



FAITS SAILLANTS

Demande tarifaire 2018-2019

Séances d'information et de consultation publique de
la Régie de l'énergie | 7 et 8 novembre 2017

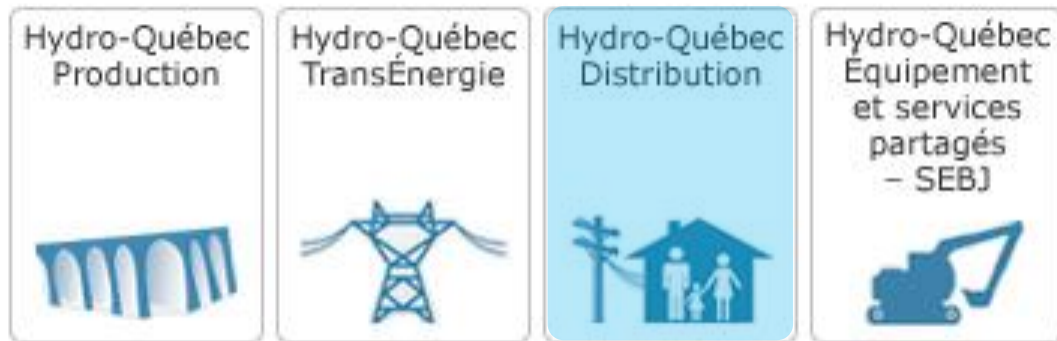


Déroulement

1. Profil et priorités 2017-2021 d'Hydro-Québec Distribution
2. Contexte
3. Demande tarifaire 2018-2019
4. Améliorations du service à la clientèle et stimulation des ventes
5. Conclusion
6. Période de questions

Profil et priorités 2017-2021 d'Hydro-Québec Distribution

Qui nous sommes ?



Hydro-Québec Distribution est responsable du **réseau de distribution d'électricité**, du **service à la clientèle**, de l'**approvisionnement en électricité**, des **tarifs**, des **conditions de service** et du **développement des affaires au Québec**.

Hydro-Québec Distribution*

- **4,2 M** d'abonnements
- **11,7 G\$** de revenus
- **169 TWh** de ventes
- **5 500** employés
- **117 000 km** de réseau
- **22** réseaux autonomes, **24** centrales
- **2,6 M** de poteaux (propriétaire de 1,9 M)
- **174 770** demandes de travaux des clients
- **29 891** nouveaux raccordements
- **3,3 M** d'appels
- Sources d'énergie : hydroélectricité, éolien, biomasse, mazout

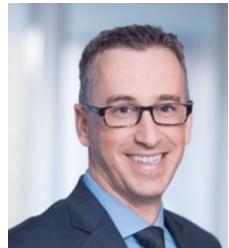


**données de 2016*

Équipe de gestion HQD



David Murray
Président



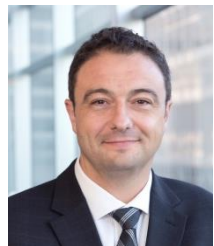
Éric Filion
Vice-président –
Clientèle



Claudine Bouchard
Vice-présidente –
Réseau de
distribution



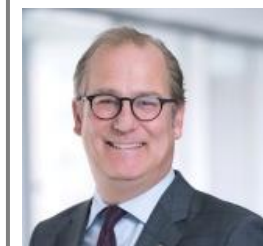
Richard Lagrange
Directeur – Réseaux
autonomes



François Michault
Directeur – Stratégie,
gouvernance et
amélioration continue



Hani Zayat
Directeur –
Approvisionnement
en électricité et
tarification



François G. Hébert
Directeur – Affaires
réglementaires et
Environnement

Plan stratégique d'Hydro-Québec 2016-2020

OBJECTIFS

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

Priorités 2017-2021 d'Hydro-Québec Distribution



1. GÉNÉRER ET DÉVELOPPER NOS **MARCHÉS**



2. POURSUIVRE LE VIRAGE **CLIENTÈLE**



3. DEVENIR UNE RÉFÉRENCE **OPÉRATIONNELLE**



4. COMMUNIQUER DE FAÇON **PROACTIVE**

1. Générer et développer nos marchés

- Stimuler notre **marché québécois**
- Développer de **nouveaux marchés au Québec**
- Définir une **offre de services avec les nouvelles technologies** en participant à la transition énergétique



