ce programme.

De façon encore plus précise, ces 7 700 clients ou ménages à budget modeste additionnels, correspondent selon les paramètres retenus à 7 660, comme l'illustre le prochain tableau.

**NOMBRE ANNUEL DE VISITES AUPRÈS DE MÉNAGES À BUDGET MODESTE  
POUR LEQUEL LE DISTRIBUTEUR A PRÉVU UNE CONTRIBUTION FINANCIÈRE À L'AEÉ**

| Année                      | 2004           | 2005           | 2006           | 2004-2006      |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| HQD-1, doc.1,<br>Oct. 2003 | 3 280          | 3 280          | 3 280          | 9 840          |
| HQD-5, doc.1,<br>Mars 2004 | 5 100          | 6 200          | 6 200          | 17 500         |
| <b>Écart</b>               | <b>+ 1 820</b> | <b>+ 2 920</b> | <b>+ 2 920</b> | <b>+ 7 660</b> |

3.3 Le Distributeur a-t-il estimé le nombre de ménages à budget modeste théoriquement éligibles au programme de visites à domicile?

**Réponse:**

**Non, le Distributeur n'a pas estimé récemment le nombre de ménages à budget modeste théoriquement éligibles au programme de visites à domicile. Comme il l'a mentionné à la page 5 de 12 de l'Annexe A de HQD-5, document 1, il ne possède pas de données précises ou fiables sur le profil énergétique de ses clients selon leurs revenus.**

Néanmoins, l'estimé encore utilisé est celui qui a été présenté dans le dossier R-3473-2001, HQD-3, document 4, page 8 de 53. On y présentait 750 000 ménages qualifiés à budget modeste. De ce nombre 32 % ou 250 000 sont des propriétaires payant une facture d'électricité. Des 68 % locataires ou 500 000, 29 % d'entre eux ou 140 000, ne paient pas pour leur chauffage des locaux ou de l'eau, et ne sont donc pas admissibles au programme de l'AEÉ. Ce sont donc 610 000 clients qui selon cette estimation seraient éligibles au programme de visites à domicile. Il est à noter que cet estimé comporte une marge d'erreur assez importante puisque 26 % des personnes sondées lors de l'étude en référence n'ont pas répondu ou ne connaissaient pas le revenu annuel de leur ménage lors de l'entrevue téléphonique.

Le critère d'un an d'historique de facturation avec Hydro-Québec au même endroit (HQD-5, document 1, Annexe B, page 6 de 12) permet d'utiliser l'outil de diagnostic personnalisé du Distributeur et vise à remettre au client la plus juste répartition de sa consommation par usage. Avec ce critère, le nombre de clients admissibles annuellement vient sans doute baisser sous le nombre de 600 000 ménages.

**Selon le rapport du groupe de travail présenté en Annexe A, à la page 7 de 49, on peut y lire: «On estime à 700 000 ménages le nombre de ménages répondant au critère de revenu» de ce programme.**

- 3.4 Le Distributeur peut-il préciser combien d'années il faudra, au rythme de 6 200 visites par année, pour rejoindre tous les ménages éligibles à ce programme?

**Réponse:**

**Non, le Distributeur ne peut préciser combien d'années il faudra au rythme de 6 200 visites par année pour rejoindre tous les ménages éligibles à ce programme. Il tient à préciser que comme dans tout programme commercial, un client est libre d'y participer ou non.**

- 3.5 Dans une perspective raisonnable de plus long terme, comment le Distributeur prévoit-il rejoindre tous les ménages éligibles?

**Réponse:**

**À la page 6 de 18 de HQD-5, document 1, le Distributeur a mentionné que selon les résultats obtenus après un an d'opération, que l'AEÉ et lui ajusteront, s'il y a lieu, les paramètres retenus pour ces programmes. Si la demande est plus grande que prévue, l'offre pourrait être ajustée en conséquence. Le scénario proposé est qualifié de centré, compte tenu que le nombre de visites réalisées dans le cadre de ce programme depuis 2001 n'a pas toujours atteint la cible fixée (R-3519-2003, HQD-2, document 3, page 6 de 10).**

**Comme pour tous les autres programmes du PGEÉ, son succès est un défi commercial qui dans ce cas-ci ne pourra être assuré que par la qualité du service effectué par les agents de livraison qui seront recrutés et par la qualité des organismes qui leur référeront les ménages potentiels dans les différents milieux (HQD-5, document 1, Annexe A, page 15 de 49).**

**Question 4**

**Préambule :**

- HQD-5, Document 1, page 8, lignes 18 et 19

« ...l'installation gratuite de thermostats électroniques. »

- 4.1 Le Distributeur peut-il confirmer que les ménages à budget modeste qui ont trois thermostats ou moins seront exclus de cette mesure?

