

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2
DE UC**

1 Efficience et performance

Référence

- (i) HQD-2, document 1, page 6.

Préambule

- (i) Dans une optique d'amélioration de l'expérience client, le Distributeur poursuit la mise en œuvre de sa trajectoire « Web-Mobile » afin de simplifier l'accès à ses services et ainsi rendre les clients autonomes dans la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes.

1.1 Veuillez définir ce que le Distributeur entend par une « trajectoire Web-mobile ».

Réponse :

1 **La trajectoire « WEB-Mobile » consiste en une priorisation des nouveaux**
2 **services à offrir sur les canaux électroniques WEB et mobile de façon à**
3 **favoriser l'autonomie des clients dans la gestion de leur compte, et cela, dans**
4 **une optique de qualité du service aux clients et d'efficience pour le**
5 **Distributeur.**

1.2 Quels sont les services mobiles du Distributeur (i.e. liés à l'utilisation d'un téléphone intelligent ou d'une tablette)?

Réponse :

6 **Les contenus informationnels et les services transactionnels du site Web à**
7 **l'intention de la clientèle sont accessibles sur le mobile, car les contenus ont**
8 **été adaptés à cette plateforme.**

9 **De plus, d'ici la fin 2015, une application mobile pour le suivi des pannes**
10 **donnera accès à des services à valeur ajoutée, lesquels intègrent les**
11 **fonctionnalités natives des téléphones intelligents telles les notifications et la**
12 **géolocalisation. L'application sera disponible sur les plateformes IOS (Apple)**
13 **en 2015 et Android au début 2016.**

1.3 Le Distributeur offre-t-il des services à la clientèle par clavardage?

Réponse :

14 **Le Distributeur n'offre pas de service de clavardage pour l'instant.**

1.4 Le Distributeur envisage-t-il offrir des services à la clientèle par clavardage? Veuillez indiquer lesquels, et quel est l'échéancier prévu à cet effet.

Réponse :

- 1 Le clavardage est en phase d'évaluation actuellement. L'analyse des services
2 qui pourraient être offerts n'a pas encore été réalisée par le Distributeur.

2 Efficience et performance

Référence

- (i) HQD-2, document 1, page 15
(ii) HQD-2 document 1, page 33.

Préambule

- (i) Tableau 4 : Indicateurs de qualité du service du Distributeur

TABLEAU 4 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2010	2011	2012	2013	2014	2015 juin
Courriels des clients							
Nombre de courriels par client	nombre	0,019	0,020	0,017	0,027	0,029	0,017
Contacts Web							
Nombre de contacts Web par client	nombre	0,29	0,32	0,32	0,37	0,24	0,46

(ii)

Nombre de contacts Web par client

Définition : Nombre de contacts Web incluant le Web transactionnel-automatisé, l'ensemble des formulaires Web et les courriels libres par client pour la clientèle résidentielle et commerciale (clientèle de masse).

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Nombre de contacts Web transactionnel} + \text{Nombre de contacts par formulaires Web} + \text{Nombre de courriels libres}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

2.1 En regard de la référence (ii), veuillez définir un « courriel libre ».

Réponse :

- 3 Un courriel libre est un courriel envoyé sous la forme d'un texte libre, par la
4 page Web du Distributeur, ou à l'une des adresses courriels du Distributeur.

2.2 En regard de la référence (i), le nombre de contacts web par clients est de 0,46 (en juin 2015). Est-il correct de conclure qu'au plus 46% des abonnées du Distributeur le contacte par le Web?

Réponse :

1 **Non. L'indicateur Nombre de contacts Web par client illustre le nombre de**
2 **contacts Web moyen faits par un client.**

2.3 En regard de la référence (ii), le nombre de contacts web par clients est de 0,46 (en juin 2015). Est-il possible de connaître le nombre d'abonnés (ou le pourcentage) qui ont effectué au moins un contact Web pour la même période? Est-il possible de connaître le nombre d'abonnés (ou le pourcentage) qui ont effectué au moins un contact Web pour la même période?

