CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC

DISTRICT DE MONTRÉAL

NO: R-3905-2014

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016;

HYDRO-QUÉBEC
Demanderesse

- et -

OPTION CONSOMMATEURS
Intervenante

ARGUMENTATION D'OPTION CONSOMMATEURS

I. INTRODUCTION

1. Le 5 août 2014, Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le **« Distributeur »**) déposait à la Régie de l'énergie (la **« Régie »**) une demande visant l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016.

2. Dans sa demande d'intervention[1], Option consommateurs (**« OC »**) précisait ce qui suit quant à la nature de son intervention :

    a. *En ce qui concerne le coût du service de distribution d'électricité, OC estime que les explications avancées par le Distributeur pour justifier la croissance des coûts sont de prime abord satisfaisantes. OC souhaiterait toutefois obtenir des précisions sur la nature de la croissance de certaines charges et s'assurer que la croissance de celles-ci reste en deçà de l'inflation.*

---

[1] C-OC-0002.

b. *En ce qui a trait à la disposition des soldes 2013 et 2014 du compte de pass-on, OC accueille favorablement la proposition du Distributeur qui permet de limiter la hausse tarifaire de la présente demande. OC aimerait toutefois s'assurer que les modalités proposées respectent l'esprit d'un arbitrage adéquat entre l'impact tarifaire et l'équité intergénérationnelle ainsi que les décisions passées de la Régie à l'égard de la disposition compte de pass-on;*

c. *Finalement, OC souhaite analyser le bien-fondé de la proposition du Distributeur de maintenir l'ensemble des comptes d'écarts existants. De plus, OC aimerait étudier la proposition du Distributeur quant à la méthode de rémunération des comptes d'écart en regard notamment aux pratiques des autres juridictions nord - américaines relevées dans le balisage effectué par le Distributeur;*

3. Par la décision procédurale D-2014-160[2], OC a obtenu le statut d'intervenante dans ce dossier.

4. Afin d'appuyer son intervention, OC a retenu les services d'un analyste externe.

5. Le 24 septembre 2014, le Gouvernement énonçait des directives à la Régie en déposant à l'Assemblée nationale le décret 841-2014[3].

6. OC présentait à la Régie ses commentaires et recommandations contenus à l'intérieur de son mémoire le 6 novembre 2014[4].

[2] A-0010.

[3] A-0014.

[4] C-OC-0011.

7. Le 10 novembre 2014, le Distributeur déposait en preuve la pièce B-0125 intitulée « *Mesures visant à soutenir les ménages à faible revenu* ».

8. À la lumière de la preuve additionnelle du Distributeur, OC a jugé nécessaire d'ajouter un analyste interne sur la question des ménages à faible revenu.

9. Finalement, le Distributeur déposait le 25 novembre 2014 le rapport d'expertise de la firme Concentric[5] concernant la rémunération des comptes d'écarts et de report (CER).

10. Dans son argumentation, OC traitera des enjeux suivants :

    i. Les mesures du Distributeur visant à soutenir les ménages à faible revenu;

    ii. Les charges relatives à la masse salariale;

    iii. La rémunération des CER;

    iv. Les recommandations additionnelles formulées dans le mémoire d'OC.

II. LES MESURES VISANT A SOUTENIR LES MENAGES A FAIBLE REVENU

11. La situation des ménages à faible revenu (« **MFR** ») s'est imposée comme enjeu important dans la présente cause. Suite au dépôt de la demande du Distributeur prévoyant une augmentation des tarifs de 3,9 %, le Gouvernement a adopté un décret[6] ordonnant à la Régie de tenir compte de « la capacité de payer des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à supporter les hausses du coût de l'énergie ». En effet, la hausse de 3,9 % demandée pour 2015-2016 suit des hausses approuvées de 4,3 % pour l'année en cours et de 2,4 % pour l'année précédente. Toutes ces hausses se situent nettement au-dessus du taux d'inflation.

