DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N^{O} 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR L'ANNÉE TARIFAIRE 2017-2018

R-3980-2016

EFFICIENCE ET PERFORMANCE

Simplification de la facture

1. Référence : i) Pièce B-0013, HQD2-D1, p. 6.

Préambule :

Le Distributeur mentionne à la référence i) qu'il « *débute également une réflexion visant à simplifier la facture de façon à répondre aux attentes formulées par les clients et ainsi contribuer à l'augmentation de leur satisfaction* ».

Demande :

1.1 Veuillez préciser si le Distributeur a débuté des travaux relativement à la simplification de la facture. Veuillez préciser la nature de ces travaux et communiquer les résultats préliminaires, le cas échéant.

1.2 Veuillez préciser quand le Distributeur envisage pouvoir mettre en œuvre la facture simplifiée.

1.3 Veuillez préciser si le Distributeur entend présenter aux associations de consommateurs le résultat de ses réflexions et la nouvelle facture simplifiée avant sa mise en œuvre.

Indice de la satisfaction de la clientèle

2. Référence : i) Pièce B-0013, HQD2-D1, p. 13-14.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) son nouvel indice de satisfaction de la clientèle (ISC) dont la méthodologie est améliorée et simplifiée :

« Cette méthodologie simplifie le calcul de l'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) du fait que celui-ci est basé spécifiquement sur les quatre dimensions du service : la qualité et la continuité de l'alimentation électrique, la facturation, la gestion de la consommation et le service à la clientèle (accueil et traitement des demandes des clients). La moyenne des résultats de ces quatre dimensions permet de dégager l'ISC combiné Résidentiels-Commerciaux-Affaires-Grands comptes (R-C-A-GC). Cette méthodologie permet d'évaluer directement les services offerts par le Distributeur sur une base identique pour tous les segments de la clientèle. »

Demande :

2.1 Veuillez déposer le questionnaire permettant de mesurer l'ISC du Distributeur en fonction de la nouvelle méthodologie.

2.2 Veuillez préciser en quoi la nouvelle méthodologie est plus simple que l'ancienne.

2.3 Pour chacune des dimensions du service (qualité et continuité de l'alimentation électrique, facturation, gestion de la consommation, service à la clientèle), veuillez préciser ce que cherche à mesurer le nouvel ISC.

2.4 Veuillez justifier l'utilisation de pondérations égales lors du calcul de l'ISC par segment pour les quatre dimensions du service et ce pour les différents segments de la clientèle.

3. Référence : i) Pièce B-0013, HQD2-D1, p. 14-16.
ii) R-3933-2015, B-0082, HQD16-D6, p. 7.

Préambule :

Le Distributeur présente les résultats du nouvel ISC en date du premier semestre 2016 à la référence i). Il précise également que « *les résultats de l'ISC des segments des clients Résidentiels, Commerciaux, Affaires et Grands comptes ne sont pas disponibles pour les années antérieures à 2016 puisque la méthodologie de calcul ainsi que la segmentation de la clientèle ont changé en 2016* ».

En réponse à la demande de renseignement numéro 1 d'OC lors du dernier dossier tarifaire (R-3933-2015), le Distributeur présentait les résultats préliminaires du nouvel ISC pour certains des trimestres de 2015 (référence ii)).

Demande :

3.1 Veuillez préciser pourquoi les résultats de l'ISC de 2016 ne sont pas comparables aux résultats préliminaires de 2015 et ce pour chacun des segments de la clientèle.

3.2 Veuillez préciser à quelle fréquence et à quelle échelle est mené le sondage permettant de mesurer l'ISC.

3.3 Veuillez présenter les résultats de l'ISC pour chacun des trimestres dont l'historique est disponible et comparable. Veuillez expliquer l'évolution de l'ISC pour les différentes dimensions du service du segment résidentiel.

3.4 Au tableau 4 de la référence i), la dimension « *Produits et services pour mieux gérer la consommation et les coûts énergétiques* » obtient généralement des pointages inférieurs aux autres dimensions du service et ce pour l'ensemble des segments de la clientèle. Veuillez expliquer.

MODIFICATIONS AUX PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES

Récupération des soldes du compte de nivellement pour aléas climatiques

4. Référence : i) Pièce B-0016, HQD3-D3, p. 5-7.
ii) R-3933-2015, B-0068, HQD16-D1, p. 20-22.

Préambule :

Le Distributeur propose à la référence i) de récupérer dans les revenus requis de 2017 l'ensemble des soldes des comptes de nivellement pour aléas climatiques.