Réponse :

3 **Non. Ce n'est pas un indicateur suivi par le Distributeur. De plus, le**
4 **Distributeur ne dispose pas de l'identité de tous les abonnés qui effectuent**
5 **les contacts Web. Par exemple, un abonné peut consulter la carte des**
6 **interruptions de service de sa région sans s'identifier.**

2.4 En regard de la référence Le Distributeur peut-il indiquer pourquoi le nombre de courriels par clients a été significativement plus élevé en 2013 et 2014? À quoi le Distributeur attribue-t-il la baisse du nombre de courriels par clients en date de juin 2015?

Réponse :

7 **Le nombre de courriels par client fourni en date de juin 2015 n'illustre pas le**
8 **portrait de l'ensemble de l'année 2015. En ajoutant le nombre de courriels du**
9 **second semestre de 2015, le résultat est comparable à celui des années**
10 **précédentes.**

11 **À titre comparatif, le Distributeur produit au tableau R-2.4 le nombre de**
12 **courriels par client pour le premier semestre des années 2013 à 2015.**

**TABLEAU R-2.4 :
NOMBRE DE COURRIELS PAR CLIENT**

1 ^{er} semestre 2013	1 ^{er} semestre 2014	1 ^{er} semestre 2015
0,012	0,016	0,017

2.5 Le Distributeur a-t-il des cibles ou niveaux qu'il souhaite atteindre à l'avenir concernant le nombre de courriels par clients ou le nombre de contact-Web par clients? Quelles sont-elles? Veuillez élaborer.

Réponse :

1 **À ce jour, le Distributeur n'a pas déterminé de cibles pour ces deux**
2 **indicateurs. Le Distributeur souhaite néanmoins que l'indicateur Nombre de**
3 **contacts Web par client soit en croissance au fil des ans grâce aux efforts**
4 **déployés pour accroître son offre de service Web.**

2.6 Quel est le pourcentage de la clientèle résidentielle du Distributeur qui n'utilise pas les modes de communication électronique?

Réponse :

5 **Actuellement, les deux tiers des clients résidentiels n'utilisent pas les modes**
6 **de communication électronique mis en place par le Distributeur.**

3 Efficience et performance

Référence

(i) HQD-2, document 1, page 14.

Préambule

(i) Afin de permettre de mieux comprendre l'évolution de la satisfaction de la clientèle, le Distributeur a entrepris d'améliorer la méthode utilisée pour la mesure de l'ISC. Par cette amélioration, le Distributeur vise à évaluer la satisfaction à l'égard des quatre dimensions du service qui composent l'ISC, soit la qualité et la continuité du service, la facturation, la gestion de la consommation et le traitement des demandes des clients.

3.1 Veuillez détailler les services ou aspects qui seront évalués pour chacune des rubriques : qualité et la continuité du service, la facturation, la gestion de la consommation et le traitement des demandes des clients.

Réponse :

7 **Voir la réponse à la question 8.1 de la demande de renseignements n° 3 de la**
8 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

3.2 Une ou des mesures relatives à la satisfaction des clients résidentiels quant à l'offre de services en efficacité énergétique seront-elles mises en place?

Réponse :

1 **Le nouveau questionnaire inclut des questions relatives à la connaissance,**
2 **l'utilisation et la satisfaction des clients résidentiels à l'égard des outils**
3 **offerts par Hydro-Québec pour réduire la consommation.**

3.3 Une ou des mesures relatives à la satisfaction des clients résidentiels quant à l'appréciation des services de recouvrement seront-elles mises en place?

Réponse :

4 **Le nouveau questionnaire n'inclut pas de question directe concernant les**
5 **services de recouvrement. Toutefois, il sera possible de comparer la**
6 **satisfaction à l'égard de chacune des dimensions (facture, continuité du**
7 **service, gestion de la consommation et services à la clientèle) selon que les**
8 **clients aient bénéficié ou non d'une entente de paiement.**

3.4 Une ou des mesures relatives à la satisfaction des clients résidentiels à faible ou modeste revenu seront-elles mises en place? Quels aspects seraient ainsi évalués?