[5] B-0150.

[6] A-0014.

12. Afin de tenir compte de la préoccupation exprimée par le Gouvernement, la Régie peut faire deux choses. Premièrement, elle peut s'assurer que la hausse demandée est pleinement justifiée, surtout à la lumière de l'adoption probable du Projet de Loi 28 qui fera en sorte que les efficiences dégagées par le Distributeur en 2015-2016 aillent au Gouvernement plutôt qu'aux clients du Distributeur. Deuxièmement, la Régie peut voir à ce que le Distributeur augmente et améliore les mesures visant les clients qui ont de la difficulté à payer leurs factures pour des raisons légitimes.

13. OC salue les efforts faits par le Distributeur en ce sens et les pistes d'amélioration mises de l'avant dans la pièce B-125. Cependant, fort de son expérience de terrain, OC est d'avis que la Régie doit demander au Distributeur d'améliorer les éléments suivants et de développer d'autres pistes de solutions visant les points suivants.

i. Une plus grande souplesse dans la définition des ménages à faible revenu

14. L'effet cumulatif des hausses approuvées et de la hausse anticipée fait en sorte que le poids de la facture d'électricité dans les dépenses de tous les ménages augmente. Ceci fait en sorte d'accroître la strate de la population ayant de la difficulté à acquitter sa facture d'électricité pour des raisons légitimes. D'ailleurs, l'augmentation importante dans le nombre de débranchements atteste de cette réalité puisque l'on est passé de 41 438 débranchements en 2013 à 70 115 interruptions de service au 30 novembre 2014[7]. Cependant, Monsieur Côté est venu préciser que seulement 6 000 de ces interruptions concernent des MFR.[8]. La problématique entourant cette nouvelle strate est donc bien réelle.

[7] N.S., 9 décembre, pages 210, ligne 23.

[8] N.S., 15 décembre, pages 29, lignes 16 à 20.

15. De là l'importance de mettre à jour et de rendre plus flexible la définition de ce qu'est un ménage à faible revenu et ainsi augmenter l'éligibilité aux programmes d'aide au paiement de la facture.

ii. Mieux informer les clients de l'existence du programme d'aide au paiement de la facture

16. Premièrement, OC est d'accord avec les propos de Monsieur Côté[9] à l'effet que le site internet du Distributeur doit être clair et direct. Or, le site du Distributeur est loin d'être clair et direct en ce qui concerne les ententes de paiement. On y retrouve très peu d'information et elle se trouve dans des pages obscures du site.

17. Deuxièmement, OC est heureux d'apprendre que le Distributeur s'est engagé à ajouter de l'information concernant les ententes de paiement à l'endos des factures[10]. OC ajoute cependant qu'il doit aussi faire en sorte que l'endos soit inclus dans les factures transmises par courriel, ce qui n'est pas le cas présentement[11].

18. Troisièmement, il faut bonifier le rôle primordial des associations de consommateurs dans la communication avec les clients concernant les ententes de paiement. Monsieur Côté a d'ailleurs reconnu le rôle important que jouent ces associations dans la dissémination de l'information concernant les ententes de paiement[12].

[9] N.S., 15 décembre, page 54, ligne 2.

[10] B-0191, HQD 18, Doc. 18, page 4, lignes 1 à 13, Réponse à l'engagement 21 demandé par OC.

[11] N.S. 15 décembre, page 272, lignes 19 à 20.

