

**COÛTS DE DISTRIBUTION
ET DES SERVICES À LA CLIENTÈLE – CHARGES
D'EXPLOITATION**

Table des matières

ÉVOLUTION DES COÛTS DE DISTRIBUTION ET SERVICES À LA CLIENTÈLE	5
1 CHARGES D'EXPLOITATION	6
1.1 ACTIVITÉS DE BASE DU DISTRIBUTEUR.....	7
1.2 ACTIVITÉS DE BASE AVEC FACTEURS D'INDEXATION PARTICULIERS ET ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES	8
1.2.1 <i>Critères d'établissement des activités de base avec facteurs d'indexation particuliers et des éléments spécifiques.....</i>	<i>8</i>
1.2.2 <i>Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers</i>	<i>9</i>
1.2.3 <i>Éléments spécifiques</i>	<i>16</i>
1.2.4 <i>Reclassement vers les activités de base et suivi.....</i>	<i>18</i>
1.3 DISPOSITION DU COMPTE D'ÉCARTS - PANNES MAJEURES.....	19
ANNEXE A – ÉTABLISSEMENT DE L'ENVELOPPE DES CHARGES D'EXPLOITATION	21
ANNEXE B – ACTIVITÉS DE BASE AVEC FACTEURS D'INDEXATION PARTICULIERS ET ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES	25
ANNEXE C – COÛT DE RETRAITE	29
ANNEXE D – STRATÉGIE POUR LA CLIENTÈLE À FAIBLE REVENU (SUIVI DE LA DÉCISION D-2013-037)	33

ÉVOLUTION DES COÛTS DE DISTRIBUTION ET SERVICES À LA CLIENTÈLE

1 Le tableau 1 présente le détail des coûts de distribution et services à la clientèle :

TABLEAU 1
COÛTS DE DISTRIBUTION ET SERVICES À LA CLIENTÈLE (M\$)

Description	Année historique 2012	2013		Année témoin 2014	Variation	
		D-2013-037 (incluant reclassements)	Année de base		2014 vs D-2013-037	
					\$	%
Charges d'exploitation	1 203,7	1 372,7	1 286,7	1 333,0	-39,7	-2,9
Charges brutes directes	1 006,5	1 181,9	1 077,1	1 122,5	-59,4	-5,0
<i>Masse salariale</i>	638,3	758,5	694,4	737,2	-21,3	-2,8
<i>Autres charges directes</i>	432,7	468,0	429,2	431,4	-36,6	-7,8
<i>Récupération de coûts</i>	-64,5	-44,6	-46,5	-46,1	-1,5	-3,4
Charges de services partagés	513,3	562,8	560,0	571,2	8,4	1,5
Coûts capitalisés	-316,1	-372,0	-350,4	-360,7	11,3	3,0
Autres charges	1 053,9	973,8	980,1	1 017,2	43,4	4,5
Achats de combustible	83,6	100,8	100,8	93,8	-7,0	-6,9
Amortissement et déclassement	884,8	779,9	785,9	822,7	42,8	5,5
Compte d'écarts - Projets majeurs	-4,6	5,6	4,8	0,0	-5,6	-100,0
Taxes	90,1	87,5	88,6	100,7	13,2	15,1
Frais corporatifs	29,9	36,7	33,0	33,5	-3,2	-8,7
Frais corporatifs	31,0	36,3	33,8	32,6	-3,7	-10,2
Compte d'écarts - Coût de retraite	-1,1	0,4	-0,8	0,9	0,5	125,0
Rendement de la base de tarification et charge de désactualisation	773,4	657,7	817,4	690,6	32,9	5,0
Charge de désactualisation	1,9	1,8	1,8	1,8	0,0	0,0
Capitaux empruntés	436,0	433,2	432,3	455,2	22,0	5,1
Capitaux propres	335,5	222,7	383,3	233,6	10,9	4,9
	3 060,9	3 040,9	3 117,2	3 074,3	33,4	1,1

2 La présente pièce porte entièrement sur l'analyse des charges d'exploitation. Les
 3 autres composantes des coûts de distribution et services à la clientèle sont traitées
 4 spécifiquement aux pièces suivantes :

- 5 • « Autres charges » : HQD-7, document 6 ;
- 6 • « Frais corporatifs » : HQD-7, document 7 ;

- 1 • « Rendement de la base de tarification et charge de désactualisation » : HQD-8,
2 document 2 et HQD-3, document 3.1 (taux de rendement).

1 CHARGES D'EXPLOITATION

3 Les charges d'exploitation reconnues par la Régie dans sa décision D-2013-037
4 s'élèvent à 1 372,7 M\$ pour l'année 2013. La prévision pour l'année de base 2013 est
5 de 1 286,7 M\$, soit 86,0 M\$ de moins que le montant reconnu. Cette baisse est
6 essentiellement attribuable aux efforts importants d'efficience déployés par le
7 Distributeur en 2013, tel que plus amplement décrit à la pièce HQD-1, document 5.

8 En 2014, les charges d'exploitation, qui totalisent 1 333,0 M\$, sont en hausse de
9 46,3 M\$ par rapport au montant de l'année de base 2013. Cette hausse est
10 principalement due à la progression des éléments spécifiques et activités de base avec
11 facteurs d'indexation particuliers.

12 Le Distributeur tient à rappeler que depuis 2008, il a intégré en réduction de ses coûts,
13 des gains qui totaliseront 280,2 M\$¹ en 2014. Ces gains représentent un montant
14 cumulatif de 177,5 M\$ en 2013 auquel s'ajoute l'impact d'une efficience de 102,7 M\$
15 en 2014. L'ampleur des gains ainsi réalisés est significative puisqu'ils se cumulent
16 année après année.

17 Pour l'analyse de l'évolution des charges d'exploitation, il est important de distinguer la
18 contribution des charges sous le contrôle du Distributeur de celle plus spécifique liée à
19 des charges ponctuelles ou hors de son contrôle direct.

20 Le tableau 2 présente les composantes des charges d'exploitation par types d'activités.

¹ Voir les pièces HQD-1, document 1 (Figure 2) et HQD-1, document 5 (Tableau 1).

