

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

CAUSE TARIFAIRES 2014-2015
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

DOSSIER R-3854-2013

PHASE 2: TARIFS DE L'OPTION DE
RETRAIT DE LA LECTURE À DISTANCE

HYDRO-QUÉBEC
En sa qualité de Distributeur

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)

Intervenantes

POUR UNE TARIFICATION PLUS EFFICIENTE DE L'OPTION DE RETRAIT

RAPPORT EN PHASE 2

Brigitte Blais
Avec la collaboration de Jacques Fontaine

Préparé pour:
Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 7 juillet 2014

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION NO. 6-1 :

LE PRINCIPE DES DÉPENSES « NÉCESSAIRES » ET DES « TARIFS ET CONDITIONS JUSTES ET RAISONNABLES »

Nous invitons la Régie de l'énergie à poser comme principe général de requérir d'Hydro-Québec Distribution le mode le moins coûteux pour inscrire les optants, pour leur installer des compteurs non communicants (CNC) et pour en effectuer la relève (à moins qu'Hydro-Québec ne réussisse à convaincre la Régie d'accepter un mode plus coûteux que nécessaire pour un des motifs prévus par la Loi).

Sous cette réserve, seuls les coûts du mode le moins coûteux seraient inscrits dans le revenu requis menant à la fixation des tarifs de l'option. Si Hydro-Québec, sans justification acceptée par la Régie, choisit un mode plus coûteux que nécessaire, le surcoût en résultant ne serait alloué ni aux optants ni à la masse de la clientèle mais aurait uniquement à être payé par l'actionnaire d'Hydro-Québec Distribution puisque c'est cette dernière qui serait l'auteure du choix plus coûteux.

Par ailleurs, même après que le revenu requis aura été déterminé, la Régie devra en outre s'assurer que les tarifs et conditions de l'option soient « justes et raisonnables ».

RECOMMANDATION NO. 6-2 :**LES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION EN PÉRIODE DE DÉPLOIEMENT MASSIF**

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir que le coût d'installation des CNC de 37 \$ de Capgemini est le *coût nécessaire pour l'installation d'un compteur non communicant en période de déploiement massif*, et non le coût de 69,23 \$ si l'installation est effectuée par des employés de HQD.

Ce coût est déjà payé par l'ensemble des abonnés d'Hydro-Québec Distribution, y compris les optants, dans le cadre des coûts du Projet LAD.

Conséquemment, la part des frais initiaux d'option relative au surcoût d'installation des CNC en période de déploiement massif serait de zéro.

RECOMMANDATION NO. 6-3 :**LES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION PAR DES EMPLOYÉS D'HYDRO-QUÉBEC**

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir le coût d'installation d'un CNC par les employés d'Hydro-Québec (dans les cas où cette installation ne serait pas effectuée par Capgemini, tel qu'en dehors de la *période de déploiement massif*) en fonction du coût marginal résultant de l'ensemble des installations de CNC par rapport aux coûts préexistants de HQD et non en fonction d'un coût horaire moyen.

Il se peut en effet que, marginalement, la tâche d'installation de compteurs non communicants (CNC) par des employés d'Hydro-Québec (donc dans les cas où elle ne serait pas effectuée par Capgemini) n'entraîne aucune embauche supplémentaire chez HQD ni le paiement d'aucune heure salariée supplémentaire. Si, comme actuellement, Hydro-Québec Distribution demeure incapable d'indiquer un coût marginal qui lui résulterait des installations de CNC par ses employés, alors nous proposons que les frais d'installation faisant partie des frais initiaux d'option soient de zéro.

Par ailleurs, nous notons qu'Hydro-Québec Distribution propose de maintenir la gratuité actuelle des installations de CNG suite à une désoption. Cette gratuité n'est pas conforme aux principes tarifaires d'allocation selon le coût complet, mais il se peut qu'Hydro-Québec Distribution argumente que cette gratuité constitue « *un tarif ou une condition juste et raisonnable* » (ce qui est discutable). Nous nous en remettons à la Régie pour déterminer s'il y a lieu ou non de maintenir cette gratuité.

RECOMMANDATION NO. 6-4 :**LES FRAIS INITIAUX DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'OPTION**

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir le coût de traitement d'une demande d'option par les employés d'Hydro-Québec en fonction du coût marginal de cette tâche par rapport aux coûts préexistants de HQD et non en fonction d'un coût horaire moyen. Il se peut en effet que, marginalement, la tâche de traitement d'une demande par des employés d'Hydro-Québec n'entraîne aucune embauche supplémentaire chez HQD ni le paiement d'aucune heure salariée supplémentaire. Si, comme actuellement, Hydro-Québec Distribution demeure incapable d'indiquer un coût marginal qui lui résulterait du traitement des demandes d'option, alors nous proposons que les frais de traitement de demande faisant partie des frais initiaux d'option soient de zéro.

Par ailleurs, nous notons qu'Hydro-Québec Distribution propose de maintenir la gratuité actuelle du traitement des demandes de désoption. Cette gratuité n'est pas conforme aux principes tarifaires d'allocation selon le coût complet, mais il se peut qu'Hydro-Québec Distribution argue que cette gratuité constitue « *un tarif ou une condition juste et raisonnable* ». Nous nous en remettons à la Régie pour déterminer s'il y a lieu ou non de maintenir cette gratuité.

RECOMMANDATION NO. 6-5 :**LES FRAIS INITIAUX D'OPTION PAR LOCAL ET NON PAR COMPTEUR**

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir que les frais initiaux d'option ne sont facturés qu'une seule fois par local (lorsque ce local contient par exemple entre 1 et 10 compteurs, puis un frais supplémentaire pour chaque tranche de 10 compteurs supplémentaires).

Le demandeur de l'option, pour l'ensemble des compteurs qui se trouvent à l'intérieur de son domicile (ou à proximité immédiate de celui-ci, par exemple sur son balcon ou dans une salle adjacente), serait l'abonné à ce domicile. Il n'y aurait qu'une seule demande à effectuer par cette seule personne et cette demande unique vaudrait pour tous les compteurs concernés. L'admissibilité du demandeur selon les critères de l'article 10.4 des *Conditions de service* ne serait établie qu'une seule fois et pour cette personne seulement. Seul l'abonné au lieu où se trouvent les compteurs groupés paierait pour l'exercice de l'option et il ne la paierait qu'une seule fois (jusqu'à 10 compteurs, tel que susdit, et une fois supplémentaire pour chaque groupe additionnel de 10 compteurs).

Les voisins (dont les compteurs se trouvent chez autrui) ne pourraient refuser le remplacement de leurs compteurs par des CNC et ils n'auraient aucun frais à payer si ces compteurs sont ainsi remplacés sans qu'ils l'aient demandé. (Nous maintiendrions toutefois, pour la forme, le droit de ces voisins, s'ils le désirent, de demander eux-mêmes et à leur frais le remplacement de leur CNG se trouvant chez autrui).

RECOMMANDATION NO. 6-6 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à modifier l'article 11.1 des CSDÉ de manière à ce qu'il soit également permis à HQD de limiter à une par an la relève sur un CNC.

Hydro-Québec Distribution planifierait, tel que proposé par elle au présent dossier, d'effectuer trois relèves des CNC par an, pour un frais mensuel de 8 \$ (sous réserve de la validation de ce montant). Toutefois, l'abonné ayant un CNC pourrait, avant la date limite que lui communique HQD sur sa facture, procéder à son autorelevé et la communiquer électroniquement à Hydro-Québec jusqu'à deux fois par an (remplaçant ainsi jusqu'à deux des trois relèves annuelles prévues) et recevrait en retour un crédit de 20 \$ pour chacune de ces autorelevés.

Par ailleurs, il ne serait pas nécessaire de maintenir une équipe d'employés exclusivement affectée aux relèves de compteurs; cette tâche pourrait être intégrée à celles d'autres employés d'Hydro-Québec Distribution déjà actifs sur le terrain tels que les réparateurs qui se déplacent chez les divers abonnés.

RECOMMANDATION NO. 6-7 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir que les frais mensuels d'option (de 8 \$ selon la preuve d'Hydro-Québec) seraient payables une seule fois par mois par l'abonné ayant plusieurs CNC chez lui (jusqu'à 10 compteurs et une fois de plus pour chaque tranche de 10 compteurs supplémentaires). Ces frais mensuels ne seraient pas payés par les voisins dont le compteur se trouve chez cet abonné. Ce paiement unique de 8 \$ s'explique du fait que la tâche du releveur d'Hydro-Québec est à peu près la même qu'il y ait un ou 10 compteurs à relever dans le même local.

L'abonné payeur de ce frais mensuel pourrait obtenir un crédit d'autorelève de 20 \$ par autorelève (jusqu'à 2 fois par an) seulement si tous les compteurs ainsi regroupés sont autorelevés. Il est à noter que cette tâche d'autorelève multiple serait relativement simple à organiser par exemple dans des immeubles à logements multiples organisés en condominiums ou en coopératives d'habitation. La tâche d'autorelève groupée serait une des nombreuses tâches au bénéfice commun qui s'organisent déjà dans de tels condominiums ou en coopératives d'habitation.

RECOMMANDATION NO. 6-8 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à accueillir la proposition du Distributeur d'accorder un crédit aux abonnés ayant déjà obtenu l'installation d'un CNC depuis 2012, ce crédit correspondant à l'écart entre les frais initiaux d'option prévus par la décision D-2012-128 du dossier R-3788-2012 et ceux qui seront édictés par la décision à venir au présent dossier.

Le montant du crédit devrait être ajusté en fonction de la décision finale que rendra la Régie quant au montant de ces frais initiaux, y compris dans le cas particulier des compteurs groupés à l'intérieur d'un même domicile.

Ce crédit porterait tant sur les frais initiaux que sur les frais mensuels.

Les clients concernés devraient recevoir un avis d'Hydro-Québec Distribution expliquant le crédit qui leur est accordé.

RECOMMANDATION NO. 6-9 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à modifier le délai de 30 jours de la lettre par un délai de 40 jours à l'article 10.4.1 des CDSÉ.

RECOMMANDATION NO. 6-10 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à demander à Hydro-Québec Distribution d'améliorer ses communications au sujet de l'option avec ses clients en respectant le choix des consommateurs d'opter pour un CNC et en les traitant intelligemment et avec respect.

Nous recommandons également que le Distributeur :

- Exprime mieux la différence entre le compteur intelligent et le compteur non-communicant, en spécifiant noir sur blanc que l'un communique par radiofréquences tandis que l'autre ne communique pas par radiofréquences.
- Place un onglet sur son site web qui serait consacré à tous les aspects de l'Option de retrait (OR) ainsi que des compteurs non-communicants. Toute l'information présentement éparse devrait être rapatriée dans cet onglet.
- Mette en valeur et clairement, sans ambiguïtés, le fait que les abonnés des zones où le déploiement a déjà eu lieu ou qui ont déjà reçu un avis de 30 jours sans déploiement ont jusqu'à [telle date] pour se prévaloir de l'OR, en spécifiant les nouveaux frais d'option.
- Dans les cas où un avis de 30 jours a été envoyé mais que le déploiement est retardé au-delà de ces 30 jours, envoyer un nouvel avis spécifiant le délai pendant lequel le client peut encore bénéficier du crédit pour option exercée pendant un déploiement massif.

