C A N A D A

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO : **R-3905-2014**

HYDRO-QUÉBEC

Demanderesse

Et

UNION DES CONSOMMATEURS (UC)
6226, rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Partie intéressée

DEMANDE D'INTERVENTION

LA PARTIE INTÉRESSÉE UNION DES CONSOMMATEURS (ci-après « UC »), SOUMET RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le 1er août 2014, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité déposait à la Régie de l'énergie une demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année 2015-2016.

2. Le 6 août 2014, par sa décision procédurale D-2014-133, la Régie de l'énergie donnait aux parties intéressées les instructions relatives au dépôt des demandes d'intervention et des budgets de participation.

3. Dans cette même décision D-2014-133 du 6 août 2014, la Régie identifiait les enjeux faisant partie du dossier.

4. La désignation complète de la partie à la présente demande est :

Nom :	Union des consommateurs
Adresse :	6226, rue Saint-Hubert Montréal (Québec) H2S 2M2
Téléphone :	514 521-6820
Télécopieur :	514 521-0736
Adresse électronique :	union@consommateur.qc.ca

5. Intérêt et représentativité de UC

a) **Union des consommateurs est un regroupement** composé de neuf ACEF (Association coopérative d'économie familiale, organismes constitués en vertu de la *Loi sur les coopératives*), de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que de membres individuels.

b) Les neuf ACEF membres sont : ACEF Amiante – Beauce – Etchemins, ACEF de l'Est de Montréal, ACEF de l'Estrie, ACEF du Grand-Portage, ACEF de l'Île-Jésus, ACEF de Lanaudière, ACEF Montérégie-est, ACEF du Nord de Montréal et l'ACEF Rive-sud de Québec.

c) La mission des ACEF est de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs en offrant des services d'aide aux consommateurs, en représentant ces derniers aux niveaux local et régional, en informant la population sur les lois et autres enjeux touchant la protection des consommateurs sur les questions portant, entre autres, sur le crédit, l'endettement, les modalités de recouvrement et le budget.

d) La mission de UC, en lien avec celle de ses groupes membres, consiste à représenter les intérêts et à défendre les droits collectifs des consommateurs, notamment ceux à faible et modeste revenu, en leur donnant une voix publique représentative, articulée et forte tout en poursuivant son mandat de recherche, d'information et d'éducation.

e) **En tant que regroupement**, UC a fourni à la Régie toutes les informations relatives à sa mission, sa représentativité, son membership et son statut fiscal exigibles en vertu du Guide de paiement des frais 2012 des intervenants. Ces informations, produites par UC en juin 2014, étaient accompagnées d'une résolution, extraite du procès-verbal de la réunion de son Conseil d'administration, adoptée à l'unanimité, et autorisant UC à les représenter devant la Régie de l'énergie. Toutes ces informations demeurent inchangées, exactes et valides.

f) UC se distingue par l'intégration et la synergie entre une force locale et régionale représentative, bien implantée dans plusieurs régions du Québec par le biais de ses ACEF, et une équipe professionnelle et technique chargée de développer et de porter les positions de ses membres sur les enjeux d'envergure nationale.

g) **UC est un regroupement** doté de structures administrative et décisionnelle formelles et démocratiques. Son Conseil d'administration est composé de représentants de chacun de ses groupes membres et sa structure décisionnelle, relevant de l'Assemblée générale de ses membres, est notamment composée de six sous-comités responsables de la poursuite de sa mission dans autant de secteurs d'activité, dont l'énergie.

6. Nature de l'intérêt

a) L'intéressée UC, à titre d'organisme de défense des droits et intérêts collectifs des consommateurs, possède un intérêt reconnu dans les dossiers énergétiques en général. Présentes sur la place publique et dans leur milieu respectif depuis plus de 25 ans, les ACEF et leurs représentants ont toujours suivi de près les questions liées à l'énergie, que ce soit au niveau de l'efficacité énergétique, des modalités de plaintes, d'ententes de paiement et de recouvrement, de la justification et de la rentabilité de projets de production, du choix des filières à privilégier dans une perspective de développement durable, de la restructuration et la réglementation du secteur de l'énergie et de la fixation des tarifs.

