

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

1

2

Table des matières

3	1	CONTEXTE	5
4	1.1	BESOINS DES CLIENTS	5
5	1.2	REMPLACEMENT DU LOGICIEL ÉNERLINK	6
6	1.3	SOLUTION RETENUE	7
7	2	SERVICE VIGIELIGNE.....	8
8	2.1	DESCRIPTION DU SERVICE.....	8
9	2.2	OBJECTIFS VISÉS.....	9
10	2.3	CLIENTÈLE CIBLE	9
11	2.4	PROJET PILOTE TECHNIQUE ET COMMERCIAL.....	10
12	3	TARIF.....	11
13	3.1	TARIF PROPOSÉ.....	11
14	3.2	PRÉVISION DES VENTES	11
15	4	ANALYSES ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE	12

16

Annexes

- 18 1. Texte des tarifs et conditions de service du Distributeur – *Service VigieLigne*
- 19 2. Détails des ventes et des revenus
- 20 3. Détails des investissements et des charges d'exploitation

1 CONTEXTE

1 Le *Service VigieLigne* est un outil permettant l'accès, le suivi et l'analyse des
2 données de consommation, et la simulation de la facture d'électricité. Il est offert
3 aux clients Grandes entreprises du Distributeur.

1.1 Besoins des clients

4 Les clients Grandes entreprises d'Hydro-Québec Distribution ont régulièrement
5 fait part à leurs délégués commerciaux du désir d'obtenir un outil simple qui
6 offrirait plusieurs caractéristiques :

- 7 • être un produit moderne et convivial utilisant la technologie Web ;
- 8 • permettre la cueillette et l'analyse des données de consommation
9 électrique ;
- 10 • avoir accès en tout temps à des données récentes de consommation ;
- 11 • effectuer des simulations de factures d'électricité.

12 Ces demandes étaient exprimées de plus en plus fréquemment depuis la
13 modernisation des appareils de mesurage alors que le logiciel Enerlink, utilisé
14 jusqu'alors par ces clients, était incompatible avec certains nouveaux types de
15 compteurs. Suite à un exercice de consultation effectué en janvier 2007, il appert
16 que les clients Grandes entreprises jugent important de se voir offrir un
17 portefeuille de produits et services et considèrent l'assistance dans la gestion de
18 la consommation de même que l'obtention des données de consommation en
19 temps réel comme des attentes à valeur ajoutée.

20 Avant d'être offert aux clients, l'introduction d'un tel outil d'analyse avait été
21 requise dans un premier temps pour utilisation interne par les délégués et
22 chargés de comptes ainsi que par certains conseillers afin, entre autres, de
23 répondre aux demandes des clients et de vérifier l'application des modalités
24 tarifaires. Considérant l'intérêt d'un tel outil pour les clients, une démarche a donc
25 été entreprise pour développer la solution informatisée *Service VigieLigne* à la

1 fois pour répondre aux besoins du Distributeur et aux attentes exprimées par les
2 clients, ce qui permet également de maintenir un haut taux de satisfaction de
3 cette clientèle. C'est donc dans un souci d'efficience et d'optimisation des
4 ressources que le *Service VigieLigne* a été développé.

1.2 Remplacement du logiciel Enerlink

5 Depuis novembre 1995, Hydro-Québec offrait à ses clients Grandes entreprises,
6 le logiciel Enerlink permettant de recueillir des informations détaillées sur les
7 lectures de compteurs des différentes lignes d'alimentation et, pour les clients
8 assujettis au tarif LR, d'obtenir les prix horaires de l'énergie. Le logiciel Enerlink
9 offrait d'autres fonctionnalités telles l'estimation de facture et la comparaison de
10 données de référence avec les données réelles des clients. Le coût annuel
11 d'utilisation était de 2 000 \$. Durant cette période, jusqu'à une soixantaine de
12 clients Grandes entreprises ont utilisé le logiciel Enerlink.