**TABLEAU 2
CHARGES D'EXPLOITATION (M\$)**

Description	D-2013-037	Reclassement	D-2013-037 (incluant reclassements)	Année de base 2013	Année témoin 2014	Variation 2014 vs D-2013-037 (incluant reclassement)
		Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIÉ) à la rubrique taxes				
Activités de base du Distributeur	1 066,4		1 066,4	986,4	986,8	-7,5%
Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers	286,6	-34,3	252,3	252,2	304,7	20,8%
Éléments spécifiques	48,1		48,1	42,2	32,9	-31,6%
Disposition du compte d'écarts - Pannes majeures	5,9		5,9	5,9	8,6	45,8%
Charges d'exploitation totales	1 407,0	-34,3	1 372,7	1 286,7	1 333,0	-2,9%

1 Tel que mentionné à la pièce HQD-4, document 1, le Distributeur propose de reclasser
 2 les charges reliées au BEIÉ dans la rubrique « Taxes » des Autres charges afin de se
 3 conformer à la présentation des états financiers à vocation générale.

4 Le détail des activités de base avec facteurs d'indexation particuliers et des éléments
 5 spécifiques est présenté aux sections 1.2.2. et 1.2.3.

1.1 Activités de base du Distributeur

6 Respectant la préoccupation de la Régie de limiter la hausse des coûts sous son
 7 contrôle en deçà de l'inflation, l'enveloppe de charges d'exploitation pour les activités
 8 de base totalise 986,8 M\$ pour l'année 2014, soit un niveau nettement inférieur au
 9 montant des charges reconnues par la décision D-2013-037. Cette enveloppe, dont le
 10 calcul est présenté à l'annexe A, permet au Distributeur de couvrir l'ensemble de ses
 11 besoins de base desquels ressortent les éléments suivants :

- 12 • le facteur de progression combinée des charges de 1,6 % (15,7 M\$) en 2014
 13 comparativement à 2,5 % (26,6 M\$) en 2013. En 2014, ce facteur est composé
 14 d'un taux de l'ordre de 1,1 % des coûts découlant des progressions salariales et
 15 d'un taux à l'inflation de 2 % pour les autres charges. Le Distributeur propose de ne
 16 rien inclure à titre d'ajustement économique des salaires puisque de nouvelles
 17 conventions collectives entreront en vigueur en 2014 et que les résultats de ces
 18 dernières ne peuvent être présumés en date du dépôt du dossier tarifaire ;

- 1 • la croissance des activités liées aux nouveaux abonnements, avec un impact à la
2 hausse sur les charges d'exploitation de 6,7 M\$ pour 2014. Conformément à la
3 décision D-2012-119², le Distributeur a tenu compte d'une proportion de 25 % de
4 coûts fixes.

5 Ces éléments sont contrebalancés par les éléments suivants :

- 6 • l'intégration, pour une deuxième année consécutive, d'une efficience additionnelle.
7 Cette efficience, que le Distributeur anticipe avoir réalisée à la fin 2013, totalise
8 80 M\$. Ainsi, les charges d'exploitation reconnues pour l'année 2013 ont été
9 ajustées en conséquence pour le calcul de l'enveloppe de charges 2014 ;
- 10 • des efforts d'amélioration d'efficience visant à produire des gains de l'ordre de
11 9,8 M\$ pour 2014 découlant d'actions de gestion courante. En 2014, le Distributeur
12 a fixé sa cible globale d'efficience à 1 % des charges d'exploitation 2013 ;
- 13 • la réalisation de gains supplémentaires de 12,9 M\$ en 2014 découlant d'actions
14 structurantes relatives au projet Lecture à distance.

15 Ainsi, pour 2014, la croissance de 22,4 M\$ des charges d'exploitation pour les activités
16 de base est largement compensée par une efficience totalisant 102,7 M\$.

1.2 Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers et éléments spécifiques

1.2.1 Critères d'établissement des activités de base avec facteurs d'indexation particuliers et des éléments spécifiques

17 Les critères suivants sont utilisés pour déterminer si un nouveau coût doit être retenu
18 comme une activité de base avec facteurs d'indexation particuliers ou un élément
19 spécifique :

- 20 1. Coût hors du contrôle du Distributeur ;
- 21 2. Coût découlant de nouvelles exigences externes telles que lois et obligations de
22 prise en charge de réseaux ;

² D-2012-119, paragraphe 108.

- 1 3. Coût extraordinaire ou lié à de nouvelles activités et n'ayant pas été prévu dans les
 2 budgets des années antérieures ;
- 3 4. Coût temporaire découlant de projets d'investissements et/ou générant des gains.
- 4 De plus, l'élément ne doit pas remplacer des éléments similaires déjà inclus dans les
 5 activités courantes afin d'être accepté et doit respecter le seuil minimal de 5 M\$ établi
 6 par la Régie.

1.2.2 Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers

7 Le tableau 3 présente les activités de base avec facteurs d'indexation particuliers,
 8 soit les activités qui sont en lien avec les activités de base du Distributeur mais, qui ne
 9 peuvent entrer dans l'enveloppe de base, leur évolution étant fonction de facteurs
 10 d'indexation spécifiques :

**TABLEAU 3
 ACTIVITÉS DE BASE AVEC FACTEURS D'INDEXATION PARTICULIERS (M\$)**

Description	Année historique 2012	D-2013-037 (incluant reclassement)	Année de base 2013	Année témoin 2014	Variation 2014 vs D-2013-037
Coût de retraite	12,5	107,4	107,4	154,8	47,4
Stratégie pour la clientèle à faible revenu	10,9	11,6	15,7	17,8	6,2
Mesures de sécurité cybernétique	8,4	7,9	7,9	7,7	-0,2
Inspection et retraitement des poteaux de bois	11,4	14,8	14,8	14,7	-0,1
Dépense de mauvaises créances	77,8	75,6	71,9	75,2	-0,4
Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)	30,6	35,0	34,5	34,5	-0,5
Reclassement vers la rubrique taxes					
Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIÉ)	37,3	34,3	34,3		-34,3
Total - Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers (avant reclassement)	188,9	286,6	286,5	304,7	18,1
Reclassement vers la rubrique taxes					
Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIÉ)	-37,3	-34,3	-34,3		34,3
Total - Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers reclassés	-37,3	-34,3	-34,3		
Total - Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers (incluant reclassement)	151,6	252,3	252,2	304,7	52,4

11 La hausse des activités de base avec facteurs d'indexation particuliers en 2014 par
 12 rapport au montant reconnu en 2013 est attribuable à l'augmentation du coût de
 13 retraite ainsi qu'à la stratégie pour la clientèle à faible revenu. N'eût été de ces deux

1 éléments, les coûts relatifs aux activités de base avec facteurs d'indexation particuliers
2 auraient été stables.