b) La Régie de l'énergie a déjà reconnu auparavant le statut d'intervenant à UC. Depuis la création de la Régie de l'énergie, UC a été reconnue sous son nom actuel et sous les anciennes appellations de ses groupes fusionnés Action Réseau Consommateur (ARC), Fédération des Associations Coopératives d'Économie Familiale (FACEF) ainsi que FNACQ dans les dossiers de gaz, de pétrole, d'électricité ainsi que dans les dossiers concernant l'Agence de l'efficacité énergétique ou portant sur des demandes d'Avis ministérielles.

c) UC a été reconnue comme intervenante devant la Régie de l'énergie dans les dossiers de tarifs et conditions de services de transport, dont les dossiers R -3401-98, R-3549 (Phases 1 et 2), R-3605, R-3640, R-3641, R-3669 phases 1 et 2, R-3706, R-3738, R-3777, R-3823, R-3888 de même que dans les dossiers de tarifs et conditions de services de distribution (tarifaires du Distributeur) ou les plans d'approvisionnement du Distributeur dont les dossiers R-3492, R-3541, R-3579, R-3610, R-3644, R-3677, R-3703, R-3708, R-3726, R-3740, R-3748, R-3775, R-3776, R-3799, R-3814, R-3854 et R-3864.

   UC a également été reconnue intervenante dans les dossiers R-3573 (*Demande d'approbation d'une entente d'intégration éolienne*), R-3775 (*Demande d'approbation de l'entente globale de modulation*), R-3799 (*Demande de prolongation de l'entente d'intégration éolienne*), R-3863 (*Demande d'autorisation du projet Lecture à distance — Phases 2 et 3*), R-3848 (*Demande d'approbation des caractéristiques du service d'intégration éolienne et de la grille d'analyse en vue de l'acquisition d'un service d'intégration éolienne*), R-3891 (*Demande relative aux options d'électricité interruptible*).

   UC est également intervenue aux dossiers R -3861-2013 (*Demande d'approbation d'une entente globale cadre pour la période du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2016*), R-3866-2013 (*Demande d'approbation de la grille de pondération des critères d'évaluation pour l'appel d'offres de 450 MW*), R-3870-2013 (*Demande relative à la prolongation du programme d'achat d'électricité produite par cogénération à base de biomasse forestière résiduelle*) et R-3875 (*Demande d'approbation des amendements à l'entente de 2009 portant sur la suspension temporaire des livraisons de la centrale de TCE*).

De façon générale, la participation d'UC à ces dossiers a été jugée utile et pertinente par la Régie.

d) UC possède un intérêt manifeste dans le présent dossier, car les enjeux identifiés par la Régie auront un impact sur la détermination des tarifs de distribution d'électricité, notamment ceux des 3,6 millions d'abonnés résidentiels de la demanderesse.

7. Les sujets d'ordre général et d'expertise, les motifs et les justifications sur l'intérêt de UC et conclusions recherchées

a) Hausse tarifaire

UC considère que la hausse tarifaire demandée par le Distributeur est de l'ordre de 7,5 %. La hausse demandée est de 3,9 % uniquement si la Régie accepte la proposition du Distributeur de disposer des soldes 2013 et 2014 du compte de *pass on* pour l'achat de l'électricité (totalisant 380 M$, excluant les intérêts) sur une période de cinq ans à compter de 2016 plutôt que leur versement intégral dans le coût de service de 2015, comme l'exigerait la pratique reconnue.

Or, sur la base de la décision D-2006-34, il est vraisemblable que cette demande soit refusée. En l'occurrence, UC demande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il dépose dès maintenant, pour les pièces concernées, les amendements nécessaires pour tenir compte de la hausse véritable des revenus requis et des ajustements tarifaires nécessaires pour rencontrer cette hausse[1]. **UC demande également à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il présente dès maintenant par un complément de preuve, sa prévision de hausses tarifaires avec et sans report sur l'horizon pour lequel il demande d'amortir de compte de *pass on*,** afin que les intervenants et la Régie soient en mesure d'apprécier minimalement les impacts de sa proposition.

UC souhaite questionner dès maintenant le Distributeur sur les moyens qu'il mettrait en place pour mitiger les impacts de cette hausse considérable sur les ménages à revenu modeste et sur les ajustements qu'il entend apporter à sa stratégie tarifaire pour les tarifs domestiques. En effet, si le Distributeur poursuit au tarif D sa stratégie de hausser deux fois plus le prix de la 2e tranche en énergie que celui de la 1re tranche, le prix de cette 2e tranche (associée au chauffage des locaux) pourrait augmenter de près de 10 % pour se situer aux environs de 9,05 ¢/kWh au 1er avril 2015.