Réponse :

9 **Le nouveau questionnaire, comme l'ancien, inclut des questions sur le revenu**
10 **du ménage et le nombre de personnes dans le ménage. Il sera donc possible**
11 **de comparer la satisfaction de la clientèle à l'égard de chaque dimension en**
12 **utilisant ces deux variables pour fournir une bonne approximation selon que**
13 **les clients sont ou non à faible revenu.**

4 Suivi des mesures visant à soutenir les ménages à faible revenu

Référence

- (i) HQD-1, document 5, page 5.
- (ii) Décret 841-2014 du gouvernement du Québec
- (iii) HQD-1, document 5, page 8.

Préambule

- (i) En réponse au décret 841-2014 du gouvernement du Québec « concernant les préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie de l'énergie se rapportant à l'évolution des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016 », le Distributeur a déposé, en novembre 2014, un complément de preuve. (...)

De plus, il proposait trois nouvelles initiatives dont deux touchent la bonification des ententes de paiement pour clients à faible revenu. La troisième consiste en la

- création d'un centre d'accompagnement afin d'harmoniser et de faciliter l'accès à l'ensemble des services pour ce segment de clientèle.
- (ii) QUE soit indiqué à la Régie de l'énergie qu'elle doit tenir compte, lors de la fixation des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016, des préoccupations économiques, sociales et environnementales suivantes se rapportant à l'évolution des tarifs d'électricité : (...)
- la capacité de payer des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à supporter les hausses de coût de l'énergie;
- (iii) Le Distributeur est toujours d'avis que la prise en compte de la capacité de payer des clients à même les tarifs d'électricité demeure une avenue peu ciblée, difficile d'application et inefficace. Le Distributeur opte plutôt pour une approche qui rejoint plus directement les MFR en difficulté de paiement par l'entremise d'ententes de paiement et de mesures d'efficacité énergétique leur permettant de réduire leur consommation d'électricité.

4.1 En regard de la partie (ii) du préambule, comment le Distributeur détermine-t-il qu'un ménage éprouve des difficultés à supporter les hausses de coût de l'énergie?

Réponse :

1 **Comme le Distributeur ne connaît pas les revenus de l'ensemble de ses**
2 **clients, il constate qu'un client est en difficulté de paiement lorsque ce dernier**
3 **lui mentionne ce problème lors d'une prise de contact ou s'il a des montants**
4 **échus qui ne sont pas réglés rapidement.**

4.2 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez confirmer que les nouvelles initiatives concernant les ententes de paiement pour clients à faible revenu, s'appliquent uniquement aux ententes personnalisées.

Réponse :

5 **Le Distributeur le confirme.**

4.3 Quel est le nombre d'ententes de paiements pour MFR qui furent conclues par le Distributeur en 2014? Quel est le nombre d'ententes de paiement pour MFR qui furent conclues par le Distributeur en 2014 et qui comportent une radiation de dette?

Réponse :

6 **Voir le tableau R-3.1 de la réponse à la question 3.1 de la demande de**
7 **renseignements n° 3 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

4.4 En regard de la partie (iii) du préambule, veuillez indiquer s'il serait possible pour le Distributeur d'opter pour une stratégie d'aide pour les MFR qui comprenne à la fois des mesures sur les tarifs d'électricité (via la stratégie tarifaire) et des ententes de paiements ou programmes d'efficacité énergétique.

Réponse :

1 **Le Distributeur offre déjà des ententes de paiement et des programmes**
2 **d'efficacité énergétique visant la clientèle MFR. Tel qu'il est indiqué à la pièce**
3 **HQD-1, document 5 du dossier R-3905-2014, le Distributeur est d'avis que**
4 **l'offre tarifaire actuelle, combinée aux services offerts aux clients MFR,**
5 **demeure la plus apte à répondre aux préoccupations soulevées par le**
6 **décret 702-2006 « concernant les préoccupations économiques, sociales et**
7 **environnementales indiquées à la Régie de l'énergie afin de mieux répondre à**
8 **la situation des ménages à faible revenu ».**

4.5 En regard de la partie (iii) du préambule, veuillez indiquer la proportion de ménages à faible revenu qui n'éprouve pas de difficultés à supporter les hausses de coût de l'énergie, notamment lorsqu'ils sont client TAE du Distributeur.