En réponse à la demande de renseignement numéro 1 de la Régie du dernier dossier tarifaire, le Distributeur présente les impacts tarifaires de propositions de disposition des comptes de pass-on et de nivellement sous études.

Demande :

4.1 De manière similaire aux tableaux R-10.1 et R-10.2 de la référence ii), veuillez présenter les impacts tarifaires pour les années 2017-2022 des modalités actuelles et de la proposition du Distributeur discutées à la référence i). Veuillez préciser les hausses tarifaires prévues pour ces mêmes années, en pourcentage, selon les deux scénarios.

4.2 Veuillez présenter les impacts tarifaires pour les années 2017-2022 d'un versement aux revenus requis de 2017 de la totalité des comptes de nivellement à l'exception des comptes de nivellement 2015 et 2016. Veuillez préciser les hausses tarifaires prévues pour ces mêmes années, en pourcentage, selon ce scénario et les modalités actuelles.

Création d'un compte d'écarts des revenus nets des achats d'électricité

5. Référence : i) Pièce B-0016, HQD3-D3, p. 7-11.

Préambule :

Le Distributeur propose à la référence i) la création d'un compte d'écart pour les revenus nets des achats d'électricité.

Comme motifs à l'appui, il mentionne notamment que « *la prévision de la demande et des revenus des ventes est particulièrement affectée par plusieurs changements qui sont hors du contrôle du Distributeur et qui ne peuvent être reflétés à temps dans les revenus prévus au dossier tarifaire* ».

Il indique également que « *Pour l'année 2017, le compte d'écarts captera spécifiquement les écarts résiduels des revenus nets des achats entre l'année témoin (2017) mise à jour sur la base des données de novembre 2016 et l'année réelle 2017. Ainsi, la mise à jour des revenus nets des achats et le compte d'écarts sont deux outils complémentaires* ».

Demande :

5.1 Veuillez préciser ce qu'entend le Distributeur par les changements « *qui ne peuvent être reflétés à temps dans les revenus prévus au dossier tarifaire* ». Veuillez indiquer à partir de quand les changements sont pris en compte.

5.2 Veuillez confirmer que le Distributeur ne propose pas de porter les montants de l'année 2016 au compte d'écart pour les revenus nets des achats d'électricité advenant sa création.

6. Référence : i) Pièce B-0018, HQD4-D2, p. 11-13.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur explique l'écart entre la prévision et les résultats de l'année de base de 2016 pour le secteur résidentiel:

> « *Aux tarifs D et DM, l'écart de -2 179 GWh découle essentiellement de la diminution de la consommation unitaire des clients résidentiels observée en 2015. Les principaux éléments de changement de comportement de la clientèle sont un déploiement accéléré des ampoules DEL, une baisse de la température de consigne des thermostats pour le chauffage des locaux électriques et une consommation*

unitaire plus faible qu'anticipé pour les nouveaux abonnements. Ces éléments technico-économiques ont été intégrés au modèle de prévision du secteur résidentiel et agricole.

Demande :

6.1 Veuillez présenter une mise à jour des données des tableaux 5 et 6 de la référence i) avec les données les plus récentes.

6.2 Veuillez ventiler l'écart de 2 179 GWh selon chacun des éléments de changement de comportement décrits dans le préambule.

6.3 Veuillez fournir une liste de l'ensemble des variables explicatives du modèle de prévision de la demande pour le secteur résidentiel et agricole.

6.4 Veuillez préciser comment « *ces éléments technico-économiques ont été intégrés au modèle de prévision du secteur résidentiel et agricole* ».

6.5 Veuillez préciser comment est intégrée la consommation unitaire à l'intérieur du modèle de prévision de la demande.

6.6 Veuillez fournir l'historique des valeurs de consommation unitaire utilisées dans le cadre du modèle de prévision de la demande.

