

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

*Demande relative à l'établissement des tarifs  
d'électricité pour l'année tarifaire 2012-2013;*

No: R-3776-2011

**HYDRO-QUÉBEC**  
Demanderesse

- ET -

**OPTION CONSOMMATEURS**  
Intervenante

---

**CONCLUSIONS D'OPTION CONSOMMATEURS**

---

**Table des matières**

<b>Introduction</b> .....	<b>2</b>
<b>I. Synthèse du revenu requis</b> .....	<b>4</b>
<b>II. Coût du service</b> .....	<b>5</b>
<b>III. Indicateurs de qualité du service</b> .....	<b>7</b>
<b>IV. Modalités de disposition du compte d'écarts relatifs au coût de retraite</b> .....	<b>8</b>
<b>V. Traitement réglementaire des coûts des projets supérieurs à 10M\$</b> .....	<b>9</b>
<b>VI. Paramètres du modèle d'établissement des charges d'exploitation</b> .....	<b>9</b>
<b>VII. PGEÉ</b> .....	<b>10</b>
<b>VIII. Ajustement du tarif bi-énergie DT</b> .....	<b>11</b>
<b>IX. Simplification du traitement des cas de compteurs croisés</b> .....	<b>12</b>
<b>X. Conclusions</b> .....	<b>13</b>

## **I. Introduction**

Le 1<sup>er</sup> août 2011, le Distributeur a déposé à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2012-2013. Lors de sa demande d'intervention, OC identifiait les enjeux sur lesquels elle comptait centrer son analyse. Ces enjeux sont reproduits ci-dessous :

*En ce qui a trait au coût du service de distribution, OC, à ce stade-ci de l'analyse, juge en général satisfaisantes les explications avancées par le Distributeur pour justifier la croissance des coûts. OC aimerait toutefois s'assurer qu'à l'exception des hausses de coûts associées à l'introduction de nouvelles normes comptables, la croissance des différentes charges reste en deçà de la cible d'inflation;*

*En ce qui concerne les paramètres du modèle d'établissement des charges d'exploitation, OC souhaite évaluer plus en profondeur les justificatifs du Distributeur relativement au facteur de croissance des activités;*

*Au sujet du traitement des cas de compteurs croisés, OC désire s'assurer que la simplification souhaitée par le Distributeur soit dans l'intérêt de l'ensemble de ses clients tout en assurant un traitement équitable des clients visés;*

*Quant aux trois nouveaux produits Mieux consommer, OC s'interroge sur la rentabilité de certains d'entre eux et souhaite obtenir davantage d'information sur les coûts associés à chacun d'entre eux ainsi que sur l'état d'avancement des projets pilotes;*

*Relativement à la révision des durées de vie utile, OC observe que pour plusieurs actifs il existe de grands écarts entre la durée de vie initiale et celle révisée et elle souhaite obtenir des clarifications sur les méthodes d'évaluation du Distributeur. OC*

*souhaite également obtenir plus de détails concernant la révision de durée de vie utile des compteurs;*

*Enfin, OC appuie, à ce stade-ci du dossier, la hausse uniforme proposée dans la stratégie tarifaire du Distributeur. Cependant, OC souhaite vérifier les modalités d'application de cette hausse sur les composantes des tarifs du secteur résidentiel;*

Suite à l'analyse du dossier tarifaire 2012-2013, OC estime avoir en main les informations requises pour pouvoir formuler ses conclusions. Par la présente, OC soumet donc à la Régie ses conclusions et met fin à son intervention dans le dossier tarifaire 2012-2013.

## II. Synthèse du revenu requis

Le Distributeur demande à la Régie d'approuver un revenu requis de 10 965M\$ pour l'année témoin 2012. Il s'agit d'une hausse de 263 M\$ (2,5 %) par rapport au revenu requis autorisé pour l'année 2011, soit 10 702 M\$ (B-0021, p.3).

### Achats d'électricité

Le Distributeur prévoit 5 111,1 M\$ d'achat d'électricité, soit 105,9 M\$ de plus qu'en 2011, la différence de coût s'expliquant avant tout par la hausse des approvisionnements post-patrimoniaux, qui ont augmenté de 123,5 M\$ pour s'établir à 654,9 M\$ (B-0023, p.5).