Réponse :

9 **Le Distributeur ne connaît pas les revenus de l'ensemble de ses clients et il ne**
10 **peut pas dénombrer les clients à faible revenu qui n'ont pas eu recours aux**
11 **ententes de paiement pour clients à faible revenu.**

4.6 Le Distributeur entend-il proposer ou mettre en œuvre prochainement d'autres mesures visant à aider les ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à assumer le coût des hausses de tarifs?

Réponse :

12 **Le Distributeur souhaite améliorer l'identification des clients à faible revenu. Il**
13 **testera quelques nouvelles approches afin de tenter d'identifier ces clients en**
14 **amont du recouvrement, soit à l'emménagement ou lors d'une demande**
15 **d'explication de la facture. Une fois identifié, le client pourrait bénéficier de**
16 **mesures préventives comme :**

- 17 • **la facturation MVE afin de lisser son coût de l'électricité ;**
- 18 • **les programmes d'efficacité énergétique afin de réduire sa**
19 **consommation ;**
- 20 • **les alertes avant l'échéance de sa facture qui lui permettraient d'éviter**
21 **les retards.**

22 **Voir également la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements**
23 **n° 3 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

- 4.7 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez confirmer que la création du centre d'accompagnement ne s'accompagne d'aucune nouvelle mesure additionnelle pour la clientèle à faible revenu. Sinon, veuillez élaborer.

Réponse :

1 **La mise en place du centre d'accompagnement n'empêchera pas le**
2 **développement de nouvelles mesures pour la clientèle à faible revenu. En**
3 **regroupant l'ensemble des services disponibles, le centre permettra d'offrir,**
4 **parmi les mesures de services à la clientèle, d'efficacité énergétique et de**
5 **recouvrement, celles qui sont appropriées à la situation de chaque client. Cela**
6 **concrétise une demande déjà exprimée par les associations de**
7 **consommateurs.**

5 Comptes à recevoir et mauvaises créances

Référence

- (i) HQD-8, document 1, B-0026, page 19.
- (ii) R-3854-2013, B-0156, Engagement 6.
- (iii) R-3814-2012, B-0024, HQD-7, Document 1, annexe E. page 42.

Préambule

- (i) Pour l'année 2016, le Distributeur estime que les taux de DMC sur les ventes pour la clientèle résidentielle et commerciale et affaires resteront stables par rapport aux taux reconnus dans la décision D-2015-018 et à ceux des années historiques depuis 2011.
- (ii) R-3854-2013, B-0156, Engagement 6.
- (iii) Le Distributeur tient cependant à souligner que la méthode proposée tout comme la méthode actuelle, sert à l'établissement de la dépense de mauvaises créances à des fins prévisionnelles. Elle n'est toutefois pas liée à la méthode d'établissement du risque de crédit associé aux comptes débiteurs du Distributeur et comptabilisé dans ses résultats réels. En effet, en mode réel, la dépense est établie en fonction des comptes à recevoir totaux et est associée à l'évaluation faite par le Distributeur des risques de non-recouvrement. (nos soulignés)

- 5.1 Veuillez fournir les données au trente (30) avril deux mille quatorze (2014) et au trente (30) septembre deux mille quinze (2015) selon le même niveau de détail que les tableaux E-6-A, E-6-B, E-6-C mentionné à la référence (ii). Veuillez également expliquer les écarts importants par rapport à l'année historique deux mille quatorze (2014).

Réponse :

1 Les tableaux R-5.1-A, R-5.1-B et R-5.1-C présentent respectivement, par
 2 groupes d'âge, les comptes à recevoir totaux, les comptes à recevoir de la
 3 clientèle résidentielle et les comptes à recevoir de la clientèle commerciale et
 4 affaires, aux dates demandées par l'intervenant.