En guise de comparaison, le prix de la 2e tranche en énergie du tarif D était de 6,33 ¢/kWh au 1er avril 2005. Cela signifierait une croissance de la facture du chauffage électrique de 43 % en 10 ans. Déjà, lors du dernier dossier

[1] UC soutient par exemple qu'une hausse tarifaire de plus de l'ordre de 7,5 % aurait un impact non négligeable sur la prévision des ventes compte tenu des élasticités-prix. Il apparaît *a priori* illogique de réaliser des programmes d'efficacité énergétique et, simultanément, diluer le signal de prix non en terme de structure de prix, mais bien de niveau de prix.

tarifaire du Distributeur, UC recommandait des ajustements à la stratégie du Distributeur compte tenu de ses impacts sur la facture des clients qui chauffent à l'électricité[2]. UC entend reformuler ses recommandations à la Régie dans le contexte de la hausse exceptionnelle appréhendée.

b) Coûts d'approvisionnement

À la pièce HQD-6, document 1, le Distributeur indique qu'il n'envisage aucune quantité d'énergie rappelée ni différée grâce aux Conventions d'énergie différée. Dans le cadre des audiences sur le Plan d'approvisionnement 2014-2023 (R -3864-2013), de nombreux intervenants ont recommandé à la Régie d'ordonner au Distributeur de différer de l'énergie dès maintenant pour réduire ses coûts d'approvisionnement. UC soumet que ce report des livraisons est d'autant plus opportun que le gouvernement a annoncé que l'appel d'offres d'énergie éolienne de 450 MW serait le dernier avant la nouvelle Politique énergétique[3], cela pourrait signifier que le Distributeur compterait dans son bilan sur 200 MW de moins d'énergie éolienne[4] que prévu, ce qui diminuerait les surplus et laisserait place à de l'énergie différée.

UC entend finalement questionner les montants en cause, la rémunération du compte de *pass on* et, le cas échéant, l'impact tarifaire associé au report du compte de *pas on* à compter de 2016. UC fera ses recommandations à la Régie particulièrement en établissant un parallèle avec sa décision D-2006-34.

c) Coûts de distribution et des services à la clientèle

UC souhaite documenter les impacts tarifaires associés au projet LAD. Une décision relative à l'option de retrait (R -3854-2013 Phase 2) devant être rendue avant la fin des audiences du présent dossier, et considérant le fait que le dossier tarifaire demeure le moment privilégié pour mettre à jour des tarifs, UC se réserve le droit de recommander à la Régie des ajustements aux modalités de l'option de retrait sur la base des informations les plus à jour.

De plus UC s'inquiète de voir progresser la masse salariale, en dépit d'une diminution du compte d'écart du coût de retraite. UC entend questionner le Distributeur afin de s'assurer que les coûts liés à la masse salariale soient judicieusement encourus.

---

[2] R -3854-2013, C-UC-0017, Section 8.

[3] http://argent.canoe.ca/nouvelles/hausse-de-tarifs-reclamee-par-hydro-le-ministre-ninterviendra-pas-11082014?utm_source=infolettre&utm_medium=email&utm_campaign=Argent-infolettre « M. Arcand a réitéré que l'appel d'offres qui va se terminer en septembre pour 450 MW d'énergie éolienne supplémentaire sera la dernière avant la publication de la politique énergétique prévue pour l'an prochain. »

[4] Voir les N.S. du 18 juin 2014, page 20-21 du dossier R -3864-2013.

d) Prévision de la Dépense pour mauvaises créances (« DMC »)

Le Distributeur propose de changer la méthode de prévision de la DMC liée à la Stratégie faible revenu :

Considérant que les radiations pour la clientèle à faible revenu, au même titre que les autres radiations, doivent faire partie du calcul du taux de DMC sur les ventes afin de bien saisir l'impact des cycles économiques sur l'endettement des clients, et ce, quelle que soit leur situation économique, le Distributeur propose de présenter dorénavant la DMC et le taux de DMC en y incluant les radiations pour la clientèle à faible revenu.[5]

UC s'interroge sur le bien-fondé de ce changement, en considérant que par le passé, les montants de la DMC liés à la Stratégie pour clients à faible revenu, étaient davantage fonction de l'offre d'entente de paiement de la part du Distributeur (lire des modalités d'admissibilité) que de l'évolution du cycle économique :