### Service de transport

Le coût du service de transport prévu est de 2 645,0 M\$. Ce montant tient compte des ajustements relatifs aux revenus de point à point 2010 et 2011 du Transporteur, tout comme du compte de frais reportés 2011. Ces éléments diminuent le coût du service de transport 2012 (B-0024, p.3).

### Coûts de distribution et services à la clientèle

Les coûts de distribution et services à la clientèle s'élèvent à 3 209,1 M\$, soit une hausse de 4,8 % par rapport à ceux établis par la Régie pour l'année 2011. Cette hausse représente un montant de 148,3 M\$ (B-0025, p.5). Il s'agit d'une hausse appréciable et certains éléments seront soulevés plus loin.

### Revenus additionnels requis

Étant donné les hausses de coûts ici décrites, le Distributeur propose une hausse tarifaire de 1,7% pour l'ensemble des tarifs, appliquée de façon uniforme à toutes les catégories de clients (B-0011, p.3). Même si cette augmentation apparaît modeste, OC s'inquiète de l'impact que cette hausse proposée aura pour la clientèle résidentielle et particulièrement pour les ménages à plus faible revenu, dans le contexte actuel de conjoncture économique difficile et incertaine. C'est pourquoi OC est d'avis que l'augmentation de certaines charges du Distributeur devrait être revue à la baisse.

### III. Coût du service

Tels que présentés dans la section précédente, les coûts du service de distribution et des services à la clientèle du Distributeur affichent une hausse de 148,3 M\$ par rapport au montant qui a été autorisé en 2011. Il s'agit d'une croissance de 4,8 %, soit un taux appréciable.

La grande majorité de cette hausse s'explique par l'adoption des normes IFRS : « *N'eût été l'impact du passage aux normes internationales d'information financière (IFRS), l'évolution des charges d'exploitation du Distributeur serait de l'ordre de -0,2 % en 2012 par rapport au montant reconnu pour 2011* » (B-0084, p.5-6). OC a appuyé l'adoption de ces normes dans le dossier R-3703-2009, et elle maintient son appui.

La cible d'efficacité du Distributeur est de 1% en 2012 (B-0007, p.4), soit un taux nettement moins élevé que l'année précédente (2%). Il n'est pas toujours aisé de maintenir de telles cibles, mais OC s'inquiète d'un relâchement de la part du Distributeur en ce sens. Ceci pourrait exercer une pression à la hausse sur les tarifs futurs, lesquels seront d'autant plus affectés par le dégel du prix du bloc patrimonial.

Suite à l'analyse de la preuve du Distributeur, OC désire commenter les trois postes budgétaires suivants : « Services professionnels », « Innovation technologique » et « Ressources humaines », et la révision de durée de vie des actifs.

#### **Services professionnels**

OC a questionné le Distributeur quant aux « Services professionnels » dans sa demande de renseignements (C-OC-0006, p.1-2). En réponse, le Distributeur ventile le poste (B-0070, p.37). La hausse observée provient principalement du PGEÉ (37,5 M\$), le reste provenant des postes « Lecture à distance » (12,9 M\$) et « Inspection et retraitement des poteaux de bois » (8,6 M\$). Ces éléments sont reproduits dans le tableau ci-dessous :

**R-19.4**  
**Services professionnels et Autres services externes (M\$)**

	Année historique 2010	2011				Année témoin 2012
		D-2011-028 (1)	D-2011-028 (2)	Année de base	Année de base ajustée (3)	
Éléments spécifiques	7,4	14,5	14,5	20,0	17,9	68,4
Services professionnels	7,1	0,5	0,5	11,5	11,5	15,6
Autres services externes	0,3	14,0	14,0	8,5	6,4	52,8
Activités de base	60,9	77,7	70,3	69,0	71,1	70,3
Services professionnels	21,2	18,6	18,6	25,7	25,7	27,0
Autres services externes	39,7	59,1	51,7	43,3	45,4	43,3
<b>Total</b>	<b>68,3</b>	<b>92,2</b>	<b>84,8</b>	<b>89,0</b>	<b>89,0</b>	<b>138,7</b>
Services professionnels	28,3	19,1	19,1	37,2	37,2	42,6
Autres services externes	40,0	73,1	65,7	51,8	51,8	96,1