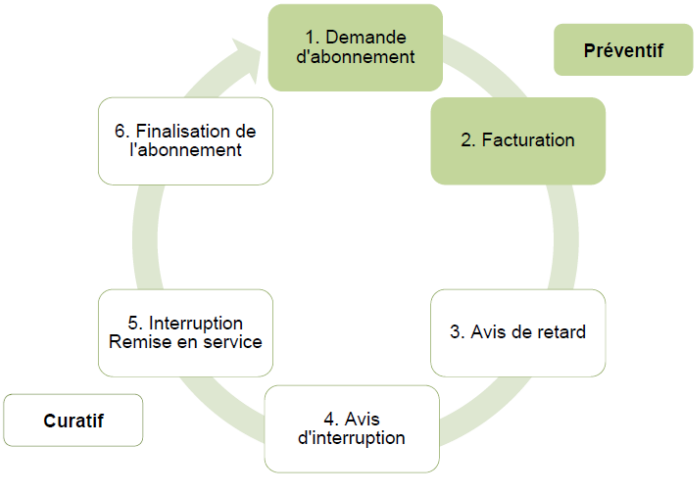
APPROCHE GLOBALE EN RECOUVREMENT

7. Référence : i) Pièce B-0027, HQD8-D1, p. 38-39.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) son approche en matière de recouvrement. Il indique que l'*« approche globale vise à offrir des solutions au client tout au long de sa relation contractuelle avec le Distributeur. Avant même un retard de paiement, des solutions de nature préventive sont proposées afin d'éviter aux clients l'accumulation de factures en retard et des frais d'administration. »*. Par ailleurs, le Distributeur présente au Schéma 1 les différentes étapes du parcours client.

SCHÉMA 1 : PARCOURS CLIENT



Demande :

7.1 Veuillez préciser l'éventail des solutions de nature préventive mentionnées à la référence i).

7.2 Pour chacune des étapes du parcours client présentées au Schéma 1, veuillez préciser quels sont les moyens et outils de communication utilisés par le Distributeur dans le cadre de son approche en recouvrement.

8. Référence : i) Pièce B-0027, HQD8-D1, p. 40-41.

Préambule :

Le Distributeur indique qu'il compte ajouter à l'*Espace client* la possibilité de convenir d'une entente optimale. Par ailleurs, les clients pourront également « *modifier les montants et les dates de paiement de l'entente sur le Web* ». Il compte également « *faire connaître, à une plus grande échelle, les avantages et la facilité d'utilisation de ce service Web* ».

Demande :

8.1 Veuillez préciser quand le Distributeur pense être en mesure de mettre en place les nouvelles fonctionnalités relatives aux ententes de paiement disponibles dans l'*Espace client*.

8.2 Veuillez préciser comment et à quelle étape, lorsqu'un client navigue sur l'*Espace Client*, lui est présentée la possibilité de prendre une entente simple en libre-service. Veuillez fournir un exemple à partir d'images de l'*Espace client*.

8.3 Veuillez préciser quels sont les moyens que compte utiliser le Distributeur pour « *mieux faire connaître* » les fonctionnalités Web relatives aux ententes de paiement en libre-service.

8.4 Veuillez préciser si le Distributeur entend développer de nouvelles ententes pour les non MFR.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Espace Clients - Consommation

9. Référence : i) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 8.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur présente les améliorations apportées à l'*Espace clients* dans le cadre de ses interventions en efficacité énergétique :

> *« Le Distributeur prévoit qu'avant la fin de 2016, les clients auront la possibilité de suivre leur consommation d'électricité quotidienne sur l'Espace clients.*
>
> *Ce site offre déjà aux clients l'occasion de compléter le Diagnostic Mieux consommer ou le Comparez-vous, ce qui leur permet de mieux comprendre et réduire leur consommation. Certains outils mis à leur disposition devraient faire l'objet d'améliorations au cours de 2017.*
>
> *Le Distributeur prévoit un budget de 6 M$ pour la poursuite des initiatives de sensibilisation en 2017. »*

Demande :

9.1 Veuillez préciser si le Distributeur prévoit toujours être en mesure, d'ici la fin 2016, d'offrir aux clients la possibilité de suivre quotidiennement leur consommation d'électricité sur l'*Espace clients*. Sinon, quel est l'échéancier prévu.

9.2 Veuillez préciser quelles sont les améliorations envisagées par le Distributeur et mentionnées en préambule.

Gestion de la demande en puissance – Charges interruptibles résidentielles

10. Référence : i) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 12.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) ses moyens de gestion de la demande en puissance. Le Distributeur indique que pour 2016, l'« *écart à la baisse de 70 MW et de 25 M$ par rapport à ce qui était prévu au dossier R-3933-2015 s'explique par le report de l'appel d'offres pour le programme Charges interruptibles résidentielles* ».