13 Toutefois, plusieurs anomalies et lacunes sont apparues au fil des ans dont :

- 14 • l'impossibilité de lire les formats de date en français ;
- 15 • une base de données peu performante dont la mise à jour était
16 complexe ;
- 17 • l'absence de compatibilité avec les nouveaux compteurs intelligents
18 provenant de la modernisation des équipements de mesurage ;
- 19 • des failles dans la sécurité.

20 Par ailleurs, la Régie, dans sa décision D-2006-34 du 28 février 2006, approuvait
21 l'abrogation des tarifs de tarification en temps réel (MR et LR). Suite à cette
22 décision, le Distributeur mettait fin au contrat le liant à INOUS Utility Systems Inc.
23 pour la licence du logiciel Enerlink le 1^{er} avril 2006. En conséquence, le support
24 technique n'était plus assuré après cette date. Dans cette même décision, la
25 Régie approuvait également une nouvelle option tarifaire en remplacement du
26 tarif LR, soit l'option d'électricité additionnelle. À ce moment, une quinzaine de

1 clients utilisaient toujours le logiciel Enerlink, les autres l'ayant délaissé au fil des
2 ans puisqu'il ne répondait plus à leurs besoins.

3 Afin de remédier aux lacunes du logiciel Enerlink, le Distributeur se devait de
4 trouver rapidement une solution de remplacement pour ses clients. L'application
5 informatique de remplacement, en plus de répondre aux besoins exprimés à la
6 section 1.1 devait également :

- 7 • permettre l'interrogation des différents types de compteurs ;
- 8 • être compatible avec le logiciel de gestion de la relation avec la clientèle
9 Grandes entreprises Siebel (CRM) ;
- 10 • rendre possible le suivi de l'option tarifaire d'électricité additionnelle.

11 Après avoir examiné les solutions offertes sur le marché, le Distributeur est arrivé
12 à la conclusion qu'aucun produit sur le marché ne pouvait répondre
13 adéquatement aux besoins. Parmi ces produits, le progiciel *Visilec*, offert aux
14 abonnés des tarifs généraux de petite et moyenne puissances du Distributeur, a
15 été analysé. Or, il est apparu que ce service n'offrait pas toutes les
16 fonctionnalités recherchées. En effet, l'accès aux données y est limité à celles de
17 la veille alors que le principal besoin des clients Grandes entreprises est
18 d'obtenir leurs données de consommation les plus récentes au dernier intervalle
19 de 15 minutes. Par ailleurs, *Visilec* ne répond pas aux critères d'infrastructures
20 informatiques requises, soit la compatibilité avec le logiciel de gestion de la
21 relation avec la clientèle Grandes entreprises Siebel. De plus, il apparaissait
22 primordial d'être propriétaire et gardien des données de consommation de cette
23 clientèle étant donné leur caractère stratégique et leur nature confidentielle.

1.3 Solution retenue

24 Le Distributeur a procédé à la conception d'une application par son équipe
25 informatique, laquelle serait commercialisée sous le nom de *Service VigieLigne*.
26 Cette solution permet d'offrir aux clients Grandes entreprises une solution

1 informatisée évolutive ayant des fonctionnalités sur mesure. Par ailleurs, le
2 développement informatique par le personnel du Distributeur permet de mieux
3 assurer la formation et apporter une assistance technique immédiate et directe
4 auprès des clients, offerte par les chargés de comptes.

5 Par ailleurs, la solution informatique retenue est intégrée au progiciel Siebel
6 eChannel/portail Grandes entreprises.

2 SERVICE VIGIELIGNE

2.1 Description du service

7 Le *Service VigieLigne* est un outil de collecte et d'analyse de données de
8 consommation d'électricité. Il fournit également une estimation du montant d'une
9 facture. De façon sommaire, cet outil offre les fonctions suivantes :

- 10 • accès en tout temps aux profils de charge (consommations aux 15
11 minutes, horaires, journalières, mensuelles, annuelles, etc.) présentés
12 sous forme de rapports et de graphiques, pour un ou plusieurs points de
13 mesurage, avec les données les plus récentes à la dernière lecture du
14 compteur, généralement le dernier 15 minutes ;
- 15 • estimation du montant d'une facture ;
- 16 • suivi de la consommation réelle par rapport à la référence associée à
17 l'option d'électricité additionnelle ;
- 18 • simulation de facture ;
- 19 • accès à des données historiques de consommation et de coûts ;
- 20 • exportation des données de consommation vers un chiffrier.

