

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE OC**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À HYDRO-
QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**

**DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR
L'ANNÉE TARIFAIRE 2016-2017**

R-3933-2015

SUIVI DES MESURES VISANT À SOUTENIR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

Collaboration avec les associations de consommateurs

- 1. Référence :**
- i) Pièce B-0012, HQD1-D5, p. 5.
 - ii) R-3905-2014, D-2015-018, p. 24.

Préambule :

Le Distributeur à la référence i) « réitère sa volonté de travailler avec des associations de consommateurs, comme il le fait depuis plus de 15 ans ».

Par ailleurs, dans sa dernière décision tarifaire, la Régie mentionnait qu'elle « reconnaît le rôle joué par les associations de consommateurs dans la négociation entre les MFR en difficultés de paiement et le Distributeur. Elle invite ce dernier à évaluer la possibilité de financer les associations qui pourraient collaborer activement à la mise en œuvre de sa stratégie MFR au-de là de leur participation à la Table. »

Demande :

- 1.1 Veuillez préciser l'état d'avancement de l'évaluation du Distributeur quant à la possibilité de financer les associations de consommateurs qui collaborent à la mise en œuvre de la stratégie MFR.

Réponse :

- 1 **Lors de la rencontre conjointe du Groupe de travail Ménages à faible revenu et**
2 **de la Table de travail Recouvrement du 26 mai 2015, le Distributeur a présenté**
3 **le concept du centre d'accompagnement et a proposé aux associations de**
4 **consommateurs résidentiels une participation rémunérée. Par ailleurs, lors de**
5 **la deuxième rencontre conjointe du 14 octobre, le Distributeur a confirmé son**
6 **intérêt pour rémunérer les associations qui participeraient au centre**
7 **d'accompagnement.**

Ententes de paiement

2. Référence : i) Pièce B-0012, HQD1-D5, p. 6.

Préambule :

Le Distributeur indique à la référence i) que pour introduire la notion de taux d'effort « *des analyses de données internes doivent être faites afin de déterminer les caractéristiques des ménages qui n'arrivent pas à respecter une entente personnalisée volet B en raison de revenus insuffisants* ». Il mentionne également qu'une « *analyse de données de Statistique Canada est également nécessaire pour évaluer le bassin de clients potentiels et déterminer de façon plus précise l'impact budgétaire de cette mesure pour le Distributeur* ». Finalement, il estime qu'une « *analyse de corrélation entre le loyer et les autres informations pertinentes sur le client, grâce aux données de Statistique Canada, permettra de valider quantitativement cette hypothèse* ».

Demande :

2.1 Veuillez indiquer l'état d'avancement de l'analyse des données internes nécessaire à l'introduction de la notion de taux d'effort dans le cadre des ententes de paiement.

Réponse :

1 **Les travaux sont en cours et des validations avec les données de Statistique**
2 **Canada sont nécessaires. Or, ces données ne sont pas encore disponibles. Le**
3 **Distributeur a complété les étapes nécessaires à l'obtention de ces données.**
4 **Il est en attente des approbations de Statistique Canada.**

2.2 Veuillez indiquer l'état d'avancement de l'analyse des données de Statistique Canada nécessaire pour l'évaluation des impacts budgétaires de la mesure sur le Distributeur.

Réponse :

5 **Voir la réponse à la question 2.1.**

2.3 Veuillez finalement indiquer l'état d'avancement de l'analyse de corrélation entre le loyer et les caractéristiques des clients. Si l'analyse est terminée, veuillez la déposer.

Réponse :

6 **Cette analyse se fondera sur les données de Statistique Canada.**

7 **Voir la réponse à la question 2.1.**

Harmonisation des services pour les clients MFR

3. Référence : i) **Pièce B-0012, HQD1-D5, p. 8.**

Préambule :

À la référence i), le Distributeur revient sur la mise en place d'un centre d'accompagnement qui permettrait de centraliser l'offre de services du Distributeur à la clientèle. Il précise que le « *centre d'accompagnement s'associerait à des agents livreurs issus des organismes communautaires régionaux qui ont la capacité et l'intérêt d'agir dans ce sens. Le Distributeur a présenté le concept du centre d'accompagnement aux associations de consommateurs en mai 2015* ».

Demande :

3.1 Veuillez indiquer l'état d'avancement de la mise sur pied du centre d'accompagnement. Veuillez préciser quelles sont les prochaines étapes ainsi que l'échéancier.

Réponse :

1 **Un plan de mise en place du centre d'accompagnement en 2016 a été présenté**
2 **aux associations de consommateurs résidentiels lors de la rencontre**
3 **conjointe de la Table de travail Recouvrement et du Groupe de travail**
4 **Ménages à faible revenu du 26 mai 2015. À leur demande, l'échéance a été**
5 **reporté en 2017 afin de permettre leur participation à l'élaboration du centre.**

6 **En parallèle, plusieurs rencontres ont eu lieu avec le Bureau de l'efficacité et**
7 **de l'innovation énergétiques (BEIÉ) afin de déterminer comment les activités**
8 **du BEIÉ et celles du Distributeur peuvent s'arrimer au sein d'un centre**
9 **agissant comme guichet unique.**

10 **Le suivi de l'état des discussions avec le BEIÉ sur la mise en place du centre**
11 **d'accompagnement a été fait lors de la deuxième rencontre conjointe tenue le**
12 **14 octobre 2015. Lors de cette rencontre, le Distributeur a confirmé que le**
13 **concept du centre d'accompagnement ferait l'objet d'un projet pilote au cours**
14 **de l'année 2016.**

15 **Les prochaines étapes seront précisées au cours des prochains mois.**

3.2 Veuillez préciser quels seront les rôles et responsabilités propres au Distributeur dans le cadre des opérations du centre d'accompagnement.

