

DEMANDE TARIFAIRE 2016-2017

Présentation du 4 décembre 2015

Daniel Richard
Président – Hydro-Québec
Distribution

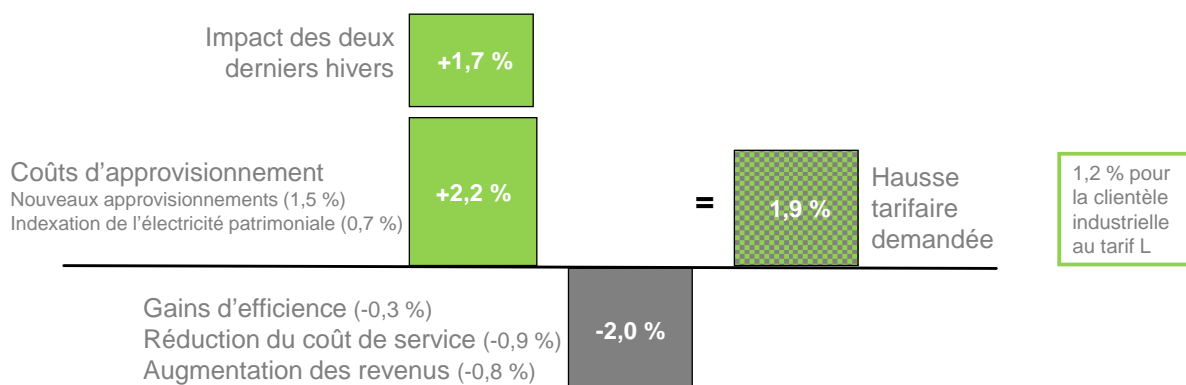
ALIMENTER L'AVENIR

R-3933-2015
HQD-18, document 1



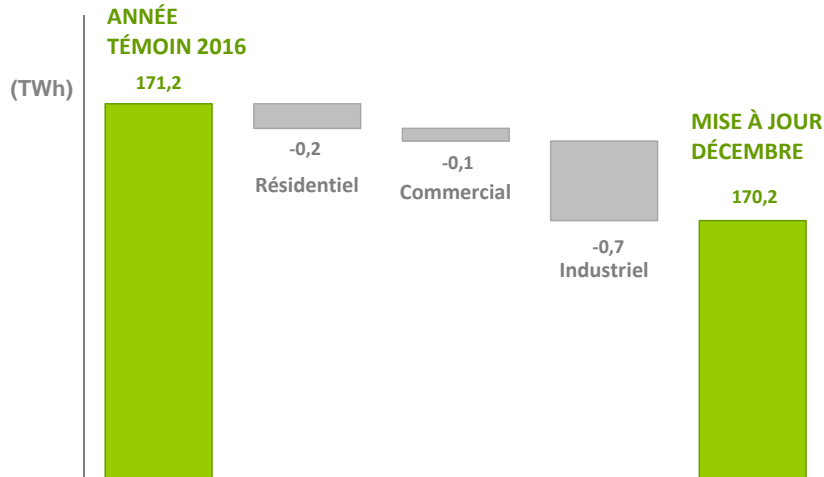
ALIMENTER
L'AVENIR

HAUSSE TARIFAIRE 2016-2017



- Disposition exceptionnelle de la totalité des soldes relatifs aux impacts des températures froides des deux derniers hivers
- Demande établie selon les principes comptables généralement reconnus des États-Unis (US GAAP)

PRÉVISION DES VENTES 2016



- Baisse des mises en chantier
- Prévion économique légèrement plus faible
- Baisse au secteur industriel
 - Mines
 - Pétrole et chimie
 - Sidérurgie, fonte et affinage
 - Compensée en partie par le secteur Pâtes et papiers

3 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

APERÇU 2016

MISE À JOUR DE CERTAINS PARAMÈTRES

• Revenus des ventes nets des achats	↑ 16 M\$
• Approvisionnements (reports de projets)	↓ 25 M\$
• <i>Pass-on</i> et compte de nivellement*	↓ 23 M\$
• Retrait de la disposition du compte pour événements imprévisibles en réseaux autonomes	↓ 20 M\$
• Révision du prix des combustibles*	↓ 15 M\$
• Mise à jour du coût de la dette (HQT et HQD)	↓ 24 M\$
• Décision relative aux US GAAP	↑ 63 M\$
	↓ 28 M\$