Investir aux bons endroits

2. Poursuivre le virage clientèle

- Prendre **soin de nos clients**
- Optimiser nos **technologies** au bénéfice de notre clientèle
- Renouveler et adapter nos **produits et services**
- Rehausser la **qualité** du service
- Développer une **culture centrée sur le client**



Améliorer l'expérience client

3. Devenir une référence opérationnelle

- Prendre **soin de nos gens** (santé-sécurité)
- Réduire nos **temps de cycle** (efficacité)
- Utiliser les **idées de nos employés** pour s'améliorer et simplifier nos processus
- Déployer un système d'**amélioration continue** commun partout au Québec
- Travailler à **sécuriser notre expertise**
- Mener à terme la transition énergétique de nos **réseaux autonomes**



Mieux faire chaque jour

4. Communiquer de façon proactive

- Encourager l'**ouverture** et la **transparence**
- Mettre nos **clients au centre de nos décisions**
- Porter et défendre fièrement **nos couleurs**
- Demeurer **humbles** devant les enjeux



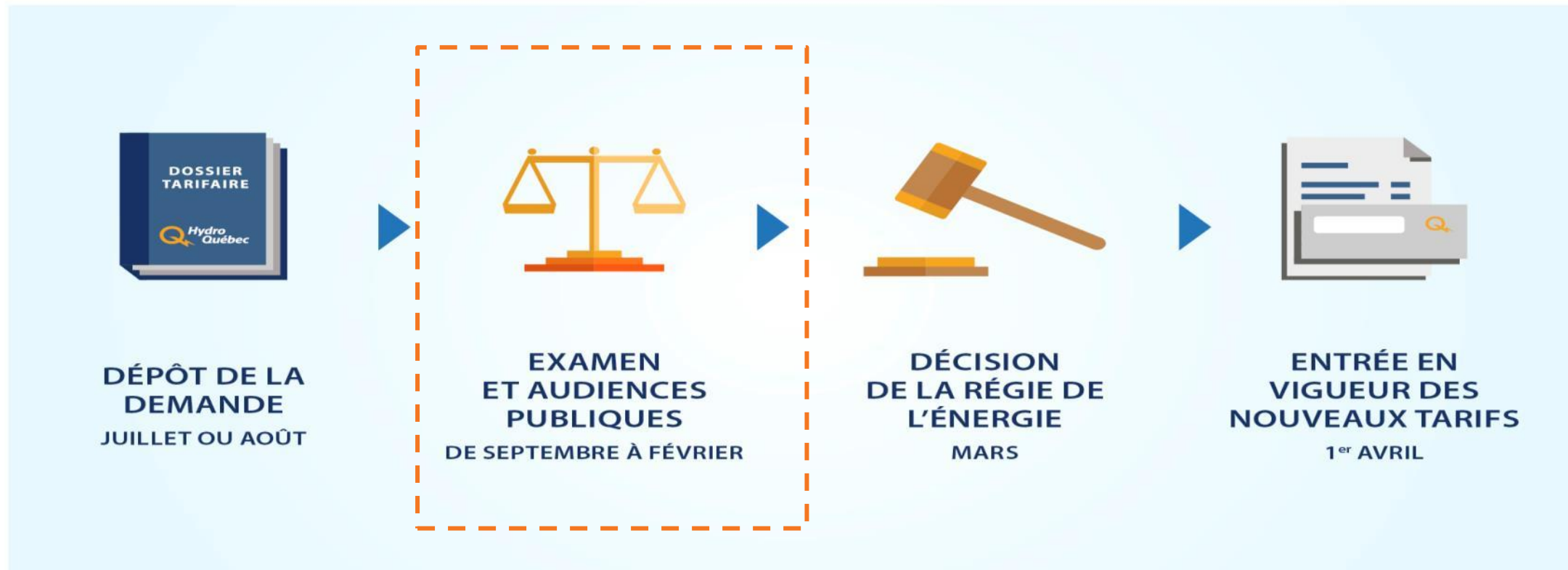
Fluidité, proactivité et vélocité

Contexte

Processus à la Régie de l'énergie

COMMENT LES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ SONT-ILS FIXÉS ?

Une fois par année, les tarifs sont modifiés selon un processus rigoureux en quatre grandes étapes.