TABLE DES MATIÈRES

1 - LE MANDAT	1
2 - LES PRINCIPES : LES DÉPENSES RECONNUES AU REVENU REQUIS DOIVENT ÊTRE « NÉCESSAIRES » ET LES TARIFS DOIVENT ÊTRE « JUSTES ET RAISONNABLES »	1
2.1 LE CARACTÈRE « NÉCESSAIRE » DES DÉPENSES RECONNUES AU REVENU REQUIS TARIFAIRE.....	1
2.2 LES TARIFS ET CONDITIONS DOIVENT ÊTRE « JUSTES ET RAISONNABLES »	5
3 - PROPOSITIONS VISANT RÉDUIRE LES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES ET.....	7
3.1 PROPOSITIONS DE RÉDUCTION DES COÛTS D'INSTALLATION DES CNC.....	7
3.2 PROPOSITIONS DE RÉDUCTION DES COÛTS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'OPTION DE RETRAIT.....	16
3.3 L'ALLOCATION DES FRAIS INITIAUX DES CNC PAR LOCAL DE COMPTEURS PLUTÔT QUE PAR COMPTEUR	20
3.5 LES AVANTAGES DE NOS PROPOSITIONS.....	23
4 - PROPOSITIONS VISANT À RÉDUIRE LES FRAIS DE RELÈVE PÉRIODIQUES	25
4.1 PROPOSITIONS VISANT À RÉDUIRE LES COÛTS DE RELÈVE DES COMPTEURS.....	25
4.1.1 Préambule : Encourager les clients à procéder à l'autorelève	25
4.1.2 L'article 11.1 des CSDÉ	28
4.1.3 Notre proposition quant aux frais mensuels d'option de retrait	30
4.1.4 Réponse à certaines préoccupations concernant l'exactitude des factures estimées entre les relèves	32
4.2 PROPOSITION D'ALLOCATION DU COÛT DE RELÈVE PAR LOCAL PLUTÔT QUE PAR COMPTEUR.....	35

4.2	LES AVANTAGES DE NOS PROPOSITIONS	36
5	- LE CRÉDIT POUR LES CNC DÉJÀ INSTALLÉS	37
6	- MESURES CONNEXES	39
6.1	MODIFICATION DES CDSÉ ARTICLE 10.4.1	39
6.2	L'AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS	40
7	- CONCLUSION.....	42

1

LE MANDAT

L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques) ont requis nos services aux fins de préparer un rapport relatif à la révision des tarifs de l'option de retrait de la lecture à distance d'Hydro-Québec Distribution (ci-après « le Distributeur ») dans le cadre de la Phase 2 de sa cause tarifaire 2014-2015 (dossier R-3854-2013, Phase 2 de la Régie de l'énergie).

Le présent rapport est le fruit de notre étude et est remis à nos clientes afin de pouvoir être déposé en preuve par elles dans ce dossier.

2

**LES PRINCIPES : LES DÉPENSES RECONNUES AU REVENU REQUIS DOIVENT ÊTRE
« NÉCESSAIRES » ET LES TARIFS DOIVENT ÊTRE « JUSTES ET RAISONNABLES »**

Dans la détermination des tarifs d'Hydro-Québec Distribution pour l'option de retrait de la lecture à distance, deux principes nous apparaissent fondamentaux.

**2.1 LE CARACTÈRE « NÉCESSAIRE » DES DÉPENSES RECONNUES AU REVENU REQUIS
TARIFAIRES**

D'une part, selon les articles 52.3, 49 al. 1 (2^o) et 51 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, Hydro-Québec Distribution ne peut inclure dans son revenu requis tarifaire (préalable à la détermination des tarifs d'option) que le **coût de ses dépenses « nécessaires »** :

52.3. Les revenus requis pour assurer l'exploitation du réseau de distribution d'électricité sont établis en tenant compte des dispositions des paragraphes 1^o à 10^o du premier alinéa de l'article 49, du dernier alinéa de ce même article et des articles 50 et 51, compte tenu des adaptations nécessaires.

49. Lorsqu'elle fixe ou modifie un tarif de transport d'électricité ou un tarif de transport, de livraison ou d'emmagasinage de gaz naturel, la Régie **doit** notamment: [...]

2^o déterminer les montants globaux des dépenses qu'elle juge nécessaires pour assumer le coût de la prestation du service [...]

51. Un tarif de transport d'électricité ou un tarif de transport ou de livraison de gaz naturel **ne peut prévoir des taux plus élevés ou des conditions plus onéreuses qu'il n'est nécessaire pour permettre, notamment, de couvrir les coûts** de capital et **d'exploitation**, de maintenir la stabilité du transporteur d'électricité ou d'un distributeur de gaz naturel et **le développement normal**

d'un réseau de transport ou de distribution, ou d'assurer un rendement raisonnable sur sa base de tarification.¹

À la rigueur, la Régie peut parfois accepter une dépense non nécessaire ou plus coûteuse que nécessaire pour un motif prévu par la *Loi* (l'intérêt public, le développement durable ou l'équité selon l'article 5 de la *Loi* ou pour permettre un développement « normal » du réseau au sens de l'article 51 de la *Loi* ou la possibilité d'accepter des coûts échoués ou d'accepter certaines erreurs de l'assujetti).

Mais, en l'absence d'une telle justification qui soit acceptée par la Régie, celle-ci doit en principe refuser le surcoût que représente une dépense plus élevée que nécessaire.

Le décret de préoccupations gouvernemental D.1326-2013 va dans le même sens, invitant la Régie à éviter aux optants les frais actuels de l'option de retrait que l'Assemblée Nationale du Québec avait même qualifiés de « *frais punitifs* » dans sa résolution unanime du 29 mai 2013. Le Décret réfère également aux nombreuses résolutions de municipalités qui se sont également exprimées en défaveur de ses frais élevés; il y aurait aujourd'hui environ une centaine de municipalités ayant adopté de telles résolutions (nous pourrions, en audience, en déposer la liste complète; une liste partielle d'une cinquantaine de résolutions avait été déposée au dossier R-3863-2013 à laquelle nous référons le lecteur²).

C'est donc dire que si Hydro-Québec Distribution propose, sans justification acceptée par la Régie, un mode plus coûteux que nécessaire pour inscrire les optants ou pour leur installer des compteurs non communicants (CNC) ou pour en effectuer la relève, la Régie de l'énergie pourrait l'inviter à choisir des modes moins coûteux ou, à défaut, refuser d'inscrire le surcoût dans le revenu requis menant à la fixation des tarifs de l'option. Ce surcoût ne serait alloué ni aux optants ni à la masse de la clientèle mais aurait uniquement à être payé par l'actionnaire d'Hydro-Québec Distribution puisque c'est cette dernière qui serait l'auteure du choix plus coûteux.

* * *

À titre d'exemple, au dossier R-3492-2002 phase 2, Hydro-Québec Distribution (HQD) indiquait avoir conclu une entente de gré à gré avec Hydro-Québec Production (HQP) afin de

¹ *Loi sur la Régie de l'énergie*, L.R.Q., c. R-6.01, aa. 52.3, 49 al. 1 (2^o) et (7^o) et 51. Souligné en caractère gras par nous.

² **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.) et ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0030, SÉ-AQLPA-2, Document 2 (v.r.).

s'approvisionner en électricité pour sa charge BT au coût de 7,3 ¢/kWh. Or la Régie a jugé qu'il ne s'agissait pas d'une « *dépense nécessaire* » admissible au revenu requis tarifaire de HQD; la Régie a jugé qu'HQD avait incorrectement négocié ce prix avec HQP. Le Tribunal a jugé que seul un approvisionnement au coût, plus raisonnable, de 6,0 ¢/kWh aurait été une « *dépense nécessaire* » admissible au revenu requis tarifaire de HQD. La conséquence de cette décision était que l'actionnaire de HQD devait supporter lui-même l'écart entre le coût réellement contracté par HQD de 7,3 ¢/kWh auprès de HQP et le coût plus bas de 6,0 ¢/kWh admissible à son revenu requis tarifaire :

Le balisage présenté par le Distributeur au soutien du coût de 7,3 ¢/kWh ne convainc pas la Régie que le coût d'approvisionnement négocié avec le Producteur est un coût juste et raisonnable. [...]

De plus, la Régie note que le Distributeur ne semble pas avoir démontré d'intérêt pour s'approvisionner sur les marchés externes alors que l'échéance du 1er décembre 2003 était connue de longue date. Cette inaction laissait le Distributeur aux prises avec une seule possibilité d'approvisionnement. [...]

La Régie retient des évaluations des participants que le coût d'approvisionnement correspondant à un produit doté des mêmes attributs d'effacement en pointe et de rappel devrait se situer entre 5 et 7 ¢/kWh. **Sur la base de ces analyses, la Régie estime que le prix de 6,0 ¢/kWh est raisonnable pour les fins du calcul du déficit qui sera comptabilisé dans le compte de frais reportés.**

La Régie tient également à rappeler au Distributeur que lors de la signature d'ententes d'approvisionnement avec des producteurs, et plus particulièrement lorsqu'un de ceux-ci lui est associé, il lui incombe, non seulement de défendre les intérêts des consommateurs québécois, mais aussi de faire la preuve de façon non équivoque qu'il s'est acquitté de cette tâche.

En résumé, la Régie autorise le Distributeur à créer un compte de frais reportés hors base, portant intérêts au taux moyen du coût du capital. Elle l'autorise à y comptabiliser, au cours de la période allant du 1er janvier 2004 au 31 mars 2004, le déficit correspondant au coût d'approvisionnement en électricité de la clientèle du tarif BT. Ce déficit correspond à l'écart constaté entre :

- d'une part, la quantité d'électricité livrée à la clientèle du tarif BT au cours de la période, majorée d'un taux de pertes de transport et de distribution de 7,8 %, **multipliée par le coût d'approvisionnement reconnu par la Régie de 6,0 ¢/kWh;** et

- d'autre part, la quantité d'électricité livrée à la clientèle du tarif BT au cours de la période multipliée par le prix de l'énergie en vigueur, soit 3,42 ¢/kWh.³

* * *

Au présent dossier R-3854-2013 Phase. 2 sur les tarifs de l'option de retrait, nous croyons donc que la Régie doit requérir d'Hydro-Québec Distribution le mode le moins coûteux pour inscrire les optants. pour leur installer des compteurs non communicants (CNC) et pour en effectuer la relève (à moins qu'Hydro-Québec ne réussisse à convaincre la Régie d'accepter un mode plus coûteux que nécessaire pour un des motifs prévus par la Loi).

