

**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-delà 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.

## **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.
- 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.
- 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.

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

## **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.
- 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.

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

### **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.
- 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.

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

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

### **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.
- 8.2 Veuillez préciser l'évolution du nombre d'ententes personnalisées entre 2010 et 2016 selon le type d'ententes.
- 8.3 Veuillez présenter le nombre d'ententes personnalisées réalisées en 2015 depuis le dépôt de la pièce B-0026.

- 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.
- 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.

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

**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.
- 11.2 Veuillez expliquer la variation dans l'évolution des frais d'administration depuis 1996.
- 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
- 11.4 Veuillez détailler la part des revenus de frais d'administration provenant 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 ?
- 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 ?

## **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 ?
- 12.2 Veuillez préciser comment la stratégie tarifaire a permis une utilisation efficace de l'électricité.
- 12.3 Veuillez préciser ce qu'entend le Distributeur lorsqu'il invoque la notion d'efficience.

### **Composantes fixes**

**13. Référence :**           i)    **Pièce B-0051, HQD14-D2, p. 16-18.**  
                          ii)    **Séance de travail Phase 1 : tarifs domestiques, 1<sup>ère</sup> 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'emphasis 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.

Enfin, 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.
- 13.2 Veuillez préciser les critères d'application de la facture minimale dans le scénario de la référence ii).
- 13.3 Veuillez préciser comment le Distributeur entend fixer le seuil minimal d'énergie consommée ainsi que le montant de la facture minimale.
- 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 ?
- 13.5 Veuillez préciser quels sont les bénéfices pour le Distributeur d'introduire une facture minimale.
- 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...)
- 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.
- 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.

### **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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> 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.
- 14.2 Veuillez fournir la définition de la notion de chauffage de base.
- 14.3 Veuillez préciser sur quelles bases le Distributeur entend déterminer le nouveau seuil de la première tranche.

### **Soutien aux ménages à faible revenu**

**15. Référence :**        **i)    Séance de travail Phase 1 : tarifs domestiques, 1<sup>ère</sup> rencontre du 30 avril 2015, Document de présentation, p. 4, 9 et 38.**

**Préambule :**

Le Distributeur présente à la référence i) un portrait de sa clientèle résidentielle ainsi que le bilan des impacts de la stratégie tarifaire établie en 2006 selon les types de clients résidentiels.

**Demande :**

- 15.1 Veuillez confirmer l'interprétation du portrait à l'effet que la clientèle du Distributeur est composée 600 000 clients MFR qui représentent environ 13% de la consommation d'électricité de la clientèle domestique.

- 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.

### **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 puissance.
- 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.
- 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.
- 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.

### **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.