Réponse :

16 **Les rôles et responsabilités demeurent à être précisés. Toutefois, le**
17 **Distributeur participera activement :**

- 1 • à l'élaboration de la stratégie et de l'échéancier de mise en place du
2 centre ainsi que des liens entre les divers intervenants ;
3 • au développement des paramètres et des encadrements des services
4 et programmes à offrir ainsi qu'au développement des outils
5 informatisés ;
6 • à l'établissement et au suivi des normes de performance, de sécurité
7 et de confidentialité à respecter.

3.3 Veuillez préciser si les agents livreurs du centre d'accompagnement seraient composés uniquement d'organismes communautaires régionaux. Veuillez préciser si d'autres types d'organismes pourraient être interpellés.

Réponse :

8 **La composition du centre d'accompagnement reste à déterminer. Tout**
9 **dépendra de la volonté et de la capacité des organismes à offrir les services**
10 **du centre sur l'ensemble du territoire. Le Distributeur recherchera avant tout**
11 **des organismes qui ont une bonne connaissance des ménages à faible**
12 **revenu.**

EFFICIENCE ET PERFORMANCE

Satisfaction de la clientèle

4. Référence : i) Pièce B-0013, HQD2-D1, p. 14-15.

Préambule :

Le Distributeur présente au tableau 4 de la référence i) les résultats de l'évolution des indicateurs de qualité du service entre 2010 et juin 2015. L'indice de satisfaction *Clients résidentiels* est en diminution constante depuis 2010.

Par ailleurs, le Distributeur indique qu'il s'affaire à modifier la méthodologie définissant l'indice de satisfaction de la clientèle. Il précise que la « *nouvelle méthodologie est mise à l'essai depuis le printemps 2015, ce qui permettra de recueillir les informations nécessaires à la validation de la méthodologie et à l'analyse des constats en vue de son déploiement en 2016* ».

Demande :

4.1 Veuillez expliquer l'évolution à la baisse de l'indice de satisfaction des clients résidentiels depuis 2010.

Réponse :

1 La variation de 2010 à 2012 de l'indice de satisfaction des clients résidentiels
 2 est non significative. En 2013, la satisfaction de la clientèle résidentielle
 3 diminue à partir du second trimestre en raison, d'une part, de l'augmentation
 4 de la proportion de clients ayant subi une panne et, d'autre part, de la hausse
 5 de tarif annoncée pour 2014. La diminution se poursuit en 2014, plus
 6 spécifiquement en raison des hausses de tarif.

7 Les résultats pour la clientèle résidentielle passent de 7,37 en 2014 à 7,13 au
 8 premier semestre 2015. La diminution semble être due à la perception des
 9 clients face aux hausses de tarif et à l'installation des compteurs de nouvelle
 10 génération. De façon plus spécifique, elle s'explique par la couverture
 11 médiatique des hausses tarifaires ainsi que l'association entre l'installation
 12 des compteurs de nouvelle génération et l'augmentation de la consommation,
 13 le tout jumelé aux impacts de deux hivers extrêmes consécutifs.

4.2 Veuillez préciser si le Distributeur est en mesure de déposer les résultats préliminaires de la nouvelle méthodologie à l'essai depuis le printemps 2015. Le cas échéant, veuillez déposer les résultats préliminaires.

Réponse :

14 Les résultats préliminaires de l'ISC mesurés avec la nouvelle méthodologie
 15 sont présentés au tableau R-4.2.

**TABLEAU R-4.2 :
 RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES DE L'ISC
 EN FONCTION DE LA NOUVELLE MÉTHODOLOGIE**

Dimensions	Grands comptes	Commercial	Résidentiel
Facture (excl. Prix)	8,7	8,1	8,1
Qualité et Continuité du service	7,7	8,1	8,3
Gestion consommation	7,9	6,7	7,4
SALC (traitement et suivi des demandes)	8,3	7,7	7,9
ISC	8,11	7,7	7,93

16 Pour la clientèle Grands comptes, ces résultats couvrent les trois premiers
 17 trimestres de l'année 2015, alors que pour les clientèles résidentielle et
 18 commerciale, ils portent sur les deuxième et troisième trimestres de 2015.

Satisfaction de la clientèle

5. Référence : i) **Pièce B-0013, HQD2-D1 p. 15-17.**

Préambule :

Le Distributeur présente au tableau 4 de la référence i) les résultats de l'évolution des indicateurs de qualité du service entre 2010 et juin 2015. Le délai moyen de réponse (DMR) des clients résidentiels est en hausse de 61 secondes en 2015 par rapport au niveau de 2014. Le Distributeur explique qu'un « *volume important d'appels relatifs à l'option de retrait des compteurs de nouvelle génération au début de l'année 2015 explique cette détérioration. Le Distributeur a déjà mis en place les mesures nécessaires afin de ramener le DMR à un niveau comparable à celui de 2014 pour le reste de l'année 2015* »

Demande :

5.1 Veuillez préciser les mesures mises en place afin de ramener le DMR à un niveau comparable à celui de 2014.

Réponse :

1 **Afin de ramener le DMR à un niveau comparable à celui de 2014, le**
2 **Distributeur a maintenu en poste les ressources téléphoniques temporaires.**
3 **De plus, il accroît son offre de l'option Demande de rappel (option permettant**
4 **au client d'être rappelé au lieu d'attendre en file tout en conservant sa priorité**
5 **d'appel) sur un plus grand nombre de files téléphoniques.**

5.2 Veuillez déposer les résultats du DMR des clients résidentiels depuis le dépôt de la pièce B-0013.

Réponse :

6 **Le tableau R-5.2 présente les résultats du DMR des clients résidentiels des**
7 **mois de juillet, août et septembre 2015.**

TABLEAU R-5.2 :
RÉSULTATS DU DMR DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

	Juillet 2015	Août 2015	Septembre 2015
Cumulatif	236	228	221

5.3 Veuillez expliquer l'évolution de la DMR des clients résidentiels en relation avec le nombre d'appels par clients selon les résultats obtenus depuis le dépôt de la pièce B-0013.

