

---

R-3964-2016

Réponse d'Union des consommateurs à la  
demande de renseignement n° 1 de la Régie de l'énergie

Le 19 avril 2017

---

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)  
À L'UC SUR LA DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION  
DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS

---

**TRAITEMENT DES DEMANDES**

**FRAIS LIÉS À L'INACCESSIBILITÉ DU COMPTEUR**

1. **Références :**
- (i) Pièce [C-UC-0013](#), p. 28;
  - (ii) Pièce [C-UC-0013](#), p. 29;
  - (iii) Pièce [C-UC-0013](#), p. 29;
  - (iv) Pièce [C-UC-0013](#), p. 30.

**Préambule :**

(i) « Sur la base de ces informations et de l'estimation des coûts apparaissant au Tableau 6, UC a évalué le coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur. Ainsi, comme l'indique le Tableau 7, en pondérant les coûts par activités par la proportion de clients qui les ont rendues nécessaires, un coût d'inaccessibilité de l'ordre de 65 \$ a été obtenu. » [voir le [tableau 6](#)]

(ii)

**Tableau 7**  
**Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur**  
**(projet pilote)**

Effectif du projet pilote		278	128	194	
Proportion sur 600		46%	21%	32%	(a)
Coût du traitement par client	Temps de traitement	0,08 h	0,08 h	0,08 h	
	Taux horaire - représentant	124 \$	124 \$	124 \$	
	Lettres et avis transmis	3	1	1	
	<b>Sous-total</b>	<b>29,76 \$</b>	<b>9,92 \$</b>	<b>9,92 \$</b>	<b>(b)</b>
Coût du traitement par SDC	Temps de traitement	0,2 h		0,2 h	
	Taux horaire - représentant	124 \$		124 \$	
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)	2		1	
	<b>Sous-total</b>	<b>49,6 \$</b>		<b>24,8 \$</b>	<b>(c)</b>
Coût direct, autre - Suivi de dossier	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h			
	Taux horaire - représentant	124 \$			
	<b>Sous-total</b>	<b>31 \$</b>			<b>(d)</b>
<b>Total</b>		<b>110,36 \$</b>	<b>9,92 \$</b>	<b>34,72 \$</b>	<b>(e)=(b)+(c)+(d)</b>
Sous-total pondéré		61,1 \$	2,1 \$	11,2 \$	(a)*e
<b>Total</b>			<b>64,6 \$</b>		

(iii) « Or, l'utilisation du coût complet dans le contexte du décret 1326-2013 ne nous semble pas appropriée. Le Tableau 8 présente les taux horaires à coût complet et coût direct de certaines catégories d'emplois. »

**Tableau 8**  
**Détails des taux horaires à coût complet des catégories**  
**d'emplois et taux horaires à coût direct<sup>70</sup>**

	Mesurage	Métier - route	Représentants
Masse salariale - directe & support	83 \$	92 \$	75 \$
Véhicules	14 \$	33 \$	0 \$
Autres charges primaires	5 \$	6 \$	3 \$
Charges des services partagés HQ	27 \$	23 \$	43 \$
Frais corporatifs HQ	2 \$	2 \$	1 \$
Amortissement et taxes	6 \$	8 \$	1 \$
Rendement (accordé par la Régie)	5 \$	8 \$	1 \$
<b>Taux - Coûts complets :</b>	<b>142 \$</b>	<b>172 \$</b>	<b>124 \$</b>
<b>Taux - Coûts directs :</b>	<b>109 \$</b>	<b>145 \$</b>	<b>92 \$</b>

(iv) « Le Tableau 9 reprend l'estimation présentée au Tableau 7 mais cette fois en utilisant le taux horaire à coût direct pour l'activité mesurage. Le coût d'inaccessibilité passerait à 60 \$.»  
[nous soulignons]

**Tableau 9**  
**Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur**  
**(projet pilote et coûts directs)**

Effectif du projet pilote		278	128	194	
Proportion sur 600		46%	21%	32%	(a)
Envoi des lettres	Temps de traitement	0,08 h	0,08 h	0,08 h	
	Taux horaire - représentant	92 \$	92 \$	92 \$	
	Lettres et avis transmis	3	1	1	
	Sous-total	22,08 \$	7,36 \$	7,36 \$	(b)
Coûts traitement par SALC	Temps de traitement	0,2 h		0,2 h	
	Taux horaire - représentant	124 \$		124 \$	
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)	2		1	
	Sous-total	49,6 \$		24,8 \$	(c)
Coût du travail, accès - coût de dossier	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h			
	Taux horaire - représentant	124 \$			
	Sous-total	31 \$			(d)
Total		102,68 \$	7,36 \$	32,16 \$	(e=b+c+d)
Sous-total pondéré		47,6 \$	1,6 \$	10,4 \$	(a'e)
Total		69,6 \$			

Demandes :

1.1 Veuillez exposer les motifs pour lesquels l'utilisation du coût complet dans le contexte du décret 1326-2013 ne vous semble pas appropriée (référence (iii)).