21 L'accès en tout temps et instantanément à l'information favorise une grande
22 autonomie de l'utilisateur. Ainsi, un client adhérent au *Service VigieLigne* peut
23 procéder à ses analyses au moment qui lui convient sans dépendre de qui que
24 ce soit. De plus, le *Service VigieLigne* se veut un outil évolutif et

1 conséquemment, de nouvelles fonctionnalités pourraient être développées et
2 mises en service pour répondre aux suggestions et besoins des clients.

2.2 Objectifs visés

3 Le *Service VigieLigne* s'inscrit dans les orientations du Distributeur de
4 promouvoir une utilisation efficace de l'électricité.

5 D'une part, *Service VigieLigne* permet au Distributeur de continuer à offrir aux
6 clients Grandes entreprises un service d'accès à leurs données de
7 consommation. D'autre part, en tant qu'outil d'analyse de la consommation
8 d'électricité, *Service VigieLigne* permet au client participant :

- 9 • d'identifier un potentiel d'amélioration énergétique en vue de l'optimisation
10 de l'utilisation de son énergie ;
- 11 • de visualiser et de suivre les impacts de ses décisions énergétiques ou
12 tarifaires (par exemple l'expérimentation d'un nouveau procédé ou d'un
13 nouvel équipement ou l'adhésion à une option tarifaire telle l'électricité
14 additionnelle).

2.3 Clientèle cible

15 L'offre du *Service VigieLigne* vise la clientèle Grandes entreprises aux tarifs
16 généraux de grande puissance qui compte environ 250 abonnements. Tous les
17 clients possèdent un ou plusieurs compteurs communicants. Pour cette clientèle,
18 les coûts reliés à l'électricité sont un intrant important dans le budget d'où la
19 nécessité pour eux d'optimiser ces coûts.

20 Les utilisateurs ciblés chez les clients Grandes entreprises ont des profils divers
21 (gestionnaire, ingénieur, technicien, comptable, etc.) et des préoccupations très
22 variées. Ils proviennent de tous les secteurs d'activités. Ce sont des clients
23 soucieux d'effectuer un suivi détaillé de leur profil de consommation afin d'en
24 faire une meilleure gestion au moyen notamment de courbes de puissance, de

1 comparaisons de périodes de consommation, de facteurs d'utilisation, de
2 facteurs de puissance et de puissance maximale par heure ou par jour.

3 Les clients alimentés par plus d'une ligne sont particulièrement ciblés puisqu'ils
4 auront accès aux données de consommation de chacune de leurs lignes
5 d'alimentation et pourront ainsi optimiser leurs analyses. On retrouve
6 effectivement plus de 120 clients desservis par plusieurs points de livraison.

7 Dans un contexte où il y avait urgence de remplacer le logiciel Enerlink afin de ne
8 pas laisser les clients sans outil d'accès et d'analyse de leurs données et par
9 souci de maintenir un haut taux de satisfaction de la clientèle Grandes
10 entreprises, le Distributeur a développé dans un temps relativement court le
11 *Service VigieLigne* et a procédé rapidement à un projet pilote technique et
12 commercial.

2.4 Projet pilote technique et commercial

13 Afin d'optimiser la conception et la mise en place du *Service VigieLigne*, le
14 Distributeur a demandé la contribution de 25 clients de juillet à décembre 2006.
15 Durant cette période, le service était offert gratuitement à ces clients en retour de
16 leur participation à l'évaluation du service. L'objectif du projet pilote était de
17 recueillir de l'information de nature commerciale et technique auprès de la
18 clientèle pour enrichir le développement du service, orienter le plan marketing et
19 valider la fiabilité du produit.