Pour 2017, le budget prévu pour les *Charges interruptibles résidentielles* est de 26 M$ pour des impacts sur la puissance de 83 MW. Le Distributeur précise l'avancement du programme :

> « *Le Distributeur poursuit des discussions avec les parties prenantes au dossier dont le support est jugé important au succès du programme Charges interruptibles résidentielles – Chauffe-eau. Aucune entente n'étant encore intervenue, le lancement de l'appel d'offres pour le programme a été reporté à une date ultérieure. Conséquemment, au moment de déposer le présent dossier, le Distributeur considère le lancement du programme en 2016 peu probable. Dès l'hiver 2016-2017, le Distributeur démarrera un projet pilote de chauffage interruptible pour le marché Résidentiel. Ce projet, qui s'échelonnera sur deux ans, vise dans un premier temps les systèmes centraux. Son principal objectif est de mesurer les gains énergétiques de ce type d'intervention.* »

Demande :

10.1 Veuillez préciser les raisons qui expliquent le report de l'appel d'offres du programme *Charges interruptibles résidentielles*.

10.2 Veuillez indiquer si le Distributeur est maintenant en mesure de fournir une date pour le lancement du programme en 2016-2017.

10.3 Veuillez préciser comment ont été établis pour l'année 2017 le budget de 26 M$ ainsi que l'impact en puissance de 83 MW. Veuillez justifier ces montants alors que l'appel d'offres n'a pas encore été lancé.

Balisage sur les tarifs et programmes de contrôle direct de la charge au Canada et aux États-Unis

11. Référence : i) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 44-59.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) un balisage du contrôle direct de charge (CDC) au Canada et aux États-Unis.

Demande :

11.1 Veuillez indiquer quelles sont les principales conclusions retenues par le Distributeur suite aux résultats du balisage.

11.2 Par rapport aux distributeurs d'électricité balisés, veuillez indiquer si des circonstances particulières propres à Hydro-Québec affectent le développement de CDC. Si oui, lesquelles.

12. Référence : i) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 45.

Préambule :

(i) ***1.2 Clientèle et équipements visés***

La majorité des distributeurs offrent ces tarifs ou programmes à leurs clients résidentiels propriétaires de leur résidence unifamiliale. Certains acceptent les locataires avec un consentement du propriétaire de la résidence.

Tous les tarifs ou programmes offerts visent les climatiseurs ou les thermopompes. 12 distributeurs offrent le contrôle des chauffe-eau, dont 2 à la condition qu'un climatiseur soit également sous contrôle. 2 distributeurs contrôlent les pompes pour piscine. Enfin, 2 distributeurs contrôlent les systèmes de chauffage centraux.

Demande :

12.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a analysé le potentiel d'impact en puissance pour les équipements mentionnés en préambule.

12.2 Veuillez indiquer si le Distributeur envisage à court et/ou moyen terme de développer des CDC pour les équipements mentionnés en préambule.

12.3 À l'exception du programme *Charges interruptibles résidentielles – Chauffe-eau*, veuillez indiquer si le Distributeur envisage le déploiement de CDC pour d'autres équipements.

12.4 Veuillez préciser si le programme *Charges interruptibles résidentielles – Chauffe-eau* s'adressera uniquement aux clients résidentiels propriétaires.

13. Référence : i) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 46.

Préambule :

(i) ***1.4 Rémunération***

Tous les distributeurs offrent un crédit fixe en $/mois ou en $/saison, sauf 2 qui offrent un tarif réduit par rapport au tarif de base. Le crédit saisonnier est généralement versé à l'automne suivant la période de climatisation. Certains distributeurs offrent un crédit à l'installation en sus des crédits mensuels, annuels ou par évènement.

De façon générale, le crédit offert pour les programmes visant les chauffe-eau est inférieur à celui des programmes visant la climatisation. Le crédit mensuel varie de 1,50 $ à 10 $.

Enfin, un distributeur offre un crédit de 85 $ non récurrent à l'installation d'un thermostat contrôlable à distance.

Demande :

13.1 Selon le Distributeur, quels sont les avantages et inconvénients d'utiliser un mode de rémunération sous la forme de crédit (mensuel, saisonnier ou non récurrent).

13.2 Selon le Distributeur, quels sont les avantages et inconvénients d'utiliser un mode de rémunération sous la forme de tarif réduit par rapport au tarif de base.

13.3 Veuillez indiquer le mode de rémunération envisagé par le Distributeur dans le cadre du développement du programme *Charges interruptibles résidentielles – Chauffe-eau*.