Sous cette réserve, seuls les coûts du mode le moins coûteux seraient inscrits dans le revenu requis menant à la fixation des tarifs de l'option. Si Hydro-Québec, sans justification acceptée par la Régie, choisit un mode plus coûteux que nécessaire, le surcoût en résultant ne serait alloué ni aux optants ni à la masse de la clientèle mais aurait uniquement à être payé par l'actionnaire d'Hydro-Québec Distribution puisque c'est cette dernière qui serait l'auteure du choix plus coûteux.

³ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3492-2002, phase 2, Décision D-2004-047, pages 145-146. Souligné en caractère gras par nous.

Note : La Régie a maintenu cette même approche au dossier R-3541-2004, Décision D-2005-34, pages 100-101. Mais cet aspect de la décision a été infirmé en révision à la demande de HQD car la Régie avait alors illégalement utilisé des documents non en preuve (R-3567-2005, Décision D-2005-132, pages 26-27).

2.2 LES TARIFS ET CONDITIONS DOIVENT ÊTRE « JUSTES ET RAISONNABLES »

Le second principe sur lequel nous désirons attirer l'attention de la Régie est le caractère « *juste et raisonnable* » des tarifs.

En effet, même après avoir complété l'exercice de déterminer les dépenses « nécessaires » et autres composantes prévues à l'article 49 de la *Loi* entrant dans la détermination du revenu requis, la Régie doit procéder à l'exercice supplémentaire de s'assurer que les tarifs et conditions qu'elle édicte soient « *justes et raisonnables* » au sens requis par l'article 49 al. 1 (7^o) de la *Loi* :

*49. Lorsqu'elle fixe ou modifie un tarif de transport d'électricité ou un tarif de transport, de livraison ou d'emmagasinage de gaz naturel, la Régie **doit** notamment: [...]*

*7^o s'assurer **que les tarifs et autres conditions applicables à la prestation du service sont justes et raisonnables**; [...]*

Cette exigence de justesse et raisonnableté peut amener la Régie, notamment pour des considérations d'acceptabilité sociale et d'intérêt public telles que celles exprimées dans le décret de préoccupations gouvernementales, dans la résolution unanime de l'Assemblée nationale et dans celles des municipalités, à opérer des ajustements supplémentaires à la détermination des tarifs après que le revenu requis a été déterminé.

RECOMMANDATION NO. 6-1 :**LE PRINCIPE DES DÉPENSES « NÉCESSAIRES » ET DES « TARIFS ET CONDITIONS JUSTES ET RAISONNABLES »**

Nous invitons la Régie de l'énergie à poser comme principe général de requérir d'Hydro-Québec Distribution le mode le moins coûteux pour inscrire les optants, pour leur installer des compteurs non communicants (CNC) et pour en effectuer la relève (à moins qu'Hydro-Québec ne réussisse à convaincre la Régie d'accepter un mode plus coûteux que nécessaire pour un des motifs prévus par la *Loi*).

Sous cette réserve, seuls les coûts du mode le moins coûteux seraient inscrits dans le revenu requis menant à la fixation des tarifs de l'option. Si Hydro-Québec, sans justification acceptée par la Régie, choisit un mode plus coûteux que nécessaire, le surcoût en résultant ne serait alloué ni aux optants ni à la masse de la clientèle mais aurait uniquement à être payé par l'actionnaire d'Hydro-Québec Distribution puisque c'est cette dernière qui serait l'auteure du choix plus coûteux.

Par ailleurs, même après que le revenu requis aura été déterminé, la Régie devra en outre s'assurer que les tarifs et conditions de l'option soient « *justes et raisonnables* ».

3

PROPOSITIONS VISANT RÉDUIRE LES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES ET

3.1 PROPOSITIONS DE RÉDUCTION DES COÛTS D'INSTALLATION DES CNC

Le seul et unique scénario envisagé par le Distributeur, tant en 2012 (au dossier R-3788-2012) qu'en 2014 (au présent dossier) consiste à confier à ses employés syndiqués la tâche d'installation des compteurs non communicants (CNC).

Il en résulte les frais initiaux suivants pour tout optant :

Tableau 1

Frais initiaux d'installation et de traitement des demandes (2012 et proposés pour 2014) ⁴

	Actuels (fixés par la Régie en 2012 au dossier R-3788-2012)	Proposés par HQD à partir de 2014 au dossier R-3854-2013 Phase 2
Frais initiaux d'installation et de traitement des demandes hors de la période de déploiement massif	137 \$	85 \$
Frais initiaux d'installation et de traitement des demandes en période de déploiement massif	98 \$ (incluant le crédit d'installation de 39 \$)	48 \$ (incluant le crédit d'installation de 37 \$)

Hydro-Québec Distribution explique que le « *crédit d'installation* » (actuellement de 39 \$ et qu'elle propose de fixer à l'avenir à 37 \$) est égal à son coût évité, c'est-à-dire aux coûts moyens d'installation d'un compteur dans un contexte de déploiement massif, une telle installation étant principalement réalisée par son prestataire Capgemini :

⁴ Source : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce B-0197, Phase 2-HQD-1, Document 1, page 6, Tableau 1.

Le montant du crédit représente le coût évité pour le Distributeur, c'est-à-dire le coût moyen d'une installation dans le cadre du déploiement massif. Les types de compteurs de nouvelle génération prévus pour les clients admissibles à l'option de retrait auraient été dans une large mesure remplacés par le prestataire de services d'installation. Le coût évité provient donc du coût d'installation dans un contexte de déploiement massif impliquant, entre autres, l'usage des services du prestataire.⁵ [N.D.L.R. : citation de 2012]

Dans sa décision D-2012-128 au dossier R-3788-2012, la Régie prend acte de ce coût évité :

[211] Le Distributeur propose d'offrir ce crédit d'installation de 39 \$ aux clients qui exercent l'Option de retrait dans les 30 jours suivant l'envoi de la lettre les informant de l'installation d'un compteur CNG.

[212] Le Distributeur explique que **ce crédit correspond à son coût évité, soit le coût moyen de l'installation des CNG par son fournisseur de service dans le cadre du Projet ou par le Distributeur dans certains cas spéciaux**^{6, 7}.

C'est donc dire qu'en période de déploiement massif, l'écart entre le frais initial d'installation facturé à l'optant et ce coût évité d'installation correspond a) au surcoût d'installation lorsque celle-ci est effectuée par des employés d'Hydro-Québec plutôt que ceux de Capgemini, plus b) les coûts de traitement de la demande de l'optant par des employés d'Hydro-Québec.

Au présent dossier, Hydro-Québec Distribution établit, à partir de 2014, le coût de la seule installation d'un compteur non communicant par ses employés à **69,23 \$** (comparativement à **37 \$** si cette installation était effectuée par Capgemini en période de déploiement massif, tel que vu plus haut, soit un surcoût de 32,23 \$ par installation lorsqu'effectué durant cette période).

⁵ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3788-2012, Pièce B-0028, HQD-3, Document 6, page 13, Réponse 10.2 à Option consommateurs.

⁶ Note infrapaginale dans la décision de la Régie : [**HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3788-2012,] Pièce B-0028, [HQD-3, Document 6,] page 13 [, Réponse 10.2 à Option consommateurs].

⁷ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3788-2012, Décision D-2012-128, parag. 211-212.

Tableau 2
 Coût d'installation d'un compteur par des employés d'Hydro-Québec Distribution (2014).⁸

Coût d'installation du compteur		
Temps moyen d'installation	Taux horaire à coût complet au 31 mars 2014	Total
0,43 heure	161 \$	69,23 \$

C'est donc dire que, selon ses propres estimés, en choisissant de faire effectuer l'installation d'un CNC en période de déploiement massif par ses employés plutôt que par Capgemini, Hydro-Québec Distribution choisit de payer 69,23 \$ plutôt que 37 \$ par installation, soit un surcoût de 32,23 \$ par installation.

Ce surcoût (en période de déploiement massif) est-il nécessaire ? Nous croyons que non. Pourrait-il être évité ? Nous croyons que oui.

Selon la preuve en effet, l'installation d'un compteur non communicant (CNC) est déjà considérée comme un cas d'installation « *non complexe* », comparable aux autres installations des compteurs de nouvelle génération (CNG) :

*Le temps requis pour l'installation d'un compteur non communicant correspond à celui d'**une installation considérée comme non complexe**. Il s'agit du temps minimum requis afin que toutes les tâches et les vérifications requises soient effectuées et que le tout soit réalisé de façon sécuritaire.*⁹

Capgemini est par ailleurs déjà appelée à installer plusieurs types de compteurs différents sur ses routes; il existe 14 types de compteurs CNG dans le cadre du Projet LAD et plusieurs de ces types de compteurs sont installés par Capgemini.¹⁰ Il n'existe donc aucun obstacle technique à ce que, sur ces mêmes routes, lors d'un déploiement massif, Capgemini procède elle-même à l'installation des compteurs non communicants (CNC).

⁸ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013 Phase 2, Pièce B-0197, Phase 2-HQD-1, Document 1, page 8, tableau 3 (extrait).

⁹ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce B-0204, Phase 2-HQD-2, Doc. 2, page 4, Réponse 2.1 à l'ACEFO. Souligné en caractère gras par nous.

¹⁰ Voir notamment : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0006, HQD-1, Document 1, page 20, lignes 7 à 15. HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, Document 1, page 15, lignes 5 à 15.

Mais Hydro-Québec argumente qu'au moment de rédiger son contrat avec Capgemini, l'installation de nouveaux compteurs non communicants n'avait jamais encore été envisagée, de sorte que ce contrat ne fait mention que de l'installation de compteurs communicants de nouvelle génération (CNG). Hydro-Québec y voit un obstacle contractuel à la possibilité de confier à Capgemini l'installation des compteurs non communicants (CNC).

A cela, nous répondons ce qui suit :

- a) D'une part, le contrat HQD-Capgemini était manifestement conditionnel aux décisions à venir de la Régie de l'énergie, laquelle a, le même jour, autorisé le Projet LAD en Phase 1 et son option de compteurs non communicants (décisions D-2012-127 et D-2012-128 du 5 octobre 2012). HQD aurait donc dû immédiatement aviser Capgemini qu'en raison des décisions de la Régie, un nouveau type de compteurs faisait dorénavant partie de ceux à installer, **faisant déjà partie de nombre de compteurs prévus au contrat et des zones d'installation déjà prévues.**
- b) Tel que souligné par les analystes de Mc Carthy Tétreault lors du dossier R-3770-2011, le contrat HQD-Capgemini prévoit déjà un prix unitaire par compteur installé, avec des cibles quant au nombre d'installations à réaliser. De plus, **des clauses contractuelles prévoient déjà quelle sera la rémunération supplémentaire de Capgemini, par zone, si ces cibles sont dépassées.**¹¹
- c) Même en supposant que le contrat HQD-Capgemini ait besoin d'être amendé pour y inclure l'installation des CNC, cela ne constitue pas un obstacle à ce que HQD tente de négocier cet amendement avec Capgemini.