* 10 mois réels / 2 mois prévisionnels

HAUSSE TARIFAIRE DEMANDÉE

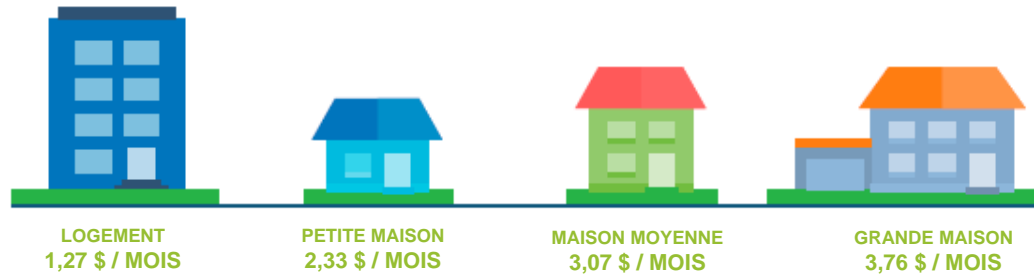
1,7 %

4 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

IMPACT DE LA HAUSSE TARIFAIRE

DES TARIFS RÉSIDENTIELS TOUJOURS PARMIS LES PLUS BAS EN AMÉRIQUE DU NORD

IMPACT POUR LES RÉSIDENCES CHAUFFÉES À L'ÉLECTRICITÉ*



* Pour une hausse tarifaire de 1,7 %.

POURSUITE DES EFFORTS D'AMÉLIORATION

SERVICES À LA CLIENTÈLE

- Amélioration de la prestation des services afin de réduire le nombre d'appels
 - Exactitude de la facture, notamment grâce aux compteurs de nouvelle génération
 - Interventions sur le réseau (raccordements électriques, interruptions planifiées, maintenance, maîtrise de la végétation...) conformes aux ententes convenues avec les clients
 - Informations proactives et outils pour améliorer la prévisibilité de la facture
 - Développement en continu des représentants (règlement au 1^{er} contact)
- Meilleure accessibilité aux services
 - Élargissement des heures d'ouverture du centre d'appels
 - flexibilité des horaires de travail (soirs et fins de semaine)
 - possibilité pour les représentants de travailler à leur domicile
 - Accroissement de l'offre en libre-service et des canaux de communication
 - ex. : application mobile, mise à jour de données personnelles et suivi des demandes de raccordement

POURSUITE DES EFFORTS D'AMÉLIORATION

RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Consolidation de la réingénierie des processus entreprise au cours des dernières années et mise en place de moyens pour la prise en charge des demandes des clients

- Conception du réseau
 - Automatisation du réseau
 - Normalisation de l'ingénierie du réseau
 - Industrialisation des demandes simples des clients
 - Révision de la stratégie de maîtrise de la végétation (projets pilotes)
- Gestion du réseau
 - Prise en charge dynamique des demandes des clients (dates de livraison de services personnalisées et fiables)
 - Centralisation de l'ordonnancement des travaux
 - Mise à profit des nouvelles technologies comme l'utilisation de l'information provenant des compteurs de nouvelle génération pour la détection des pannes