[12] N.S. 9 décembre, page 220, lignes 1 à 4.

iii. Améliorer le processus existant de négociation des ententes de service

19. La preuve orale d'OC a permis d'identifier plusieurs pistes d'amélioration dans le processus de négociation des ententes de paiement, dont notamment l'importance :

- d'informer les clients de toute la gamme des ententes disponibles;
- de permettre à un client de modifier une entente qu'il n'arrive pas à respecter avant qu'il essuie un échec;
- d'offrir un plus grand éventail d'ententes pour les non-MFR;
- de permettre aux anciens clients d'Hydro-Québec de terminer des ententes en cours au lieu de référer le dossier à des agences des recouvrements.

iv. Commentaires concernant les nouvelles mesures proposées par le Distributeur

20. Plusieurs des nouvelles pistes proposées par le Distributeur dans la pièce B-125 sont prometteuses et méritent d'être explorées. Lors de sa preuve orale, OC a offert quelques commentaires concernant ces pistes donc les suivants :

a) Entente passerelle : Pour OC, il s'agit d'une solution intéressante qui mérite d'être développée.

b) Centre d'accompagnement : Pour OC, il s'agit d'une proposition intéressante. Cependant, OC est d'avis qu'il faut porter une attention particulière sur les fonctions et responsabilités de ce centre et les ressources qu'y seront consacrées;

c) Introduction de la notion de taux d'effort : OC est favorable à l'utilisation de cette notion qui donnera un portrait plus juste de la capacité d'un ménage de payer sa facture. OC comprend aussi que cela permettra le développement d'une entente personnalisée qui

pourrait être appelée « Volet C » par laquelle le Distributeur pourrait subventionner la consommation courante au-delà du seuil actuel de 50 %. Cependant, OC est d'avis que le taux d'effort doit nécessairement tenir compte du revenu net (et non brut) ainsi que du loyer (souvent l'élément incompressible le plus important d'un budget).

d) Effacement graduel de la dette : Une autre bonne idée qui va encourager le respect des ententes de paiement.

e) Efficacité énergétique : Ces programmes demeurent un outil important permettant aux clients de contrôler leur consommation. Il faut donc augmenter l'offre, mais aussi la durée de ces programmes puisque les comportements changent sur le long terme[13]. Une meilleure coordination avec le BEIE ne peut qu'améliorer l'offre et la disponibilité.

f) Ententes libre-service : OC est d'avis qu'il faut augmenter la variété des ententes libre-service disponibles dans l'Espace-client. Il est également important d'informer les clients que d'autres sortes d'ententes existent, notamment celles destinées au MFR.

v. Les associations comme intermédiaires entre le Distributeur et les clients

21. La preuve orale d'OC et de l'UC a permis de constater à quel point les associations de consommateurs jouent un rôle essentiel dans la relation entre le Distributeur et les clients résidentiels. OC est d'avis que la problématique grandissante des MFR et des non-MFR concernant le paiement de la facture d'énergie requiert que ces associations jouent un rôle encore plus important comme intermédiaire entre un monopole d'État qui offre un service essentiel et les clients en difficulté qui sont souvent dans une situation de vulnérabilité et où l'information n'est pas facilement disponible. [14]

[13] N.S., 15 décembre, page 270, ligne 21 à page 272, ligne 1.

[14] N.S., 15 décembre, page 259, ligne 19 à page 260, ligne 3.

22. Cependant, force est de constater que les ressources des associations sont très limitées[15] et que le Distributeur ne leur offre aucune rémunération en dépit du rôle essentiel qu'elles jouent comme véhicules d'information et comme intermédiaires dans les négociations.[16]

23. En conséquence, OC est d'avis que le Distributeur devrait allouer une partie de son budget MFR pour compenser et rémunérer adéquatement les associations vu le rôle essentiel qu'elles jouent dans la prise en charge des clients ayant de la difficulté à rencontrer leurs engagements vis-à-vis le Distributeur.

vi. La création d'un comité de relation avec les clients résidentiels

24. OC est d'avis qu'il y a lieu de revoir la structure et les mandats des divers comités d'échange entre les associations et le Distributeur concernant la question des MFR. Toutes les associations importantes ne sont pas membre du Groupe MFR et il y a une opposition à ce que OC siège sur la Table de Recouvrement. Nous soumettons que cette structure bicéphale n'est pas efficace et que toutes les questions entourant les MFR devraient être centralisées en une seule instance où siégeront tous les joueurs importants.