Réponse :

1 **Il y a un lien indirect entre les indicateurs Nombre d'appels par client et DMR.**
2 **Le nombre d'appels par client varie en fonction de la volonté du client à**
3 **appeler le Distributeur. Cette dernière est influencée à la hausse par des**
4 **événements comme les pannes et par les communications envoyées par le**
5 **Distributeur. Quant au délai moyen de réponse, il est influencé par l'écart**
6 **possible entre le volume d'appels reçus, la capacité planifiée et la flexibilité**
7 **horaire des ressources.**

**MODALITÉS DE DISPOSITION DES SOLDES 2013 ET 2014 DU COMPTE DE PASS-ON ET
2015 DU COMPTE DE NIVELLEMENT POUR ALÉAS CLIMATIQUES**

6. Référence : i) Pièce B-0016, HQD3-D3, p. 3.
- ii) R-3905-2014, Pièce B-0096, HQD15-D11, p. 11.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur présente au tableau 1 les impacts sur les revenus requis de sa proposition de modifier de manière ponctuelle les modalités du compte de *pass-on* pour les années 2013 et 2014 et du compte de nivellement pour aléas climatiques 2015. Les impacts des modalités actuelles sont également présentés

Demande :

- 6.1 De manière similaire au tableau R-5.2 de la référence ii), pour les modalités actuelles et la proposition du Distributeur dans le présent dossier, veuillez présenter les impacts sur les revenus requis de 2016 jusqu'à l'amortissement complet des soldes. Pour chacune des années, veuillez présenter l'impact sur les tarifs d'électricité.

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 10.1 de la demande de renseignements n° 1 de la**
9 **Régie à la pièce HQD-16, document 1 (B-0068).**

- 6.2 Veuillez présenter les impacts sur les revenus requis de modalités qui suivraient la proposition du Distributeur à l'exception de la disposition du solde du compte de pass-on 2015 qui serait plutôt amorti sur 5 ans.

Réponse :

10 **Le tableau R-6.2 présente l'impact sur les revenus requis du scénario proposé**
11 **par l'intervenant.**

TABLEAU R-6.2 :
IMPACTS TARIFAIRES DES MODALITÉS DE DISPOSITION DU COMPTE DE PASS-ON ET
DU COMPTE DE NIVELLEMENT – PROPOSÉES PAR LE DISTRIBUTEUR ET SCÉNARIO
PROPOSÉ PAR L'INTERVENANT (M\$)

		Solde prévu au 31/12/2015	Solde prévu au 31/12/2016	Versé aux revenus requis						
				2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Modalités proposées - Distributeur										
Pass-on 2013	Amortissement	56,4		56,4	-	-	-	-	-	56,4
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
Pass-on 2014	Amortissement	191,3		191,3	-	-	-	-	-	191,3
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
Pass-on 2015	Amortissement	127,8		127,8	-	-	-	-	-	127,8
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
Nivellement 2015	Amortissement	(186,6)		(186,6)	-	-	-	-	-	(186,6)
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
				188,9	-	-	-	-	-	188,9
Modalités proposées - OC										
Pass-on 2013	Amortissement	56,4		56,4	-	-	-	-	-	56,4
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
Pass-on 2014	Amortissement	191,3		191,3	-	-	-	-	-	191,3
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
Pass-on 2015	Amortissement	127,8		25,6	25,6	25,6	25,6	25,6	-	127,8
	Rendement sur le solde hors base			2,0	1,5	1,0	0,5	-	-	4,9
Nivellement 2015	Amortissement	(186,6)		(186,6)	-	-	-	-	-	(186,6)
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
				88,6	27,0	26,5	26,1	25,6	-	193,8
Impacts tarifaires										
Pass-on 2013	Amortissement			-	-	-	-	-	-	-
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
Pass-on 2014	Amortissement			-	-	-	-	-	-	-
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
Pass-on 2015	Amortissement			(102,2)	25,6	25,6	25,6	25,6	-	-
	Rendement sur le solde hors base			2,0	1,5	1,0	0,5	-	-	4,9
Nivellement 2015	Amortissement			-	-	-	-	-	-	-
	Rendement sur le solde hors base			-	-	-	-	-	-	-
				(100,3)	27,0	26,5	26,1	25,6	-	4,9

COÛT DE DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Taux des progressions salariales

7. Référence : i) Pièce B-0026, HQD8-D1, p. 6-7.

Préambule :

- (i) *Le Distributeur a pris acte des préoccupations de la Régie et de certains intervenants concernant le calcul des progressions salariales. Ainsi, dans le but de raffiner ses paramètres salariaux et de tenir compte des caractéristiques de l'effectif, en ce qui a trait aux promotions, aux départs à la retraite, aux nouvelles embauches et aux progressions salariales des employés, le Distributeur a travaillé de concert avec la vice-présidence - Ressources humaines d'Hydro-Québec. Ces travaux ont permis de revoir la méthode d'établissement du taux des progressions salariales. Ainsi, sur la base de la moyenne historique des trois dernières années, un facteur de projection des salaires a été établi. Celui-ci s'ajoute à l'ajustement économique et mesure*

l'évolution de la masse salariale. Comme indiqué précédemment, ce facteur de projection est établi à 0,8 %. Il regroupe les éléments susceptibles d'influencer la croissance et la décroissance de la masse salariale. Sans ce raffinement, le taux de progression salariale, calculé sur la même base que lors des dossiers tarifaires précédents, serait de 1,0 %.

