

Régie de l'énergie

DOSSIER R-3933-2015

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2

D'UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

À HQD

Le 2 octobre 2015

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 ».
- 1.2 Quels sont les services mobiles du Distributeur (i.e. liés à l'utilisation d'un téléphone intelligent ou d'une tablette)?
- 1.3 Le Distributeur offre-t-il des services à la clientèle par clavardage?
- 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.

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	nbre	0,019	0,020	0,017	0,027	0,029	0,017
Contacts Web							
Nombre de contacts Web par client	nbre	0,29	0,32	0,32	0,37	0,44	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 ».
- 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?
- 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?
- 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?
- 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.
- 2.6 Quel est le pourcentage de la clientèle résidentielle du Distributeur qui n'utilise pas les modes de communication électronique?

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.

- 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?
- 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?
- 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?

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?
- 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.
- 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?
- 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.
- 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.
- 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?
- 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.

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).
- 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.

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.

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 ».
- 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.
- 7.3 En regard de la partie (ii) du préambule, veuillez indiquer si le « prestataire intégrateur » a déjà 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?
- 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?

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 en mesure de réaliser la réduction de la charge provenant des services professionnels de 10M\$ demandée par la Régie dans sa décision D-2015-018.
- 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.
- 8.3 En regard de la partie (iv) du préambule, veuillez indiquer les raisons pour lesquelles une efficience récurrente a pu disparaître.
- 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?