En effet, il arrive extrêmement fréquemment qu'un donneur d'ouvrage (que ce soit HQD ou toute autre entreprise) ait à négocier, au besoin, de légers amendements aux contrats qu'elle conclut avec ses fournisseurs de biens et services, afin de tenir compte de l'évolution des circonstances. Il s'agit là d'une pratique courante non seulement de la part de HQD mais de la part de tout donneur d'ouvrage.

¹¹ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0186, HQD-1, Document 5, Rapport de Mc Carthy Tétreault, pages 4-5.

HQD a même dans le passé choisi de négocier des amendements beaucoup plus extrêmes à ses contrats avec des fournisseurs, négociant par exemple des suspensions d'approvisionnement avec TransCanada Énergie (TCE), des reports d'approvisionnement avec Hydro-Québec Production (HQP) et avec des fournisseurs éoliens et biomassiques ainsi que des relocalisations de parcs éoliens déjà autorisés. Des amendements au contrat de Capgemini pour y inclure les CNC seraient minimes comparés à ces autres amendements contractuels extrêmes déjà effectués par HQD antérieurement.

Il est donc raisonnable de penser qu'HQD, au vu des énormes économies qu'elle pourrait réaliser (soit une diminution de moitié des coûts d'installation des CNC), envisage de négocier un amendement au contrat avec Capgemini afin que celle-ci puisse dorénavant prendre en charge les installations de CNC lors des déploiements massifs.

- d) La présente situation est de même nature que celle survenue au dossier R-3492-2001 mentionné plus haut, où la Régie avait reproché à HQD d'avoir incorrectement négocié avec HQP le prix d'achat d'électricité pour sa clientèle BT et n'avait donc inclus au revenu requis tarifaire que le coût moindre qui aurait existé si HQD avait correctement négocié son contrat avec HQP.¹²

Il nous semble donc raisonnable et rationnel de considérer que le coût d'installation des CNC de 37 \$ de Capgemini est le *coût nécessaire pour l'installation d'un compteur non communicant en période de déploiement massif*, et non le coût de 69,23 \$ si cette installation est effectuée par des employés de HQD. Ce coût est déjà payé par l'ensemble des abonnés d'Hydro-Québec Distribution, y compris les optants, dans le cadre des coûts du Projet LAD. Conséquemment, la part des frais initiaux d'option relative au surcoût d'installation des CNC en période de déploiement massif serait de zéro.

¹² RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3492-2002, phase 2, Décision D-2004-047, pages 145-146.

RECOMMANDATION NO. 6-2 :

LES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION EN PÉRIODE DE DÉPLOIEMENT MASSIF

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir que le coût d'installation des CNC de 37 \$ de Capgemini est le *coût nécessaire pour l'installation d'un compteur non communicant en période de déploiement massif*, et non le coût de 69,23 \$ si l'installation est effectuée par des employés de HQD.

Ce coût est déjà payé par l'ensemble des abonnés d'Hydro-Québec Distribution, y compris les optants, dans le cadre des coûts du Projet LAD.

Conséquemment, la part des frais initiaux d'option relative au surcoût d'installation des CNC en période de déploiement massif serait de zéro.

* * *

Dans les cas où il serait malgré tout « nécessaire » que l'installation d'un compteur non communicant soit effectuée par des employés d'Hydro-Québec Distribution (c'est-à-dire, selon nos propos dans la présente sous-section, hors de la période de déploiement massif effectuée par Capgemini), la part des frais initiaux d'option relative à l'installation des CNC serait, en principe, de 69,23 \$ tel que proposé par Hydro-Québec Distribution, sous réserve de valider la justesse de ce montant tel qu'exposé ci-après.

Ce coût de 69,23 \$ constitue déjà une amélioration substantielle par rapport au coût d'installation par Hydro-Québec Distribution que celle-ci, en 2012 au dossier R-3788-2013, avait évalué à près du double, soit 121,80 \$.¹³

Hydro-Québec explique que « *la révision à la baisse des frais de l'option de retrait est le résultat d'efforts déployés par le Distributeur pour optimiser ses interventions.* ». ¹⁴

Elle précise que :

dès la première vague de déploiement des compteurs de nouvelle génération, le Distributeur a rapidement pris la décision de regrouper les

¹³ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3788-2012, Pièce B-0006, HQD-1, Document 1, page 14.

¹⁴ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce B-0197, Phase 2-HQD-1, Doc. 1, page 6, lignes 9-10.

demandes d'adhésion à l'option de retrait par régions géographiques. Ainsi, afin d'accroître l'efficacité de ses opérations, notamment en réduisant les déplacements, le Distributeur peut fournir les ordres d'installation de compteurs non communicants tant à ses installateurs travaillant dans le cadre des activités de base qu'à ceux désignés pour réaliser le déploiement massif. Dans la mesure où le client avise le Distributeur dans le délai de 30 jours de l'envoi de la lettre l'informant du déploiement des nouveaux compteurs, le Distributeur peut demander l'installation des compteurs non communicants dans le cadre du déploiement massif des compteurs de nouvelle génération et ainsi profiter de la présence déjà prévue de ses équipes sur le terrain. Dans le cas où la demande ne peut être intégrée au déploiement massif, ce sont alors les équipes chargées de réaliser les opérations des activités de base du Distributeur qui procéderont à l'installation.¹⁵

Nous félicitons évidemment Hydro-Québec Distribution pour ce début d'optimisation de ses coûts d'installation des CNC.

Nous notons toutefois que ce coût de 69,23 \$ a été établi par HQD comme étant **le coût moyen** du temps de travail correspondant à la durée d'une installation par des employés d'Hydro-Québec. **Mais ce coût moyen ne se traduit pas nécessairement par l'embauche par HQD d'employés supplémentaires ni par le paiement par HQD de salaire supplémentaire pour la durée de ces installations.** En effet, dans bien des cas, Hydro-Québec Distribution indique avec raison vouloir attribuer ces tâches d'installation à des employés déjà disponibles (et donc déjà payés pour certaine durée de travail, de par leur contrat de travail).

¹⁵ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce B-0204, Phase 2-HQD-2, Doc. 2, Réponse à ACEFO-1.1. Souligné en caractère gras par nous.

Hydro-Québec Distribution est ainsi incapable de nous confirmer que la tâche d'installation des CNC se traduirait par des employés ou des heures de travail supplémentaires à ceux déjà prévus sans les CNC :

DEMANDE SÉ-AQLPA-2.6 (A) ADRESSÉE À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION :

*Veillez préciser **combien d'employés à équivalents temps-plein d'HQD sont dédiés à l'installation des CNC.***

RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À SÉ-AQLPA-2.6 (A)

***Le Distributeur ne dispose pas de l'information demandée par l'intervenant. La charge de travail liée à l'installation des compteurs non communicants est intégrée à l'ensemble de la charge de travail d'installation des compteurs et est variable.** Le Distributeur peut désigner des installateurs pour n'installer que des compteurs non communicants ou encore, demander à des installateurs dédiés aux opérations des activités de base ou au déploiement massif de procéder à l'installation de compteurs non communicants en plus de celle de compteurs de nouvelle génération.*¹⁶

Par conséquent, il se peut que, marginalement, la tâche d'installation de compteurs non communicants (CNC) par des employés d'Hydro-Québec (donc dans les cas où elle ne serait pas effectuée par Capgemini) n'entraîne aucune embauche supplémentaire chez HQD ni le paiement d'aucune heure salariée supplémentaire.

Nous invitons la Régie à tenir compte de ces considérations afin de réduire les frais d'installation des CNC par des employés d'Hydro-Québec Distribution **au coût marginal** résultant de l'ensemble de ces installations de CNC plutôt que d'y allouer le coût moyen correspondant au temps consacré.

Si, comme actuellement, Hydro-Québec Distribution demeure incapable d'indiquer un coût marginal qui lui résulterait des installations de CNC par ses employés, alors nous proposons que les frais d'installation faisant partie des frais initiaux d'option soient de zéro.

Par ailleurs, nous notons qu'Hydro-Québec Distribution propose de maintenir la gratuité actuelle des installations de CNC suite à une désoption (passage d'un CNC à un CNG). Cette gratuité n'est pas conforme aux principes tarifaires d'allocation selon le coût complet, mais il se peut qu'Hydro-Québec Distribution argumente que cette gratuité constitue « *un tarif ou une*

¹⁶ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce B-0206, Phase 2-HQD-2, Doc. 4, Réponse à SÉ-AQLPA-2.6 (a). Souligné en caractère gras par nous.

condition juste et raisonnable » (ce qui est discutable). Nous nous en remettons à la Régie pour déterminer s'il y a lieu ou non de maintenir cette gratuité.

RECOMMANDATION NO. 6-3 :

LES FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION PAR DES EMPLOYÉS D'HYDRO-QUÉBEC

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir le coût d'installation d'un CNC par les employés d'Hydro-Québec (dans les cas où cette installation ne serait pas effectuée par Capgemini, tel qu'en dehors de la *période de déploiement massif*) en fonction du coût marginal résultant de l'ensemble des installations de CNC par rapport aux coûts préexistants de HQD et non en fonction d'un coût horaire moyen.

Il se peut en effet que, marginalement, la tâche d'installation de compteurs non communicants (CNC) par des employés d'Hydro-Québec (donc dans les cas où elle ne serait pas effectuée par Capgemini) n'entraîne aucune embauche supplémentaire chez HQD ni le paiement d'aucune heure salariée supplémentaire. Si, comme actuellement, Hydro-Québec Distribution demeure incapable d'indiquer un coût marginal qui lui résulterait des installations de CNC par ses employés, alors nous proposons que les frais d'installation faisant partie des frais initiaux d'option soient de zéro.

Par ailleurs, nous notons qu'Hydro-Québec Distribution propose de maintenir la gratuité actuelle des installations de CNG suite à une désoption. Cette gratuité n'est pas conforme aux principes tarifaires d'allocation selon le coût complet, mais il se peut qu'Hydro-Québec Distribution argumente que cette gratuité constitue « *un tarif ou une condition juste et raisonnable* » (ce qui est discutable). Nous nous en remettons à la Régie pour déterminer s'il y a lieu ou non de maintenir cette gratuité.

3.2 PROPOSITIONS DE RÉDUCTION DES COÛTS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'OPTION DE RETRAIT

Le traitement d'une demande d'option de retrait prend 0,12 heure, soit 7 minutes.