**Par le décret 1326-2013, l'Assemblée nationale demande à Hydro-Québec d'évaluer d'autres options afin de ne pas pénaliser financièrement ses clients qui ne veulent pas de compteurs « intelligents » et de leur offrir le choix d'autres types de compteur sans leur imposer des frais punitifs.**

**En offrant aux clients qui le souhaitent de conserver leur compteur électromécanique, le Distributeur présente une alternative à l'option de retrait, répondant ainsi à la demande de l'Assemblée nationale d'évaluer d'autres options aux CNG.**

**Selon UC, l'une des façons de ne pas pénaliser financièrement les clients qui ne veulent pas de CNG est de leur éviter de payer les coûts indirects qui pourraient**

---

être imputés. UC rappelle que les coûts indirects comprennent entre autres le rendement accordé par la Régie sur les actifs utilisés pour réaliser l'activité et les frais corporatifs Hydro-Québec (unités corporatives Hydro-Québec).<sup>1</sup> La question des frais indirects aurait pu être débattue dès la présentation du premier dossier sur l'option de retrait. Ce n'est que dans le cadre des rencontres techniques du présent dossier que la question des coûts complets ou directs a été, de façon générale et informelle, soulevée par le Distributeur.

UC rappelle finalement que les clients qui choisissent l'option de retrait ou qui conservent leur vieux compteur parce qu'ils ne veulent pas d'un compteur qui émet des radiofréquences paient le même tarif d'électricité que tous les autres clients du Distributeur. Ce faisant, en plus des coûts d'inaccessibilité du compteur ou de l'option de retrait, ils assument, tout comme tous les autres clients, leur partie des coûts du projet LAD via leur tarif d'électricité. Rappelons que dans sa décision D-D-2014-101, la Régie reconnaissait un impact tarifaire à la hausse du projet LAD pour la période 2012-2017.<sup>2</sup>

1.2 La Régie remarque qu'à la référence (iv), l'intervenante dit vouloir utiliser le coût direct de l'activité « mesurage », soit 109 \$. Dans le tableau 9, cependant (même référence), à la rubrique « Envoi des lettres », l'intervenante utilise le coût direct de l'activité « représentant », soit 92 \$. Veuillez justifier.

**Des coquilles se sont glissées dans le tableau 9 de la preuve et le texte qui lui est associé<sup>3</sup>. La référence iv ainsi que la recommandation d'UC qui en résulte auraient dû se lire :**

***Le Tableau 9 reprend l'estimation présentée au Tableau 7 mais cette fois en utilisant le taux horaire à coût direct pour l'activité représentant. Le coût d'inaccessibilité passerait à 47,8 \$.***

---

<sup>1</sup> HQD-16, document 8, page 19.

<sup>2</sup> Voir page 34.

<sup>3</sup> Voir également la note de bas de page 3.

**Tableau 9**  
**Coût moyen par client du traitement lié à l'inaccessibilité du compteur (projet pilote et coûts directs)**

Effectif du projet pilote		278	128	194	
Proportion sur 600		46%	21%	32%	(a)
Envoi des lettres	Temps de traitement	0,08 h	0,08 h	0,08 h	
	Taux horaire - représentant	92 \$	92 \$	92 \$	
	Lettres et avis transmis	3	1	1	
	<b>Sous-total</b>	<b>22,08 \$</b>	<b>7,36 \$</b>	<b>7,36 \$</b>	<b>(b)</b>
Coût du traitement par SALC	Temps de traitement	0,2 h		0,2 h	
	Taux horaire - représentant	92 \$		92 \$	
	Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suiv)	2		1	
	<b>Sous-total</b>	<b>36,8 \$</b>		<b>18,4 \$</b>	<b>(c)</b>
Coût du trait. adm.- Suivi de dossier	Temps moyen de traitement pour un dossier	0,25 h			
	Taux horaire - représentant	92 \$			
	<b>Sous-total</b>	<b>23 \$</b>			<b>(d)</b>
<b>Total</b>		<b>81,88 \$</b>	<b>7,36 \$</b>	<b>25,76 \$</b>	<b>(e=b+c+d)</b>
<i>Sous-total pondéré</i>		<i>37,9 \$</i>	<i>1,6 \$</i>	<i>8,3 \$</i>	<i>(a*e)</i>
<i>Total</i>			<i>47,8 \$</i>		