**Réponse:**

**Oui, le Distributeur confirme que les ménages à budget modeste qui ont trois thermostats ou moins seront exclus de ce nouveau volet ajouté au programme de visites auprès des ménages à budget modeste. Mais, comme il est spécifié à la page 5 de 12 (lignes 14 à 16) de l'Annexe B de HQD-5, document 1, «une communication spécifique sera effectuée auprès de ces propriétaires afin de les inciter à participer au programme de thermostats électroniques du Distributeur dans le marché existant.»**

**Ainsi, la combinaison des deux programmes pourrait permettre d'installer gratuitement des thermostats électroniques dans des logements nécessitant moins de quatre thermostats, selon des modalités à définir lors du développement de ce nouveau volet de programme avec l'AEÉ.**

- 4.2 Le Distributeur peut-il préciser le pourcentage et le nombre de ménages à budget modeste qui ont trois thermostats ou moins?

**Réponse:**

**Non, le Distributeur ne peut préciser le pourcentage et le nombre de ménages à budget modeste qui ont trois thermostats ou moins. Comme il a mentionné à la page 5 de 12 de l'Annexe A de HQD-5, document 1, il ne possède pas de données précise ou fiables sur le profil énergétique de ses clients selon leurs revenus.**

- 4.3 Le Distributeur peut-il expliquer comment il a fait ses calculs?

**Réponse:**

**En supposant que la demande fait référence au coût moyen par ménage de 310 \$ (propriétaires et locataires confondus) de la ligne 22 de la page 8 de 18, de la pièce HQD-5, document 1, et détaillé aux pages 4 à 12 de 12, de l'Annexe B, de HQD-5, document 1, les calculs ont été faits avec les paramètres suivants.**

Les répartitions ménages TAE / ménages non TAE de 80 % / 20 % et propriétaires / locataires de 70% / 30%, ont été établies avec l'AEÉ selon les derniers résultats de ce programme.

Pour ce qui est des autres paramètres, le Distributeur rappelle, comme il a mentionné à la page 5 de 12 de l'Annexe A de HQD-5, document 1, qu'il «ne possède pas de données précises sur le profil énergétique de ses clients selon leurs revenus, il ajustera après un an d'opération, ses prévisions budgétaires selon l'évolution de la demande pour ce volet précis.»

Ainsi, les nombres moyens de thermostats installés par propriétaire (6,3) et par locataire (4,6) ont été extraits de la base de données de l'étude du Distributeur, «Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel 2002, pour l'ensemble des clients résidentiels TAE avec plinthes électriques.»

En ce qui concerne les taux de participation de 85 % des propriétaires et de 50 % des locataires, ils sont à la fois basés sur d'autres extractions de la même étude et sur une appréciation commerciale du Distributeur.

Ces paramètres ont été appliqués à 3 300 ménages visités d'août à septembre 2004, et à 6 200 par année en 2005 et 2006. Ces volumes annuels ont été convenus avec l'AEÉ dans ce scénario de couverture provinciale du programme.

Au niveau des coûts, le montant de 120 \$ retenu pour le déplacement et le travail effectué par un maître électricien est basé sur l'expérience du Distributeur au cours de la dernière décennie avec les membres de la CMEQ dans l'installation et / ou le remplacement de thermostats électroniques. Le coût unitaire de 35 \$ par thermostat électronique est le prix de détail moyen, relevé par le Distributeur, de la gamme de thermostats électroniques disponibles au Québec à l'hiver 2003-2004.

### Question 5

#### Préambule :

- HQD-5, Document 1, page 9, lignes 9 à 11

« ...afin d'inciter les ménages dont les revenus sont inférieurs aux seuils déterminés par l'AEÉ...»

- 5.1 Le Distributeur peut-il préciser s'il a participé à la détermination des seuils utilisés pour ce programme?

**Réponse:**

**Non, le Distributeur n'a pas participé à la détermination des seuils utilisés pour ce programme.**

- 5.2 Le Distributeur peut-il fournir les seuils de revenus qui ont été utilisés depuis le début de ce programme?