STRATÉGIE RELATIVE AUX TARIFS DOMESTIQUES

Tarif D

14. Référence : i) Pièce B-0052, HQD14-D2, p. 14-23.

Préambule :

(i) *Il est proposé de fixer à terme le montant minimal de la facture à 20 $ par mois pour l'alimentation en monophasé afin qu'en absence de consommation ou d'une consommation très faible, le client contribue à un minimum de frais associés à son alimentation. Par ailleurs, ce montant minimal incitera les clients à ne pas maintenir inutilement un abonnement actif. Considérant les coûts plus élevés associés à l'alimentation en triphasé et conformément à la pratique actuelle applicable aux tarifs G, M et G-9, il est proposé de fixer à 60 $ par mois, soit trois fois plus que pour l'alimentation en monophasé, le montant minimal de la facture si l'alimentation est en triphasé.*

[…]

Le remplacement de la redevance par une facture minimale, compensé par une hausse des prix d'énergie, constitue une réallocation des revenus d'environ 400 M$ de la composante fixe du tarif vers les composantes en énergie. En incluant la hausse du seuil de la 1re tranche, l'ensemble des modifications a pour effet d'accroître la progressivité du tarif D, la hausse plus rapide du prix de la 2e tranche accentuant d'autant plus cet effet.

Le Distributeur précise en note de bas de page que la « *consommation mensuelle est établie sur la base du montant de la facture minimale divisé par le prix de la 1re tranche d'énergie. Par exemple, avec les prix présentés au tableau 6, cette consommation correspondrait à 318 kWh (20 $ divisés par 6,29 ¢/kWh)* ».

Demande :

14.1 Veuillez confirmer que le Distributeur propose d'appliquer la facture minimale aux clients dont la consommation mensuelle serait égale ou inférieure à 318 kWh.

14.2 Veuillez justifier l'utilisation de la définition décrite dans le préambule pour fixer le seuil de consommation de la facture minimale.

14.3 Veuillez fournir des justificatifs pour « *les coûts plus élevés* » justifiant une facture minimale mensuelle de 60 $ pour l'alimentation en triphasé.

14.4 Veuillez fournir le nombre de clients dont l'alimentation est en monophasé et en triphasé.

14.5 Veuillez préciser comment sont réalloués les revenus de 400 M$ selon (i) les tranches de consommation de la figure 3 à la référence i) et (ii) les différents segments de la clientèle du tarif D de la figure 4 de la référence i).

15. Référence : i) Pièce B-0052, HQD14-D2, p. 17-18.

Préambule :

Le Distributeur présente aux figures 3 et 4 de la référence i) l'impact annualisé moyen par tranche de consommation et par segments de clientèle du tarif D.

Demande :

15.1 Veuillez fournir dans des tableaux les données des figures 3 et 4.

15.2 Veuillez fournir l'ensemble des consommations mensuelles des différents segments de la clientèle du tarif D utilisées dans le calcul de la médiane et des 5ème et 95ème centile de la figure 4.

15.3 Veuillez fournir pour le segment *Clients MFR* le calcul détaillé permettant de calculer l'impact annualisé moyen à la médiane présenté à la figure 4.

16. Référence : i) Pièce B-0052, HQD14-D2, p. 17-18.

Préambule :

(i) Afin d'assurer une mise en œuvre graduelle des modifications proposées, le Distributeur a élaboré un scénario d'implantation en faisant l'hypothèse que les hausses tarifaires inférieures ou égales à l'inflation seront récupérées deux fois plus dans le prix de la 2e tranche que dans celui de la 1re tranche. Ce scénario vise à limiter la période d'introduction des changements à l'intérieur d'une période maximale de 10 ans et à limiter la hausse du prix de la 2e tranche à 3 % de plus que la hausse moyenne. Ce niveau d'impact maximal a déjà été retenu par le passé par la Régie, notamment dans le cadre de la réforme des tarifs généraux.

Demande :

16.1 Veuillez discuter des avantages et inconvénients d'atteindre la structure cible :

16.1.1 À l'intérieur d'une période de 5 ans, soit une période plus courte que celle proposée.

16.1.2 À l'intérieur d'une période de 15 ans, soit une période plus longue que celle proposée.

16.2 Veuillez justifier l'utilisation la proposition de « *limiter la hausse du prix de la 2e tranche à 3 % de plus que la hausse moyenne* ».

16.3 Veuillez fournir des références à l'effet que le « *niveau d'impact maximal a déjà été retenu par le passé par la Régie, notamment dans le cadre de la réforme des tarifs généraux* ».