TABLEAU R-5.1-A :
 ÉVOLUTION PAR GROUPES D'ÂGE DES COMPTES À RECEVOIR TOTAUX (M\$)

	Année 2014 au 30 avril	Année 2014 au 30 septembre	Année 2014 au 31 décembre	Année 2015 au 30 avril	Année 2015 au 30 septembre
0-30 jours	603	598	595	682	536
31-120 jours	228	113	113	238	107
121 jours et +	437	454	450	453	470
Total	1 268	1 165	1 158	1 373	1 113

TABLEAU R-5.1-B :
 ÉVOLUTION PAR GROUPES D'ÂGE DES COMPTES À RECEVOIR DE LA CLIENTÈLE
 RÉSIDENTIELLE (M\$)

	Année 2014 au 30 avril	Année 2014 au 30 septembre	Année 2014 au 31 décembre	Année 2015 au 30 avril	Année 2015 au 30 septembre
0-30 jours	422	438	437	494	384
31-120 jours	206	98	97	216	93
121 jours et +	419	431	426	432	448
Total	1 047	967	960	1 142	925

TABLEAU R-5.1-C :
 ÉVOLUTION PAR GROUPES D'ÂGE DES COMPTES À RECEVOIR DE LA CLIENTÈLE
 COMMERCIALE ET AFFAIRES (M\$)

	Année 2014 au 30 avril	Année 2014 au 30 septembre	Année 2014 au 31 décembre	Année 2015 au 30 avril	Année 2015 au 30 septembre
0-30 jours	181	160	158	188	152
31-120 jours	22	15	16	22	14
121 jours et +	18	23	24	21	22
Total	221	198	198	231	188

5 Tel qu'il est mentionné en réponse à la question 5.1 de la demande de
 6 renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-15, document 14.2 (B-0101) du
 7 dossier R-3905-2014, les comptes à recevoir n'évoluent pas de façon linéaire,

1 mais selon la saisonnalité. Pour cette raison, les données doivent être
2 comparées aux mêmes dates.

3 L'écart entre le 30 avril 2015 et le 30 avril 2014 provient principalement du
4 groupe d'âge 0-30 jours des comptes à recevoir résidentiels et s'explique en
5 grande partie par la hausse de la révision annuelle des clients inscrits au
6 mode de versements égaux (MVE) en 2014. L'étalement du solde relié à la
7 révision annuelle des MVE demeure dans le groupe d'âge 0-30 jours pendant
8 12 mois. Le Distributeur souligne que les comptes se retrouvant dans le
9 groupe d'âge 0-30 jours ne sont pas des comptes en recouvrement, la
10 majorité de ces comptes n'étant pas encore échus.

11 Pour les variations au 30 septembre entre les deux années, l'écart provient
12 aussi principalement du groupe d'âge 0-30 jours et s'explique en grande
13 partie par la révision annuelle des clients inscrits au MVE en 2015. Les
14 ajustements aux mensualités MVE calculés lors de l'exercice de révision 2015
15 se sont avérés moins importants qu'en 2014, malgré l'hiver froid. Rappelons
16 que les clients avaient l'option d'ajuster au besoin le montant de leur
17 mensualité afin d'éviter d'avoir un solde à payer au moment de la révision
18 annuelle grâce au nouvel outil de l'*Espace client*.

- 5.2 En regard de la partie (iii) du préambule, pour la clientèle résidentielle, veuillez fournir le niveau des comptes à recevoir totaux et le taux moyen des risques de non-recouvrement par strates d'âge (0-30 jours, 31-120 jours, 121 jours et plus) pour :
1. l'année historique 2014,
 2. l'année 2014 au 30 avril,
 3. l'année 2014 au 30 septembre,
 4. l'année 2015 au 30 avril,
 5. l'année 2015 au 30 septembre.

