Niveau de confidentialité : ***Externe***

Demande tarifaire du Distributeur 2017-2018

David Murray
Président – Hydro-Québec Distribution

Présentation à la Régie de l'énergie
2 décembre 2016
R-3980-2016 – HQD-18, document 1

Hydro Québec

Introduction

Sommaire exécutif - Hydro-Québec Distribution

- **L'organisation** d'Hydro-Québec Distribution a changé depuis la dernière année
- Hydro-Québec Distribution **a un plan** qui cadre dans le plan stratégique de l'entreprise en misant sur **4 axes** pour les **5 prochaines années**
- Hydro-Québec Distribution **continuera d'améliorer** la performance de l'entreprise sur le plan 5 ans avec des employés **engagés**
- En 2017, Hydro-Québec Distribution va continuer **d'améliorer ses communications** avec les québécois et les différents partenaires
- Hydro-Québec Distribution demande à la Régie une **hausse de 1,6 %** pour l'année 2017, ce qui est **sous l'indice des prix à la consommation projeté**

Objectifs et stratégies

Objectifs Hydro-Québec

- Doubler nos revenus d'ici 15 ans afin d'augmenter nos profits
- Être une référence en matière de services à la clientèle
- Contribuer au développement économique et à la transition énergétique du Québec
- Limiter les hausses tarifaires à un niveau inférieur ou égal à l'inflation

Hydro-Québec Distribution

1. Améliorer les services à la clientèle
2. Communiquer de façon proactive avec les clients, les employés et les partenaires
3. Améliorer la productivité
4. Exploiter de nouvelles avenues de croissance

Hydro-Québec Distribution

1. Améliorer les services à la clientèle

2016 - Amélioration des services à la clientèle

- ✓ Plus grande accessibilité → ouverture tous les jours de semaine jusqu'à 20h30, de même que les fins de semaines (plus de 4 000 appels en moyenne) et le 1er juillet
- ✓ Refonte de la section Web Clients résidentiels (12,4 millions de pages vues)
- ✓ Nouveaux libres services (Web et mobile)
  - Suivi des demandes de travaux (**28 000** pages vues)
  - Mise à jour des données personnelles (**1,3 million** pages vues)
  - Ententes de paiement – élargissement de l'offre (**760 000** pages vues)
  - Application mobile axée sur Info-pannes (**180 000** téléchargements)
  - Lancement des comptes Twitter Clients (avril 2016) et Facebook (juillet 2016)
  - Portrait de la consommation (4e trimestre 2016)

Quelques indicateurs clients

	2015	2016	
Satisfaction générale de la population	82 %	90 %	↑ 8 %
Délai moyen de réponse (nombre de secondes)	205	93	↓ 55 %
Coefficient de service téléphonique (< 210 secondes)	62 %	88 %	↑ 26 %
Nombre de plaintes reçues	5 085 (au 31 octobre)	3 315	↓ 35 %
Raccordements simples	83 %	89 %	↑ 6 %
Raccordements multiples	55 %	91 %	↑ 36 %

Priorités 2017- Améliorer les services à la clientèle

1. Améliorer le suivi, la précision et la fiabilité des **demandes d'intervention** de tous les clients et offrir des engagements personnalisés (dates requises et dates promises)

2. **Simplifier la facture résidentielle** afin de réduire le nombre d'appels reçus (analyse en cours, déploiement fin 2017 / T1 2018)

3. **Solidifier les relations d'affaires** avec les communautés et les diverses associations partout au Québec (déployer des rencontres avec des suivis et des actions)

4. Développer un **guichet unique** pour les demandes clients avec le Transporteur

Hydro-Québec Distribution

2. Communiquer de façon proactive

2016 – Amélioration de nos communications

8 100 employés rencontrés par le pdg dans une quinzaine de villes du Québec

50 discours livrés par la haute direction

71 millions de pages du site Web vues

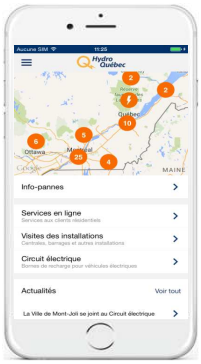
Environ 2 500 demandes médias

200 communiqués diffusés

23 000 abonnés Twitter

Près de 11 000 mentions dans les médias

32 000 abonnés LinkedIn



7 178 abonnés Facebook (lancé en juillet 2016)