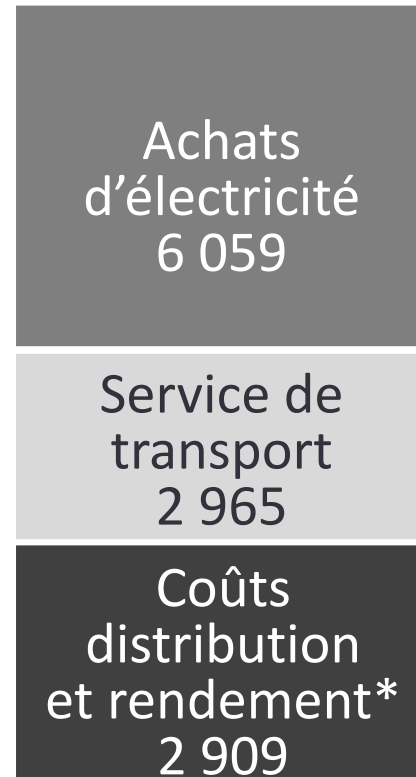


Demande tarifaire 2018-2019

Détail des revenus requis (en M\$)

Balancer les dépenses avec les revenus :

DÉPENSES
11 933



—

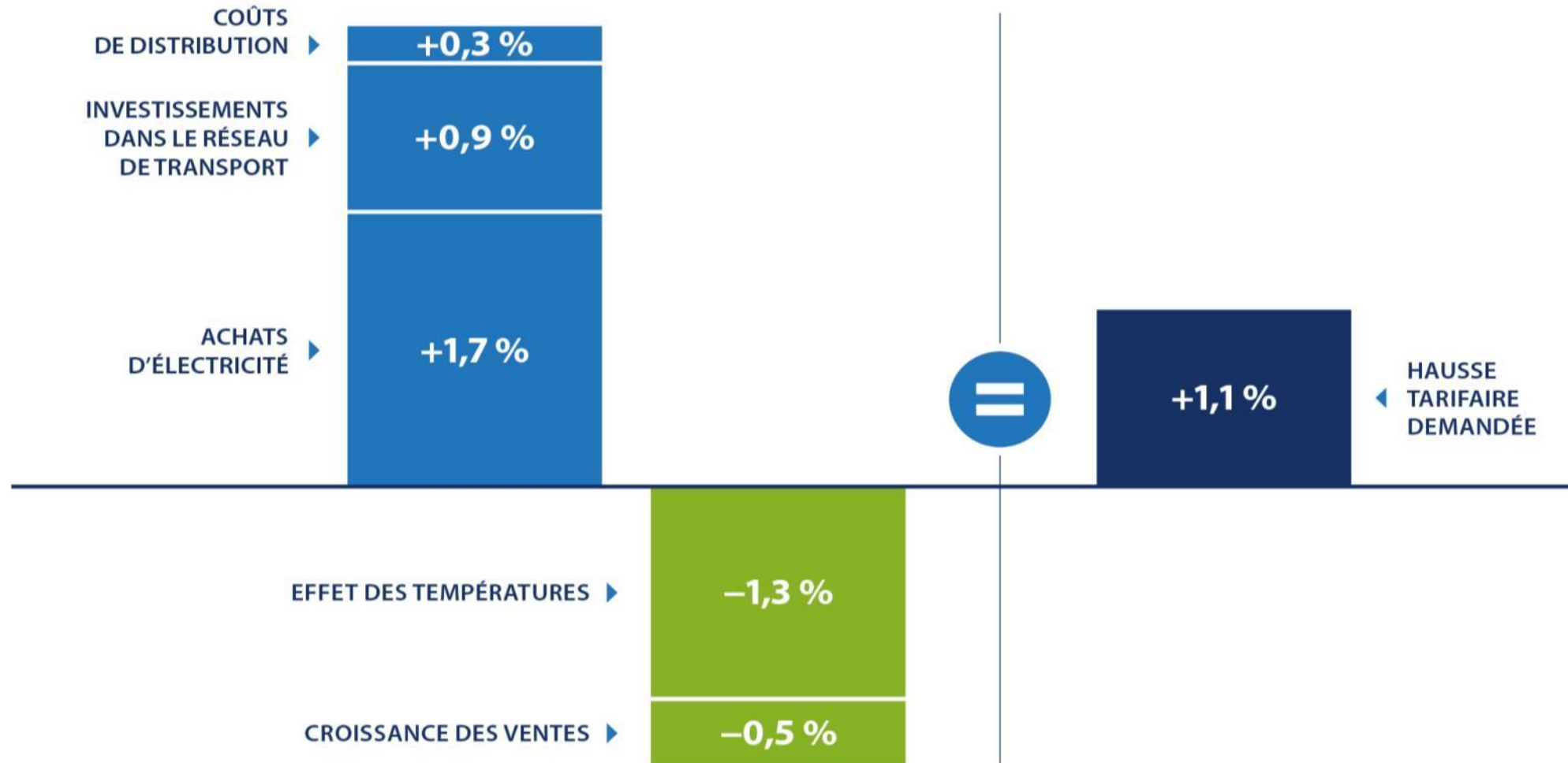
REVENUS
11 817



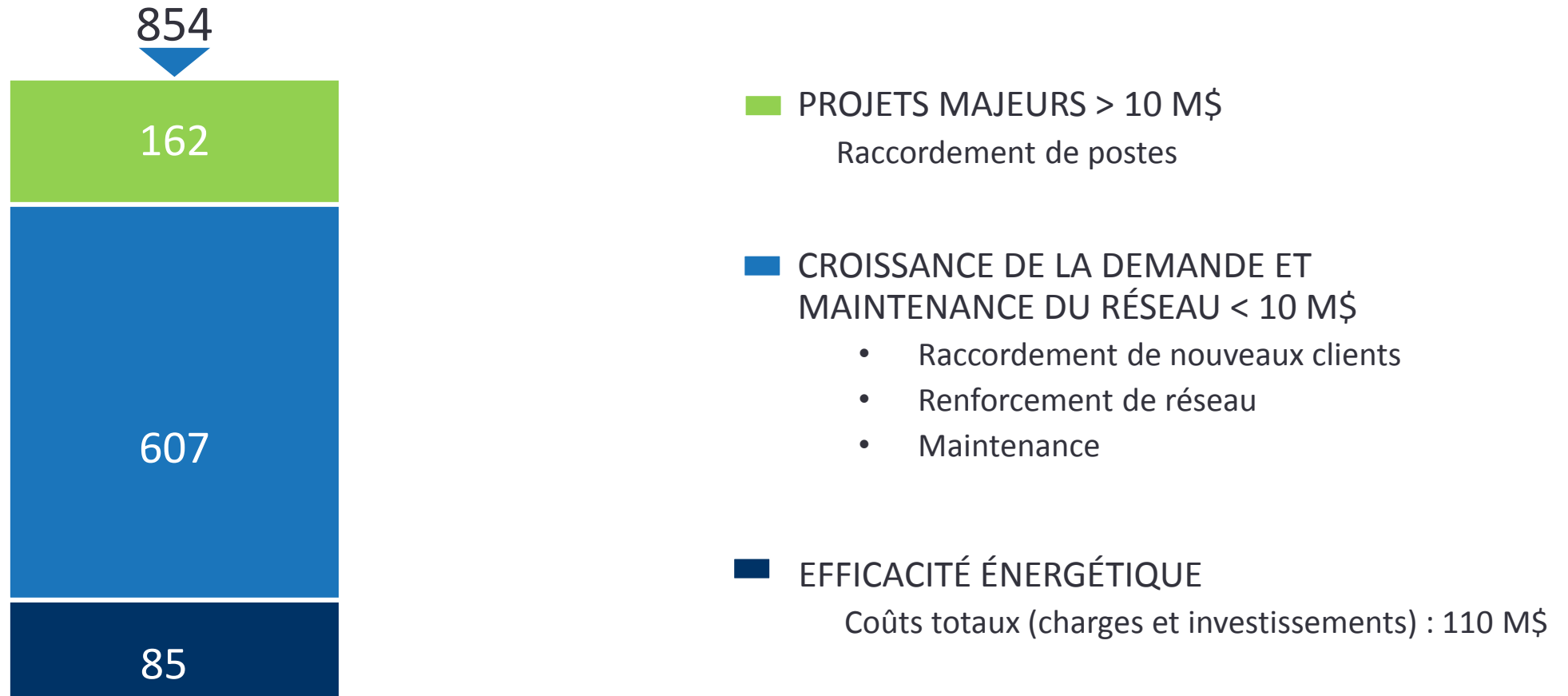
=

Revenus additionnels requis de 116 M\$
=