Réponse :

19 **Concernant le niveau des comptes à recevoir totaux pour la clientèle**
20 **résidentielle, voir la réponse à la question 5.1.**

21 **Le tableau R-5.2 présente le taux moyen des risques de non-recouvrement par**
22 **strates d'âge (0-30 jours, 31-120 jours, 121 jours et plus) pour la clientèle**
23 **résidentielle, et ce, aux dates demandées par l'intervenant..**

**TABLEAU R-5.2 :
TAUX MOYEN DES RISQUES DE NON RECOUVREMENT
CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE**

	Année 2014 au 30 avril	Année 2014 au 30 septembre	Année 2014 au 31 décembre	Année 2015 au 30 avril	Année 2015 au 30 septembre
0-30 jours	0,5%	0,4%	0,3%	0,5%	0,5%
31-120 jours	4,5%	6,5%	5,6%	4,3%	6,5%
121 jours et +	71,9%	65,1%	69,9%	72,7%	66,5%

6 Interruptions de service

Référence

- (i) Conditions de service d'électricité, page 29.

Préambule

- (i) Hydro-Québec peut également refuser de fournir ou de livrer de l'électricité ou en interrompre le service ou la livraison dans les cas suivants :
 - 1° le client ne paie pas sa facture à échéance ou ne se conforme pas aux conditions d'une entente de paiement;

6.1 Combien d'interruptions de service ont été réalisées auprès de la clientèle résidentielle lors de l'année historique 2014 et, depuis le 1er avril 2015 (au 30 septembre 2015)? Veuillez distinguer les cas où l'interruption s'est faite à distance de ceux pour lesquels l'interruption s'est faite suite au déplacement d'un employé du Distributeur.

Réponse :

1 L'information demandée est présentée au tableau R-6.1.

**TABLEAU R-6.1 :
NOMBRE DE CLIENTS RÉSIDENIELS DONT LE SERVICE A ÉTÉ INTERROMPU**

	Année historique 2014 au 31 déc.	Année de base 2015 au 30 sept.
Nombre de clients résidentiels	48 954	52 764
avec compteur nouvelle génération	29 093	46 817
sans compteur nouvelle génération	19 861	5 947

7 Interventions en Efficacité énergétique

Référence

- (i) HQD-10, document 1, B-0042, page 13.
- (ii) HQD-10, document 1, B-0042, page 14.

Préambule

- (i) Une des stratégies énoncées consiste à offrir un meilleur arrimage des interventions auprès de cette clientèle afin de faciliter l'accès à une gamme de services intégrés, par l'intermédiaire d'un guichet de service unique et dédié. Le Distributeur, le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIÉ) et les intervenants du milieu ont donc entamé, en cours d'année, une réflexion conjointe afin de mieux coordonner leurs actions et pour mettre sur pied un centre d'accompagnement dédié à cette clientèle.

En 2016, le Distributeur, le BEIÉ et les intervenants du milieu mettront en place la structure opérationnelle. Le Distributeur et ses partenaires comptent utiliser les services d'un prestataire intégrateur qui proposera au client les mesures de recouvrement et les mesures en efficacité énergétique qui lui permettront de réduire sa facture d'électricité, d'augmenter son confort et d'obtenir toute la gamme de services adaptés à sa situation financière.

- (ii) Afin de s'assurer du succès de cette approche, le Distributeur, en collaboration avec le BEIÉ, la mettra en œuvre à petite échelle en 2016.

7.1 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez indiquer à qui réfère le Distributeur lorsqu'il utilise le terme « intervenants du milieu ».

Réponse :

- 1 **Voir la réponse à la question 3.3 de la demande de renseignements d'OC à la**
- 2 **pièce HQD-16, document 6.**

7.2 En regard de la partie (i) du préambule, veuillez préciser en quoi consiste la mise en place opérationnelle qui sera réalisée en 2016.

Réponse :

- 3 **Voir la réponse à la question 3.1 de la demande de renseignements d'OC à la**
- 4 **pièce HQD-16, document 6.**

7.3 En regard de la partie (ii) du préambule, veuillez indiquer si le « prestataire intégrateur » a déjà été choisi ou mandaté.

Réponse :

- 5 **Non, le prestataire intégrateur n'a pas été choisi ou mandaté.**

7.4 Un consommateur ayant une plainte à formuler au sujet des services fournis par le « prestataire intégrateur » ou ses sous-traitants devra-t-il la loger chez le prestataire, chez ses sous-traitants le cas échéant ou au service à la clientèle du Distributeur?