180 000 téléchargements de l'application mobile

Présence sur différentes plateformes médiatiques

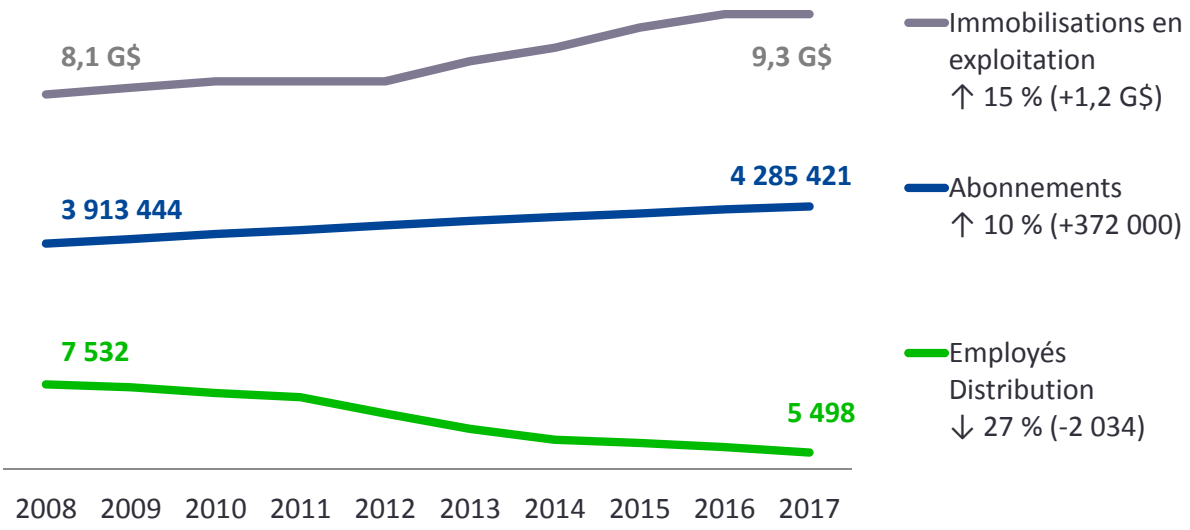
Priorités 2017- Communiquer de façon proactive

1. **Employés** : communiquer en continu
2. **Clients** :
   - continuer le développement de la communication numérique (croissance des abonnés)
   - faire évoluer l'application Info-pannes en y intégrant les interventions planifiées
3. **Partenaires** : rencontres périodiques