[335] Le Distributeur mentionne vouloir poursuivre ses efforts auprès de la clientèle à faible revenu en 2012 et prévoit un montant de 11,5 M$ à cet effet. La révision des seuils d'admissibilité a porté fruit et le Distributeur a été en mesure de conclure un nombre plus important d'ententes avec ces clients. Le portefeuille de modalités de paiement étant complété, les efforts seront concentrés sur le raffinement de la prestation de service, afin de maximiser l'identification des ménages à faible revenu (MFR) et ainsi réduire le nombre d'interruptions de service auprès de cette clientèle.[6]

UC compte interroger le Distributeur à cet égard et formuler des recommandations pertinentes à la Régie.

e) Stratégies pour contenir la Dépense de mauvaises créances

De façon générale, UC est grandement préoccupée par l'accroissement des comptes à recevoir du Distributeur, et de la difficulté croissante des ménages à acquitter leur facture d'électricité. Ultimement, l'augmentation des comptes à recevoir tend à faire augmenter les mauvaises créances et la dépense associées à celles-ci.

UC désire donc formuler des recommandations à la Régie pour limiter la DMC, et en particulier, sur les nouveautés du présent dossier à savoir, la promotion du MVE par des campagnes de communication ciblées et les nouvelles fonctionnalités de l'*Espace client*, notamment sur la possibilité de prendre des ententes de paiement en libre-service. De façon complémentaire, UC formulera d'autres recommandations pertinentes le cas échéant.

[5] B-0023 (HQD-8, document 1), page 14.
[6] D-2012-024.

UC compte aborder ces sujets en portant une attention particulière aux ménages à faible revenu et à budget modeste. De façon préliminaire, UC tient à démontrer l'importance qu'elle accorde à cette problématique à l'aide de l'exposé suivant :

L'analyse d'UC et l'« expérience terrain » de ses ACEF, amène à penser qu'une problématique nouvelle concernant la clientèle résidentielle d'Hydro-Québec s'est installée depuis la dernière récession, soit l'endettement chronique des ménages à budget modeste envers le Distributeur.

Lors de la décision D-2012-024, quoique la Régie se soit alors dite satisfaite de la stratégie de recouvrement du Distributeur, elle l'encourageait à prendre les actions nécessaires afin de réduire la hauteur des comptes à recevoir[7]. Les données du dernier dossier tarifaire[8] démontrent la hausse importante des comptes à recevoir de 121 jours et plus de la clientèle résidentielle depuis 2007 :

TABLEAU R-15.1-B
ÉVOLUTION PAR GROUPES D'ÂGE DES COMPTES À RECEVOIR DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE (M$)

	Année historique 2007	Année historique 2008	Année historique 2009	Année historique 2010	Année historique 2011	Année historique 2012	Année 2013 au 30 avril
0-30 jours	251	274	358	283	291	260	350
31-120 jours	77	110	117	98	94	90	182
121 jours et +	128	249	343	355	387	405	395
Total	**456**	**633**	**818**	**736**	**772**	**756**	**927**

Si la hausse peut-être attribuée à la récession pour les années 2008-2009, et peut-être 2010, il est inquiétant de voir que les montants associés aux comptes à recevoir ne démontrent aucune tendance à retourner à leurs niveaux prérécession[9].

Il s'en suit qu'un nombre grandissant de ménages trainent une dette envers le Distributeur qui devient elle-même de plus en plus lourde. Ces ménages en proie à des difficultés financières paient des « frais d'administration » annuels de 14,4 % sur une dette dont ils ne parviennent pas à faire diminuer le solde.

À cet effet, le Distributeur prévoit une hausse des frais d'administration perçus de 13 % entre l'année historique et l'année témoin[10], soit près de 40% depuis l'année historique 2007.[11]

---

[7] D-2012-024 , [333].
[8] R-3854-2013, B-0088, page 31.
[9] Tel que le mentionne le Distributeur (R-3854-2013, B-0088, page 31), les données de 2013 sont au 30 avril au lieu du 30 décembre, et ne sont ainsi pas comparables. Au 30 avril, les comptes à recevoir de 121 jours et plus n'incluent pas les mois d'hiver de janvier à mars, ni le mois d'avril.
[10] B-0039, page 3.
[11] R-3677-2008, HQD-5, document 1, page 3. Le calcul est fait en comparaison avec l'année témoin 2015.