Réponse :

1 **Ce processus n'est pas encore défini. Les commentaires des intervenants à**
2 **ce sujet seront accueillis par le Distributeur.**

3 **Le Distributeur pourrait s'inspirer d'autres expériences de programmes**
4 **utilisant les services d'un prestataire intégrateur dans lesquelles un**
5 **processus simple et efficace a été mis en place permettant aux**
6 **consommateurs de formuler une plainte ou un commentaire sur les services**
7 **rendus par ce prestataire.**

7.5 En regard de la partie (ii) du préambule, le Distributeur considère-t-il la mise en œuvre à petite échelle prévue en 2016 comme un projet-pilote?

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 3.1 de la demande de renseignements d'OC à la**
9 **pièce HQD-16, document 6.**

8 Services externes

Référence

- (i) HQD-8, document 3, B-0028, page 5.
- (ii) HQD-8, document 3, B-0028, page 5.
- (iii) D-2015-018
- (iv) D-2015-018

Préambule

- (i) Tableau 1 – Autres charges directes
- (ii) Les coûts relatifs aux activités de base augmentent de 10,2 M\$, soit une hausse de 3,6 %. Cette hausse reflète le fait que le Distributeur 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.
- (iii) [539] La Régie demande au Distributeur de réduire de 10 M\$ les charges provenant des « Services professionnels et autres » pour l'année témoin 2015
- (iv) [537] La Régie observe un écart favorable de 35,4 M\$ (-30,1 %) entre le montant autorisé et ajusté en 2013 et le montant réalisé en 2013. Dans son Rapport annuel 2013, le Distributeur explique cet écart favorable principalement par une efficience de 21,3 M\$ découlant d'une réévaluation de ses besoins en services professionnels. Il ajoute que cette efficience récurrente se reflètera en 2014 et 2015

- 8.1 En regard du préambule, veuillez expliquer pourquoi le Distributeur n'est pas mesure de réaliser la réduction de la charge provenant des services professionnels de 10M\$ demandée par la Régie dans sa décision D-2015-018.

Réponse :

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

- 8.2 En regard de la partie (i) du préambule, Veuillez indiquer pourquoi la rubrique « Services professionnels et autres » montre une progression de 19,4M\$ entre le montant autorisé dans la décision D-2015-018 et l'année de base 2015.

Réponse :

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

- 8.3 En regard de la partie (iv) du préambule, veuillez indiquer les raisons pour lesquelles une efficience récurrente a pu disparaître.

Réponse :

1 **L'efficience récurrente est reflétée dans les résultats 2014 et 2015 prévus. Les**
2 **besoins en services professionnels sont réévalués d'année en année. Les**
3 **charges prévues pour l'année de base 2015 et l'année témoin 2016 tiennent**
4 **compte de cette efficience récurrente, d'une croissance normale des coûts**
5 **découlant de l'inflation de même que des nouveaux besoins du Distributeur.**
6 **Sans cette efficience récurrente, les charges d'exploitation seraient plus**
7 **élevées. De manière continue, le Distributeur procède à des ajustements de**
8 **ses processus et façons de faire, en accord avec les bonnes pratiques de**
9 **l'industrie, afin d'assurer la robustesse de l'organisation pour rendre les**
10 **services aux clients et assurer une récurrence des gains.**

- 8.4 En regard de la partie (iv) du préambule, veuillez indiquer comment le Distributeur distingue-t-il concrètement l'efficience récurrente de l'efficience non récurrente. Quels sont les critères objectifs liés à cette distinction?

Réponse :

11 **L'efficience peut être qualifiée de récurrente lorsque les processus ou façons**
12 **de faire ont été modifiés et que les gains qui en découlent se maintiennent de**
13 **manière constante à travers le temps. Par contre, les économies temporaires**
14 **provenant d'éléments exceptionnels qui ne modifient en rien les processus de**
15 **façon permanente sont qualifiées de non récurrentes.**