**Réponse:**

**Les seuils de revenus cités dans le rapport du groupe de travail, présenté à l'Annexe A de la pièce HQD-5, document 1 à la page 6 de 49, ont été utilisés par l'AEÉ, depuis le début de ce programme en 1999 jusqu'à l'été 2003.**

**De nouveaux seuils de revenus ont été annoncés lors du lancement de l'appel d'offres annuel à l'été 2003. Ils avaient été réduits car ils étaient considérés comme beaucoup trop élevés par rapport à ceux utilisés par la majorité des ministères et organismes québécois. L'AEÉ voulait s'assurer qu'elle supportait, à l'aide de son programme, la clientèle en besoin ciblée.**

**Cet abaissement des seuils a fait ensuite l'objet de discussions lors de rencontres du groupe de travail. Il a été finalement retenu de déterminer le critère de revenu en fonction du seuil de pauvreté de l'année en cours pour les villes canadiennes de 500 000 habitants et plus, établi par Statistiques Canada, correspondant à 18 360 \$ pour un ménage à une personne.**

**Les nouveaux seuils de revenu retenus sont :**

| Nombre de personnes par ménage | Revenu maximum |
|--------------------------------|----------------|
| 1                              | 18 360 \$      |
| 2                              | 22 968 \$      |
| 3                              | 28 560 \$      |
| 4                              | 34 572 \$      |
| 5                              | 38 640 \$      |
| 6                              | 42 720 \$      |
| 7 et plus                      | 46 800 \$      |

5.3 Le Distributeur peut-il expliquer comment ils ont été déterminés et, si c'est le cas, pourquoi ils ont été changés?

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 5.2.**

### **Question 6**

**Préambule :**

- HQD-5, Document 1, page 10, lignes 8 à 10

« Une contribution de la part du client participant équivalent à 10 % de la valeur des travaux sera exigée, avec un maximum de 250 \$. »

6.1 Le Distributeur peut-il préciser comment il a fixé cette contribution des clients participants?

**Réponse:**

**Le Distributeur et l'AEÉ ont fixé cette contribution de la part des clients participants en s'inspirant des critères d'aide financière du programme RénoVillage de la SHQ visant ce type de clientèle (voir réponse à la demande 4.1 de la Régie, HQD-6, document 1, pages 8 et 9 de 12). Cette contribution minimale permet aux deux parties de se garantir du sérieux des démarches entreprises par les clients, de**

**l'engagement de ces derniers envers l'efficacité énergétique, tout en leur assurant une récupération très rapide de leurs investissements.**

- 6.2 Le Distributeur a-t-il évalué combien de ménages à revenu modeste seront exclus de ce programme sur la base de cette contribution?

**Réponse:**

**Non, le Distributeur et l'AEÉ n'ont pas actuellement évalué combien de ménages à revenu modeste seront exclus de ce programme sur la base de cette contribution. Le développement à venir de ce programme, incluant les contacts et l'expérience de la phase de rodage, permettra de le préciser ainsi que de valider les paramètres et de les ajuster au besoin.**

- 6.3 Le Distributeur peut-il préciser ce qu'il a l'intention de faire pour les ménages qui répondront à toutes les exigences de ce programme mais qui ne disposeront pas des sommes nécessaires pour assumer leur contribution?

**Réponse:**

**Voir la réponse à la question 6.2.**

**Question 7**

**Préambule :**

- HQD-5, Document 1, Annexe B, page 6, lignes 9

« ...pour l'achat de thermostats électroniques (35 \$ chacun)... »

- 7.1 Le Distributeur a-t-il évalué l'impact de l'ensemble de son programme de remplacement des thermostats sur l'évolution du prix des thermostats électroniques?

**Réponse:**

**Le lancement de ces programmes de promotion de thermostats électroniques dans le marché existant et la nouvelle construction a eu lieu le 10 février dernier. Une première évaluation de l'impact sur ce**

marché est prévue pour le mois de juin 2004 et sera intégrée à la demande budgétaire 2005.

Cependant, par le biais du feuillet promotionnel accessible sur le site Internet d'Hydro-Québec, on constate que le prix de certains modèles de thermostats ont baissé de 10 \$ en quelques semaines, pour se situer actuellement à 25 \$ l'unité.

- 7.2 Le Distributeur croit-il qu'il est raisonnable de prévoir une diminution du prix des thermostats électroniques au cours des trois prochaines années?

**Réponse:**

Oui, le Distributeur croit qu'il est raisonnable de prévoir une diminution du prix des thermostats électroniques au cours des trois prochaines années. Mais comme il l'a précisé à la réponse précédente, il est encore trop tôt pour en déterminer le niveau.

Si une baisse des prix des thermostats électroniques se concrétise cette année, les organismes auront alors une marge de manoeuvre afin de procéder à l'installation d'un plus grand nombre de thermostats électroniques que prévu. Le Distributeur et l'AEÉ réviseront leurs paramètres annuellement selon les résultats obtenus pour les années subséquentes.