3 L'annexe B détaille les activités de base avec facteurs d'indexation particuliers par
4 rubriques comptables.

5 ***Activités reconnues à titre d'éléments spécifiques dans les années antérieures***

6 **Coût de retraite**

7 Le tableau 4 détaille le coût de retraite présenté à titre d'activité de base avec facteurs
8 d'indexation particuliers :

**TABLEAU 4
COÛT DE RETRAITE (M\$)**

Description	Réel 2012				D-2013-037 ¹				Année de base 2013					Année témoin 2014			
	Réel 2012 avant la disposition du compte d'écarts 2011 et excluant le compte d'écarts 2012	Disposition du compte d'écarts 2011 (incluant les intérêts)	Compte d'écarts 2012	Réel 2012	D-2013-037 ¹ avant la disposition des comptes d'écarts 2011 et 2012	Disposition du solde résiduel du compte d'écarts 2011 (incluant les intérêts)	Disposition du compte d'écarts 2012 (incluant les intérêts)	D-2013-037 ¹	Année de base 2013 avant la disposition des comptes d'écarts 2011 et 2012 et excluant le compte d'écarts 2013	Disposition du solde résiduel du compte d'écarts 2011 (incluant les intérêts)	Disposition du compte d'écarts 2012 (incluant les intérêts)	Compte d'écarts 2013	Année de base 2013	Année témoin 2014 avant la disposition des comptes d'écarts 2012 et 2013	Disposition du solde résiduel du compte d'écarts 2012 (incluant les intérêts)	Disposition du compte d'écarts 2013 (incluant les intérêts)	Année témoin 2014
Coût de retraite																	
Masse salariale	43,6	-31,3	0,8	13,1	88,0	-2,6	8,5	93,9	132,5	-2,6	8,5	-44,5	93,9	108,8	-9,9	45,8	144,7
Charges de services partagés	13,1	-6,9	-1,5	4,7	28,7	1,2	6,6	36,5	41,3	1,2	6,6	-12,6	36,5	34,5	-5,3	13,0	42,2
Coûts capitalisés	-10,6	6,3	-1,0	-5,3	-22,2	0,8	-1,6	-23,0	-31,1	0,8	-1,6	8,9	-23,0	-25,6	2,7	-9,2	-32,1
Total - Coût de retraite	46,1	-31,9	-1,7	12,5	94,5	-0,6	13,5	107,4	142,7	-0,6	13,5	-48,2	107,4	117,7	-12,5	49,6	154,8

¹ Incluant les réorganisations

1 Le coût de retraite d'Hydro-Québec s'appuie sur des évaluations actuarielles réalisées
2 périodiquement par une firme externe d'actuaire conseils. L'annexe C présente les
3 composantes du coût de retraite ainsi que les hypothèses actuarielles utilisées pour
4 l'évaluation du coût de retraite.

5 Le coût de retraite estimé pour l'année de base 2013, excluant le compte d'écarts, est
6 en hausse par rapport au coût réel de 2012. Cette hausse s'explique d'une part, par la
7 baisse des taux d'intérêt à long terme sur les marchés financiers, plus particulièrement
8 le taux d'actualisation passant de 5,01 % à 4,36 % et d'autre part, par la baisse du taux
9 de rendement prévu des actifs du régime de retraite passant de 6,75 % à 4,36 %. Tel
10 qu'expliqué au dossier R-3814-2012³, cette différence provient de modifications
11 apportées à la norme IAS 19, Avantages du personnel, qui sont entrées en vigueur
12 pour les exercices débutant le 1^{er} janvier 2013.

13 Le coût de retraite estimé pour l'année de base 2013, excluant le compte d'écarts, et
14 celui pour l'année témoin 2014 sont en hausse par rapport au coût de retraite autorisé
15 pour 2013. Cette hausse est principalement due à la baisse des taux d'intérêt à long
16 terme sur les marchés financiers, plus particulièrement le taux d'actualisation.

17 **Stratégie pour la clientèle à faible revenu**

18 Le Distributeur déploie les efforts nécessaires pour répondre aux besoins de la
19 clientèle à faible revenu. En 2012, ces efforts ont mené à la conclusion de
20 57 567 ententes de paiement adaptées à la capacité de payer des clients visés. Parmi
21 ces ententes, 14 785 ententes personnalisées ont offert aux clients qui respectent les
22 termes de l'entente, un soutien au paiement de leur dette et, dans certains cas, au
23 paiement de leur consommation courante. Le Distributeur souligne que le nombre
24 d'ententes personnalisées en 2012 est en hausse de 49 % comparé à 2011.

25 Un montant de 11,6 M\$ a été reconnu par la Régie pour 2013. La hausse du nombre
26 de radiations liées aux ententes personnalisées amène le Distributeur à présenter un
27 montant de 15,7 M\$ pour l'année de base 2013 et de 17,8 M\$ pour l'année témoin
28 2014.

³ HQD-3, document 2 (R-3814-2012).

1 Par ailleurs, le Distributeur continue de travailler sur une base régulière avec les
2 associations de consommateurs par le biais de la Table de travail « Associations de
3 consommateurs et Recouvrement HQD » dans la recherche de solutions. Des
4 rencontres sont également tenues avec les membres du Groupe de travail « Ménages
5 à faible revenu - HQD et Groupes du milieu » afin de faire un suivi exhaustif des
6 23 pistes de solution déposées dans le cadre du dossier R-3644-2007⁴.

7 Dans sa décision D-2013-037⁵, la Régie demande de déposer un suivi des pistes
8 retenues dans le cadre du dossier tarifaire 2014-2015. Ce suivi est présenté par
9 secteur d'activité à l'annexe D.

10 **Mesures de sécurité cybernétique**

11 En 2014, le programme de sécurité des technologies de l'information et des
12 communications (« TIC ») d'entreprise 2010-2014 se terminera par l'intégration
13 d'applications critiques aux services de sécurité déjà mis en place. À compter de 2015,
14 seuls des coûts récurrents sont prévus relativement à ce programme.