(1) Selon la mise à jour des informations produites par le Distributeur suite à la décision D-2011-028 rendue par la Régie

(2) D-2011-028 incluant la réaffectation de la réduction globale des charges d'exploitation

(3) Incluant le reclassement de 2,1 M\$ des éléments spécifiques aux activités de base. Voir la réponse à la question 83.1 de la demande de renseignement numéro 1 de la Régie à la pièce HQD-14, document 1.2.

OC est généralement satisfaite des explications du Distributeur à ce niveau. Toutefois, OC s'inquiète de l'augmentation du recours à des services externes dans le cadre de ces activités et rappelle l'importance d'inclure, dans les dossiers tarifaires, des mesures permettant de jauger de l'efficacité des sous-traitants que le Distributeur emploie. OC recommande également de s'assurer de conserver à l'interne un niveau d'expertise suffisant pour permettre de juger de la qualité des travaux effectués.

### **Innovation technologique et Ressources humaines**

Le Distributeur a également fourni une justification relativement à la croissance des coûts des postes « Innovation technologique » et « Ressources humaines » (B-0073, p.4-5). Dans le premier cas, l'introduction de nouvelles mesures comptables, particulièrement la règle « IAS 38 », explique que les hausses observées proviennent d'un reclassement de certains coûts du PGÉÉ. En ce qui a trait au poste « Ressources humaines », la croissance des charges s'explique par l'indexation des coûts et par une augmentation des charges de formation, en particulier pour les métiers de première ligne.

OC est suffisamment satisfaite des explications fournies par le Distributeur quant à la hausse des coûts proposée aux postes mentionnés ci-dessus. OC prend également en note l'ajustement organisationnel transférant des charges du poste de la direction à la vice-présidence ce qui explique la hausse de 22% des charges pour la charge « Ressources humaines » (*Ibid.*, p.5).

#### **Révision de durée de vie des actifs**

Même si la révision à la hausse des durées de vie des actifs du Distributeur permet de ralentir la croissance de ses tarifs, OC a demandé des explications concernant ces révisions. Le Distributeur explique que ces révisions « concernent des catégories utilisées exclusivement pour les actifs des réseaux non reliés. » (*Ibid.*, p.7). OC comprend par cela que le changement de catégorie de ces actifs est ce qui explique la différence dans les durées de vie. Si ce n'est pas le cas, OC invite le Distributeur à préciser son explication. OC est pour le moment satisfaite de cette explication et tient à rappeler au Distributeur l'importance d'estimer correctement la durée de vie de ses divers actifs.

#### **IV. Indicateurs de qualité du service**

OC jugeait inquiétante la croissance de 3% de l'indicateur Coût total SALC par abonnement. Le Distributeur a révisé ce taux à 0,8%, puisqu'il a décidé d'exclure les retraits d'actifs incorporels reliés au projet Optimisation des systèmes clientèles en plus de son « *solde de frais reportés hors base* » (B-0067, p.63). OC juge ce taux satisfaisant.

OC a également demandé des explications concernant l'augmentation des délais moyens de réponse téléphonique pour les clients résidentiels (C-OC-0006, p.2). Dans sa réponse, le Distributeur explique que les demandes non complexes sont désormais transférées aux libres-services. Ceci fait augmenter la durée moyenne des appels téléphoniques restants lesquels seraient constitués de demandes jugées plus complexes. OC juge cette explication satisfaisante mais observera avec attention l'évolution de cet indicateur lors des prochains dossiers tarifaires. Nous reconnaissons les avantages des libres-services pour les clients résidentiels mais tenons à

rappeler au Distributeur l'importance de maintenir un service à la clientèle de qualité et d'éviter tout allongement de temps d'attente.