16.4 Veuillez fournir l'impact annualisé moyen, tel que présenté aux figures 3 et 4, pour un scénario où l'introduction des changements se fait à l'intérieur d'une période de 5 ans.

17. Référence : i) Pièce B-0052, HQD14-D2, p. 22.

Préambule :

Le Distributeur présente l'impact moyen par tranche de consommation selon une hausse uniforme des prix de l'énergie à la figure 6 à la référence i). Le Distributeur précise qu'une « *hausse deux fois plus élevée du prix de la 2e tranche se traduirait par une augmentation du prix de la 2e tranche de 4,6 %* ».

Demande :

17.1 Veuillez présenter l'impact moyen par tranche de consommation pour une hausse deux fois plus élevée du prix de la 2ème tranche de manière similaire à la figure 6.

17.2 Veuillez confirmer qu'une augmentation du prix de la 2ème tranche de 4,6% serait conforme au principe de limiter l'augmentation de la 2ème tranche à 3% de la hausse moyenne, tel que proposé par le Distributeur.

18. Référence : i) http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Industry/Regulatory+Proceedings/Policy+Initiatives+and+Consultations/Rate+Design+for+Distributors+(EB-2012-0410)

Préambule :

La Commission de l'énergie de l'Ontario entreprend en 2016 une refonte des tarifs d'électricité de la clientèle résidentielle des distributeurs ontariens. À terme, le tarif des clients résidentiels ne sera composé que d'une charge mensuelle fixe ne variant pas selon le volume d'électricité consommé.

Demande :

18.1 Selon le Distributeur, quels seraient les avantages et inconvénients, pour la clientèle résidentielle du Québec, d'avoir un tarif unique fixe tel que proposé par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

18.2 Selon le Distributeur, quels seraient les avantages et inconvénients, pour le Distributeur, d'avoir un tarif unique fixe tel que proposé par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

18.3 Veuillez préciser les circonstances propres à Hydro-Québec qui amène le Distributeur à proposer, pour les clients qui ne sont pas touchés par la facture minimale, une structure tarifaire cible qui sera basée entièrement sur le volume de consommation des clients.

SUIVI DES MESURES VISANT À SOUTENIR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

Entente plus généreuse pour clients à très faible revenu

19. Référence : i) Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 6.

Préambule :

Après avoir complété l'analyse des données de Statistique Canada, le Distributeur indique à la référence i) qu'il compte :

- *« proposer une nouvelle base pour la qualification des clients se situant à 50 % et moins des seuils de faible revenu ;*

- *modifier le niveau de soutien actuel. En ce moment, le soutien maximal est établi en fonction d'un pourcentage de la consommation. Les résultats de l'analyse de données révèlent que le soutien maximal devrait également considérer un certain pourcentage du revenu brut. Cette modification du soutien qui viendrait bonifier le niveau de soutien actuel maximal est présentement en discussion avec les associations de consommateurs. »*

Demande :

19.1 Veuillez présenter les principales conclusions de l'analyse des données de Statistique Canada.

19.2 Veuillez expliquer comment a été sélectionnée la base de qualification à 50 % et moins des seuils de faible revenu.

19.3 Veuillez préciser l'état d'avancement des discussions avec les associations de consommateurs relatives à la modification du soutien maximal. Veuillez préciser et détailler, le cas échéant, si une solution a été retenue.

20. Référence : i) Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 6.
ii) D-2016-033, R-3933-2015, p. 23-24.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur indique qu' « *un projet pilote sera réalisé au deuxième trimestre 2017* » et que « *la mise en place, de cette nouvelle entente, est prévue au deuxième trimestre 2018* ».

Dans sa décision du dernier dossier tarifaire, la Régie soulignait aux paragraphes 32 et 36 :

> *« Interrogé par l'UC quant à la possibilité qu'il puisse commencer à appliquer cette mesure avant la demande tarifaire 2017-2018, le Distributeur indique que si la Régie le souhaite, il pourrait implanter un projet pilote et en présenter les résultats lors de la demande tarifaire 2017-2018*
>
> *[…]*
>
> *Également, la Régie prend acte de l'offre du Distributeur d'implanter un projet pilote pour son offre d'entente plus généreuse pour les clients à très faible revenu et de lui en faire rapport dans le cadre de la demande tarifaire 2017-2018. Elle examinera alors la question du seuil d'admissibilité. »*

Demande :

20.1 Veuillez préciser pourquoi le Distributeur n'a pas été en mesure de faire rapport du projet pilote dans le cadre du présent dossier tarifaire, tel qu'indiqué dans la décision D-2016-033.