Lorsqu'effectuée par un employé d'Hydro-Québec, cette tâche coûte, selon le Distributeur, 15,36 \$:

Tableau 3

Coût du traitement d'une demande d'option de retrait par des employés d'Hydro-Québec Distribution (2014).¹⁷

Coût du traitement de la demande par le service à la clientèle		
Temps de traitement de la demande par le service à la clientèle	Taux horaire à coût complet d'un représentant au 31 mars 2014	Total
0,12 heure	128 \$	15,36 \$

Ce coût est légèrement supérieur au montant de 14,76 \$, qui avait été indiqué par Hydro-Québec Distribution en 2012 au dossier R-3788-2013.¹⁸

Les conditions d'admissibilité d'un abonné à l'option de retrait sont simples et objectives. Elles ne nécessitent pas de contact vocal personnel du client avec des téléphonistes d'Hydro-Québec. Ces conditions sont :

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, CONDITIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ (CSDÉ), ART. 10.4 (EXTRAIT)

1° le client doit prendre les mesures et obtenir les autorisations nécessaires pour qu'Hydro-Québec puisse pénétrer sur la propriété desservie pour les motifs et aux conditions prévus à l'article 13.1; et

2° l'installation électrique du client est monophasée et est d'au plus 200 A; et

¹⁷ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013 Phase 2, Pièce B-0197, Phase 2-HQD-1, Document 1, page 8, tableau 3 (extrait).

¹⁸ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3788-2012, Pièce B-0006, HQD-1, Document 1, page 14.

3° aucun avis d'interruption de service en vertu des paragraphes 1° à 4° du second alinéa de l'article 12.3 n'a été transmis au client dans les 45 jours de sa demande et auquel le client n'a pas remédié en totalité ou pour lequel le client n'a pas conclu d'entente de paiement avec Hydro-Québec.

Actuellement, les téléphonistes de Capgemini (dont le numéro est remis aux abonnés lors d'un déploiement massif) sont en mesure de recevoir une demande d'option de retrait que Capgemini transmet alors à Hydro-Québec Distribution qui peut alors vérifier l'admissibilité du client à l'option et, si celle-ci est confirmée, accepter l'option du client et transmettre les instructions pour l'installation d'un CNC. Cette meilleure intégration de Capgemini au processus, qui en fait un « guichet unique » pour recevoir la demande d'option constitue une amélioration du processus dont nous félicitons Hydro-Québec. Cette amélioration remédie à l'ancienne situation où le client devait attendre de pouvoir rejoindre Capgemini pour ensuite se faire dire d'appeler un autre numéro pour demander l'option à Hydro-Québec.

(Cette inscription des demandes d'option des clients pourrait d'ailleurs non seulement être effectuée par les téléphonistes de Capgemini, mais même par l'installateur de Capgemini se trouvant sur place; il pourrait alors poser le CNC quelques instants à peine après la demande du client. Il existe en effet de nombreuses situations dans la société où des entreprises permettent à leurs réparateurs ou installateurs se trouvant sur les lieux d'un ouvrage de recevoir des instructions complémentaires de la part d'un client et de les transmettre en temps réel, par leur mini-ordinateur, à leur bureau-chef, qui peut alors les accepter en temps réel. Ce serait donc ici une autre amélioration du processus qui pourrait être considérée et qui réduirait davantage les coûts initiaux de traitement des demandes.)

Nous notons cependant, ici encore, que ce coût de 15,36 \$ a été établi par HQD comme étant **le coût moyen** du temps de travail correspondant à la durée de traitement d'une demande par des employés d'Hydro-Québec. **Mais ce coût moyen ne se traduit pas nécessairement par l'embauche par HQD d'employés supplémentaires ni par le paiement par HQD de salaire supplémentaire pour la durée de cette tâche.** En effet, dans bien des cas, Hydro-Québec Distribution indique avec raison vouloir attribuer cette tâche (de traitement des demandes d'option) à des employés déjà disponibles (et donc déjà payés pour certaine durée de travail, de par leur contrat de travail).

Hydro-Québec Distribution est ainsi incapable, ici encore, de nous confirmer que la tâche de traitement des demandes d'option se traduirait par des employés ou des heures de travail supplémentaires à ceux déjà prévus sans les CNC :

DEMANDE SÉ-AQLPA-2.5 (G) ADRESSÉE À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION :

*Veillez préciser **combien d'employés à équivalents temps-plein d'HQD sont dédiés à la gestion des demandes d'option de retrait.***

RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À SÉ-AQLPA-2.5 (G)

Le Distributeur ne peut quantifier spécifiquement le nombre d'équivalents temps complet dédiés à la gestion des demandes de l'option de retrait puisque cette activité fait partie de l'ensemble des tâches confiées aux employés responsables du traitement des diverses demandes de la clientèle et de la gestion des dossiers.¹⁹

Par conséquent, il se peut que, marginalement, la tâche de traitement des demandes par des employés d'Hydro-Québec n'entraîne aucune embauche supplémentaire chez HQD ni le paiement d'aucune heure salariée supplémentaire.

Nous invitons la Régie à tenir compte de ces considérations afin de réduire les frais de traitement des demandes d'option par des employés d'Hydro-Québec Distribution au coût marginal résultant de l'ensemble de ces demandes plutôt que d'y allouer le coût moyen correspondant au temps consacré. Si, comme actuellement, Hydro-Québec Distribution demeure incapable d'indiquer un coût marginal qui lui résulterait du traitement des demandes d'option, alors les frais d'installation faisant partie des frais initiaux d'option seront de zéro.

Par ailleurs, nous notons qu'Hydro-Québec Distribution propose de maintenir la gratuité actuelle du traitement des demandes de désoption. Cette gratuité n'est pas conforme aux principes tarifaires d'allocation selon le coût complet, mais il se peut qu'Hydro-Québec Distribution argumente que cette gratuité constitue « *un tarif ou une condition juste et raisonnable* ». Nous nous en remettons à la Régie pour déterminer s'il y a lieu ou non de maintenir cette gratuité.

¹⁹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce B-0206, Phase 2-HQD-2, Doc. 4, pages 9-10, Réponse à SÉ-AQLPA-2.5 (g). Souligné en caractère gras par nous.

RECOMMANDATION NO. 6-4 :**LES FRAIS INITIAUX DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'OPTION**

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir le coût de traitement d'une demande d'option par les employés d'Hydro-Québec en fonction du coût marginal de cette tâche par rapport aux coûts préexistants de HQD et non en fonction d'un coût horaire moyen. Il se peut en effet que, marginalement, la tâche de traitement d'une demande par des employés d'Hydro-Québec n'entraîne aucune embauche supplémentaire chez HQD ni le paiement d'aucune heure salariée supplémentaire. Si, comme actuellement, Hydro-Québec Distribution demeure incapable d'indiquer un coût marginal qui lui résulterait du traitement des demandes d'option, alors nous proposons que les frais de traitement de demande faisant partie des frais initiaux d'option soient de zéro.

Par ailleurs, nous notons qu'Hydro-Québec Distribution propose de maintenir la gratuité actuelle du traitement des demandes de désoption. Cette gratuité n'est pas conforme aux principes tarifaires d'allocation selon le coût complet, mais il se peut qu'Hydro-Québec Distribution argumente que cette gratuité constitue « *un tarif ou une condition juste et raisonnable* ». Nous nous en remettons à la Régie pour déterminer s'il y a lieu ou non de maintenir cette gratuité.

3.3 L'ALLOCATION DES FRAIS INITIAUX DES CNC PAR LOCAL DE COMPTEURS PLUTÔT QUE PAR COMPTEUR

Depuis la décision D-2012-128 rendue au dossier R-3788-2012, Hydro-Québec Distribution charge aux optants des frais initiaux d'option par compteur.

Ainsi par exemple si, dans la cuisine ou le logement d'un abonné se trouvent 6 compteurs et que cet abonné désire ne pas être exposé aux radiofréquences, il ne peut demander à remplacer que son propre compteur par un CNC. Pour remplacer les 5 autres compteurs auxquels il est exposé, il faudrait qu'il convainque ses 5 voisins abonnés d'opter eux aussi pour des CNC et d'en payer les frais.

Nous soumettons que cette manière de fonctionner a) ne respecte pas le principe utilisateur-payeur ni b) les principes d'allocation des coûts et ni c) la justesse et raisonnable des tarifs et conditions.

En effet, l'« utilisateur du retrait des CNG » dans un tel cas, c'est l'abonné qui désire ne pas s'exposer ou exposer les membres de sa famille aux radiofréquences. Or, selon le mode actuel d'exercice de l'option, même si cet abonné était prêt à payer pour remplacer tous les compteurs de sa cuisine par des CNC, il ne pourrait pas le faire par lui-même mais dépendrait du consentement de ses voisins. À l'inverse, ce sont ces voisins, qui ne sont pas concernés par l'exposition aux radiofréquences (et donc qui ne sont pas « **utilisateurs du retrait des CNG** ») qui, seuls, pourraient décider de remplacer ces compteurs placés chez autrui.

Par ailleurs, l'allocation des coûts de l'option semble déficiente puisque le remplacement de 6 compteurs situés côte à côte dans la même cuisine coûterait 6 fois le coût d'installation. Or l'installation de 6 CNC dans un même local prend à peu près le même temps que l'installation d'un seul CNC. Les personnes se trouvant aux prises avec 6 compteurs à l'intérieur de leur logis figurent souvent parmi les personnes les plus pauvres et vulnérables de notre société, étant totalement incapables d'assumer six fois les frais d'option.

Plusieurs des observations déposées par des citoyens au présent dossier font état de cette problématique. Ce sont les personnes qui ont plusieurs compteurs à l'intérieur de leur logis qui sont les plus concernés par l'option de retrait mais, paradoxalement, ce sont elles qui peuvent le moins l'exercer en raison du consentement nécessaire des voisins et du total exorbitant que représenteraient les frais d'option s'ils sont établis par compteur plutôt que par local.

Nous croyons que le fait qu'un abonné ne puisse pas, par lui-même, demander le remplacement de tous les CNG se trouvant à l'intérieur de son domicile et, de surcroît, que le tarif d'option de retrait soit multiplié par le nombre de compteurs dans le même local ne constituent pas des « *tarifs et conditions justes et raisonnables* ».

Pour résoudre cette difficulté, il nous semble qu'il serait beaucoup plus logique, juste, raisonnable et conforme aux principes d'allocation des coûts que les frais d'option ne soient facturés qu'une seule fois par local (lorsque ce local contient par exemple entre 1 et 10 compteurs, puis un même frais supplémentaire pour chaque tranche de 10 compteurs supplémentaires). Ainsi, le tarif d'option sera accessible à ceux qui en ont le plus besoin et se rapprochera du coût réel.