#### V. Modalités de disposition du compte d'écarts relatifs au coût de retraite

Le Distributeur présente au dossier tarifaire 2012 les modalités de disposition pour le compte d'écarts relatifs au coût de retraite (B-0019) tel que demandé par la Régie dans sa décision D-2011-028. L'introduction de ces modalités se veut une solution au problème récurrent de la grande volatilité des écarts entre les montants approuvés par la Régie pour inclusion aux tarifs et les montants réellement encourus par le Distributeur pour le coût de retraite. Cette volatilité est due entre autres à des variations dans le taux d'actualisation et des taux de rendement qui échappent au contrôle du Distributeur.

Les modalités proposées par le Distributeur sont les suivantes :

- *« Écart préliminaire disposé aux revenus requis de la demande tarifaire subséquente à celle dont le coût de retraite de l'année témoin projetée a été reconnu par la Régie;*
- *Écart résiduel définitif disposé aux revenus requis de la deuxième demande tarifaire suivant celle dont le coût de retraite de l'année témoin projetée a été reconnu par la Régie. »*

L'application de ces modalités au présent dossier tarifaire fait porter dans le compte d'écarts du coût de retraite un montant créditeur de 33 M\$. Ce montant correspond à l'écart entre le coût de retraite reconnu dans D-2011-028 (69,4 M\$) et celui de l'année de base (37,5 M\$), auquel s'ajoute des intérêts de 1,1 M\$.



OC juge que les modalités proposées sont raisonnables et similaires à celles encadrant les autres comptes d'écarts. Elles permettraient ainsi la récupération ou le remboursement des sommes dans un délai raisonnable.

## **VI. Traitement réglementaire des coûts des projets supérieurs à 10M\$ et non autorisés**

Le Distributeur propose de modifier le traitement réglementaire entourant les coûts des projets supérieurs à 10 M\$ qui n'ont pas encore été autorisés par la Régie au moment du dépôt du dossier tarifaire. Avec ce changement, les mises en service et les retraits d'actifs ainsi que les coûts afférents à un projet de cette nature seraient respectivement intégrés à la base de tarification et aux revenus requis de l'année témoin. Advenant qu'un projet soit refusé par la Régie ou toujours en attente d'une décision, les coûts afférents seraient retirés des revenus requis de l'année témoin et seraient portés dans un compte de frais reportés hors base.

L'introduction de cette mesure en lien avec le projet de Lecture à distance (LAD) au dossier tarifaire 2012-2013 fait augmenter les revenus requis d'un montant associé aux mises en service et retraits de 22,5 M\$. À ce montant s'ajoutent également 13,2 M\$ de charges d'exploitation et 0,7 M\$ provenant des gains engendrés par le projet LAD.

OC accepte les arguments du Distributeur selon quoi cette demande permettrait une « *meilleure adéquation entre le moment où les coûts sont générés par les projets et le moment où ils sont récupérés* » (B-0020, p. 7). OC note également que cette mesure permettrait de minimiser le coût de capital.

## **VII. Paramètres du modèle d'établissement des charges d'exploitation**

Donnant suite à une demande de la Régie lors du précédent dossier tarifaire (D-2011-028), le Distributeur défend l'utilisation de la formule paramétrique actuelle servant à calculer l'impact de la croissance des abonnements sur ses activités. Cette méthode emploie un facteur de croissance fixe qui ne fait pas la distinction entre les coûts dits variables et les coûts dits fixes. Selon le Distributeur, l'utilisation de la formule actuelle est tout de même justifiée car à long terme et

suite à une hausse substantielle des abonnements, aucun coût ne reste fixe. Cet argument s'appuie sur une analyse qui fait passer la base d'abonnements de 4 à 5 millions et selon laquelle aucun frais ne demeure fixe.

Dans sa demande de renseignements, OC a questionné le Distributeur pour savoir s'il avait effectué des analyses faisant l'hypothèse de taux de croissance des abonnements plus faibles qu'une hausse de 25%. Le Distributeur répond qu'il « *n'a pas fait de telles analyses* » (B-0073, p. 8). Il faut noter que dans la demande tarifaire 2012-2013, le Distributeur utilise une hausse des abonnements de 1,40 %. OC a également questionné le Distributeur pour savoir à partir de quel taux de croissance des abonnements les coûts fixes sont-ils variables. Selon ce dernier, l'analyse qu'il a menée n'a pas permis de distinguer cet élément.