UC craint de voir dégénérer cette situation, les comptes en souffrance pouvant rapidement se transformer en mauvaises créances sous l'effet d'une mauvaise fortune.

En effet, le Distributeur prévoit un accroissement de près de 13 % des mauvaises créances au cours de l'année témoin suite à l'hiver froid 2013-2014 et à la hausse tarifaire de 4,3 % de l'année 2014:

Cependant, pour la clientèle résidentielle, le Distributeur évalue à 1,8 % le taux de DMC sur les ventes, soit une augmentation de 0,2 % comparativement au taux reconnu pour 2014. Cette hausse s'explique par l'effet des températures froides de l'hiver 2013-2014 ainsi que par la hausse tarifaire accordée pour l'année 2014. En effet, ces deux facteurs exercent une pression sur le taux de DMC pour l'année de base 2014 et pour l'année témoin 2015 et un risque supplémentaire sur le recouvrement des comptes à recevoir de la clientèle résidentielle.[12] *(nos soulignés)*

Il va sans dire que la hausse proposée de 3,9 % cette année ne va qu'accentuer les problèmes des ménages dont les comptes sont en souffrance. La situation est encore plus critique si l'on considère que la hausse de 3.9% est conditionnelle à l'étalement tarifaire d'une partie des coûts d'approvisionnements de l'hiver 2013-2014 qui, s'ils étaient intégrés à l'année tarifaire 2015, porteraient la hausse à plus de 7%.

Ces signaux d'alarme sont validés par l'expérience « terrain » des ACEF qui voient de plus en plus de ménages du « bas de la classe moyenne » (ménages à budget modeste) dans l'incapacité d'acquitter leur facture d'électricité.

En effet, si les ménages à faible revenu peuvent bénéficier d'ententes de paiement adaptées à leur capacité de payer, la situation des ménages à budget modeste est présentement beaucoup plus inconfortable. Ces ménages dont le revenu ne dépasse souvent que légèrement les seuils d'admissibilité aux programmes « faible revenu », se trouvent présentement dans une situation où l'offre de solutions à leurs problèmes est pratiquement inexistante.

UC désire donc s'assurer que les moyens actuellement mis en place par le Distributeur sont les meilleurs possible pour faire face à cette problématique. Pour ce faire, UC compte interroger le Distributeur, et faire entendre une conseillère budgétaire œuvrant dans une ACEF en audience afin de témoigner des difficultés rencontrées par les ménages à budget modeste à conclure avec le Distributeur des ententes de paiement qui respectent leur capacité de payer. Le cas échéant, UC formulera des recommandations à propos de solutions qui pourront ne pas avoir été mises de l'avant jusqu'à présent par le Distributeur.

[12] B-0023, page 15.

f) Stratégie pour la clientèle à faible revenu

De façon générale, UC est satisfait des efforts du Distributeur pour la Stratégie à faible revenu. UC souhaite tout de même élaborer sa pensée et émettre des commentaires ou recommandations à la Régie sur ce sujet.

g) Provision pour créances douteuses (PPMC)

Suite à une analyse préliminaire, UC considère que la prévision de la provision pour créances douteuses est vraisemblablement trop faible. En effet, la méthode utilisée par le Distributeur pour faire sa prévision est la suivante :

Historiquement, le Distributeur utilise la provision pour mauvaises créances du 30 avril de l'année de base pour établir l'encaisse réglementaire de l'année témoin. Ainsi, l'encaisse autorisée en 2009 a été établie sur la base de la provision du 30 avril 2008 alors que celle soumise pour l'année témoin 2010 a été établie sur la base de la provision du 30 avril 2009.[13]

Tel que mentionné par le Distributeur au sujet de la DMC, l'hiver froid 2013-2014 ainsi que les hausses de tarifs des années tarifaires 2014 et 2015 devraient normalement faire augmenter le vieillissement des comptes à recevoir et la PPMC. UC souhaite donc poursuivre son analyse et émettre ses recommandations à ce sujet.

h) Exigences gouvernementales issues du budget du Québec

Lors du budget de juin dernier, le gouvernement du Québec a annoncé plusieurs mesures concernant directement Hydro-Québec, notamment en ce qui a trait à des efforts d'efficience. UC est consciente que pour l'instant il ne s'agit que d'intentions déclarées, mais il semble fort probable que ces intentions prendront force de loi dès le début de la session parlementaire cet automne puisque le présent gouvernement est majoritaire et que le budget du Québec doit normalement être adopté rapidement.