25. De plus, OC soumet que ce nouveau comité devrait avoir un mandat élargi qui pourrait englober les non-MFR, les questions entourant les programmes en efficacité énergétique, les erreurs de facturation, les compteurs intelligents, bref tous les sujets qui affectent le plus immédiatement les consommateurs résidentiels. Les associations devraient être rémunérées pour ce travail.

vii. Conclusion

26. La dernière révision en profondeur concernant la stratégie MFR remonte à 2006.[17] En conséquence, la présente cause offre une opportunité unique pour la Régie de revoir la

[15] N.S., 15 décembre, page 281, lignes 8 à 20.

[16] N.S., 15 décembre, page 328, lignes 6 à 23.

[17] B-0125, page 6.

stratégie MFR mais aussi d'élargir le champ d'analyse aux nombreux autres sujets connexes mentionnés ci-haut.

27. OC est aussi d'avis que dans un contexte où les mauvaises créances augmentent,[18] les interruptions de services augmentent[19] et que le nombre d'ententes de paiement augmente,[20] les réformes proposées par OC constituent aussi une sage décision d'affaires visant à augmenter les bons comportements de paiement et à réduire les mauvaises créances.[21] Comme l'a dit monsieur Côté, l'idée est d'être optimal dans la récupération des revenues.[22]

28. L'incapacité ou la difficulté pour certaines strates de la population de payer leurs factures d'électricité est une réalité sociale qu'il faut gérer de façon optimale. OC est d'avis que les réformes qu'elles proposent vont dans ce sens.

III. LES CHARGES RELATIVES A LA MASSE SALARIALE

29. Lors du dépôt de la présente demande tarifaire, le Distributeur présentait à la rubrique « *Masse Salariale* » des charges d'exploitation de 716,8 M$, soit une diminution de 17,9 M$ par rapport au montant autorisé par la Régie dans sa décision D-2014-037. Pour l'année témoin 2015, le Distributeur fixait les charges à 695,3 M$. Le changement par rapport à l'année de base s'expliquait par la combinaison d'une diminution du coût de retraite (47,6 M$) et d'une augmentation des salaires de base (26,0 M$)[23].

30. La Régie a soulevé lors sa demande de renseignements numéro 2 que le Distributeur surestime années après année les charges de la rubrique « Masse salariale », plus

[18] B-0023, page 15.

[19] N.S., 15 décembre, pages 25 et 26.

[20] B-0023, page 13.

[21] N.S., 15 décembre, page 264, lignes 1 à 25.

[22] N.S., 15 décembre, page 26, lignes 17 à 19.

[23] B-0024, page 6.

précisément au niveau des salaires de base[24]. Ces écarts semblent d'ailleurs s'agrandir avec les années. Pour l'année 2013, l'écart de la rubrique des salaires de base entre le montant autorisé et l'année historique se chiffre à 11,7 %. Une partie des écarts s'explique par la surestimation des effectifs en équivalent temps complet (**« ETC »**) par le Distributeur, tel qu'illustré dans la demande de renseignement numéro 4 de la Régie[25].

31. L'établissement des charges relatives à la masse salariale s'inscrit dans un contexte où le Gouvernement a indiqué au Distributeur ainsi qu'à la Régie ses préoccupations et directives quant à l'atteinte de gains d'efficience. Ce n'est d'ailleurs pas la première fois qu'un tel contexte est créé. En effet, dans le dossier R-3814-2012, le Gouvernement avait énoncé des préoccupations similaires[26].

32. En ce qui concerne le présent dossier, le Gouvernement a d'abord demandé aux divisions d'Hydro-Québec dans son budget 2014-2015 de « *ne pas augmenter leur masse salariale* »[27]. Ce gel de la masse salariale exigé par le Gouvernement permettrait de contribuer à l'atteinte des gains d'efficience fixés par le Gouvernement à 150 M$ et ce pour l'ensemble des divisions d'Hydro-Québec.