Demande :

7.1 Veuillez présenter le calcul permettant d'établir le facteur de projection à 0,8 %.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 17.3 de la demande de renseignements n° 1 de la**
2 **Régie à la pièce HQD-16, document 1 (B-0068).**

7.2 Veuillez préciser le calcul permettant d'établir le facteur de projection à 1,0 %.

Réponse :

3 **Le facteur de progression salariale de 1,0 % est un taux de progression global**
4 **pour Hydro-Québec. Ce dernier est établi en fonction des effectifs qui n'ont**
5 **pas atteint le maximum de leur échelle salariale et il est pondéré par la masse**
6 **salariale de chaque groupe d'emplois.**

7 **Selon les règles de l'entreprise, les employés de tous les groupes d'emplois**
8 **qui n'ont pas atteint le maximum de leur échelle salariale respective peuvent**
9 **bénéficier d'une progression salariale.**

7.3 Veuillez préciser en quoi les deux méthodes sont différentes et comment la nouvelle méthode serait plus raffinée.

Réponse :

10 **Voir la réponse à la question 17.2 de la demande de renseignements n° 1 de la**
11 **Régie à la pièce HQD-16, document 1 (B-0068).**

Stratégie pour la clientèle à faible revenu

8. **Référence :** i) **Pièce B-0026, HQD8-D1, p. 14.**

Préambule :

Le tableau 5-A présente l'évolution du nombre d'ententes personnalisées et de radiations ainsi que des montants associés aux radiations. On observe à ce tableau que le nombre d'ententes personnalisées est en hausse par rapport aux années précédentes pour l'année de base 2015 et l'année témoin 2016. En comparant par rapport aux nombres d'ententes

prévues au dernier dossier tarifaire, le Distributeur précise que l'« *augmentation découle de l'optimisation du processus permettant une accessibilité plus grande aux ententes, de l'introduction d'une entente passerelle pour augmenter graduellement le montant versé par le client afin qu'il couvre la facture associée à sa consommation* ».

Demande :

8.1 Hormis l'optimisation du processus et l'introduction d'une entente passerelle, le Distributeur a-t-il connaissance d'autres facteurs qui expliquent l'évolution à la hausse du nombre d'ententes personnalisées réalisées depuis 2010.

Réponse :

1 **Divers facteurs expliquent l'évolution à la hausse du nombre d'ententes**
2 **personnalisées depuis 2010 :**

- 3 • **Puisque l'entente personnalisée est composée de deux périodes de**
4 **douze mois, l'augmentation du nombre de nouveaux clients une année**
5 **entraîne une hausse des ententes renouvelées pour l'année suivante.**
6 **Le Distributeur n'a pas encore vu de stabilisation du nombre**
7 **d'ententes personnalisées.**
- 8 • **En juillet 2010, les seuils d'admissibilité pour l'entente personnalisée**
9 **solution A ont été majorés, passant de 100 à 120 % des seuils de faible**
10 **revenu. Également en 2010, le nombre d'employés affectés à l'entente**
11 **personnalisée a augmenté.**
- 12 • **En 2011, le Distributeur a raffermi la détection des clients MFR par les**
13 **représentants du recouvrement et a mis à jour la formation sur la**
14 **sensibilisation des employés concernant la situation de pauvreté. De**
15 **plus, le cadre d'ententes a été modifié pour assurer une offre de**
16 **service plus efficace aux clients MFR.**
- 17 • **En 2014 et 2015, le Distributeur a augmenté le nombre d'employés**
18 **dédiés aux ententes personnalisées.**
- 19 • **En 2015, le Distributeur constate un transfert du nombre d'ententes**
20 **CFR sans soutien au paiement vers les ententes personnalisées.**

8.2 Veuillez préciser l'évolution du nombre d'ententes personnalisées entre 2010 et 2016 selon le type d'ententes.

Réponse :

21 **Voir le tableau R-3.1 de la demande de renseignements n° 3 de la Régie à la**
22 **pièce HQD-16, document 1.2.**

8.3 Veuillez présenter le nombre d'ententes personnalisées réalisées en 2015 depuis le dépôt de la pièce B-0026.

Réponse :

1 **Le tableau R-8.3 présente le nombre d'ententes personnalisées aux**
 2 **30 septembre 2014 et 2015.**

**TABLEAU R-8.3 :
 DÉNOMBREMENT DES ENTENTES POUR CLIENTS À FAIBLE REVENU**

	Année historique	Année de base	écart
Ententes MFR (CFR + EP)	2014	2015	2015 / 2014
Ententes MFR	82 117	79 583	-3%
Ententes CFR	52 356	44 724	-15%
Ententes personnalisées (EP)	29 761	34 859	17%
EP-A	5 177	5 858	13%
EP-B	24 584	29 001	18%
% EP-B / EP	83%	83%	
% EP / MFR	36%	44%	

9. Référence : i) Pièce B-0026, HQD8-D1, p. 15-17.

Préambule :

Le tableau 7 à la référence i) présente l'évolution des coûts de la stratégie pour la clientèle à faible revenu. Le Distributeur apporte des modifications à sa présentation en séparant la rubrique Soutien financier nette de la provision DMC et des rabais sur vente. Par ailleurs, les charges de services partagés augmentent pour l'année de base 2015 et l'année témoin 2016 de respectivement 2 M\$ et 2,4 M\$ par rapport au montant autorisé en 2015.