OC est d'avis que l'argument du Distributeur ne permet pas de valider la formule paramétrique actuelle, notamment parce qu'elle ne définit ni le seuil où l'ensemble des coûts augmentent ni l'ampleur des augmentations. Nous appuyons en ce sens la démarche de la FCEI qui recommande l'utilisation d'une formule paramétrique plus raffinée. OC a été surprise d'apprendre que le système informatique actuel ne permet pas la distinction entre les coûts variables et les coûts fixes. Nous demandons donc au Distributeur de fournir pour le prochain dossier tarifaire des pistes de solution pour que son système informatique puisse être en mesure de présenter des analyses plus détaillées.

### **VIII. PGEEÉ**

Le PGEEÉ 2012 présente des économies annuelles d'énergie de 696 GWh pour un budget total de 233 M\$ (B-0045). Pour le marché résidentiel, les économies d'énergie seront de 257 GWh pour un budget de 70 M\$, en baisse de 11% par rapport au budget prévu de 2011. On note également que le TCTR du volet du marché résidentiel passe de 2,36 à 2,85 ¢/kWh.

Trois nouveaux produits sont introduits au programme Mieux Consommer, soient les Pompes à deux vitesses, les Décodeurs efficaces et d'Autres produits pour des impacts énergétiques

respectifs de 6,2 GWh, 3,8 GWh et 2,2 GWh. Le TCTR du programme Mieux Consommer passe de 2,42 à 4,43¢/kWh.

Suite à une demande d'OC, le Distributeur a fourni le détail des coûts de ces trois mesures (B-0073, p. 9). Le tableau reproduit ci-dessous en fait état :

Réponse :

Nouveaux programmes Mieux consommer	Coûts des mesures pour l'année 2012		
	Coûts HQD (M\$)	Coûts clients (M\$)	Coûts totaux (M\$)
Pompes à deux vitesses	0,92	0,17	1,09
Décodeurs efficaces	1,27	0,00	1,27
Autres produits	0,58	0,47	1,05

OC appuie le budget du PGEÉ 2012. Elle note toutefois le faible impact énergétique des nouvelles mesures et la baisse progressive des budgets alloués au marché résidentiel pour les années prochaines. Questionné sur le développement d'une nouvelle stratégie développée par le Distributeur, celui-ci indique qu'il « *évalue la pertinence d'adopter une nouvelle approche communautaire afin d'augmenter la pénétration de ces produits et programmes auprès de la clientèle résidentielle.* » (B-0073, p. 11). Il est à souhaiter que cette approche porte fruit. OC appuie cette initiative du Distributeur.

## IX. Ajustement autarif bi-énergie DT

Avec le souci de prendre en compte les hausses de température observées depuis quelques années, le Distributeur propose une modification au tarif bi-énergie DT (B-0054). Ces hausses ont en effet causé une diminution du nombre d'heures qualifiées en période de pointe. Pour intégrer cette conséquence du réchauffement climatique, le Distributeur propose d'utiliser la normale climatique Ouranos de 2012 et d'augmenter le tarif DT en période de pointe. Celui-ci passe donc de 18,32 ¢/kWh à 20,61 ¢/kWh.

OC accepte cette modulation, tant que la neutralité tarifaire est effectivement respectée. OC demande au Distributeur d'assurer un suivi à ce sujet.

#### **X. Simplification du traitement des cas de compteurs croisés**

Le Distributeur propose de baliser le traitement des cas de compteurs croisés en limitant à la fois les périodes de réclamation et de crédit (B-0051). Le balisage modifie le 4<sup>ème</sup> paragraphe de l'article 11.5 des Conditions de service d'électricité (B-0056). Les modifications demandées sont présentées ci-dessous :

- *Période de réclamation au client d'une durée maximale de 6 mois plutôt que la durée de l'anomalie;*
- *Période de remboursement au client d'une durée maximale de 36 mois, plutôt que la durée de l'anomalie;*
- *Période réputée de 6 mois lorsque la période affectée est indéterminée.*

Le Distributeur justifie l'introduction de ces mesures par la difficulté d'obtenir des remboursements de certains clients, par une insatisfaction chez certains d'entre eux et par le fait que le montant réclamé après quelques années devient un fardeau financier trop élevé pour certains clients. Selon le Distributeur, l'introduction de ces modalités devrait permettre de palier à ces problèmes et de diminuer le coût de traitement des cas de compteurs croisés. Le Distributeur introduit également la notion de « clients liés » pour éviter que ceux-ci puissent abuser de la règle de 6 mois.