3.2 La contribution des sociétés d'État
Les principales sociétés d'État à vocation commerciale, soit Hydro-Québec, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec et Investissement Québec, devront effectuer un effort comparable à celui demandé aux entités de l'appareil gouvernemental.

— Pour 2014-2015, le gouvernement a établi une cible d'amélioration des résultats pour chacune des sociétés d'État. Cet effort comparable générera un rendement budgétaire de 77 millions de dollars et devra avoir un effet récurrent sur les résultats des exercices subséquents.

Le gouvernement demande également à certaines sociétés d'État d'effectuer un effort additionnel qui générera un rendement budgétaire de 100 millions de dollars en 2014-2015 et de 25 millions de dollars en 2015-2016.

[13] R-3708-2009, HQD-13, document 1, page 106.

— Le gouvernement demande à Hydro-Québec des efforts additionnels ponctuels totalisant 100 millions de dollars en 2014-2015 et 15 millions de dollars en 2015-2016.

— De plus, il est demandé à Loto-Québec d'effectuer des efforts additionnels de 10 millions de dollars à compter de 2015-2016.

Des efforts totalisant 177 millions de dollars en 2014-2015 et 102 millions de dollars en 2015-2016 sont ainsi demandés aux sociétés d'État.

Pour atteindre ces objectifs, les sociétés d'État devront poursuivre leurs efforts pour contrôler l'évolution de leurs dépenses afin, notamment, de ne pas augmenter leur masse salariale en 2014-2015 et 2015-2016, à moins de facteurs exceptionnels.

TABLEAU A.22

Efforts demandés aux sociétés d'État en 2014-2015 et en 2015-2016
(en millions de dollars)

	2014-2015			2015-2016		
	Effort comparable	Effort additionnel	Total des efforts demandés	Effort comparable	Effort additionnel	Total des efforts demandés
Hydro-Québec	50	100	150	50	15	65
Loto-Québec	10	—	10	10	10	20
Société des alcools du Québec	10	—	10	10	—	10
Investissement Québec	7	—	7	7	—	7
TOTAL	**77**	**100**	**177**	**77**	**25**	**102**

[14]

Selon UC, il est pertinent d'identifier la part de l'effort qui incombera au Distributeur dans les cibles énoncées pour Hydro-Québec. En particulier les « efforts comparables » suscitant des gains d'efficience récurrents devront être identifiés, le cas échéant.

De plus, UC surveillera avec attention les mesures relatives à la *Modification de la gestion du bloc patrimonial* telles qu'énoncées à la page A.62 du Plan budgétaire[15].

UC souhaite donc présenter ses recommandations à la Régie sur la stratégie et les moyens à employer afin de répondre aux exigences gouvernementales issues du budget du Québec.

i) Budget 2015 du Plan global en efficacité énergétique

[14] Plan budgétaire, Budget 2014-2015, pages A.58-A.59, [En ligne] : http://www.budget.finances.gouv.qc.ca/budget/2014-2015a/fr/documents/Planbudgetaire.pdf
[15] Plan budgétaire, Budget 2014-2015, page A.62, [En ligne] : http://www.budget.finances.gouv.qc.ca/budget/2014-2015a/fr/documents/Planbudgetaire.pdf

UC entend remettre en question la proposition du Distributeur à l'égard des coûts évités de l'énergie (HQD-4, document 4) dans le contexte où il propose également une nouvelle façon de fixer le prix de l'énergie additionnelle censée représenter le coût moyen de ses approvisionnements à la marge (HQD-14, document 2, page 12). UC vérifiera la cohérence des approches présentées dans ce dossier, mais également lors de l'examen du plan d'approvisionnement 2014-2023 (R -3864-2013)[16] et formulera ses recommandations à la Régie.

UC questionnera le Distributeur sur les paramètres utilisés dans le test de neutralité tarifaire dans le contexte où le Distributeur demande de reporter dans le temps une partie de la hausse nécessaire pour rencontrer les revenus requis.