POURSUITE DES EFFORTS D'AMÉLIORATION

CONDITIONS DE SERVICE

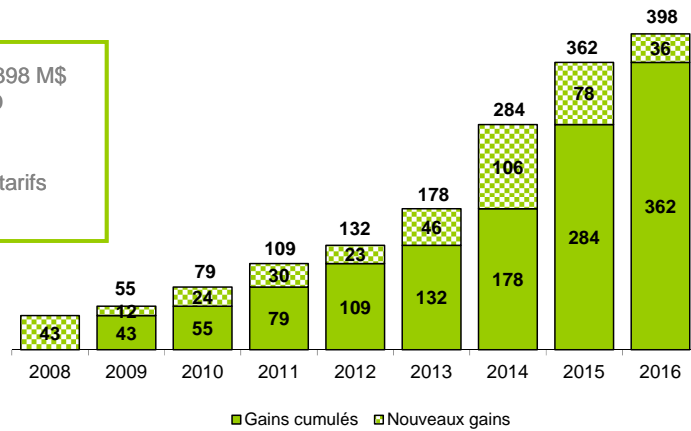
- Simplification et allègement
 - Meilleure compréhension pour les clients et partenaires
 - Efficience pour le Distributeur
- Dépôt à la Régie en février 2016

EFFORTS D'EFFICIENCE

GAINS D'EFFICIENCE INTÉGRÉS EN RÉDUCTION DES CHARGES

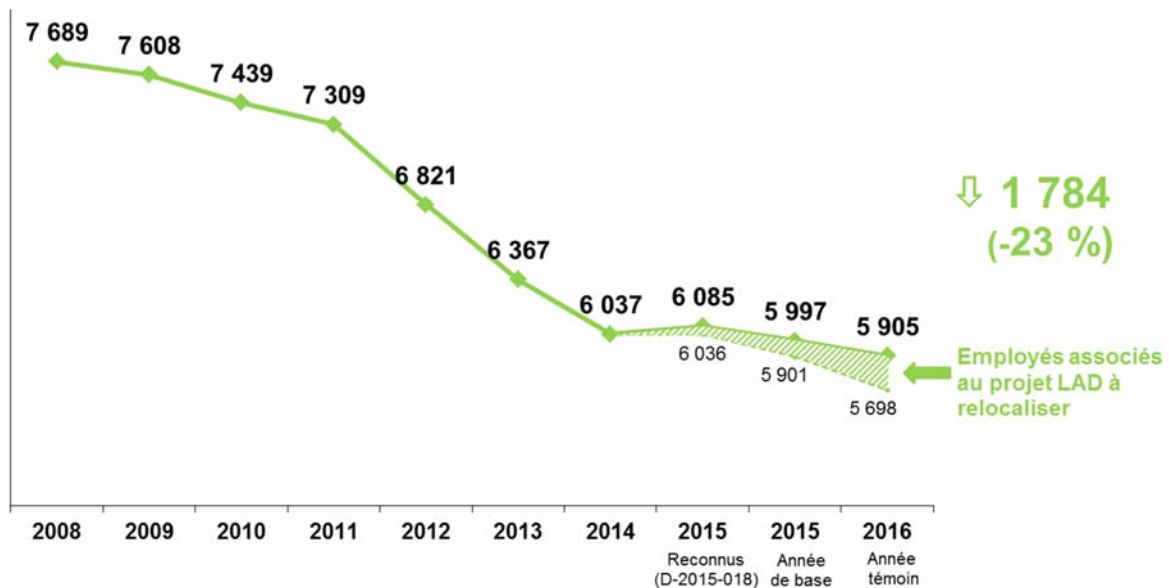
- Réductions demandées par la Régie pour 2015 à perpétuer en 2016 40 M\$
- Gains additionnels 2016 découlant du projet LAD 36 M\$

- Gains d'efficacité cumulatifs récurrents : 398 M\$
- dont 71 M\$/an associés au projet LAD
(↓712 employés à temps plein)
- Remis à la clientèle par l'intermédiaire de tarifs moins élevés en 2016-2017