Le demandeur de l'option, pour l'ensemble des compteurs qui se trouvent à l'intérieur de son domicile (ou à proximité immédiate de celui-ci, par exemple sur son balcon ou dans une salle adjacente), serait **l'abonné** à ce domicile. Il n'y aurait qu'**une seule demande** à effectuer par cette seule personne et cette demande unique vaudrait pour tous les compteurs concernés. L'**admissibilité du demandeur** selon les critères de l'article 10.4 des *Conditions de service* ne serait établie qu'une seule fois et pour cette personne seulement. Seul l'abonné au lieu où se trouvent les compteurs groupés **paierait pour l'exercice de l'option** et il ne la **paierait qu'une seule fois** (jusqu'à 10 compteurs, tel que susdit, et une fois supplémentaire pour chaque groupe additionnel de 10 compteurs). Les voisins (dont les compteurs se trouvent chez autrui) ne pourraient refuser le remplacement leurs compteurs par des CNC et ils n'auraient aucun frais à payer si ces compteurs sont ainsi remplacés sans qu'ils l'aient demandé. (Nous maintiendrions toutefois, pour la forme, le droit de ces voisins, s'ils le désirent, de demander eux-mêmes et à leur frais le remplacement de leur CNG se trouvant chez autrui).

Une telle proposition respecterait le principe de l'utilisateur-payeur et se rapprocherait beaucoup plus des principes de justesse d'allocation des coûts que la situation actuelle où les frais d'option sont multipliés par le nombre de compteurs se trouvant dans le même local. *(Certes, une allocation plus fine devrait amener à allouer un certain montant plus faible pour chaque compteur supplémentaire dans le même local. Mais l'ajout de tels montants par compteur pourrait rapidement rendre l'exercice de l'option exorbitant pour les personnes concernées ayant plusieurs compteurs dans leur logis. Ces personnes, rappelons-le, figurent parmi les plus démunies. Nous croyons qu'au nom du caractère « juste et raisonnable » des tarifs et conditions et au nom de leur simplicité, il est préférable d'imposer seulement une fois le tarif d'option pour le remplacement de l'ensemble des CNG dans un même local, jusqu'à 9 compteurs et, ensuite, une seule fois par tranche de 10 autres compteurs dans le même local. On a vu, au présent rapport, qu'Hydro-Québec elle-même invoque le principe des « tarifs et conditions justes et raisonnables » pour éviter les frais d'installation et de traitement de demande en cas de désoption.)*

Notre présente proposition s'inspire de celle émise par Gaz Métro lors de la séance de travail no.2 du 17 avril 2014 dans le cadre du dossier R-3867-2013, phase 1. Lors de cette séance de travail, Gaz Métro indiquait avoir initialement le choix d'allouer certains coûts d'accès à son réseau, soit par **client**, soit par **branchement** (un branchement peut comporter plusieurs

clients, par exemple 6 à 10 clients).²⁰ Après réflexion et discussion en séance de travail, Gaz métro indique avoir choisi d'allouer ces coûts par branchement.²¹ Nous nous attendons à ce que Gaz Métro confirme ce choix d'allocation dans la preuve que celle-ci déposera incessamment en juillet 2014 en vue de l'audience au dossier R-3867-2013, Phase 1. Nous pourrions déposer au présent dossier les extraits de cette preuve de Gaz Métro si celle-ci devient disponible d'ici l'audience.

RECOMMANDATION NO. 6-5 :

LES FRAIS INITIAUX D'OPTION PAR LOCAL ET NON PAR COMPTEUR

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir que les frais initiaux d'option ne sont facturés qu'une seule fois par local (lorsque ce local contient par exemple entre 1 et 10 compteurs, puis un frais supplémentaire pour chaque tranche de 10 compteurs supplémentaires).

Le demandeur de l'option, pour l'ensemble des compteurs qui se trouvent à l'intérieur de son domicile (ou à proximité immédiate de celui-ci, par exemple sur son balcon ou dans une salle adjacente), serait l'abonné à ce domicile. Il n'y aurait qu'une seule demande à effectuer par cette seule personne et cette demande unique vaudrait pour tous les compteurs concernés. L'admissibilité du demandeur selon les critères de l'article 10.4 des *Conditions de service* ne serait établie qu'une seule fois et pour cette personne seulement. Seul l'abonné au lieu où se trouvent les compteurs groupés paierait pour l'exercice de l'option et il ne la paierait qu'une seule fois (jusqu'à 10 compteurs, tel que susdit, et une fois supplémentaire pour chaque groupe additionnel de 10 compteurs).

Les voisins (dont les compteurs se trouvent chez autrui) ne pourraient refuser le remplacement de leurs compteurs par des CNC et ils n'auraient aucun frais à payer si ces compteurs sont ainsi remplacés sans qu'ils l'aient demandé. (Nous maintiendrions toutefois, pour la forme, le droit de ces voisins, s'ils le désirent, de demander eux-mêmes et à leur frais le remplacement de leur CNG se trouvant chez autrui).

²⁰ **GAZ MÉTRO**, Dossier R-3867-2013, Phase 1, Présentation à la séance de travail no. 2, 17 avril 2014, page 11.

²¹ **GAZ MÉTRO**, Dossier R-3867-2013, Phase 1, Présentation à la séance de travail no. 2, 17 avril 2014, pages 14, 16, 17, 18.

3.5 LES AVANTAGES DE NOS PROPOSITIONS

Les propositions que nous avons énoncées dans la présente section 3 quant aux frais initiaux ont l'avantage de n'inclure au revenu requis (servant à l'établissement des tarifs d'option) que les coûts « nécessaires » du Distributeur, que ce soit pour l'installation des CNC ou pour le traitement des demandes d'option de retrait.

Même si nos propositions ne rendent pas l'option totalement gratuite (quant aux frais initiaux), elles s'en rapprochent considérablement. (À titre indicatif, le Vermont accorde la gratuité de l'installation, tel que mentionné dans le balisage que HQD a fourni dans sa preuve.²²)

Mais, ce faisant, les frais initiaux que nous proposons respectent les principes d'allocation des coûts et sont « justes et raisonnables », tel que requis par l'article 49 al. 1 (7^o) de la Loi.

Ces propositions respectent aussi le principe du « demandeur-payeur », le « demandeur » étant l'abonné qui désire ne pas être exposé aux radiofréquences des compteurs qui se trouvent chez lui (par exemple : plusieurs compteurs dans sa cuisine).

Tout particulièrement, ces tarifs sont justes et raisonnables pour les personnes les plus démunies et qui ont le plus besoin de l'option de retrait, soient celles qui habitent des logis à l'intérieur duquel se trouvent plusieurs compteurs groupés.

Nos recommandations à l'égard du *traitement de la demande* et de *l'installation*, ont l'avantage de respecter le décret de préoccupations gouvernemental et les résolutions de l'assemblée Nationale et des municipalités qui le fondent, en tenant compte des critères du développement durable et par le fait même de régler la non-acceptabilité sociale de l'option de retrait actuelle :

IL EST ORDONNÉ, en conséquence, sur la recommandation de la ministre des Ressources naturelles :

*QUE soient indiquées à la Régie de l'énergie les **préoccupations économiques, sociales et environnementales** suivantes, se rapportant à la tarification relative à l'option de retrait des compteurs de nouvelle génération :*

— considérer dans les tarifs et conditions les préoccupations exprimées par l'Assemblée nationale dans une motion adoptée à l'unanimité le 29 mai 2013

²² HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase.2, Pièce B-0197, Phase 2, HQD-1, Document 1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/222/DocPrj/R-3854-2013-B-0197-Demande-Piece-2014_05_16.pdf , page 15.

portant sur les frais liés à l'option de retrait pour les compteurs de nouvelle génération, laquelle se lit comme suit:

« que l'Assemblée nationale demande à Hydro-Québec d'évaluer d'autres options afin de ne pas pénaliser financièrement ses clients qui ne veulent pas de compteurs « intelligents » et de leur offrir le choix d'un autre type de compteur sans leur imposer des frais punitifs qui sont actuellement de 137 \$ à l'installation et de 206 \$ annuellement ». ²³

Préoccupations économiques

Les *coûts nécessaires* sont couverts par nos propositions et respectent la *Loi sur la Régie de l'énergie*. Ces coûts pourraient être minimes ou nuls, de façon à ne discriminer personne qui désirerait s'en prévaloir. De plus, nos scénarios faciliteraient grandement l'applicabilité de l'option de retrait dans le cas de compteurs multiples à l'intérieur d'un même local.

Préoccupations sociales

Nos propositions répondraient en grande partie aux insatisfactions exprimées par la société civile et par les municipalités, en réduisant considérablement les frais d'option, en favorisant un guichet téléphonique unique et en réglant le cas des compteurs multiples dans un même local.

Dans la mesure où les frais seront minimes voire nuls, nos recommandations auront pour effet de satisfaire une très grande majorité de citoyen mécontents, d'organismes sociaux qui suivent la situation, de municipalités signataires d'une résolution et de l'Assemblée nationale.

Préoccupations environnementales

À défaut de choisir collectivement le principe de précaution pour l'ensemble de la société québécoise, les individus pourront choisir le principe de précaution pour eux-mêmes et leur famille en évitant les CNG chez eux à un coût abordable.

²³ **GOUVENEMENT DU QUÉBEC**, Décret numéro 1326-2013, concernant les préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie de l'énergie se rapportant à la tarification relative à l'option de retrait pour les compteurs de nouvelle génération, 146 (2014) G.O. II 77. Souligné en caractère gras par nous.

4

PROPOSITIONS VISANT À RÉDUIRE LES FRAIS DE RELÈVE PÉRIODIQUES**4.1 PROPOSITIONS VISANT À RÉDUIRE LES COÛTS DE RELÈVE DES COMPTEURS****4.1.1 Préambule : Encourager les clients à procéder à l'autorelève**

Nous savons que le Distributeur est réticent à l'égard de l'auto relève :

Quels sont les projets du Distributeur à l'égard du site Web permettant l'autorelève?

Réponse :

*L'offre de référence du Distributeur est le compteur de nouvelle génération qui permet la lecture des compteurs à distance. Conséquemment, les efforts déployés à l'égard du site Internet visent des projets rendus possibles grâce aux nouvelles fonctionnalités offertes par cette technologie. Par ailleurs, **le Distributeur n'a pas de projets prévus concernant l'autorelève qui sera de moins en moins utilisée.**²⁴*

Veillez préciser si l'expression « [...] d'effectuer une lecture tous les 120 jours », inclut une lecture par auto-relève. Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse :

Non, cela n'inclut pas une lecture par autorelève. Le Distributeur a expliqué de façon détaillée les limites de l'autorelève en réponse à la

²⁴ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, phase 2, Pièce B-0202, Phase 2-HQD 2, Document 5, Réponse numéro 8.4 à la demande de renseignements numéro 1 de UC, page 13. Souligné en caractère gras par nous.

question 2.3 du GRAME, à la pièce HQD-3, document 5 (B-0027) du dossier R-3788-2012.²⁵

2.3 Le Distributeur propose de maintenir la relève aux 60 jours, occasionnant des frais mensuels de mesurage pour la clientèle de 17 \$ par mois (HQD-1, doc 1 page 18). Serait-il possible de prévoir un mode de relève différent, par carte à remplir par la clientèle, comme c'est le cas lors des déménagements ou lors de l'absence d'un client, ou par le biais du téléphone ou de la page client internet?