33. Par le décret 841-2014, le Gouvernement demandait par ailleurs à la Régie de tenir compte lors de l'établissement des tarifs d'électricité de « *l'orientation gouvernementale énoncée dans le Discours sur le budget 2014-2015 relativement aux gains d'efficience demandés aux organismes gouvernementaux, dont Hydro-Québec* »[28].

34. Questionné sur quelle serait la contribution du Distributeur à l'atteinte de ces cibles d'efficience, ce dernier indiquait que « *Le cas échéant, le Distributeur contribuera à l'atteinte de l'objectif du gouvernement sur le gel de la masse salariale* »[29].

---

[24] B-0081, page 52.

[25] B-0133, page 38.

[26] R-3814-2012, D-2013-037, page 17.

[27] Plan budgétaire 2014-2015, pages A58-59.

[28] A-0014, page 2.

[29] B-0081, page 7.

35. Étant donné les surestimations récurrentes de la masse salariale et des demandes du Gouvernement, OC recommandait dans son mémoire de diminuer pour l'année témoin les salaires de base de 5,8 M$, ce montant correspondant à l'accroissement des ETC pour l'année 2015[30].

36. Deux nouveaux éléments survenus après le dépôt du mémoire ont amené OC à modifier légèrement cette recommandation lors du témoignage de son analyste.

37. Premièrement, lors de la première journée d'audiences le Distributeur a dévoilé qu'il avait généré des gains d'efficience supplémentaires à ce qui était prévu dans les prévisions initiales pour l'année de base 2014. Ces gains d'efficience correspondent à 115 ETC[31] et font en sorte que la masse salariale pour l'année de base s'établit maintenant à 706,7 M$, soit 27,7 M$ de moins que le montant autorisé[32]. Le Distributeur a précisé lors du Panel 2 : « *le cent quinze (115) ETC, il est récurrent sur l'année deux mille quinze (2015), il n'est pas intégré à l'année témoin, on en convient […]* »[33].

38. En deuxième lieu, le Gouvernement a déposé le projet de loi 28. Si le projet de loi 28 est adopté, le mécanisme de traitement des écarts de rendement récemment adopté sera suspendu et les gains d'efficience qui pourraient être générés en 2015 ne seront pas inclus aux tarifs d'électricité lors du prochain dossier tarifaire[34].

39. Devant la perspective où la génération de gains d'efficience ne seraient pas retournés à la clientèle tel que normalement prescrit par les principes réglementaires établis, OC estime qu'il faut être particulièrement prudent dans la fixation des charges la masse salariale pour l'année témoin 2015.

---

[30] C-OC-0011, page 9.

[31] B-0177, page 7.

[32] B-0178, page 4.

[33] N.S., 9 décembre, pages 25-26.

[34] Projet de loi 28 : Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016, pages 16-17.

40. En conséquence, étant donné les deux nouveaux éléments mentionnés ci-dessus, OC recommande à la Régie de suivre l'approche proposée dans le mémoire de l'AHQ-ARQ[35], ce qui correspond de manière sommaire à un gel de la masse salariale au niveau de l'année de base 2014, excluant les avantages sociaux. L'exercice peut être mis à jour à partir des nouvelles prévisions en 10 mois réels et 2 mois projetés du Distributeur.

IV. LA REMUNERATION DES COMPTES D'ECART

41. Dans sa dernière décision tarifaire[36], la Régie demandait au Distributeur de présenter au présent dossier une analyse de la pertinence et la rémunération des comptes d'écarts et de reports (CER).