15 **Inspection et retraitement des poteaux de bois**

16 En 2013, le Distributeur poursuit la cinquième année de son programme d'inspection et
17 de retraitement des poteaux. Le volume annuel de poteaux à inspecter a été rehaussé
18 à 180 000 poteaux en 2013 et sera maintenu pour les années subséquentes. Le
19 Distributeur prévoit compléter un premier inventaire complet du parc à inspecter à
20 l'horizon de 2020, soit un total de près de 1,8 million de poteaux.

21 Le tableau 5 présente le volume de poteaux et le coût du programme d'inspection de
22 retraitement des poteaux :

⁴ HQD-14, document 2 (R-3644-2007).

⁵ D-2013-037, paragraphe 291.

TABLEAU 5
VOLUME DE POTEAUX ET COÛT DU PROGRAMME

	Année historique 2012	D-2013-037	Année de base 2013	Année témoin 2014
Volume de poteaux	162 340	180 000	180 000	180 000
Coût total (M\$)	11,4	14,8	14,8	14,7

1 Le Distributeur prend acte de la demande de la Régie dans sa décision D-2013-037⁶
 2 de présenter un nouveau bilan de son programme dans le cadre du dossier tarifaire
 3 2015-2016, ce qui permettra de valider les résultats attendus, soit le prolongement de
 4 la vie technique des poteaux pour une période de 7 à 10 ans.

5 **Dépense de mauvaises créances**

6 Le tableau 6 détaille la dépense de mauvaises créances (« DMC ») présentée dans les
 7 activités de base avec facteurs d'indexation particuliers :

TABLEAU 6
DÉPENSE DE MAUVAISES CRÉANCES

	Année historique 2012	D-2013-037	Année de base 2013	Année témoin 2014
Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers	86,6	84,6	84,5	89,8
Stratégie pour la clientèle à faible revenu	8,8	9,0	12,6	14,6
Dépense de mauvaises créances	77,8	75,6	71,9	75,2
<i>Clientèle régulière (résidentielle, commerciale et affaires)</i>	72,9	73,8	69,8	73,0
<i>Autres</i>	4,9	1,8	2,1	2,2
Total de la dépense de mauvaises créances	86,6	84,6	84,5	89,8

8 Dans le dossier R-3814-2012, le Distributeur a proposé d'établir, dès 2013, la DMC à
 9 partir d'une nouvelle méthode basée sur un taux variable de mauvaises créances
 10 appliqué aux ventes. Dans sa décision D-2013-037⁷, la Régie a approuvé cette

⁶ D-2013-037, paragraphe 299.

⁷ D-2013-037, paragraphes 310 et 312.

1 nouvelle méthode demandant cependant, pour plus de précisions, que soient utilisés
 2 deux taux de DMC, soit un pour la clientèle résidentielle et un autre pour la clientèle
 3 commerciale et affaires. La Régie a demandé également de fournir les données
 4 historiques de la DMC sur une période de cinq ans ainsi que les données autorisées,
 5 de l'année de base et de l'année témoin.

6 Le tableau 7 illustre la dépense de mauvaises créances sur la période 2008 à 2014
 7 selon la nouvelle méthode approuvée par la Régie.

TABLEAU 7
DÉPENSE DE MAUVAISES CRÉANCES ET TAUX DE LA DMC SUR LES VENTES 2008-2014

En (M\$)	Année historique					D-2013-037	Année de base 2013	Année témoin 2014
	2008	2009	2010	2011	2012			
Ventes clientèle résidentielle	4 287	4 484	4 287	4 508	4 451	4 732	4 758	4 918
Ventes clientèle commerciale et affaires	3 204	3 203	3 184	3 220	3 208	3 293	3 291	3 419
Ventes	7 491	7 687	7 471	7 728	7 659	8 025 ¹	8 049	8 337
Dépense de mauvaises créances résidentielle	nd	57,7	108,0	69,0	64,7	61,6	61,4	64,3
Dépense de mauvaises créances commerciale et affaires	nd	10,4	7,8	11,9	8,2	12,2	8,4	8,7
Dépense de mauvaises créances (excluant MFR)	73,4	68,1	115,8	80,9	72,9	73,8	69,8	73,0
Taux de la dépense de mauvaises créances résidentielle (%)	nd	1,3%	2,5%	1,5%	1,5%	1,3%	1,3%	1,3%
Taux de la dépense de mauvaises créances commerciale et affaires (%)	nd	0,3%	0,2%	0,4%	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%
Taux de la dépense de mauvaises créances (%)	0,98%	0,89%	1,55%	1,05%	0,95%	0,91% ¹	0,87%	0,88%

¹ Selon données présentées en réponse à la question 34.1 de la demande de renseignements n°1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 du dossier R-3814-2012.

² Montant de la DMC en vertu de la décision D-2013-037. Le Distributeur a corrigé la DMC, passant de 73,8 M\$ à 73,4 M\$ pour l'année témoin 2013 en réponse à la question 34.1 de la demande de renseignements n°1 de la Régie.

8 L'augmentation des ententes personnalisées destinées aux ménages à faible revenu
 9 en 2013 et 2014 occasionne un déplacement plus marqué de la dépense pour
 10 mauvaises créances (soutien financier) vers l'élément spécifique « Stratégie pour la
 11 clientèle à faible revenu ». Ce déplacement accru a pour effet de réduire le taux de
 12 DMC de la clientèle résidentielle.

13 Enfin, d'importants efforts de recouvrement ont été déployés afin de rajeunir les
 14 inventaires en 2012. Ces efforts ont permis de maintenir les comptes à recevoir âgés
 15 de 120 jours et moins sous le niveau du 31 décembre 2008 pour une troisième année
 16 consécutive avec pour conséquence une croissance plus faible des comptes à recevoir
 17 de plus de 120 jours.

18 Malgré des ventes prévues en 2013 (8 049 M\$) et 2014 (8 337 M\$) supérieures à
 19 celles observées en 2012 (7 659 M\$), le Distributeur anticipe une diminution du taux de

1 DMC prévu des années 2013 et 2014 grâce à l'augmentation des ententes
2 personnalisées aux ménages à faible revenu et aux efforts de recouvrement ayant
3 permis de contenir le vieillissement des comptes à recevoir. Le Distributeur estime que
4 le taux de dépense de mauvaises créances sur les ventes résidentielles diminuera de
5 1,5 % en 2012 à un taux de 1,3 % en 2013 et 2014. Pour la clientèle commerciale et
6 affaires, le taux de dépense de mauvaises créances sur les ventes se maintiendra à
7 0,3 % pour les années 2013 et 2014. Ainsi, le taux de DMC global diminuera de 0,95 %
8 en 2012 à un taux de 0,87 % en 2013 et de 0,88 % en 2014.