Demande :

9.1 Veuillez préciser la distinction que fait le Distributeur entre les rabais sur les ventes et les autres types de soutien financier.

Réponse :

3 **Tel qu'il est mentionné à la page 8 de la pièce HQD-1, document 5 (B-0125) du**
 4 **dossier R-3905-2014, l'entente personnalisée volet B offre le même soutien**
 5 **financier que le volet A, mais y ajoute un soutien au paiement de la**
 6 **consommation qui se concrétise par une radiation de la consommation**
 7 **pouvant aller jusqu'à 50 % de la facture mensuelle du client si l'entente est**
 8 **respectée. À compter du présent dossier, le Distributeur présente ce soutien**

1 au paiement de la consommation courante des ententes personnalisées
2 volet B en réduction des ventes d'électricité comme un rabais sur ventes.

3 Le soutien financier, qui se traduit par une radiation partielle ou totale sur
4 deux ans de la dette si l'entente est respectée, continue d'être présenté dans
5 les coûts de la stratégie pour la clientèle à faible revenu.

9.2 Veuillez préciser les facteurs à l'origine de l'augmentation pour l'année de base 2015
et l'année témoin 2016 des charges de services partagés.

Réponse :

6 L'augmentation des charges de services partagés découle de la hausse du
7 nombre d'employés temps complet dédiés aux ententes personnalisées.

8 Les charges de services partagés font partie des coûts de prestation de travail
9 au-delà de la masse salariale. Comme le nombre d'employés à temps complet
10 dédiés aux ententes personnalisées est en hausse, ces charges le sont
11 également.

Autres charges directes

10. Référence : i) Pièce B-0028, HQD8-D3, p. 5.

Préambule :

Au tableau 1 de la référence i), les charges de la rubrique *Services professionnels et autres* pour l'année de base 2015 et l'année témoin 2016 sont en hausse de 19,4 M\$ par rapport au montant autorisé dans la décision D-2015-018. Le Distributeur précise qu'il « ne prévoit pas être en mesure de réaliser la réduction de la charge provenant des services professionnels demandée par la Régie dans sa décision D-2015-018. D'ailleurs, les besoins en services professionnels se maintiennent en 2016 ».

Demande :

10.1 Veuillez préciser pourquoi le Distributeur n'a pas été en mesure de réduire les charges associées aux services professionnels en 2015.

Réponse :

12 Voir la réponse à la question 26.1 de la demande de renseignements n° 3 de la
13 Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.

10.2 Veuillez justifier le maintien pour 2016 des charges des services professionnels au niveau de l'année de base 2015.

Réponse :

- 1 **Voir la réponse à la question 26.1 de la demande de renseignements n° 3 de la**
2 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

FRAIS D'ADMINISTRATION

11. Référence : i) **Pièce B-0048, HQD13-D2, p. 8-10.**

Préambule :

- (i) « *D'abord, le Distributeur précise que les frais d'administration couvrent non seulement les frais de financement des sommes impayées, mais également les coûts associés à ses activités de recouvrement. De plus, les frais d'administration ne servent pas à offrir aux clients un moyen de financement telle une marge de crédit, mais constituent plutôt un incitatif au paiement des factures à l'échéance. Pour cette raison, le taux utilisé ne doit pas s'éloigner de façon marquée de celui des autres entreprises afin d'éviter que la clientèle ne privilégie le paiement des montants dus à d'autres fournisseurs au détriment de ceux dus au Distributeur.* »

Par ailleurs, le Distributeur présente au tableau 1 les résultats d'un balisage des différents taux applicables par d'autres distributeurs canadiens et deux entreprises de services publics au Québec.

Demande :

- 11.1 Pour chacune des variables suivantes, veuillez fournir un historique depuis le début de l'application du frais d'administration en 1996.
- Le taux des frais d'administration mensuel et annuel appliqué par le Distributeur ;
 - Le taux préférentiel de la Banque nationale du Canada ;
 - Les frais de financement du Distributeur des sommes impayées et inclus aux frais d'administration ;
 - Les coûts associés aux activités de recouvrement du Distributeur et inclus aux frais d'administration ;
 - Les soldes des comptes à recevoir du Distributeur et associés à l'application des frais d'administration.

Réponse :

- 3 **Concernant l'historique du taux des frais d'administration appliqué par le**
4 **Distributeur, le Distributeur réfère l'intervenant aux réponses aux questions**

1 6.1 et 6.2 de la demande de renseignements n° 5 de la Régie à la pièce
2 HQD-15, document 1.7 (B-0153) du dossier R-3905-2014.

3 Le tableau R-11.1 présente l'historique du taux préférentiel de la Banque
4 nationale du Canada entre 1997 et 2015, soit les données disponibles dans
5 leurs archives.