42. Le Distributeur présent donc au présent dossier sa position sur ces enjeux[37].

43. Dans sa décision procédurale D-2014-160[38], la Régie limitait l'enjeu à la rémunération des CER.

44. Deux rapports d'expertise ont par la suite été déposés respectivement par le Distributeur et l'intervenant AQCIE-CIFQ. Les deux rapports d'expertise divergent sur les principes qui doivent guider la Régie dans sa décision.

45. La Régie ne s'est jamais positionnée par le passé sur les principes de rémunération des CER. Ceux-ci ont donc été rémunérés au coût moyen pondéré du capital (CMPC) depuis la création du premier CER[39].

46. Tel que résumé par un témoin du Distributeur lors du panel 4[40], il est possible de résumer les décisions qu'aura à prendre la Régie en deux volets.

---

[35] C-AHQ-ARQ-0019, page 56.

[36] D-2014-037, page 110.

[37] B-0012.

[38] A-0010, page 12.

[39] B-0012, page 8.

47. Le premier volet concerne la nature du capital que consiste les soldes des CER. Il est convenu à travers le critère du « *Fair return standard* » de rémunérer le capital investi par le Distributeur à travers le CMPC et donc avec une partie qui comprend de l'avoir propre[41]. C'est d'ailleurs pour cette raison principalement que le Distributeur et ses experts souhaitent que les CER continuent d'être rémunérés au CMPC.

48. L'expert retenu par L'AQCIE-CIFQ, Dr Booth, indique plutôt que les soldes des CER correspond à du « *temporary working capital* » et que ce type de capital n'est pas visé par le *« Fair return standard* »[42]. Il n'est donc pas approprié de rémunérer les soldes des CER avec de l'avoir propre.

49. OC est en accord avec le Dr Booth à ce sujet et estime que les soldes des CER ne devraient pas être rémunérés avec une partie d'avoir propre.

50. Si la Régie décidait de suivre cette recommandation, la deuxième question de principe qui se pose au tribunal est de savoir s'il est possible de distinguer les sources de financement des actifs acquis par le Distributeur.

51. Sur cette question, Dr Booth a confirmé, et le mémoire d'OC a mentionné, que plusieurs juridictions différencient effectivement le financement de court et long terme et que « *There is no reason therefore why the Regie cannot allow HQD a short term debt component to finance a deferral account, as well as long term debt and common equity components to finance the normal rate base* »[43].

52. Cette question de principe est importante dans l'optique où il est généralement optimal de financer les actifs selon le « *matching principle* », tel que confirmé par les experts du

[40] N.S., 10 décembre, pages 228-229

[41] C-AQCIE-CIFQ-0021, page 4.

[42] C-AQCIE-CIFQ-0021, page 14.

[43] C-AQCIE-CIFQ-0021, page 5.

Distributeur[44]. C'est ce qui mène d'ailleurs le Dr Booth à formuler une recommandation qui tient compte des termes des soldes des CER.

53. En somme, OC appuie les recommandations formulées par l'expert Booth. Alternativement, si la Régie refusait de séparer les soldes des CER des autres composantes de la dette du Distributeur, OC recommande à la Régie d'utiliser le coût de la dette du Distributeur pour rémunérer l'ensemble des CER.

V. RECOMMANDATIONS ADDITIONNELLES

Indicateurs de qualité du service

54. Le Distributeur fait suite à la demande de la Régie de réviser la pertinence de certains indicateurs de qualité de service en proposant de remplacer deux indicateurs[45]. En effet, le Distributeur propose de retirer les indicateurs « *Taux de relève de compteurs »* et « *Taux de réalisation des demandes d'alimentation »* en les remplaçant par les indicateurs « *Nombre d'appels par clients »* et « *Taux de respect global des interruptions planifiées ».*

55. Tel qu'énoncé dans son mémoire, OC ne s'oppose pas à ces remplacements qui viennent tenir compte, notamment, du nouvel environnement technologique du Distributeur[46].

56. Profitant de l'opportunité qui se présente dans le présent dossier à renouveler certains indicateurs de qualité de service, OC propose dans son mémoire l'ajout de deux indicateurs supplémentaires.