9 Le Distributeur prend acte de la décision de la Régie D-2013-037⁸ rejetant la
10 transmission des données de crédit de l'ensemble des clients résidentiels aux agences
11 de renseignements personnels. Il analyse, en 2013, d'autres mesures structurantes qui
12 pourraient permettre de réduire les inventaires en recouvrement et la dépense de
13 mauvaises créances en plus de sa stratégie d'intervention visant plus particulièrement
14 les comptes de 121 jours et plus.

15 **Plan global en efficacité énergétique (« PGEÉ »)**

16 En 2014, les charges relatives au PGEÉ s'élèvent à 34,5 M\$, soit l'équivalent du
17 montant reconnu en 2013 et du montant prévu pour l'année de base. La révision du
18 budget 2013 ainsi que le budget 2014 sont présentés respectivement aux sections 2 et
19 3 de la pièce HQD-9, document 1. Le tableau A-1 de cette même pièce présente les
20 portions charges et investissements de ces budgets pour les différents programmes.

21 ***1.2.3 Éléments spécifiques***

22 Le tableau 8 présente les éléments spécifiques qui regroupent les coûts relatifs aux
23 activités ne faisant pas partie des activités de base du Distributeur et les coûts relatifs
24 aux projets supérieurs à 10 M\$. L'annexe B détaille quant à elle les éléments
spécifiques par rubriques comptables.

⁸ D-2013-037, paragraphe 643.

TABLEAU 8
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES (M\$)

Description	Année historique 2012	D-2013-037	Année de base 2013	Année témoin 2014	Variation 2014 vs D-2013-037
Électrification du transport collectif	0,3	1,4	0,8	1,0	-0,4
Automatisation du réseau	7,0	9,0	7,8	7,3	-1,7
Optimisation des systèmes clientèles (Migration majeure SIC)	17,4	5,0	3,9	1,7	-3,3
Lecture à distance - Phase 1		32,7	29,7	10,6	-22,1
Lecture à distance - Phases 2 et 3				12,3	12,3
Total - Éléments spécifiques	24,7	48,1	42,2	32,9	-15,2

1 La diminution des éléments spécifiques en 2014 par rapport au montant reconnu en
2 2013 est principalement attribuable au projet Lecture à distance (« LAD ») - Phase 1.

3 ***Nouvel élément spécifique***

4 **Lecture à distance – Phases 2 et 3**

5 Le Distributeur rappelle que le projet LAD dans son ensemble vise le remplacement de
6 3,75 millions de compteurs par des compteurs de nouvelle génération et la mise en
7 place des technologies de l'information d'une infrastructure de mesurage avancé. Le
8 Distributeur prévoit déposer au cours des prochaines semaines, une demande
9 d'autorisation des phases 2 et 3 du projet. Ces phases représentent la poursuite du
10 plan de remplacement des compteurs du projet LAD.

11 Le Distributeur retient ce projet en tant qu'élément spécifique sur la base du critère 4
12 « Coût temporaire découlant de projets d'investissements et/ou générant des gains »
13 au même titre que la phase 1 du projet. Les charges 2014 pour les phases 2 et 3
14 s'élèvent à 12,3 M\$.

15 ***Éléments spécifiques reconnus dans les années antérieures***

16 **Électrification du transport collectif**

17 L'année 2014 sera marquée par des projets pilotes (électrification des taxis, test de bus
18 électrique). Elle sera aussi marquée par la continuité des études déjà entamées en

1 2013. Tout comme pour les études présentement en cours, le Distributeur participera
2 activement à titre de partenaire aux études des projets pour 2014.

3 **Automatisation du réseau**

4 Le Distributeur prévoit compléter le déploiement des équipements télécommandés sur
5 son réseau de distribution d'ici la fin 2013, ce qui représente un total de
6 3 595 équipements. En 2014, des coûts d'exploitation récurrents de 7,3 M\$ sont
7 prévus. Une reclassification de cet élément spécifique dans les activités de base sera
8 soumise à la Régie lorsque la stabilité des coûts sera constatée sur une période de
9 deux années réelles.

10 **Optimisation des systèmes clientèles (« OSC »)**

11 La mise en service du projet a été effectuée en décembre 2012, soit quelques mois
12 après la date prévue selon la planification initiale du projet. En 2014, des coûts
13 récurrents de 1,7 M\$ sont prévus pour l'exploitation des systèmes par le groupe
14 Technologie. Le Distributeur prévoit soumettre une reclassification de cet élément dans
15 ses activités de base lorsque la stabilité des coûts sera constatée sur une période de
16 deux années réelles.

17 **LAD – Phase 1**

18 Pour la phase 1 du projet, le Distributeur poursuit son calendrier de déploiement des
19 compteurs de nouvelle génération, tel que prévu lors du dossier tarifaire 2013-2014.
20 Pour l'année 2014, des coûts de 10,6 M\$ sont prévus afin de terminer les travaux de la
21 phase 1 du projet.

1.2.4 Reclassement vers les activités de base et suivi

22 Le Distributeur ne demande aucune reclassification des activités de base avec facteurs
23 d'indexation particuliers ou des éléments spécifiques vers les activités de base en
24 2014.

- 1 Conformément à la décision D-2012-024⁹, le Distributeur présente le suivi des
2 éléments ayant été reclassés vers la rubrique « Activités de base » :

TABLEAU 9
ÉVOLUTION DES ÉLÉMENTS RECLASSÉS AUX ACTIVITÉS DE BASE (M\$)

Description	Année historique 2012	D-2013-037	Année de base 2013	Année témoin 2014	Variation 2014 vs D-2013-037
Élément reclassé en 2013					
Programme spécial visant à contrer la subtilisation d'énergie (excluant la DMC)	4,5	5,1	5,1	5,2	0,1
Total	4,5	5,1	5,1	5,2	0,1

1.3 Disposition du compte d'écarts - Pannes majeures

- 3 Conformément aux modalités de disposition reconnues par la Régie dans sa décision
4 D-2013-037¹⁰, le Distributeur dispose du compte d'écarts relatif aux pannes majeures
5 aux revenus requis 2014 pour un montant de 8,6 M\$. Cet écart est constitué de 8,1 M\$
6 représentant l'excédent sur le seuil de 16 M\$ du coût des pannes majeures pour
7 l'année 2012 auquel s'ajoutent des intérêts de 0,5 M\$, tel que présenté à la pièce
8 HQD-8, document 7, section 9.