20 Le degré de participation et les résultats ont immédiatement confirmé l'intérêt des
21 clients pour ce service. Les informations reçues dans le cadre du projet pilote
22 démontrent que le *Service VigieLigne* présente une réelle valeur ajoutée pour les
23 clients sur les plans technique, économique, administratif et décisionnel,
24 notamment via l'optimisation de la gestion de la consommation d'électricité,
25 l'analyse des données de consommation et l'amélioration du facteur d'utilisation
26 des équipements.

1 L'approche de commercialisation privilégiée est une approche personnalisée par
2 l'intermédiaire des délégués commerciaux des ventes Grandes entreprises.

3 TARIF

3.1 Tarif proposé

3 Le *Service VigieLigne* est offert sur une base optionnelle et sera facturé aux
4 clients utilisateurs seulement sous forme d'abonnement annuel. Le tarif annuel
5 du *Service VigieLigne* est de 2 400 \$ pour une licence, 600 \$ pour les 2^e et
6 3^e licences et 120 \$ pour chacune des licences supplémentaires¹.

7 Le tarif a été établi en fonction des coûts reliés au développement informatique
8 du *Service VigieLigne* pour Siebel eChannel/portail Grandes entreprises.

9 Il faut souligner que le tarif établi pour le *Service VigieLigne* est similaire au coût
10 du logiciel Enerlink jusqu'alors offert aux clients Grandes entreprises comme outil
11 de gestion de la consommation. La majoration du coût de 2 000 \$ à 2 400 \$
12 s'explique par la valeur ajoutée du *Service VigieLigne* ainsi que sa convivialité.

13 Par ailleurs, le tarif est comparable à celui du service *Visilec*. À titre d'exemple,
14 pour un client ayant deux (2) points de livraison, les frais pour le service *Visilec*
15 s'élèveraient à 2 136 \$ annuellement alors que le tarif fixé pour le *Service*
16 *VigieLigne* est de 2 400 \$ par année peu importe le nombre de points de
17 livraison.

3.2 Prévision des ventes

18 D'après les contacts effectués auprès des clients en janvier 2007, le taux de
19 notoriété auprès de personnes identifiées comme intéressées par le produit était
20 de 60 %. Le Distributeur estime qu'au total plus de cent clients y adhéreront avec

¹ Voir le texte des Tarifs et conditions relatif au *Service VigieLigne* à l'annexe 1.

1 possiblement 180 utilisateurs à l'horizon 2012. Le tableau 1 présente la prévision
2 des ventes².

3 **TABLEAU 1: PRÉVISION DES VENTES**

	2008	2009	2010	2011	2012
Clients	80	90	95	100	105
Licences	135	150	160	170	180
Revenus totaux prévus :	215 400 \$	240 960 \$	255 000 \$	268 560 \$	282 600 \$

4

4 ANALYSES ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

5 Le *Service VigieLigne* est rentable dès la première année d'exploitation. Il
6 présente une valeur actuelle nette de 885 000 dollars actualisés de 2008 sur la
7 période 2008-2012.

8 Le tableau suivant résume les coûts d'investissements, les charges d'exploitation
9 et les revenus exprimés en milliers de dollars actualisés de 2008.

² L'annexe 2 présente un tableau détaillé de la prévision des ventes et des revenus.

1 **TABLEAU 2: ANALYSE ÉCONOMIQUE DE *SERVICE VIGIELIGNE***
2 **EN MILLIERS DE DOLLARS ACTUALISÉS 2008**

Investissements	(93)
Taxes	(2)
Charges d'exploitation	(130)
Revenus	1 110
Valeur actuelle nette	<u>885</u>

3 Note : Les totaux et les sous-totaux peuvent être différents de la somme des
4 données en raison des arrondis.

5 Les investissements couvrent les composantes suivantes:

- 6 • développement informatique, équipement et logiciels ;
- 7 • formation ;
- 8 • acquisition de licences.