20.2 Veuillez commenter sur la possibilité de devancer le projet pilote ainsi que la mise en place des ententes de paiement avec notion de taux d'effort.

20.3 Veuillez préciser quel sera l'échantillon de clients qui sera retenu afin de réaliser le projet pilote.

Effacement graduel de la dette

21. Référence : i) Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 6-7.
ii) D-2016-033, R-3933-2015, p. 24-25.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) l'état d'avancement de la bonification des ententes de paiement qui consiste à effacer graduellement la dette des clients : « *il a été déterminé qu'il y aurait des coûts d'adaptation des systèmes informatiques importants à prévoir pour radier au fur et à mesure une portion de la dette à chaque paiement. Afin de déterminer si cette initiative encouragera le client à se rendre au terme de l'entente, le Distributeur souhaite tester cet effacement sur un échantillon de clients pour vérifier l'efficacité de cette mesure, avant une éventuelle implantation. Un projet pilote serait réalisé en 2017.* »

Dans la décision D-2016-033, la Régie mentionnait aux paragraphes 39 et 40 :

> « *Le Distributeur indique qu'il prévoit connaître l'impact financier de la mesure d'effacement graduel de la dette au plus tard au mois de mai 2016. Il ajoute qu'il n'aura pas besoin de faire un projet pilote avant d'implanter cette mesure, une fois que les aspects techniques et opérationnels auront été réglés.*
>
> *Le Distributeur prévoit soumettre une demande en temps opportun, de façon à favoriser une mise en application rapide de la mesurer.* »

Demande :

21.1 Comme il est indiqué à la référence ii), dans le cadre du dernier dossier tarifaire le Distributeur estimait qu'il n'était pas nécessaire de mener un projet pilote avant de mettre en place la mesure. Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur estime qu'un projet pilote est maintenant nécessaire.

21.2 Veuillez préciser à quel trimestre de 2017 sera réalisé le projet pilote.

21.3 Veuillez commenter sur la possibilité de devancer l'implantation de la mesure.

21.4 Veuillez préciser l'impact de la mesure sur la dépense de mauvaises créances.

21.5 Veuillez préciser la nature et le coût des travaux informatiques mentionnés à la référence i).

Interventions en efficacité énergétique

22. Référence : i) R-3933-2015, Pièce B-0042, HQD10-D1, p. 11.
ii) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 8.

Préambule :

Lors du précédent dossier tarifaire et tel qu'indiqué à la référence i), le Distributeur prévoyait un budget de 10 M$ et des économies de 6 GWh pour les interventions en efficacité énergétique du volet *Offre aux ménages à faible revenu*.

À la référence ii), le Distributeur prévoit pour ce volet en 2017 un budget de 8 M$ et des économies de 5 GWh.

Demande :

22.1 Veuillez présenter les résultats anticipés pour 2016 du volet *Offre aux ménages à faible revenu* au niveau du budget et des économies réalisés.

22.2 Pour 2016, veuillez préciser quelles sont les différentes activités du volet *Offre aux ménages à faible revenu* et ventiler les budgets alloués aux différentes activités.

22.3 Pour 2017, veuillez préciser les différentes activités du volet *Offre aux ménages à faible revenu* et ventiler les budgets alloués aux différentes activités.

22.4 Veuillez justifier la diminution du budget du volet *Offre aux ménages à faible revenu* de 10 à 8 M$.

22.5 Veuillez préciser le nombre de clients MFR qui ont bénéficié des services du volet *Offre aux ménages à faible revenu* pour les cinq dernières années.

23. Référence : i) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 10.

Préambule :

(i) *Dans le cadre de ce projet pilote, les principales mesures en efficacité énergétique proposées par le centre sont le calfeutrage, l'installation de thermostats électroniques, d'ampoules DEL et de produits économiseurs d'eau et d'énergie, le remplacement de réfrigérateurs énergivores ainsi qu'un volet éducatif en matière de comportements éconergétiques. Les mesures en efficacité énergétique sont offertes conjointement par le BEIÉ et le Distributeur et couvrent l'ensemble des besoins de la clientèle.*

Demande :

23.1 Veuillez préciser le fonctionnement du volet éducatif mentionné en préambule.

23.2 Veuillez préciser en quoi ce volet se démarquera des autres activités de sensibilisation du Distributeur.

23.3 Veuillez préciser le nombre additionnel de clients MFR que le Distributeur estime être en mesure de rejoindre à l'aide des initiatives présentées en préambule.