⁹ D-2012-024, paragraphe 347.

¹⁰ D-2013-037, paragraphe 136.

ANNEXE A
ÉTABLISSEMENT DE L'ENVELOPPE
DES CHARGES D'EXPLOITATION

**TABLEAU A-1
ÉTABLISSEMENT DE L'ENVELOPPE DES CHARGES D'EXPLOITATION (M\$)**

	Année témoin 2014
Enveloppe des charges d'exploitation - D-2013-037 (selon tableau 2)	1 066,4
Élément de conciliation	
- Rendement des fournisseurs	-5,5
Efficiencie additionnelle 2013 maintenue en 2014	-80,0
Charges d'exploitation pour établissement de l'enveloppe	980,9
Démarche de planification	
Facteur de progression combiné des charges de 1,6 %	15,7
Gains d'efficiencie - Actions de gestion courante (cible de 1 %)	-9,8
Gains découlant d'actions structurantes	-12,9
Facteur de croissance des activités liés aux nouveaux abonnements	<u>6,7</u>
	-0,3
Élément de conciliation	
+ Rendement des fournisseurs	6,2
Enveloppe des charges d'exploitation - Année témoin 2014	986,8

- 1 Le Distributeur rappelle qu'il établit sa cible budgétaire à partir de l'enveloppe de
 2 charges d'exploitation reconnue par la Régie pour l'année précédente, et qu'il vise à
 3 maintenir la croissance de ses charges à un niveau en deçà de l'inflation.
- 4 De plus, le Distributeur tient à souligner que s'il avait appliqué un facteur de progression
 5 des coûts découlant des augmentations salariales de 2 %, plutôt que de 0 %, l'enveloppe des charges d'exploitation aurait totalisé 995,6 M\$, soit 8,8 M\$ de plus que
 6 le montant demandé.
 7

ANNEXE B
ACTIVITÉS DE BASE AVEC FACTEURS D'INDEXATION
PARTICULIERS ET ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES

Année historique 2012 (en millions de dollars)												
	Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers						Éléments spécifiques					Total
	Coût de retraite	Stratégie clientèle à faible revenu	Sécurité cybernétique	Inspection poteaux	Mauvaises créances	PGÉE	Transport collectif	Automatisation du réseau	OSC	LAD Phase 1	LAD Phases 2 et 3	
Charges d'exploitation	12,5	10,9	8,4	11,4	77,8	30,6	0,3	7,0	17,4	0,0	0,0	176,3
Charges brutes directes	13,1	10,1	0,0	11,4	77,8	20,8	0,3	3,3	12,1	0,3	0,0	149,2
<i>Masse salariale</i>												
<i>Masse salariale</i>	43,6	1,2		0,3		4,2		3,0	2,2	3,7		58,2
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	-30,5											-30,5
<i>Autres charges directes</i>												
<i>Dépenses de personnel et indemnités</i>						0,1						0,1
<i>Services professionnels et autres</i>		0,1		10,9		16,0	0,3	0,1		1,7		29,1
<i>Mauvaises créances</i>		8,8			77,8							86,6
<i>Comptes à recevoir, intérêts et autres</i>												0,0
<i>Compte d'écarts - Projets majeurs</i>									9,9	-5,1		4,8
<i>Stock, achats, locations et autres</i>				0,2		0,5		0,2				0,9
Charges de services partagés	4,7	0,8	8,4	0,0	0,0	8,9	0,0	4,6	5,3	4,8	0,0	37,5
<i>Charges de services partagés</i>	13,1	0,8	8,4	0,0	0,0	8,9	0,0	4,6	5,3	4,8	0,0	45,9
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	-8,4											-8,4
Coûts capitalisés	-5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	-0,9	0,0	-5,1	0,0	-10,4
<i>Coûts capitalisés</i>	-10,6					0,9		-0,9		-5,1		-15,7
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	5,3											5,3

D-2013-037 incluant reclassement (en millions de dollars)												
	Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers						Éléments spécifiques					Total
	Coût de retraite	Stratégie clientèle à faible revenu	Sécurité cybernétique	Inspection poteaux	Mauvaises créances	PGÉE	Transport collectif	Automatisation du réseau	OSC	LAD Phase 1	LAD Phases 2 et 3	
Charges d'exploitation	107,4	11,6	7,9	14,8	75,6	35,0	1,4	9,0	5,0	32,7	0,0	300,4
Charges brutes directes	94,5	10,8	0,0	14,8	75,6	27,9	1,4	3,9	2,9	30,4	0,0	262,2
<i>Masse salariale</i>												
<i>Masse salariale</i>	88,6	1,6		0,3		6,6		3,2	1,8	9,0		111,1
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	5,9											5,9
<i>Autres charges directes</i>												
<i>Dépenses de personnel et indemnités</i>				0,1				0,1		0,3		0,5
<i>Services professionnels et autres</i>		0,2		14,4		21,3	1,4	0,1	1,1	5,2		43,7
<i>Mauvaises créances</i>		9,0			75,6							84,6
<i>Comptes à recevoir, intérêts et autres</i>										3,6		3,6
<i>Compte d'écarts - Projets majeurs</i>										12,2		12,2
<i>Stock, achats, locations et autres</i>								0,5		0,1		0,6
Charges de services partagés	35,9	0,8	7,9	0,0	0,0	6,7	0,0	5,1	2,1	10,8	0,0	69,3
<i>Charges de services partagés</i>	28,1	0,8	7,9	0,0	0,0	6,7	0,0	5,1	2,1	10,8	0,0	61,5
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	7,8											7,8
Coûts capitalisés	-23,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	-8,5	0,0	-31,1
<i>Coûts capitalisés</i>	-22,2					0,4				-8,5		-30,3
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	-0,8											-0,8