9 Les charges d'exploitation proviennent des frais d'exploitation de serveurs et de
10 maintenance informatique, de la commercialisation et des mises à jour des
11 licences³.

12 Une analyse financière a été réalisée dans le but d'évaluer l'impact de
13 l'introduction du *Service VigieLigne* sur les revenus requis d'Hydro-Québec
14 Distribution. Cette analyse démontre que le service a pour effet de diminuer les
15 revenus requis du Distributeur dès la première année.

³ Les investissements et les charges d'exploitation sont présentés en détail à l'annexe 3.

1
2

**TABLEAU 3: ANALYSE FINANCIÈRE DU SERVICE VIGIELIGNE
EN MILLIERS DE DOLLARS**

Service VigieLigne	2008	2009	2010	2011	2012
<i>k\$ courants</i>					
Revenus	215	241	255	269	283
Charges	25	26	42	27	28
Amortissement	0	19	40	46	32
Taxe sur le capital	0	0	0	0	0
Taxe sur les services publics	0	0	1	0	0
Frais financiers	1	3	3	2	2
Dépenses totales	26	48	86	75	62
Bénéfice net	189	193	169	194	221
Rémunération de l'avoir de l'actionnaire	1	2	2	2	1
Revenus requis	-188	-191	-167	-192	-220

3

4 Le risque d'offrir le *Service VigieLigne* est faible puisque l'intérêt des clients est
5 déjà très important et une promotion continuelle est exercée auprès des clients
6 Grandes entreprises. D'ailleurs, plusieurs clients se sont dits intéressés par le
7 service.

ANNEXE 1
TEXTE DES TARIFS ET CONDITIONS DE SERVICE DU
DISTRIBUTEUR – *SERVICE VIGIELIGNE*

1 **La présente section 2 s'ajoute au chapitre 11 du texte des tarifs et**
2 **conditions du Distributeur et entre en vigueur le 1^{er} avril 2008. Le titre du**
3 **chapitre 11 est modifié et remplacé par Tarifs des services.**

4 **Section 2 Service VigieLigne**

5 11.8 Domaine d'application

6 La présente section décrit le tarif et les conditions qui s'appliquent au service
7 VigieLigne, offert par le Distributeur aux abonnés des tarifs généraux de grande
8 puissance.

9 11.9 Description du service

10 Le service offre au client l'accès par Internet aux profils de charge d'un ou de
11 plusieurs de ses points de livraison, présentés sous forme de graphiques et de
12 rapports. Ces profils de charge sont basés sur les données de consommation
13 enregistrées toutes les 15 minutes. Les graphiques et les rapports basés sur les
14 données de consommation journalières les plus récentes sont accessibles en
15 tout temps.

16 Le service offre par ailleurs une estimation des coûts de la consommation
17 courante, l'accès aux données de consommation, à l'historique complet de
18 consommation et à l'historique des tarifs, ainsi que la possibilité de télécharger
19 les données dans un tableur.

20 11.11 Tarif

21 Des frais annuels de 2 400 \$ s'appliquent à la première licence. Des frais
22 annuels de 600 \$ s'appliquent à une deuxième ou à une troisième licence, et des
23 frais annuels de 120 \$ s'appliquent à chaque licence additionnelle.

24 11.12 Conditions d'admissibilité

25 Pour être admissible, le client doit satisfaire aux conditions suivantes :

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

7 **11.13 Modalités d'adhésion**

8 Pour adhérer au service VigieLigne, le client doit en faire la demande au
9 Distributeur.

10 De plus, le client doit signer avec le Distributeur une entente écrite dans laquelle
11 il s'engage à adhérer au service sur une base annuelle pour une période initiale
12 de 12 mois consécutifs. Si le client met fin à son engagement avant la fin de la
13 période initiale de 12 mois, il sera dans l'obligation de payer le tarif pour toute la
14 durée de la période initiale.

15 Le service est offert jusqu'à ce que le client ou le Distributeur mette fin à l'entente
16 moyennant un préavis écrit d'au moins une période de consommation.