TABLEAU R-11.1 :
HISTORIQUE DU TAUX PRÉFÉRENTIEL DE LA BANQUE NATIONALE DU CANADA

1997-11-26	5.50 %	2001-04-18	6.50 %	2004-01-21	4.25 %	2008-03-05	5.25 %
1997-12-15	6.00 %	2001-05-30	6.25 %	2004-03-03	4.00 %	2008-04-24	4.75 %
1998-02-02	6.50 %	2001-07-18	6.00 %	2004-04-14	3.75 %	2008-10-09	4.50 %
1998-08-28	7.50 %	2001-08-29	5.75 %	2004-09-09	4.00 %	2008-10-14	4.25 %
1998-09-30	7.25 %	2001-09-18	5.25 %	2004-10-20	4.25 %	2008-10-22	4.00 %
1998-10-19	7.00 %	2001-10-24	4.50 %	2005-09-08	4.50 %	2008-12-10	3.50 %
1998-11-19	6.75 %	2001-11-28	4.00 %	2005-10-19	4.75 %	2009-01-21	3.00 %
1999-04-01	6.50 %	2002-01-16	3.75 %	2005-12-07	5.00 %	2009-03-04	2.50 %
1999-05-05	6.25 %	2002-04-17	4.00 %	2006-01-25	5.25 %	2009-04-22	2.25 %
1999-11-18	6.50 %	2002-06-05	4.25 %	2006-03-08	5.50 %	2010-06-02	2.50 %
2000-02-04	6.75 %	2002-07-17	4.50 %	2006-04-26	5.75 %	2010-07-21	2.75 %
2000-03-23	7.00 %	2003-03-05	4.75 %	2006-05-25	6.00 %	2010-09-09	3.00 %
2000-05-18	7.50 %	2003-04-16	5.00 %	2007-07-11	6.25 %	2015-01-29	2.85 %
2001-01-24	7.25 %	2003-07-16	4.75 %	2007-12-05	6.00 %	2015-07-17	2.70 %
2001-03-07	6.75 %	2003-09-04	4.50 %	2008-01-23	5.75 %		

6 Comme mentionné dans le dossier R-3541-2004¹ et réitéré à la pièce HQD-13,
7 document 2 (B-0048), le Distributeur rappelle que, bien que ces coûts ne
8 soient pas un intrant dans la fixation du taux, la perception des frais
9 d'administration permet au Distributeur d'absorber une partie des coûts
10 associés à ses activités de recouvrement et de couvrir les frais de
11 financement des sommes impayées. Les frais d'administration ne servent pas
12 à offrir un moyen de financement mais constituent plutôt un incitatif au
13 paiement des factures d'électricité à échéance.

14 De plus, le Distributeur rappelle que le taux des frais d'administration est fixé
15 par la fourchette de référence précisée à l'article 12.3 des Tarifs et non par
16 l'addition de plusieurs composantes de coûts. Dans cette optique, il n'est pas
17 possible pour le Distributeur de dissocier les composantes comme le
18 demande l'intervenant.

19 Enfin, le Distributeur ne peut fournir les soldes de ses comptes à recevoir
20 associés à l'application des frais d'administration. En effet, les frais
21 d'administration facturés sont le cumul de plusieurs petits montants relatifs à
22 des retards, qui varient d'une journée à plusieurs jours, et sont tributaires du
23 montant en souffrance et du nombre de jours de retard.

¹ Dossier R-3541-2004, pièce HQD-2, document 1, page 25.

11.2 Veuillez expliquer la variation dans l'évolution des frais d'administration depuis 1996.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 11.1.**

11.3 Veuillez expliquer la variation dans les frais de financement du Distributeur. Veuillez préciser le lien entre l'évolution des frais de financement, les comptes à recevoir et le taux préférentiel de la Banque nationale du Canada

Réponse :

2 **Dans un contexte plus général et au-delà de la question des frais**
3 **d'administration, les frais de financement du Distributeur sont liés à la**
4 **variation du taux préférentiel de la Banque nationale du Canada. En effet, si le**
5 **taux augmente, le coût d'emprunt et les frais de financement seront plus**
6 **élevés. Le cas échéant, et en ne considérant que cette variable, une**
7 **augmentation des comptes à recevoir est possible puisque le solde des**
8 **comptes à recevoir est tributaire de différents facteurs, dont le contexte**
9 **économique, lequel a un lien avec le taux préférentiel de la Banque nationale**
10 **du Canada. À l'inverse, si les taux sont bas, comme cela est le cas depuis**
11 **plusieurs années, leur impact sur les frais de financement et les comptes à**
12 **recevoir est moindre. Toutefois, et comme mentionné précédemment, un taux**
13 **de frais d'administration trop faible pourrait inciter les clients à privilégier le**
14 **paiement de la facture des autres services avant celui de la facture**
15 **d'électricité. En conséquence, une augmentation des comptes à recevoir**
16 **pourrait être observée.**

11.4 Veuillez détailler la part des revenus de frais d'administration provenant de la clientèle résidentielle.

Réponse :

17 **La prévision des frais d'administration par catégories de clients n'est pas**
18 **disponible. Par ailleurs, les revenus des frais d'administration prévus pour**
19 **l'année de base 2015 et l'année témoin 2016 sont présentés à la page 3 de la**
20 **pièce HQD-11, document 1 (B-0043). En 2014, 83 % des revenus provenant des**
21 **frais d'administration provenaient de la clientèle résidentielle.**

11.5 À la connaissance du Distributeur, les taux appliqués par les entreprises du tableau 1 s'appliquent-ils à l'ensemble des catégories de clients ?

Réponse :

- 1 **Le Distributeur ne peut le confirmer. Cependant, aucun des documents**
2 **consultés ne faisait état d'une distinction d'application en fonction d'un type**
3 **de clientèle.**

11.6 À la connaissance du Distributeur, les taux appliqués par les entreprises du tableau 1 sont-ils basés sur des taux d'intérêts préférentiels comme ils le sont pour les taux des frais d'administration du Distributeur ?

Réponse :

- 4 **Le Distributeur ne peut le confirmer.**

STRATÉGIE TARIFAIRE

Stratégie tarifaire des dernières années

12. Référence : i) **Pièce B-0051, HQD14-D2, p. 14.**

Préambule :

Le Distributeur indique que la « *stratégie tarifaire établie en 2006 avait pour objectif de donner un signal de prix favorisant une utilisation efficace de l'électricité* » et que « *sur le plan de l'équité, de l'efficience, de la simplicité et de la stabilité, l'application depuis 2006 de cette stratégie a permis d'atteindre globalement les objectifs fixés et de répondre aux attentes de la clientèle résidentielle et de plusieurs acteurs* ». Le Distributeur précise également les moyens utilisés pour atteindre les objectifs.