57. Le premier indicateur que propose d'ajouter OC est le *Nombre de courriels reçus.* Comme l'a expliqué le Distributeur, celui-ci anticipe une diminution de l'utilisation des services téléphoniques par sa clientèle à mesure que celle-ci se tournera vers la plateforme web[47].

[44] B-0089, page 4.

[45] B-0009, page 11.

[46] C-OC-0011, page 5.

[47] B-0081, page 10.

En complément du nouvel indicateur *Nombre d'appels par clients*, le nombre de courriels reçus permettra, selon OC, de confirmer les changements d'habitude de la clientèle quant aux communications avec le Distributeur.

58. Le deuxième indicateur proposé par OC vient répondre aux préoccupations soulevées par un nombre croissant de clients résidentiels dont une partie communique directement avec OC à ce sujet. En effet, certains clients se questionnent quant à l'impact des compteurs de nouvelle génération sur leur facture d'électricité. OC recommande donc à la Régie de demander au Distributeur l'introduction d'un indicateur qui permettrait de mesurer le pourcentage de factures qui sont correctement calculées et qui ne nécessitent aucune modification. Un indicateur similaire est d'ailleurs préparé par l'entreprise BC Hydro[48].

59. Finalement, OC suivra avec intérêt le développement du portail web effectué présentement par le Distributeur et investiguera dans le futur les possibilités d'introduire de nouveaux indicateurs à cet égard.

Balisage externe

60. Le Distributeur propose de déposer les résultats de son balisage externe dans les dossiers tarifaires aux 5 ans plutôt qu'annuellement tel qu'effectué présentement. Le Distributeur dit ne pas utiliser à l'interne les résultats de ce balisage, entre autres parce que « *les résultats varient peu d'une année à l'autre, ce qui empêche de dégager une tendance observable sur une plus longue période* »[49].

61. OC partageait dans son mémoire l'avis du Distributeur à l'effet que les leçons pouvant être tirées des résultats du balisage externe sont limitées[50], notamment parce qu'il y a peu de variations année après année dans les indicateurs évalués. OC ne s'oppose donc pas à une diminution de la fréquence de présentation des résultats du balisage externe.

[48] C-OC-0011, page 6.

[49] B-0009, page 20.

[50] C-OC-0011, page 7.

62. Cependant, OC estime qu'il y aurait lieu d'améliorer la pertinence de l'exercice en examinant plus en profondeur les stratégies et résultats du plan intégré d'amélioration d'efficience. OC recommande donc à la Régie de demander au Distributeur de présenter, lors du prochain dépôt des résultats du balisage externe, les résultats d'un ensemble plus grand de balisages et suivis effectués présentement par le Distributeur. La teneur de ceux-ci pourrait être précisée lors de prochains dossiers tarifaires.

63. Finalement, lors des audiences le Distributeur a semblé à priori ouvert à prendre cette direction et a mentionné « *en matière de balisage, plutôt que de le faire aux deux ans, on souhaitait le faire une fois par cinq ans, puis d'aller plus en profondeur* »[51].

Modifications au compte de *pass-on*

64. Les achats exceptionnels effectués par le Distributeur lors de l'hiver dernier ont fait en sorte que les soldes 2013 et 2014 du compte de pass-on s'établissent à des niveaux exceptionnels. Compte tenu de l'impact tarifaire important qu'occasionnerait la prise en compte de ces montants dans les revenus requis de l'année témoin, le Distributeur propose d'amortir les soldes sur une période de 5 ans[52].

65. Tel qu'indiqué dans le mémoire d'OC[53], la Régie a eu à se positionner sur un enjeu similaire dans le dernier dossier tarifaire pour la disposition des soldes du compte de nivellement pour aléas climatiques. L'arbitrage à effectuer est d'ailleurs le même dans le présent dossier, soit la conciliation entre l'impact tarifaire et l'équité intergénérationnelle.