Hydro-Québec Distribution

3. Améliorer la productivité

Efficience du Distributeur

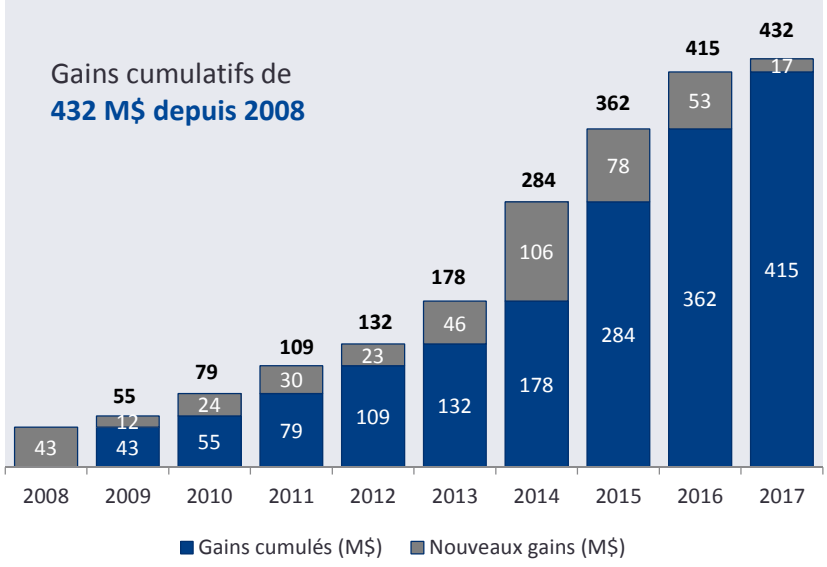


Priorités 2017 - Améliorer la productivité

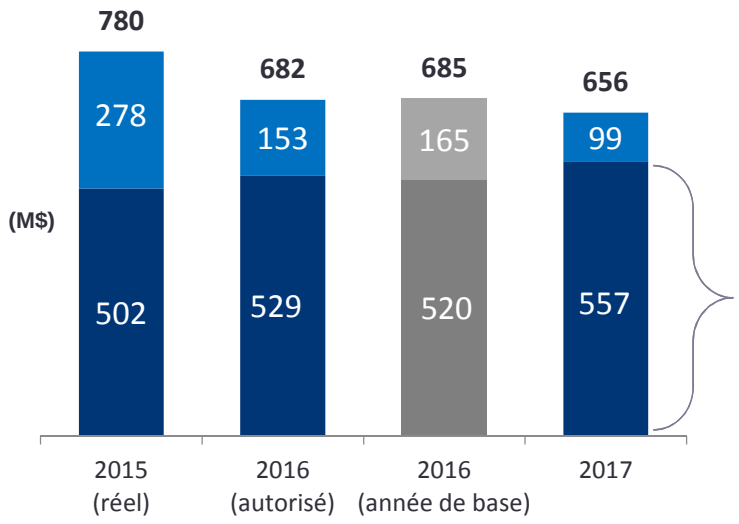
1. En ciblant les **meilleures pratiques** de l'industrie (balisage)
2. En appliquant les principes d'**amélioration continue**
3. En favorisant les **idées des employés**
4. En responsabilisant les **gestionnaires**
5. En simplifiant les **processus**

Déployer un plan 5 ans 2017-2021 misant sur les compétences des employés

Gains de productivité



2017 - Investissements pour assurer une alimentation fiable



↑28 M$ par rapport au montant autorisé pour 2016 :

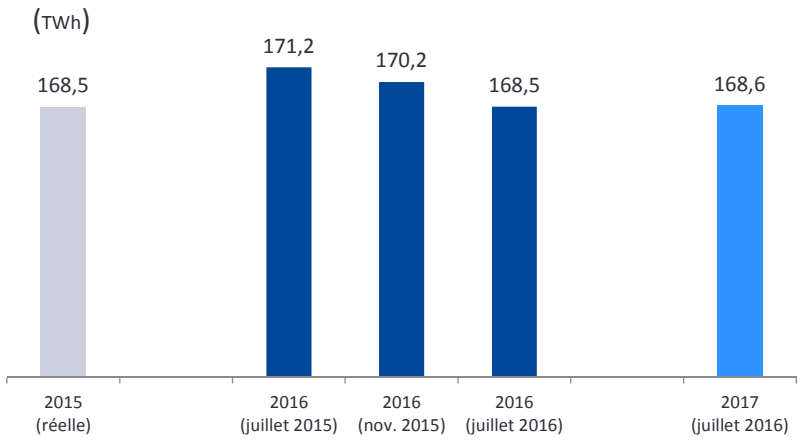
- demandes d'alimentation
- besoins pour le prolongement et le renforcement du réseau

- Croissance de la demande (255 M$)
- Maintien des actifs (252 M$)
- Respect des exigences (35 M$)
- Amélioration de la qualité (15 M$)

Hydro-Québec Distribution

4. Exploiter de nouvelles avenues de croissance

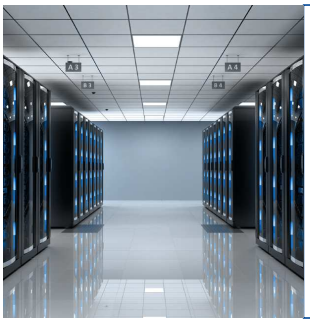
Évolution de la demande



Changements importants de comportements chez nos clients résidentiel :
⬇ 2,7 TWh de moins que le dossier déposé fin juillet 2015

Nouvelles avenues de croissance

- Énergie disponible
- Service d'accompagnement pour accélérer la réalisation de projets
- Expertise en efficacité énergétique pour réduire la consommation d'énergie



EXEMPLE DES CENTRES DE DONNÉES

- Énergie fiable, renouvelable et propre
- Tarifs d'électricité concurrentiels
- Réseau de télécommunications moderne
- Climat qui permet de réduire la consommation d'énergie
- Main-d'œuvre qualifiée et disponible