	Année de base 2013 (en millions de dollars)											Total
	Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers						Éléments spécifiques					
	Coût de retraite	Stratégie clientèle à faible revenu	Sécurité cybernétique	Inspection poteaux	Mauvaises créances	PGÉE	Transport collectif	Automatisation du réseau	OSC	LAD Phase 1	LAD Phases 2 et 3	
Charges d'exploitation	107,4	15,7	7,9	14,8	71,9	34,5	0,8	7,8	3,9	29,7	0,0	294,4
Charges brutes directes	93,9	14,4	0,0	14,8	71,9	23,5	0,8	2,7	1,8	30,0	0,0	253,8
<i>Masse salariale</i>												
<i>Masse salariale</i>	132,5	1,6		0,3		3,8		2,6	1,8	10,1		152,7
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	-38,6											-38,6
<i>Autres charges directes</i>												
<i>Dépenses de personnel et indemnités</i>				0,1						0,6		0,7
<i>Services professionnels et autres</i>		0,2		14,4		19,2	0,8	0,1		9,9		44,6
<i>Mauvaises créances</i>		12,6			71,9							84,5
<i>Comptes à recevoir, intérêts et autres</i>						0,5						0,5
<i>Compte d'écarts - Projets majeurs</i>										9,2		9,2
<i>Stock, achats, locations et autres</i>										0,2		0,2
Charges de services partagés	36,5	1,3	7,9	0,0	0,0	10,3	0,0	5,1	2,1	10,8	0,0	74,0
<i>Charges de services partagés</i>	41,3	1,3	7,9			10,3		5,1	2,1	10,8		78,8
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	-4,8											-4,8
Coûts capitalisés	-23,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	-11,1	0,0	-33,4
<i>Coûts capitalisés</i>	-31,1					0,7				-11,1		-41,5
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	8,1											8,1

	Année témoin 2014 (en millions de dollars)											Total
	Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers						Éléments spécifiques					
	Coût de retraite	Stratégie clientèle à faible revenu	Sécurité cybernétique	Inspection poteaux	Mauvaises créances	PGÉE	Transport collectif	Automatisation du réseau	OSC	LAD Phase 1	LAD Phases 2 et 3	
Charges d'exploitation	154,8	17,8	7,7	14,7	75,2	34,5	1,0	7,3	1,7	10,6	12,3	337,6
Charges brutes directes	144,7	16,4	0,0	14,7	75,2	24,0	1,0	3,0	0,0	12,1	13,6	304,7
<i>Masse salariale</i>												
<i>Masse salariale</i>	108,8	1,6		0,3		4,0		2,3		6,6	6,9	130,5
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	35,9											35,9
<i>Autres charges directes</i>												
<i>Dépenses de personnel et indemnités</i>								0,1		0,4	0,4	0,9
<i>Services professionnels et autres</i>		0,2		14,4		19,6	1,0	0,1		4,9	6,1	46,3
<i>Mauvaises créances</i>		14,6			75,2							89,8
<i>Comptes à recevoir, intérêts et autres</i>						0,4						0,4
<i>Compte d'écarts - Projets majeurs</i>												0,0
<i>Stock, achats, locations et autres</i>								0,5		0,2	0,2	0,9
Charges de services partagés	42,2	1,4	7,7	0,0	0,0	9,8	0,0	4,3	1,7	7,1	7,2	81,4
<i>Charges de services partagés</i>	34,5	1,4	7,7			9,8		4,3	1,7	7,1	7,2	73,7
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	7,7											7,7
Coûts capitalisés	-32,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	-8,6	-8,5	-48,5
<i>Coûts capitalisés</i>	-25,6					0,7				-8,6	-8,5	-42,0
<i>Compte d'écarts - Coût de retraite</i>	-6,5											-6,5

ANNEXE C
COÛT DE RETRAITE

**TABLEAU C-1
COMPOSANTES DU COÛT DE RETRAITE (M\$)**

	Réel 2012	D-2013-037 ¹	Année de base 2013 ¹	Année témoin 2014 ¹
	IFRS	IFRS	IFRS	IFRS
Coût des services rendus	323	309	385	357
Frais d'administration	-	7	7	7
Intérêts sur les obligations	839	890	830	879
Rendement prévu des actifs	(1 006)	(893)	(719)	(836)
Coût de retraite d'Hydro-Québec	156	313	503	407
Quote-part du Distributeur	43,6	88,6	132,5	108,8

¹ À compter de 2013, le coût de retraite est évalué en conformité avec la norme internationale d'information financière IAS 19 révisée.

**TABLEAU C-2
HYPOTHÈSES ACTUARIELLES UTILISÉES POUR L'ÉVALUATION DU COÛT DE RETRAITE**

	Réel 2012	D-2013-037	Année de base 2013	Année témoin 2014
	IFRS	IFRS	IFRS	IFRS
Taux d'actualisation	5,01 %	5,40 %	4,36 %	4,79 %
Taux de rendement prévu des actifs	6,75 %	5,40 %	4,36 %	4,79 %
Taux de croissance des salaires	2,61 %	2,72 %	2,25 %	2,25 %

ANNEXE D
STRATÉGIE POUR LA CLIENTÈLE À FAIBLE REVENU
(SUIVI DE LA DÉCISION D-2013-037)

1 **CONTEXTE**

- 2 Conformément à la décision D-2013-037¹¹, le Distributeur présente un suivi des pistes
3 de solution retenues.

TABLEAU D-1
SUIVI PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ DES PISTES DE SOLUTION DU GROUPE DE TRAVAIL
« MÉNAGES À FAIBLE REVENU - HQD ET GROUPES DU MILIEU » RETENUES PAR LE
DISTRIBUTEUR

Pistes de solution Recouvrement et clientèle	Degré d'atteinte de la piste	Suivi des pistes
1. Informer les clients qui sont des ménages à faible revenu (« MFR ») des services et programmes qui leur sont dédiés	Intégrée	Poursuite des campagnes préventives à l'endettement du client <ul style="list-style-type: none"> • « Avant de louer » : informer le client du coût d'électricité d'un logement avant qu'il ne signe le bail. • « Ne laissez pas la situation se détériorer » : informer les clients à faible revenu de l'importance de contacter le Distributeur aussitôt qu'un problème de paiement survient pour éviter l'escalade d'endettement.
2. Élaborer un modèle de programme de communication pour les services ou programmes MFR	Intégrée	Le Distributeur privilégie une approche très ciblée pour ne pas créer d'attentes chez des clients qui ne se qualifieraient pas et éviter de générer des appels inutiles. <ul style="list-style-type: none"> • Communication visant une clientèle ciblée et adaptée aux services et programmes. • Utilisation de canaux existants dont notamment, encarts distribués par envois postaux ou par des organismes communautaires et publicités diffusées dans les journaux locaux de municipalités et de quartiers ciblés. • Langage facile de compréhension.
3. Offrir des alternatives aux interruptions du service aux clients MFR	Intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'ententes spécifique et plus souple pour les clients MFR. • Amélioration de la détection des clients MFR en amont via la sensibilisation des employés et partenaires et la standardisation des outils. • Procédure de rétablissement allégée si les clients MFR sont détectés a posteriori.
5. Effectuer une étude des barrières à l'accès à l'électricité et aux services	Intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • L'étude de barrière est incluse dans les évaluations de services et programmes.