Demande :

12.1 Hormis favoriser l'utilisation efficace de l'électricité, la stratégie tarifaire établie en 2006 devait-elle rencontrer des objectifs additionnels ?

Réponse :

- 5 **Voir les pages 34 à 37 du document de présentation du 30 avril 2015 à**
6 **l'annexe A de la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

12.2 Veuillez préciser comment la stratégie tarifaire a permis une utilisation efficace de l'électricité.

Réponse :

- 7 **Voir la réponse à la question 3.3 de la demande de renseignements n° 2 de la**
8 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

12.3 Veuillez préciser ce qu'entend le Distributeur lorsqu'il invoque la notion d'efficience.

Réponse :

1 **Tel qu'il est indiqué à la page 32 du document de présentation du 30 avril 2015**
2 **(annexe A de la pièce HQD-16, document 1.1 [B-0071]), la notion d'efficience**
3 **fait référence à un signal de prix encourageant un usage efficace de**
4 **l'électricité et décourageant le gaspillage.**

Composantes fixes

13. Référence :

- i) Pièce B-0051, HQD14-D2, p. 16-18.**
- ii) Séance de travail Phase 1 : tarifs domestiques, 1^{ère} rencontre du 30 avril 2015, Document de présentation, p. 47-48.**

Préambule :

Le Distributeur mentionne à la référence i) :

« Une autre manière d'atteindre cet objectif consiste à appliquer une facture minimale qui prend effet uniquement lorsque la consommation du client n'atteint pas un certain nombre de kilowattheures pendant sa période de consommation. Le Distributeur estime que l'introduction d'une facture minimale aux tarifs domestiques mérite d'être explorée. Elle permettrait de mettre plus d'emphase sur les composantes sur lesquelles les clients peuvent agir, notamment les prix de l'énergie. Elle permettrait également de récupérer davantage de coûts fixes auprès des très petits consommateurs ou de ceux qui ne consomment pas régulièrement, par exemple, les propriétaires de résidences secondaires et les autoproducteurs, tout en épargnant les petits consommateurs qui consomment suffisamment pour ne pas être affectés par la facture minimale.

Le Distributeur présente à la référence ii) un scénario alternatif où une facture minimale est introduite.

Finalement, à la référence i) le Distributeur évoque la possibilité d'introduire un tarif D2 pour les grands consommateurs résidentiels et agricoles.

Demande :

13.1 Veuillez confirmer la compréhension d'OC à l'effet que la redevance d'abonnement continuerait d'être appliquée après l'introduction d'une facture minimale aux clients résidentiels qui consommeraient une quantité d'énergie suffisante.

Réponse :

1 **Le Distributeur estime que la facture minimale pourrait remplacer la**
2 **redevance. Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de**
3 **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

13.2 Veuillez préciser les critères d'application de la facture minimale dans le scénario de la référence ii).

Réponse :

4 **La facture minimale s'appliquerait lorsque les revenus associés aux autres**
5 **composantes du tarif sont inférieurs au montant de la facture minimale.**

13.3 Veuillez préciser comment le Distributeur entend fixer le seuil minimal d'énergie consommée ainsi que le montant de la facture minimale.

Réponse :

6 **Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**
7 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

13.4 Veuillez préciser quels seraient les impacts sur les autres composantes des tarifs domestiques de l'introduction de la facture minimale. Par exemple, est-ce que la redevance d'abonnement serait impactée pour les clients qui consomment suffisamment d'énergie ?

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**
9 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

13.5 Veuillez préciser quels sont les bénéfices pour le Distributeur d'introduire une facture minimale.

Réponse :

10 **Il n'y aurait pas de bénéfice pour le Distributeur mais une plus grande équité**
11 **pour l'ensemble des clients. En effet, certains clients supportent actuellement**
12 **les coûts d'autres clients dont la consommation est insuffisante pour couvrir**
13 **les coûts associés à leur abonnement.**

13.6 Veuillez préciser quels seraient les impacts de l'introduction de la facture minimale pour les MFR. Veuillez également préciser quels seraient les impacts pour les autres types de clients domestiques (propriétaires TAE, locataires, etc...)

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**
2 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

13.7 On peut observer à la référence ii) une plus grande dispersion de la hausse de 2% pour les clients MFR que les clients TAE ou les clients locataires. Veuillez préciser cette plus grande dispersion.

Réponse :

3 **La plus grande dispersion des impacts pour les clients MFR par rapport aux**
4 **clients TAE ou clients locataires reflète la plus grande diversité de profils de**
5 **consommation qui compose ce groupe de clients. Toutefois, malgré cette plus**
6 **grande dispersion, il est possible de constater que l'impact médian est**
7 **inférieur à ceux de ces deux autres groupes de clients.**

13.8 Veuillez préciser si selon le Distributeur la facture minimale devrait s'appliquer au tarif D2. Veuillez préciser quel serait l'impact de la facture d'abonnement sur les grands consommateurs et les clients agricoles.

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 7.6 de la demande de renseignements n° 2 de la**
9 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

Seuil de la première tranche

14. Référence : **i) Pièce B-0051, HQD14-D2, p. 17.**

Préambule :

Le Distributeur mentionne à la référence i) qu'il « *est d'avis que le seuil actuel de la 1^{ère} tranche est toujours adéquat pour couvrir les usages autres que le chauffage puisqu'il correspond à la consommation unitaire annuelle moyenne excluant le chauffage des locaux* ». Il précise en outre qu'« *il pourrait explorer la possibilité d'augmenter le seuil de la 1^{ère} tranche pour y capter une partie de la consommation associée au chauffage ou, comme mentionné par certains intervenants, pour y inclure le « chauffage de base »* ».