**Considérant le décret 1326-2013 et les résultats du projet pilote, UC recommande à la Régie de fixer à 50 \$ les coûts d'inaccessibilité. Elle recommande également à la Régie que les clients qui ont déjà payé les frais d'inaccessibilité de 85 \$ aient droit à un remboursement de la part du Distributeur.**

1.3 La Régie note qu'au tableau 9 (référence (iv)), l'intervenante utilise le coût direct pour la rubrique « Envoi des lettres », mais le coût complet aux rubriques « Coût du traitement par SALC » et « Coût du traitement administratif — Suivi du dossier ». Veuillez justifier.

**Voir la réponse à la question 1.2.**

**FRAIS D'INTERVENTION AU COMPTEUR**

2. Références : (i) Pièce [C-UC-0013](#), p. 30;  
(ii) Pièce [C-UC-0013](#), p. 31;  
(iii) Pièce [C-UC-0013](#), p. 29.

**Préambule :**

(i) « *Le principe d'utiliser le coût direct plutôt que le coût complet devrait, selon UC, s'appliquer également pour les frais reliés à l'installation d'un compteur non communicant pour l'option de retrait. » [nous soulignons]*

(ii) « *Le Tableau 11 présente l'évaluation des coûts d'installation d'un compteur non communicant sur la base du coût direct, en supposant que l'installation est réalisée par un employé de la catégorie métier route, dont le taux horaire coût direct est présenté au Tableau 8.* » [nous soulignons]

**Tableau 11**  
**Frais initiaux d'installation (coût direct)**

Coût d'installation du compteur		
Temps moyen d'installation	Taux horaire à coût direct	Total
0,43 h	109 \$	46,87 \$

Coût du traitement de la demande par le service à la clientèle		
Temps de traitement de la demande		Total
0,12 h	92 \$	11,04 \$

Total des coûts d'installation	57,91 \$
Frais initiaux d'installation	60 \$

(iii)

**Tableau 8**  
**Détails des taux horaires à coût complet des catégories**  
**d'emplois et taux horaires à coût direct<sup>70</sup>**

	Mesurage	Métier - route	Représentants
Masse salariale - directe & support	83 \$	92 \$	75 \$
Véhicules	14 \$	33 \$	0 \$
Autres charges primaires	5 \$	6 \$	3 \$
Charges des services partagés HQ	27 \$	23 \$	43 \$
Frais corporatifs HQ	2 \$	2 \$	1 \$
Amortissement et taxes	6 \$	8 \$	1 \$
Rendement (accordé par la Régie)	5 \$	8 \$	1 \$
<b>Taux - Coûts complets :</b>	<b>142 \$</b>	<b>172 \$</b>	<b>124 \$</b>
<b>Taux - Coûts directs :</b>	<b>109 \$</b>	<b>145 \$</b>	<b>92 \$</b>

Demande :

2.1 La Régie remarque qu'à la référence (ii), l'intervenante dit vouloir utiliser le coût direct de l'activité « métier-route », qui est de 145 \$ selon le tableau 8 (référence (iii)). Dans le tableau 11, cependant (référence (ii)), à la rubrique « coût d'installation du compteur », l'intervenante utilise le coût direct de l'activité « mesurage », qui est de 109 \$. Veuillez justifier.

**UC a hésité avant de choisir, parmi les catégories d'emplois mesurage ou métier route, celle qui procède au changement de compteur. UC a finalement utilisé le taux horaire d'un employé mesurage dans les calculs du Tableau 11, mais a omis de modifier correctement le texte qui l'accompagne<sup>4</sup>. La question demeure et sera clarifiée en audience lors de l'interrogatoire des témoins du Distributeur. La référence ii) devrait se lire ainsi :**

***Le Tableau 11 présente l'évaluation des coûts d'installation d'un compteur non communicant sur la base du coût direct, en supposant que l'installation est réalisée par un employé de la catégorie mesurage, dont le taux horaire coût direct est présenté au Tableau 8.***

<sup>4</sup> En fait, le mot mesurage a été inséré au mauvais endroit dans le texte, soit à la référence iv) de la question 1 de la Régie.