UC souhaite également questionner le Distributeur sur les résultats et les prévisions relatifs au programme « Trousse produits économiseurs ». UC note que seulement 4 500 trousses ont été acquises par des clients résidentiels[17] alors que les municipalités se sont portées acquéreuses d'un nombre équivalent de trousses. UC entend questionner le Distributeur sur les particularités de ces acquisitions (allocations des coûts, tests de rentabilité) et fera à la Régie ses recommandations afin de s'assurer de la justesse et de l'équité des coûts imputés à la clientèle résidentielle.

UC entend s'assurer que les programmes et activités en efficacité énergétique prévues au Nunavik seront adaptés aux besoins de la clientèle.

j) Modifications proposées au texte des Tarifs et conditions du Distributeur (les Tarifs)

UC entend évaluer les pertes de revenu associées à la modification des modalités d'établissement du prix de l'option d'électricité additionnelle proposée par le Distributeur et faire ses recommandations à la Régie sur le caractère juste et raisonnable de cette modification

UC souhaite également questionner le Distributeur sur les résultats de l'option d'électricité interruptible pour usage de photosynthèse et de l'ouverture du tarif DT aux exploitations agricoles. Dans ce dernier cas, UC souhaite analyser plus en détail les modifications proposées par le Distributeur relativement à l'admissibilité des exploitations agricoles en fonction du nombre de branchements. UC souhaite s'assurer que cette modification est juste et équitable pour l'ensemble des clients au tarif DT et faire ses recommandations à la Régie.

---

[16] Ibid., page 266.

Q. [373] Donc, est-ce qu'on est d'accord pour dire que le vrai coût invité pour le Distributeur des mesures à l'heure actuelle, c'est le deux quatre — vingt-six (286) de l'énergie patrimoniale?

R. D'ailleurs, dans nos dossiers de coûts évités, c'est exactement ça qu'on présente.

[17] HQD_10, document 1, page 11. Le Distributeur indique que 50 % des 9 000 trousses ont été acquises par des municipalités.

k) Prévision de la demande

UC entend participer à la séance d'information sur la méthode de prévision des ventes, et formuler des recommandations à la Régie sur cet enjeu.

l) UC se réserve la possibilité d'intervenir le cas échéant, sur d'autres enjeux, entre autres au moment de l'argumentation.

8. Enjeux supplémentaires qu'UC souhaite aborder

a) Rentabilité du tarif DT

Dans la demande d'approbation de son pan d'approvisionnement 2014-2023 (R -3864-2013), le Distributeur indique la pièce HQD-1, document 1 que la clientèle au tarif DT permet une diminution des besoins en puissance de 640 MW à la pointe. Dans le cadre de la demande d'approbation du plan d'approvisionnement 2011-2020, l'effacement prévu en pointe par cette clientèle s'élevait à 870 MW[18] pour un nombre similaire de clients.

La Régie a questionné le Distributeur à propos de cette différence.[19]

> *Question de la Régie*
> *8.2 Veuillez élaborer sur les écarts par rapport aux valeurs annoncées dans le précédent plan d'approvisionnement, notamment la baisse de 870 MW à 640 MW, soit de 230 MW, de l'effacement de la biénergie résidentielle pour 2013-2014 et 2014-2015 [références (i) et (ii)].*
>
> *Réponse du Distributeur*
> *L'écart constaté entre les références (i) et (ii) s'explique par un raffinement de l'estimation de l'effacement en puissance à la pointe de la biénergie résidentielle. Il est à noter que ce raffinement affecte autant les valeurs historiques que celles prévisionnelles. L'impact de l'effacement en puissance à la pointe est désormais établi sur la base d'une comparaison entre le profil de chauffage mesuré d'un échantillon de clients représentatifs au tarif DT et celui d'un échantillon de clients comparables au tarif D. Ainsi, il ne s'agit pas d'une réduction attribuable à l'évolution du parc biénergie résidentielle.*

En plus d'augmenter les besoins en pointe de 230 MW, la diminution constatée de 26 % de l'effacement moyen des clients au tarif DT ne peut être sans conséquence sur la rentabilité du tarif et sur son calibrage que ce soit du point de vue du Distributeur ou du point de vue des abonnés au tarif DT. UC entend demander au Distributeur une mise à jour de son analyse de rentabilité du tarif DT présentée en réponse à une question du RNCREQ lors de l'étude du dossier R -3776-2011[20] afin de s'assurer que le tarif DT ne

[18] R -3748-2010, HQD-1, document 1, page 14.
[19] HQD-3, document 1, pages 36 et 37.
[20] R -3776-2011, HQD-14, document 8.