Hydro-Québec Distribution

Demande de hausse tarifaire 2017

Hausse tarifaire 2017-2018

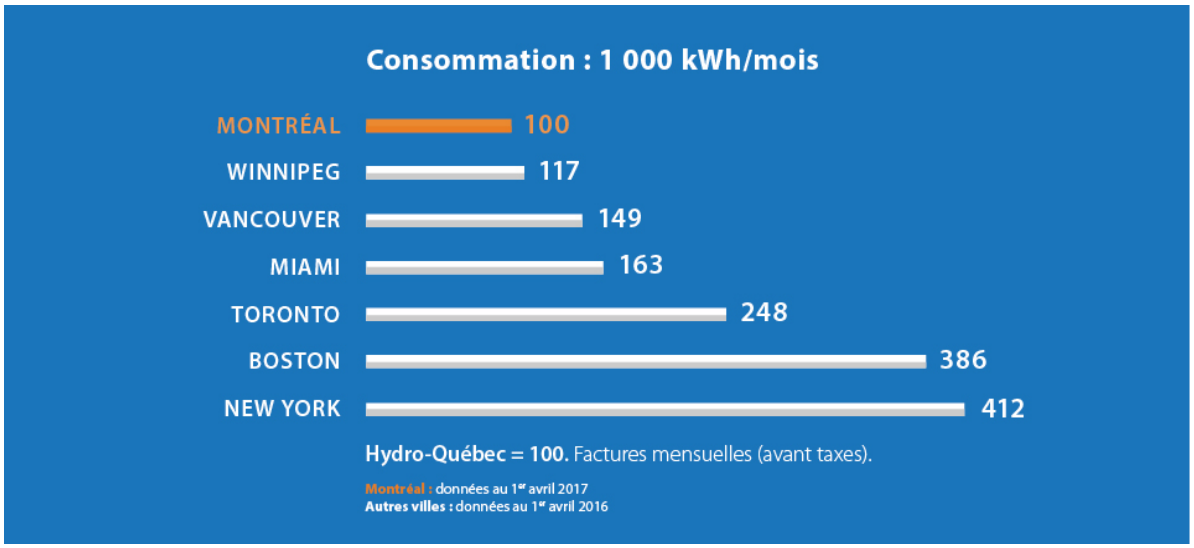
Demande plus faible que prévue	+0,9 %			
Coûts d'approvisionnement • Indexation du bloc patrimonial • Nouveaux approvisionnements • Autres achats d'électricité	+0,4 %			
Coûts liés à la pérennité du réseau de transport • Coût de service • Équipements stratégiques • Maintenance	+1,5 %	=	1,6 %	HAUSSE TARIFAIRE DEMANDÉE
Coût du service de base		-0,6 %		
Retour à des températures normales		-0,6 %		

1,1 % pour la clientèle industrielle au tarif L

Impact sur les résidences chauffées à l'électricité

LOGEMENT 5 ½ (68 M²)	PETITE MAISON (111 M²)	MAISON MOYENNE (158 M²)	GRANDE MAISON (207 M²)
0,43 $/MOIS	2,36 $/MOIS	3,84 $/MOIS	5,11 $/MOIS

Tarifs résidentiels les plus bas en Amérique du Nord



Évolution des tarifs

- Implantation graduelle des orientations retenues par la Régie pour les **tarifs domestiques**, dans le respect des principes d'**équité**, d'**efficience** et de **simplicité**
- Prolongation du **tarif de développement économique** jusqu'en 2027
- Réflexion en cours dans le cadre de l'**avis demandé par le gouvernement** sur les pratiques tarifaires

Hydro-Québec Distribution

Les défis

Défis 2017 - Hydro-Québec Distribution

1. Continuer de développer et de maintenir l'**expertise**
2. Développer des **avenues de croissance** pour maintenir et faire croître les volumes de ventes
3. Accélérer la **transition énergétique** des réseaux autonomes
4. Garder le bon niveau d'**investissement** pour supporter la fiabilité du réseau

Conclusion

Priorités en lien avec le plan stratégique 2016-2020 d'Hydro-Québec

- Depuis les dernières années, le Distributeur a réalisé plusieurs **gains de productivité** et gère un réseau d'actifs avec un niveau moindre d'employés
- La **hausse tarifaire de 1,6 %** est inférieure à l'indice des prix à la consommation projeté
- Hydro-Québec Distribution continuera d'améliorer le **service à la clientèle** et la **productivité**, en plus de **communiquer de façon proactive** et d'être davantage présent auprès des **clients**
- Hydro-Québec Distribution travaillera à développer de **nouvelles avenues de croissance**