Réponse :

Le Distributeur doit effectuer la relève de compteurs, aux fins de la facturation. Il est donc nécessaire d'obtenir des relevés justes et précis, compte tenu de l'impact sur la facture des clients. Le risque d'erreurs de lecture et les conséquences qui en découlent **ne permettent pas au Distributeur de considérer l'autorelève.**

Actuellement, la lecture par le client est acceptée lors d'un déménagement compte tenu du volume exceptionnel d'interventions que cela nécessite, généralement, sur une très courte période. **Le Distributeur rappelle que l'autorelève n'est pas un mode de relève mais uniquement un palliatif à une impossibilité occasionnelle d'accéder au compteur.**

Enfin, l'expérience du Distributeur a démontré que la gestion d'un processus où le client doit intervenir de façon périodique peut être complexe et coûteuse. Par exemple, le Distributeur devrait alors gérer les cartes d'autorelève non reçues dans les délais, recevoir les appels des clients, tout en minimisant les impacts sur les autres processus (notamment, la facturation).²⁶

²⁵ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, phase 2, Pièce B-0204, Phase 2-HQD 2, Document 2, Réponse numéro 4.1 à la demande de renseignements numéro 1 de l'ACEF de l'Outaouais, page 5. Souligné en caractère gras par nous.

²⁶ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3788-2012, Pièce B-0027, HQD 3, Document 5, Réponse numéro 2.3 à la demande de renseignements numéro 1 du GRAME, page 5. Souligné en caractère gras par nous.

Nous croyons cependant que le recours aux communications par courriel, l'utilisation de la page Relevé de compteur de HQD ²⁷, voire d'une application intelligente, ouvre la porte à une nouvelle forme d'autorelève qui pourrait à la fois rassurer le client sur la conformité de sa facture et réduire les coûts du Distributeur.

Dans la présente section, nous recommanderons à la Régie d'encourager le Distributeur à faciliter l'utilisation de l'internet pour permettre aux clients d'effectuer leur autorelève, ce qui réduira la fréquence requise des relèves par le personnel d'Hydro-Québec en cas de CNC.

²⁷ **HYDRO-QUÉBEC**, Site Web, page Relevé de compteur.
<http://www.hydroquebec.com/residentiel/gerer-votre-compte/releve-de-compteur/>, Consultée le 4 juillet 2014.

4.1.2 L'article 11.1 des CSDÉ

Dans sa proposition de révision des frais mensuels de l'option de retrait au présent dossier, HQD propose une lecture aux quatre mois, puisque selon elle, ce serait le minimum exigé selon l'article 11.1 des CSDÉ. Or, le point 1^o ouvre la porte à une seule lecture par année pour les installations « éloignées » et « difficiles d'accès » :

Relève des compteurs

11.1 Hydro-Québec effectue la relève des compteurs aux fins de la facturation selon l'une des fréquences suivantes :

1^o au moins une fois l'an, pour les installations éloignées et difficiles d'accès;

2^o environ tous les 60 jours et au moins tous les 120 jours, pour l'abonnement dont seule l'énergie est facturée;

3^o environ tous les 30 jours, pour l'abonnement dont la puissance et l'énergie sont facturées.

[souligné en caractère gras par nous]

Les « Installations éloignées » :

Tout d'abord, plusieurs installations en région rurale et/ou en zone 3 peuvent être considérées comme étant éloignées, surtout lorsqu'on parle des adhérents à l'Option de retrait qui, tel que le prévoit HQD, pourraient se trouver à plusieurs kilomètres les uns des autres. Ainsi, **les CNC éloignés les uns des autres correspondent à ce que décrit le point 1 de l'article 11.1.**

Les « Installations difficiles d'accès » :

Tel que nous le démontrions dans notre preuve au dossier R-3863-2013²⁸, parmi les compteurs difficiles d'accès peuvent notamment figurer les compteurs se trouvant à l'intérieur de logements, nécessitant la présence du locataire ou de l'occupant au moment de la visite du releveur.

²⁸ **SÉ-AQLPA**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0034, SÉ-AQLPA-6, Document 1.

Modification au texte de l'article 11.1 des CSDÉ

Comme les compteurs non communicants peuvent déjà faire partie des catégories de compteurs « éloignés » ou « difficiles d'accès » déjà prévus au point 1 de l'article 11.1 et permettant ainsi une seule relève annuelle par HQD, il nous semble qu'il n'existe aucun obstacle logique à ce que les cas d'exception prévus à cet article soient étendus de manière à ce que la possibilité d'une seule relève annuelle soit étendue à tous les CNC.

Cet amendement à l'article 11.1 permettra, comme on le verra plus loin, de réduire les frais mensuels de l'option.

4.1.3 Notre proposition quant aux frais mensuels d'option de retrait

Nous recommandons de développer une offre gagnant-gagnant où l'abonné ayant opté pour un CNC recevrait un crédit incitatif chaque fois que son autorelève serait acheminée par Internet au Distributeur avant la date prévue de l'une des 3 relèves annuelles que celui-ci aurait autrement effectué. **L'abonné ne pourrait procéder qu'à un maximum de deux autorelevés par an, ceci afin de permettre au Distributeur d'effectuer lui-même au moins une relève annuelle.**

L'abonné ayant opté pour un CNC serait donc facturé 8 \$ par mois tel que proposé par Hydro-Québec Distribution, ce qui correspond à 3 relèves par an par cette dernière. Toutefois, à chaque fois qu'il procéderait à l'autorelève avant la date prévue, il obtiendrait un crédit incitatif sur sa facture suivante. Ce crédit pourrait être de 20 \$ par autorelève effectuée par le client (avec un maximum de deux autorelevés par an, aux dates indiquées).

Notre suggestion consiste ainsi à réduire les dépenses du Distributeur en versant un incitatif encourageant l'optant à envoyer son autorelève par Internet selon une fréquence permettant d'éviter une relève.

Hydro-Québec Distribution argumente qu'il lui est nécessaire d'effectuer au moins 3 relèves par an afin de maintenir son équipe de releveurs. À cela nous répondons qu'il n'est pas nécessaire de maintenir une équipe d'employés exclusivement affectée aux relèves de compteurs; cette tâche pourrait être intégrée à celles d'autres employés d'Hydro-Québec Distribution déjà actifs sur le terrain tels que les réparateurs qui se déplacent chez les divers abonnés.

RECOMMANDATION NO. 6-6 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à modifier l'article 11.1 des CSDÉ de manière à ce qu'il soit également permis à HQD de limiter à une par an la relève sur un CNC.

Hydro-Québec Distribution planifierait, tel que proposé par elle au présent dossier, d'effectuer trois relèves des CNC par an, pour un frais mensuel de 8 \$ (sous réserve de la validation de ce montant). Toutefois, l'abonné ayant un CNC pourrait, avant la date limite que lui communique HQD sur sa facture, procéder à son autorelève et la communiquer électroniquement à Hydro-Québec jusqu'à deux fois par an (remplaçant ainsi jusqu'à deux des trois relèves annuelles prévues) et recevrait en retour un crédit de 20 \$ pour chacune de ces autorelèves.

Par ailleurs, il ne serait pas nécessaire de maintenir une équipe d'employés exclusivement affectée aux relèves de compteurs; cette tâche pourrait être intégrée à celles d'autres employés d'Hydro-Québec Distribution déjà actifs sur le terrain tels que les réparateurs qui se déplacent chez les divers abonnés.

4.1.4 Réponse à certaines préoccupations concernant l'exactitude des factures estimées entre les relèves

Entre les relèves (autorelèves et relèves par HQD), il sera par ailleurs aisé à Hydro-Québec Distribution d'estimer la consommation bimensuelle de ses clients ayant opté pour un CNC. Les modèles dont dispose déjà Hydro-Québec pour prévoir la demande lui permettent déjà de simuler les variations saisonnières de consommation qui semblent préoccuper le Distributeur.²⁹ Au besoin, Hydro-Québec Distribution pourrait demander à chaque optant, au moment de sa demande, de lui fournir quelques informations de base non intrusives qui aideraient à raffiner la simulation :

- S'agit-il de votre résidence principale ou secondaire;
- S'agit-il d'une résidence unifamiliale; d'un duplex; d'un triplex, d'un logement (dans ce dernier cas de combien d'étages);
- Le mode de chauffage principal est-il l'électricité?

Les modèles d'Hydro-Québec Distribution, l'historique de consommation de l'abonné et la réponse aux trois questions ci-dessus devraient permettre au Distributeur d'estimer avec suffisamment d'exactitude la consommation entre les trois relèves annuelles. De plus, les données en temps réel de CNG de chaque région peuvent aider à évaluer les hausses momentanées des demandes en chauffage dues à un refroidissement ou un réchauffement de la température extérieure par exemple.

À cet égard, nous évaluons dans le tableau suivant le montant de la facture moyenne d'un client qui chauffe à l'électricité. Dans un cas, nous supposons que le client consomme tous les jours 30 kWh en première tranche et dans un deuxième cas nous supposons que le client ne consomme que 20 kWh par jour pendant 6 mois.

²⁹ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013 Phase 2, Pièce B-0197, Phase 2-HQD 1, Document 1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/222/DocPrj/R-3854-2013-B-0197-Demande-Piece-2014_05_16.pdf, page 10.

Tableau 4

Évaluation de la facture moyenne d'un client qui chauffe à l'électricité selon deux hypothèses de consommation en première tranche (facture qui ne tient pas compte des coûts de l'option de retrait)

	Consommation annuelle en kWh ³⁰	Redevance ¢/kWh	Premier 1800 kWh/ 2mois	Reste de l'énergie	Total de la facture moyenne pour environ 60 jours en \$
Tarif applicable ³¹		40,64	5,57 ¢/kWh	8,26 ¢/kWh	
Avec chauffage 365 jours à au moins 30 kWh/jour	18 769	24,72	101,65	107,64	234,01
Avec chauffage 182 jours à 20 kWh/jour	18 769	24,72	84,76	132,70	242,18

Cependant selon les variations du climat les factures peuvent varier passablement d'une année à l'autre. Comme le montre le tableau suivant, basé sur un écart type climatique de 2,2 TWh³² au total, la part du secteur résidentiel de 76 % est déduite de la comparaison entre la demande en puissance des secteurs résidentiel et commercial et institutionnel.³³ Pour déterminer les caractéristiques des hivers froids et chauds, nous prenons la règle de 1,96 écart-type ce qui couvre 90% des variations possibles :

³⁰ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 1, Pièce B-0049, HQD-13, Document 2, Tableau 4, page 16.

³¹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 1, Pièce B-0186, HQD-19, Document 1, page 17.

³² **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3864-2013, Pièce B-0007, HQD-1, Document 2, Annexe 2B, Tableau 2B-1, page 26.

³³ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3864-2013, Pièce B-0007, HQD-1, Document 2, Annexe 2A, Tableau 2A-6, page 20.