17 **11.14 Date d'adhésion**

18 Le service est offert sous réserve de la signature de l'entente écrite entre le client
19 et le Distributeur prévue à l'article 11.13. Les frais sont appliqués à compter de la
20 première période de consommation complète suivant la date où le service est
21 mis à la disposition du client.

22 **11.15 Responsabilité**

23 Le Distributeur ne peut être tenu responsable de la précision des informations,
24 des données et des rapports fournis dans le cadre du service, de leur
25 accessibilité ni des décisions que le client pourrait prendre à partir de ceux-ci.

ANNEXE 2
DÉTAILS DES VENTES ET REVENUS

1
2

TABLEAU 2.1 :
SERVICE VIGIELIGNE - PRÉVISION DES VENTES ET DES REVENUS

	2008	2009	2010	2011	2012
Vente de licences					
Première licence	80	90	95	100	105
2 ^e et 3 ^e licences	35	37	40	42	45
4 ^e licence et plus	20	23	25	28	30
Vente totale de licences:	135	150	160	170	180
Coût unitaire des licences					
Coût 1 ^{ère} licence	2 400 \$	2 400 \$	2 400 \$	2 400 \$	2 400 \$
Coût 2 ^e et 3 ^e licences	600 \$	600 \$	600 \$	600 \$	600 \$
Coût Autres licences	120 \$	120 \$	120 \$	120 \$	120 \$
Revenus prévus 1 ^{ère} licence	192 000 \$	216 000 \$	228 000 \$	240 000 \$	252 000 \$
Revenus prévus 2 ^e et 3 ^e licences	21 000 \$	22 200 \$	24 000 \$	25 200 \$	27 000 \$
Revenus prévus licences suppl.	2 400 \$	2 760 \$	3 000 \$	3 360 \$	3 600 \$
Revenus totaux prévus :	215 400 \$	240 960 \$	255 000 \$	268 560 \$	282 600 \$

3

ANNEXE 3

**DÉTAILS DES INVESTISSEMENTS ET
DES CHARGES D'EXPLOITATION**

1
2
3
4

TABLEAU 3.1 :
SERVICE VIGIELIGNE
DÉTAILS DES INVESTISSEMENTS ET DES CHARGES D'EXPLOITATION
EN MILLIERS DE DOLLARS

	2008	2009	2010	2011	2012
Investissements	57	63	17	17	17
Développement informatique	57	58	16	16	16
Formation	0	3	0	0	0
Licences Oracle	0	2	1	1	1
Valeurs résiduelles*	0	0	0	0	78
Développement informatique	0	0	0	0	73
Formation	0	0	0	0	1
Licences Oracle	0	0	0	0	3
Charges d'exploitation	25	26	42	27	28
Commercialisation	5	5	21	5	5
Corrections et adaptation	8	8	8	8	9
Exploitation des serveurs	8	8	8	8	9
Mise à jour licences Oracle	4	4	4	4	5

5

Note * : Valeur finale en k\$ constants 2008

6

Commercialisation :

7

- 5 000 \$ par an (stratégies de rétention et d'adhésion).

8

- En 2010, le coût planifié est plus élevé soit de 21 000 \$ puisque de nouvelles fonctionnalités seront implantées en 2009. Des consultations seront effectuées auprès des clients grandes entreprises.

9

10

Formation :

11

- En 2009, le matériel de formation sera enrichi pour tenir compte des nouvelles fonctionnalités implantées.

12

13

1 Développement informatique :

- 2 • Enrichissement des fonctionnalités offertes aux clients sur l'horizon 2008-
3 2012.

4 Dégressivité du prix des licences :

- 5 • le prix de la 1^{ère} licence doit couvrir au moins 80 % des coûts annuels de
6 développement et les charges d'exploitation ;
7 • le prix des 2^e et 3^e licences doit couvrir environ 20 % des coûts annuels
8 de développement et les charges d'exploitation ;
9 • le prix des licences subséquentes est établi de façon à promouvoir une
10 utilisation étendue du service.