Demande :

14.1 Veuillez fournir l'ensemble des justifications qui permet au Distributeur d'affirmer que le seuil de la 1^{ère} tranche actuelle est toujours adéquat. Veuillez préciser l'évolution de ces justifications selon le contexte en vigueur lors de l'élaboration de la stratégie en 2006.

1 **les ventes à ces derniers présentées à la référence (i) sont produites à partir**
2 **des estimations issues des données du sondage *Utilisation de l'électricité***
3 ***dans le marché résidentiel 2014.***

15.2 Veuillez confirmer l'interprétation du bilan des impacts à l'effet que les clients MFR ont selon la médiane des clients été favorisés par la stratégie tarifaire établie en 2006 par rapport à une stratégie de hausse uniforme des prix.

Réponse :

4 **Le Distributeur le confirme. Voir la page 38 du document de présentation du**
5 **30 avril 2015 (annexe A de la pièce HQD-16, document 1.1 [B-0071]).**

Grands consommateurs

16. Référence : i) Pièce B-0051, HQD14-D2, p. 15-18.

Préambule :

Le Distributeur précise que la stratégie tarifaire établie en 2006 visait notamment à « inciter les clients de plus de 50 kW à faire une gestion efficace de leurs appels de puissance ».

Le Distributeur mentionne également à la référence i) que « *la poursuite de cette stratégie, sans changement, pourrait affecter de façon plus importante une partie de la clientèle* ». Il ajoute que « *cette stratégie produit des impacts tarifaires importants pour les plus grands consommateurs, en particulier pour les clients de plus de 50 kW. Ces derniers qui regroupent notamment les usages en commun d'immeubles à logements et les plus grandes exploitations agricoles, ont une consommation annuelle moyenne de l'ordre de 225 000 kWh* ». Finalement, il indique plus loin qu'un tarif spécifique aux grands consommateurs d'électricité serait plus convenable pour ces clients.

Demande :

16.1 Veuillez préciser quels sont les différents types de clients qui composent les grands consommateurs. Veuillez préciser la consommation annuelle moyenne de ces clients ainsi que la proportion des clients effectuant des appels en puissante.

Réponse :

6 **Les informations demandées se retrouvent à la page 11 du document de**
7 **présentation du 30 avril 2015 présenté à l'annexe A de la pièce HQD-16,**
8 **document 1.1 (B-0071).**

1 **Voir également la réponse à la question 7.1 de la demande de renseignements**
2 **n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

16.2 Veuillez préciser quel est l'impact sur la facture mensuelle des clients grands consommateurs d'électricité de l'augmentation des tarifs selon une hausse uniforme par rapport à la poursuite de la stratégie tarifaire établie en 2006. Veuillez expliquer les écarts entre les deux factures.

Réponse :

3 **Qu'il soit annuel ou mensuel, l'impact d'une hausse uniforme de toutes les**
4 **composantes correspond nécessairement à l'ajustement tarifaire appliqué. À**
5 **l'inverse, une stratégie haussant davantage le prix de la 2^e tranche et la prime**
6 **de puissance applicable l'été a nécessairement un impact plus élevé que**
7 **l'ajustement tarifaire appliqué pour les grands consommateurs ayant une**
8 **consommation plus importante en 2^e tranche et pour lesquels une facturation**
9 **de la puissance s'applique. Voir la page 38 du document de présentation du**
10 **30 avril 2015 (annexe A de la pièce HQD-16, document 1.1 [B-0071]).**

16.3 Veuillez préciser en quoi l'augmentation uniforme des tarifs vient répondre au besoin d'inciter les clients de plus de 50 kW de gérer efficacement les appels en puissance.

Réponse :

11 **Voir la réponse à la question 4.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**
12 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

16.4 Veuillez confirmer que l'introduction d'un nouveau tarif pour les grands consommateurs n'affecterait pas les autres clients résidentiels. Veuillez fournir les données à l'appui de cette affirmation.

Réponse :

13 **Voir la réponse à la question 7.6 de la demande de renseignements n° 2 de la**
14 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071).**

Éléments de la nouvelle stratégie tarifaire

17. Référence : i) Pièce B-0051, HQD14-D2, p. 15-18.

Préambule :

Le Distributeur évoque plusieurs pistes qui selon lui pourraient être retenues vue de l'élaboration de la stratégie tarifaire qui sera déposée au prochain dossier tarifaire. Notamment, il invoque la possibilité d'introduire un tarif pour les grands consommateurs d'électricité, l'introduction d'une facture minimale d'abonnement ainsi que la possibilité de hausser le seuil de la première tranche des tarifs d'électricité. Il indique que ce contexte serait favorable au maintien d'une stratégie tarifaire qui hausse le prix de la deuxième tranche deux fois plus que la première comme il se fait actuellement.

Demande :

17.1 De manière similaire aux simulations effectuées dans le cadre des rencontres sur la stratégie tarifaire au printemps dernier, OC serait intéressé à obtenir les résultats d'une simulation tarifaire qui inclurait les éléments présentés dans le préambule.

Réponse :

1 **Compte tenu de l'objectif du présent dossier d'établir les grandes orientations**
2 **de la stratégie relative aux tarifs domestiques, les pistes évoquées par le**
3 **Distributeur ont été analysées qualitativement à partir des scénarios étudiés**
4 **dans le cadre des séances de travail.**

5 **Une fois que la Régie aura statué sur ces orientations, le Distributeur pourra**
6 **procéder à une analyse plus précise visant à élaborer sa proposition pour le**
7 **dossier tarifaire 2017-2018.**