OC est d'avis que le balisage du traitement des cas de compteurs croisés est équitable pour l'ensemble de la clientèle et devrait permettre de diminuer son coût de traitement. Comme illustré dans sa demande de renseignements, OC aurait toutefois aimé que le Distributeur fournisse des chiffres appuyant cette hypothèse. Nous jugeons également que cette mesure permettra la réduction d'un fardeau financier trop élevé dans l'hypothèse où un consommateur se voit réclamer des frais élevés lorsque son compteur est croisé depuis plusieurs années.

Par ailleurs, OC est satisfaite de l'encadrement des cas de clients liés qui est explicité en réponse aux questions de la Régie (B-0067). Le fardeau de preuve demeurera la responsabilité du Distributeur et le client conservera son droit de recourir à la Régie s'il souhaite contester une réclamation qui lui est adressée. OC s'inquiète toutefois de l'impact potentiel des cas de clients liés sur les coûts juridiques du Distributeur et suggère de suivre avec attention son évolution.

## **XI. Conclusions**

OC est globalement satisfaite des efforts d'efficience du Distributeur qui permettent, si l'on ne tient pas compte des normes comptables IFRS, une hausse des tarifs largement en deçà de la cible d'inflation. La demande du Distributeur est clairement présentée et, règle générale, OC juge les explications raisonnablement convaincantes.

OC juge la hausse de tarifs proposée par le Distributeur comme étant suffisamment justifiée. C'est pourquoi OC ne s'y oppose pas.

OC maintient son appui à l'implantation des normes IFRS dans une période de faibles hausses tarifaires.

OC recommande au Distributeur d'augmenter le taux de sa cible d'efficience à 2%, soit le taux utilisé lors du précédent dossier tarifaire.

OC propose au Distributeur de continuer à bien encadrer le recours aux services externes et à s'assurer de conserver un maximum d'expertise au sein de son entreprise. OC suggère pour le prochain dossier tarifaire de mener un suivi sur les coûts et les bénéfices du recours aux services externes.

OC appuie la proposition du Distributeur quant à la disposition du compte d'écarts du coût de retraite.

OC soutient également la modification au traitement réglementaire des projets d'investissement supérieurs à 10 M\$.

OC insiste sur l'importance de la qualité du service téléphonique pour le secteur résidentiel et tient à rappeler les difficultés rencontrées avec l'implantation du projet SIC. OC souligne que le Distributeur devrait viser à l'améliorer suivant l'implantation des libres-services.

OC recommande l'adoption du budget du PGEÉ et souhaite que cette approche permette tant aux clients résidentiels qu'au Distributeur de réaliser des économies. OC rappelle l'importance d'assurer un suivi en ce sens et accueille favorablement le recours à une approche communautaire que souhaite développer le Distributeur.

OC est d'avis que le système informatique du Distributeur devrait être en mesure de fournir les données permettant de différencier les coûts fixes des coûts variables. OC recommande donc à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il fournisse les détails des modifications à apporter à son système informatique permettant à celui-ci de fournir des données comptables.

OC appuie la modulation du tarif DT mais rappelle au Distributeur l'importance d'y maintenir la neutralité tarifaire et donc d'assurer un suivi serré à cet effet.

OC soutient les modifications apportées pour les cas de compteurs croisés mais propose de faire le suivi des coûts administratifs et juridiques causés par l'introduction de la notion de clients liés.

**Le tout respectueusement soumis.**

MONTRÉAL, le 14 novembre 2011



**BELLEAU LAPOINTE, s.e.n.c.r.l.**

Procureurs d'Option consommateurs