¹¹ D-2013-037, paragraphe 291.

Pistes de solution Recouvrement et clientèle	Degré d'atteinte de la piste	Suivi des pistes
7. Élaborer et appliquer un modèle d'évaluation des critères d'admissibilité	Intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation des critères est incluse dans la conception de services et programmes. • Le critère d'admissibilité sur le revenu des ententes de paiement pour clients MFR est analysé annuellement.
8. Harmoniser les conditions d'admissibilité avec les autres acteurs en favorisant l'accessibilité et pour certains programmes reconnaître et faire reconnaître la présélection	Intégrée	<p>L'harmonisation des conditions est incluse dans les activités de relations avec les partenaires. Cependant, des objectifs différents limitent la portée de cette piste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les clients ayant un revenu de 100 % du seuil de faible revenu ou moins peuvent bénéficier d'ententes de paiement adaptées et également des programmes d'efficacité énergétique. • En recouvrement, afin d'assouplir les exigences auprès de clients en marge du seuil de faible revenu, deux des trois ententes ont pour seuil d'admissibilité 120 % du seuil de faible revenu de Statistique Canada.
9. Établir une structure de référence aux organismes communautaires et étatiques pour cas humanitaires	En développement	<ul style="list-style-type: none"> • Démarches amorcées auprès de divers intervenants sociaux. • Lien avec la piste 20.
19. Éliminer les frais d'ouverture de dossier, les frais de gestion suite à un déménagement et les autres frais	Intégrée en partie	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les clients à faible revenu sous ententes personnalisées, les frais sont éliminés (via les radiations de dette) si les clients respectent les termes de l'entente. • Le Distributeur ne connaissant pas le revenu de tous les clients, il ne peut pas offrir de mesures universelles à l'ensemble des clients à faible revenu. De plus, la gestion de preuves de revenu est onéreuse par rapport aux frais d'ouverture ou de gestion de dossier (50 \$ et 20 \$).
20. Mettre sur pied un programme d'aide financière pour le paiement de la facture aux clients ayant échoué ou terminé une entente personnalisée	Intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Entente offerte au cas par cas pour les clients en situation humanitaire. • Chaque année surviennent quelques dizaines de cas rapidement pris en charge par la famille ou par les services sociaux. • L'évaluation des cas est effectuée par le comité paritaire composé de membres du Distributeur et des Associations de consommateurs participants de la Table de travail recouvrement.

Pistes de solution Recouvrement et clientèle	Degré d'atteinte de la piste	Suivi des pistes
21. Offrir l'entente personnalisée	Intégrée	<ul style="list-style-type: none"> En 2012, 14 785 ententes ont été offertes aux clients à revenu faible ou modeste, soit 49 % de plus qu'en 2011. Pour 2013 et 2014, le Distributeur prévoit respectivement 18 000 et 20 000 ententes personnalisées.
22. Améliorer l'accompagnement des clients en difficultés de paiement	En voie d'intégration	<ul style="list-style-type: none"> Défi à relever étant donné l'augmentation du nombre de participants et la saisonnalité très marquée du volume d'appels. Pour les ententes CFR et personnalisées : Meilleure réalisation de l'accompagnement en période de pointe.
23. Travailler en amont du processus de recouvrement pour éviter l'accroissement de l'endettement du client	En voie d'intégration	<ul style="list-style-type: none"> Campagnes de promotion « Avant de louer » et « Ne laissez pas la situation se détériorer ». Intervention plus rapide et plus fréquente auprès des clients en recouvrement : <ul style="list-style-type: none"> Avis de rappel de retour depuis 2010 ; Avis de retard envoyés tôt. Introduction d'un avis de rappel particulier pour les clients identifiés à faible revenu. Sensibiliser les intermédiaires (porte-parole HQ, associations de consommateurs, attachés politiques) pour qu'ils incitent les clients à communiquer le plus rapidement possible avec le Distributeur pour convenir d'une entente et faire part de leur situation financière.

Pistes de solution Efficacité énergétique	Degré d'atteinte de la piste	Suivi des pistes
10. Élaborer et appliquer un plan de communication spécifique aux MFR pour l'efficacité énergétique	Intégrée	Un plan de communication spécifique est appliqué dans chacun des programmes s'adressant aux clients MFR, notamment dans le programme de remplacement de réfrigérateurs énergivores MFR.
12. Poursuivre les efforts pour augmenter la pénétration du <i>Diagnostic résidentiel (DRMC)</i> auprès des MFR	Intégrée	Le Distributeur maintient les efforts de sensibilisation auprès de l'ensemble de la clientèle incluant le segment de la clientèle à faible revenu avec la promotion « Comparez-vous ».

Pistes de solution Efficacité énergétique	Degré d'atteinte de la piste	Suivi des pistes
13. Former les intervenants et fournir les outils utiles aux relayeurs pour effectuer la promotion de l'efficacité énergétique	Intégrée	Formation des intervenants lors du déploiement des programmes offerts aux MFR et poursuite de la promotion de l'efficacité énergétique par le programme de remplacement de réfrigérateurs énergivores MFR et le programme de rénovation énergétique - MFR.
17. Poursuivre le volet social de <i>Rénovation énergétique – MFR</i> : mesures d'éclairage et lessiveuses Energy Star® dans les espaces communs ; mesures de rénovation : fenêtres Energy Star®, isolation murs et toits	Intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Voir HQD-9, document 1, section 3.1.3.
18. Poursuivre le volet communautaire de <i>Rénovation énergétique - MFR</i> pour les coopératives d'habitation et les OBNL d'habitation : approches adaptées et mesures identiques à celles du volet social en plus de l'installation de thermostats électroniques dans les logements et espaces communs	Intégrée	<ul style="list-style-type: none"> • Voir HQD-9, document 1, section 3.1.3.