Tableau 5

Évaluation de la facture moyenne d'un client qui chauffe à l'électricité selon deux hypothèses de consommation en première tranche (facture qui ne tient pas compte des coûts de l'option de retrait) selon des hivers très froids et très chauds

	Consommation annuelle en kWh	Redevance ¢/kWh	Premier 1800 kWh/ 2mois	Reste de l'énergie	Total de la facture moyenne pour environ 60 jours en \$
Avec hiver froid (1,96 écart-type)		40,64	5,57 ¢/kWh	8,26 ¢/kWh	
Avec chauffage 365 jours à au moins 30 kWh/jour	20 004	24,72	101,65	124,64	251,01
Avec chauffage 182 jours à 20 kWh/jour	20 004	24,72	84,76	149,70	259,18
Avec hiver chaud (1,96 écart-type)					
Avec chauffage 365 jours à au moins 30 kWh/jour	17 534	24,38	101,65	90,64	216,67
Avec chauffage 182 jours à 20 kWh/jour	17 534	24,38	84,76	115,69	224,83

Nous constatons du tableau précédent que des conditions climatiques chaudes suivies de conditions climatiques froides peuvent entraîner une hausse des factures de quelque 15 %.

Il sera aisé à Hydro-Québec de simuler ces variations sur les factures des clients optants.

4.2 PROPOSITION D'ALLOCATION DU COÛT DE RELÈVE PAR LOCAL PLUTÔT QUE PAR COMPTEUR

Notre recommandation antérieure de frais unique pour les compteurs regroupés dans un même local s'applique également aux frais mensuels.

Les frais mensuels d'option (établis à 8 \$ selon la preuve d'Hydro-Québec) seraient payables une seule fois par mois par l'abonné ayant plusieurs CNC chez lui (jusqu'à 10 compteurs et une fois de plus pour chaque tranche de 10 compteurs supplémentaires). Ces frais mensuels ne seraient pas payés par les voisins dont le compteur se trouve chez cet abonné. Ce paiement unique de 8 \$ s'explique du fait que la tâche du releveur d'Hydro-Québec est à peu près la même qu'il y ait un ou 10 compteurs à relever dans le même local.

L'abonné payeur de ce frais mensuel pourrait obtenir un crédit d'autorelève de 20 \$ par autorelève (jusqu'à 2 fois par an) seulement si tous les compteurs ainsi regroupés sont autorelevés. Il est à noter que cette tâche d'autorelève multiple serait relativement simple à organiser par exemple dans des immeubles à logements multiples organisés en condominiums ou en coopératives d'habitation. La tâche d'autorelève groupée serait une des nombreuses tâches au bénéfice commun qui s'organisent déjà dans de tels condominiums ou en coopératives d'habitation.

RECOMMANDATION NO. 6-7 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à établir que les frais mensuels d'option (de 8 \$ selon la preuve d'Hydro-Québec) seraient payables une seule fois par mois par l'abonné ayant plusieurs CNC chez lui (jusqu'à 10 compteurs et une fois de plus pour chaque tranche de 10 compteurs supplémentaires). Ces frais mensuels ne seraient pas payés par les voisins dont le compteur se trouve chez cet abonné. Ce paiement unique de 8 \$ s'explique du fait que la tâche du releveur d'Hydro-Québec est à peu près la même qu'il y ait un ou 10 compteurs à relever dans le même local.

L'abonné payeur de ce frais mensuel pourrait obtenir un crédit d'autorelève de 20 \$ par autorelève (jusqu'à 2 fois par an) seulement si tous les compteurs ainsi regroupés sont autorelevés. Il est à noter que cette tâche d'autorelève multiple serait relativement simple à organiser par exemple dans des immeubles à logements multiples organisés en condominiums ou en coopératives d'habitation. La tâche d'autorelève groupée serait une des nombreuses tâches au bénéfice commun qui s'organisent déjà dans de tels condominiums ou en coopératives d'habitation.

4.2 LES AVANTAGES DE NOS PROPOSITIONS

Nos propositions font en sorte que le client est gagnant et que HQD est gagnant aussi.

Le client :

- obtient des frais mensuels réduits s'il transmet son autorelève;
- obtient un réel choix face à la technologie introduite chez lui;
- a un incitatif financier à se responsabiliser face à la gestion de sa relève;
- suit plus assidument qu'auparavant sa consommation mensuelle;
- obtient la tranquillité d'esprit;

Le Distributeur :

- a des dépenses moindres de relève;
- n'a pas à employer une personne par région pour la relève des CNC uniquement;
- améliore sa relation avec sa clientèle;
- reçoit beaucoup moins de plaintes relatives à l'option de retrait et aux CNG;
- cesse de recevoir des pressions politiques pour que l'option de retrait soit « sans frais punitif »;
- peut diriger ses propres employés à d'autres tâches.

Pour toutes ces raisons, nous croyons qu'un incitatif à l'autorelève est LA solution nécessaire à la réduction des coûts mensuels nécessaires.

5

LE CRÉDIT POUR LES CNC DÉJÀ INSTALLÉS

Nous appuyons fortement la proposition du Distributeur d'accorder un crédit aux abonnés ayant déjà obtenu l'installation d'un CNC depuis 2012, ce crédit correspondant à l'écart entre les frais initiaux d'option prévus par la décision D-2012-128 du dossier R-3788-2012 et ceux qui seront édictés par la décision à venir au présent dossier. Cette flexibilité relève de l'équité la plus élémentaire et du fait que les frais antérieurs n'étaient pas optimaux et ne pouvaient donc être considérés comme reflétant des « *dépenses nécessaires* » ni comme constituant des « *tarifs et conditions justes et raisonnables* ».

Le montant du crédit devrait être ajusté en fonction de la décision finale que rendra la Régie quant au montant de ces frais initiaux, y compris dans le cas particulier des compteurs groupés à l'intérieur d'un même domicile.

Il nous semble par ailleurs qu'il serait également équitable et conforme aux principes des « *dépenses nécessaires* » et des « *tarifs et conditions justes et raisonnables* ». d'accorder un crédit quant à l'écart des frais mensuels qui auront été déboursés par rapport à ceux qui seront établis par la décision à venir au présent dossier.

Les clients concernés devraient recevoir un avis d'Hydro-Québec Distribution expliquant le crédit qui leur est accordé.

RECOMMANDATION NO. 6-8 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à accueillir la proposition du Distributeur d'accorder un crédit aux abonnés ayant déjà obtenu l'installation d'un CNC depuis 2012, ce crédit correspondant à l'écart entre les frais initiaux d'option prévus par la décision D-2012-128 du dossier R-3788-2012 et ceux qui seront édictés par la décision à venir au présent dossier.

Le montant du crédit devrait être ajusté en fonction de la décision finale que rendra la Régie quant au montant de ces frais initiaux, y compris dans le cas particulier des compteurs groupés à l'intérieur d'un même domicile.

Ce crédit porterait tant sur les frais initiaux que sur les frais mensuels.

Les clients concernés devraient recevoir un avis d'Hydro-Québec Distribution expliquant le crédit qui leur est accordé.

6

MESURES CONNEXES**6.1 MODIFICATION DES CDSÉ ARTICLE 10.4.1**

Au premier paragraphe de l'article 10.4.1, nous recommandons d'accorder à l'abonné 40 jours plutôt que 30 jours par rapport à la date d'envoi de l'avis indiquée en haut à droite de la lettre, puisqu'un très grand nombre de témoignages citoyens écrits et oraux déplorent le fait que la lettre soit arrivée à leur domicile une dizaine de jours en retard par rapport à la date inscrite sur cette lettre, ce qui réduisait d'autant leur temps prévu pour prendre une décision.

Nous recommandons donc à la Régie de modifier le délai de 30 jours de la lettre par un délai de 40 jours à l'article 10.4.1 des CDSÉ.

RECOMMANDATION NO. 6-9 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à modifier le délai de 30 jours de la lettre par un délai de 40 jours à l'article 10.4.1 des CDSÉ.

6.2 L'AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS

Nous nous préoccupons de la manière de communiquer du Distributeur lorsque vient le temps d'offrir l'option de retrait à ses clients dans la lettre qu'il envoie lors du déploiement massif dans un secteur.

En cohérence avec notre rapport au dossier R-3863-2013, nous recommandons à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il respecte le choix des consommateurs d'opter pour un CNC et en les traitant intelligemment et avec respect.

Nous recommandons également que le Distributeur :

- ❑ Exprime mieux la différence entre le compteur intelligent et le compteur non-communicant, en spécifiant noir sur blanc que l'un communique par radiofréquences tandis que l'autre ne communique pas par radiofréquences.
- ❑ Place un onglet sur son site web qui serait consacré à tous les aspects de l'Option de retrait (OR) ainsi que des compteurs non-communicants. Toute l'information présentement éparse devrait être rapatriée dans cet onglet.
- ❑ Mette en valeur et clairement, sans ambiguïtés, le fait que les abonnés des zones où le déploiement a déjà eu lieu ou qui ont déjà reçu un avis de 30 jours sans déploiement ont jusqu'à [telle date] pour se prévaloir de l'OR, en spécifiant les nouveaux frais d'option.
- ❑ Dans les cas où un avis de 30 jours a été envoyé mais que le déploiement est retardé au-delà de ces 30 jours, envoyer un nouvel avis spécifiant le délai pendant lequel le client peut encore bénéficier du crédit pour option exercée pendant un déploiement massif.

RECOMMANDATION NO. 6-10 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à demander à Hydro-Québec Distribution d'améliorer ses communications au sujet de l'option avec ses clients en respectant le choix des consommateurs d'opter pour un CNC et en les traitant intelligemment et avec respect.

Nous recommandons également que le Distributeur :

- Exprime mieux la différence entre le compteur intelligent et le compteur non-communicant, en spécifiant noir sur blanc que l'un communique par radiofréquences tandis que l'autre ne communique pas par radiofréquences.
- Place un onglet sur son site web qui serait consacré à tous les aspects de l'Option de retrait (OR) ainsi que des compteurs non-communicants. Toute l'information présentement éparse devrait être rapatriée dans cet onglet.
- Mette en valeur et clairement, sans ambiguïtés, le fait que les abonnés des zones où le déploiement a déjà eu lieu ou qui ont déjà reçu un avis de 30 jours sans déploiement ont jusqu'à [telle date] pour se prévaloir de l'OR, en spécifiant les nouveaux frais d'option.
- Dans les cas où un avis de 30 jours a été envoyé mais que le déploiement est retardé au-delà de ces 30 jours, envoyer un nouvel avis spécifiant le délai pendant lequel le client peut encore bénéficier du crédit pour option exercée pendant un déploiement massif.

7

CONCLUSION

Nous invitons donc la Régie de l'énergie à accueillir les recommandations qui sont exprimées au présent rapport, que l'on trouve également reproduites en son sommaire exécutif.