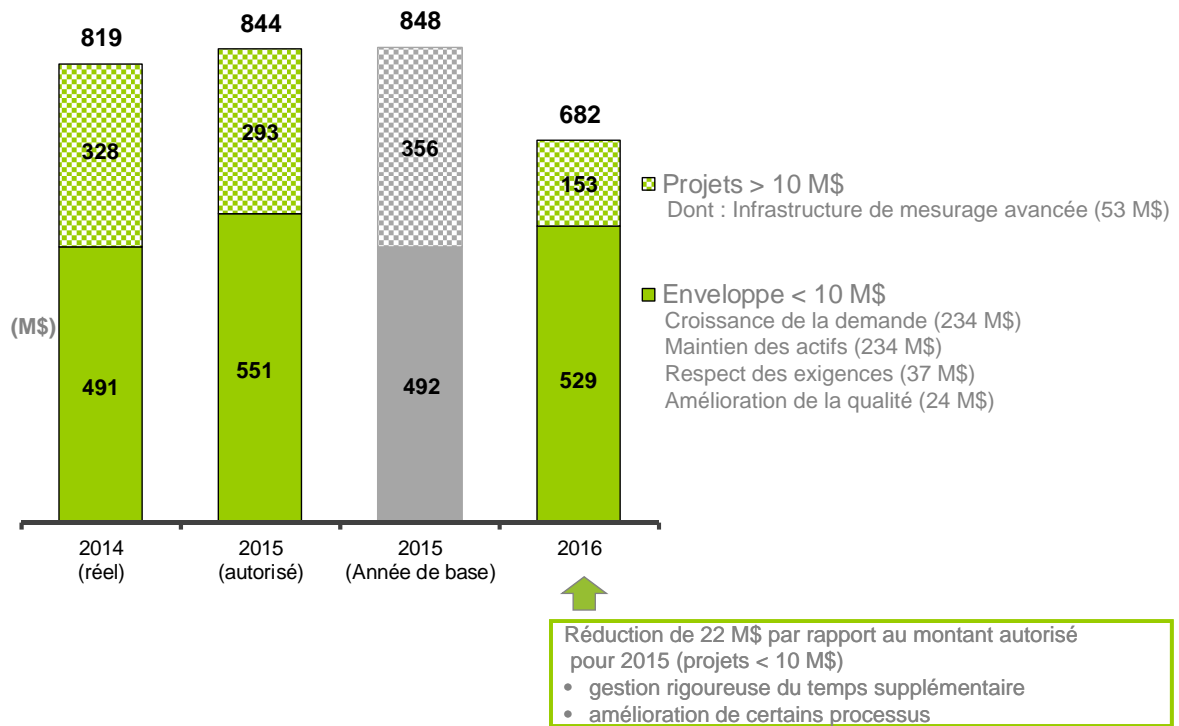
ÉVOLUTION DE L'FFECTIF

ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET



- Plan de main-d'œuvre pour relocaliser les employés disponibles dans des postes nécessaires à l'organisation.

INVESTISSEMENTS



11 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

APPROCHE VISANT LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DURABLES

- Encouragement de la transformation du marché
- Sensibilisation et accompagnement des clients dans leurs choix liés à la consommation

POURSUITE DES EFFORTS EN 2016

- Projet pilote visant une offre intégrée pour les ménages à faible revenu
- Maintien de l'offre intégrée et simplifiée adaptée aux secteurs commercial, institutionnel et industriel
- Nouveau programme de charges interruptibles (clients résidentiels)
- Projet pilote de réduction de la demande en puissance (secteur commercial et institutionnel)

BUDGET DE 135 M\$ POUR 2016

- À la fin 2015, des économies d'énergie de l'ordre de 8,7 TWh depuis 2003
- Plus de 460 GWh de nouvelles économies d'énergie en 2016

12 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

CHAUFFE-EAU INTERRUPTIBLES

PROJET PILOTE RÉALISÉ LORS DE L'HIVER 2014-2015

- 400 employés d'Hydro-Québec

REPOSITIONNEMENT POUR UN NOUVEAU PROGRAMME À DÉPLOYER POUR L'HIVER 2016-2017

- Objectif de 100 000 participants (70 MW)

DÉFIS DES PROCHAINES ANNÉES

INDUSTRIE ÉLECTRIQUE EN TRANSFORMATION

DES AMÉLIORATIONS POUR OFFRIR UN MEILLEUR SERVICE

- Meilleure accessibilité aux services à la clientèle :
 - Élargissement des heures d'ouverture et des libres-services sur le Web
- Respect des engagements pour la réalisation des travaux
- Simplification des conditions de service
- Appui à la transformation du marché en efficacité énergétique