Centre d'accompagnement

24. Référence : i) Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 7.

Préambule :

(i) *« Ainsi en 2016, le Distributeur a jeté les bases lui permettant de réaliser un projet pilote afin de tester le modèle d'affaires en collaboration avec le BEIÉ et en consultation auprès des organismes communautaires. Pour ce faire, il a lancé en 2016 un appel de propositions afin de trouver un coordonnateur et un appel de candidatures pour des agents d'accompagnement budgétaire pour la réalisation de ce projet pilote. »*

Demande :

24.1 Veuillez présenter les résultats de l'appel de propositions relatif à la mise en place du projet pilote.

24.2 Veuillez préciser l'état d'avancement de la mise en place du projet pilote du nouveau centre d'accompagnement.

24.3 En l'absence du Centre d'accompagnement, veuillez préciser comment le Distributeur entend développer son offre en efficacité énergétique destinée aux MFR pour l'année 2017-2018.

25. Référence : i) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 5 et 10.
ii) https://politiqueenergetique.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/politique-energetique-2030.pdf , p. 25-27.

Préambule :

Le Distributeur décrit à la référence i) le contexte dans lequel s'inscrivent les interventions en efficacité énergétique du présent dossier tarifaire :

> *« L'année 2016 marque le début de la période post PGEÉ. Pour l'efficacité énergétique, cette période s'inscrit dans le contexte de la nouvelle Politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec et du Plan stratégique 2016-2020 d'Hydro-Québec. Dans ce dernier, l'entreprise indique disposer de suffisamment d'énergie mais devoir répondre à des besoins en puissance additionnelle en période de pointe. »*

Il rappelle également le rôle que jouera le Centre d'accompagnement MFR :

> *« En 2016, le Distributeur, le BEIÉ et les intervenants du milieu ont poursuivi leurs efforts pour la mise en place d'un projet pilote de centre d'accompagnement. Ce centre vise à favoriser l'accès de la clientèle à faible revenu à une offre intégrée spécifiquement adaptée à ses besoins.*
>
> *Dans le cadre de ce projet pilote, les principales mesures en efficacité énergétique proposées par le centre sont le calfeutrage, l'installation de thermostats électroniques, d'ampoules DEL et de produits économiseurs d'eau et d'énergie, le remplacement de réfrigérateurs énergivores ainsi qu'un volet éducatif en matière de comportements éconergétiques. Les mesures en efficacité énergétique sont offertes conjointement par le BEIÉ et le Distributeur et couvrent l'ensemble des besoins de la clientèle. »*

En référence ii), le gouvernement du Québec annonce la création d'un organisme pour « *assurer une gouvernance intégrée de la transition énergétique* ».

Demande :

25.1 Veuillez préciser si la création du nouvel organisme aura des impacts sur les mandats du Centre d'accompagnement.

25.2 Veuillez préciser si des discussions ont eu lieu avec le BEIÉ concernant la création du nouvel organisme et la mise en place du Centre d'accompagnement.

25.3 Veuillez préciser comment le Distributeur compte s'assurer qu'il n'y ait pas de dédoublements entre les activités de son Centre d'accompagnement et le nouvel organisme annoncé dans la politique énergétique.

25.4 À la lumière de l'importance de la question dans la politique énergétique, le Distributeur entend-t-il développer et offrir de nouveaux programmes en efficacité énergétique, tant pour les MFR que les non MFR. Veuillez préciser si des budgets et ressources spécifiques sont ou seront dédiés au développement de tels programmes.

Stratégie tarifaire

26. Référence : i) Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 7.
ii) https://ontarioelectricitysupport.ca/FAQ

Préambule :

(i) *« 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. »*

(ii) La Commission de l'énergie de l'Ontario a mis en place au début de 2016 le *Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité* (POAFE). Le POAFE offre un crédit aux clients à faible revenu admissibles en fonction du revenu et de la taille du ménage.

Demande :

26.1 Veuillez préciser si le POAFE est un exemple de ce que le Distributeur estime être « *une avenue peu ciblée, difficile d'application et inefficace* ».

26.2 Selon le Distributeur, quelles seraient les contraintes importantes à la mise en œuvre d'un programme similaire au POAFE pour le Québec.