66. Après l'examen des différents scénarios présentés lors du présent dossier, OC a suggéré dans son mémoire que les coûts de financement d'un étalement sur 5 ans étaient élevés et proposait plutôt d'étaler les sommes sur une période de 3 ans.

[51] N.S., 15 décembre, page 69.

[52] B-0013.

[53] C-OC-0011, page 10.

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

67. Le Distributeur propose d'instaurer un nouveau critère afin d'établir les activités de base avec facteurs d'indexation particuliers et éléments spécifiques. L'instauration de ce nouveau critère est justifiée par la réorganisation des charges de travail imputées aux investissements. Lors des audiences, le Distributeur a précisé entre autres que « *la formule paramétrique me garde sur un historique d'heures capitalisables, alors que la réalité du Distributeur a beaucoup changé* »[54].

68. Le nouveau critère proposé par le Distributeur s'intitule « *Coût qui ne varie pas selon les facteurs d'indexation utilisés dans la formule paramétrique* »[55].

69. La formule paramétrique est un outil de planification pour le Distributeur et permet aux intervenants de faciliter l'appréciation de l'évolution de l'enveloppe des charges d'exploitation. OC ne s'opposerait pas au reclassement des prestations de travail tel que proposé par le Distributeur. Toutefois, OC estime que le critère avancé par le Distributeur à cet égard imprécis et qu'il est nécessaire de justifier adéquatement l'exclusion de charges des activités de base.

Dispositions tarifaires

70. Le Distributeur propose l'instauration d'un nouveau tarif de développement économique[56].

71. Tel qu'indiqué dans son mémoire, OC ne s'oppose pas à priori à la mesure étant donné le contexte énergétique et, notamment, si l'introduction du nouveau tarif n'amène pas de charges supplémentaires devant être financées par les autres clientèles.

72. Cependant, OC estime qu'il serait plus sage d'attendre les discussions qui surviendront au printemps prochain relativement aux tarifs afin d'avoir une vision d'ensemble de la stratégie tarifaire du Distributeur[57].

[54] N.S., 9 décembre, page 53.

[55] B-0023, page 8.

[56] B-0185.

VI. RECOMMANDATIONS

OC recommande à la Régie d'accepter le remplacement des indicateurs de qualité de service tel que proposé par le Distributeur. Toutefois, OC suggère à la Régie l'introduction de deux indicateurs supplémentaires, soit le nombre de courriels ainsi que le pourcentage de factures correctement calculées et ne nécessitant pas de modifications.

OC recommande à la Régie d'accepter la proposition du Distributeur de déposer le balisage externe aux cinq ans et suggère à la Régie de bonifier l'exercice en demandant au Distributeur de déposer le résultat de ses veilles.

OC recommande à la Régie d'ajuster à la baisse le montant de la masse salariale du Distributeur en suivant la proposition de l'AHQ-ARQ

OC recommande à la Régie de ne pas accepter le nouveau critère proposé par le Distributeur pour définir les activités avec facteurs d'indexation particuliers.

OC recommande à la Régie de répartir les soldes 2013 et 2014 du compte d'écarts de pass-on sur trois ans à partir de l'année 2016.

OC recommande à la Régie d'accepter les recommandations de l'expert Booth relativement à la rémunération des CER. Alternativement, OC suggère à la Régie de rémunérer les CER à partir du coût de la dette du Distributeur.

[57] D-2014-037.

OC recommande à la Régie de reporter les discussions entourant le tarif de développement proposé par le Distributeur aux travaux portant sur la stratégie tarifaire qui auront lieu durant la prochaine année.

Le tout respectueusement soumis.

Montréal, le 17 décembre 2014

(S) BELLEAU LAPOINTE, S.E.N.C.R.L.

BELLEAU LAPOINTE, S.E.N.C.R.L.
Procureurs d'Option consommateurs