génère pas de perte pour les clients. Le cas échéant, UC entend faire ses recommandations à la Régie.

b) Présentation de la facture des clients résidentiels

Des clients du Distributeur communiquent souvent avec les ACEF ou encore avec UC lorsqu'ils éprouvent des difficultés à comprendre leur facture. L'explication des factures d'électricité, faite de façon bénévole, accapare beaucoup de temps aux conseillers budgétaires. Par exemple, il a été porté à l'attention d'UC que des informations sur le suivi du solde MVE, pour les clients concernés, étaient disparues des factures du Distributeur. Pour obtenir cette information, le client doit aller sur son site Espace client du Distributeur (s'il en a un) ou, s'il n'a pas accès à Internet, communiquer par téléphone avec le service à la clientèle (et envisager d'attendre de nombreuses minutes pour avoir l'information souhaitée). UC s'inquiète de la marginalisation faite par le Distributeur des ménages à faible revenu qui n'ont pas accès à Internet (par exemple, 55 % des foyers dont le revenu est inférieur à 20 000 $[21] ne sont pas branchés à Internet). UC souhaite questionner le Distributeur sur le sujet et faire ses recommandations à la Régie afin que tous les ménages aient accès aux outils nécessaires pour gérer leurs factures d'électricité.

c) Suivi du bilan annuel des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision (D-2002-261)

La décision D-2002-261 rendue par la Régie, dans le cadre du dossier R - 3439-2000, énumère un certain nombre d'engagements pris par le Distributeur en matière de recours relatifs aux ententes de paiement pour la clientèle résidentielle, c'est ainsi qu'il s'engage

- à fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client résidentiel a demandé la révision
- à tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan des plaintes et de permettre la formulation de recommandations, le cas
- échéant;
- à fournir un rapport quant au suivi des recommandations qui lui seront formulées

UC voudrait faire un bref bilan des rencontres techniques, et émettre des recommandations à la Régie quant au suivi des bilans annuels.

[21] http://www.cefrio.qc.ca/netendances/equipement-branchement-foyers-quebecois/branchement-internet-1/#foyers-branches-a-internet

d) Conditions de service

UC entend interroger le Distributeur sur les procédures d'interruption de service pour les clients chez lesquels un compteur de nouvelle génération a été installé. UC entend s'assurer que ces procédures sont les mêmes que celles codifiées aux conditions de service. Le cas échéant, elle entend faire ses recommandations à la Régie.

9. Présentation de la preuve et budget de participation

Le mémoire d'organisme de UC sera rédigé par M. Marc-Olivier Moisan-Plante et Mme Viviane de Tilly, analystes internes d'UC.

10. Justification de la rémunération demandée

Le budget participation d'Union des consommateurs est joint à la présente demande sur les formulaires prescrits dans le Guide 2012 des frais des intervenants, ce budget pourra être amendé selon les décisions procédurales à venir de la Régie, entre autres relativement au calendrier.

11. Procureur au dossier et communications

Le procureur désigné au dossier est :

Nom :	Me Hélène Sicard, avocate
Adresse :	1255 Carré Phillips, bureau 808 Montréal (Québec) H3B 3G1
Téléphone :	514 281-1720 et 450 458-4924
Télécopieur :	450 458-5270
Adresse électronique :	helenesicard@videotron.ca

Toute communication devra être acheminée à l'adresse et aux coordonnées ci-dessus ainsi qu'à l'adresse électronique : union@consommateur.qc.ca

12. Réserve

Selon les décisions procédurales à être rendues UC se réserve le droit d'amender la présente demande et son budget de participation.

13. Conclusions

La présente demande d'intervention est bien fondée en faits et en droit.

PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :

- **D'ACCUEILLIR** la demande d'intervention de UC;
- **D'ACCORDER** le statut d'intervenant à UC;
- **DE RÉSERVER** à UC le droit d'amender la présente demande et son budget de participation;
- **D'EXIGER** un complément de preuve afin que le Distributeur présente dès maintenant sa prévision de hausses tarifaires sans les mesures d'étalement tarifaire du compte de *pass on;*
- **DE RENDRE** toute autre ordonnance qu'elle jugera utile de rendre dans les circonstances.

Le tout respectueusement soumis le 22 août 2014

Me Hélène Sicard
Procureur d'Union des consommateurs