Hausse tarifaire demandée de 1,1 %

Demande tarifaire 2018-2019

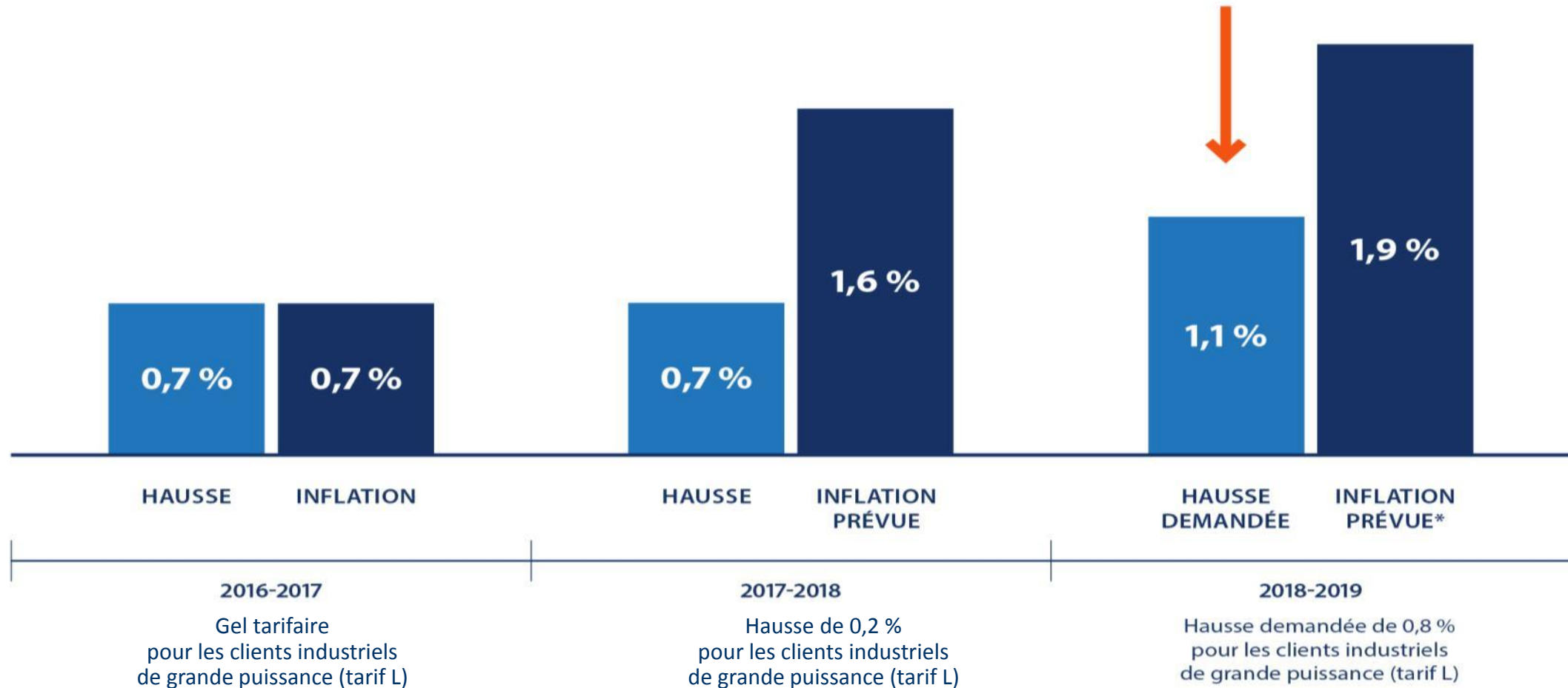


Investissements 2018 d'Hydro-Québec Distribution (M\$)



Demande tarifaire inférieure ou égale à l'inflation

Engagement respecté pour une troisième année de suite



* Prédiction de l'inflation : ministère des Finances du Québec
 Le Plan économique du Québec, mars 2017

Hausse de la facture pour les résidences chauffées à l'électricité



Tarifs résidentiels d'Hydro-Québec : les plus bas de l'Amérique du Nord



MONTRÉAL
72 \$



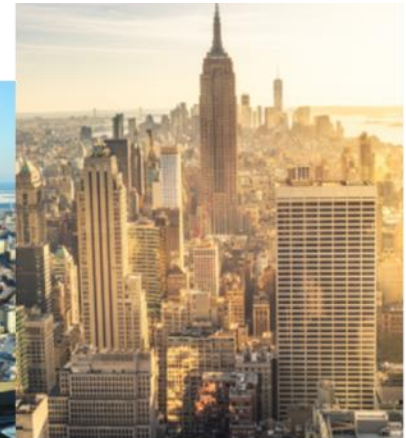
VANCOUVER
111 \$



TORONTO
163 \$



BOSTON
285 \$



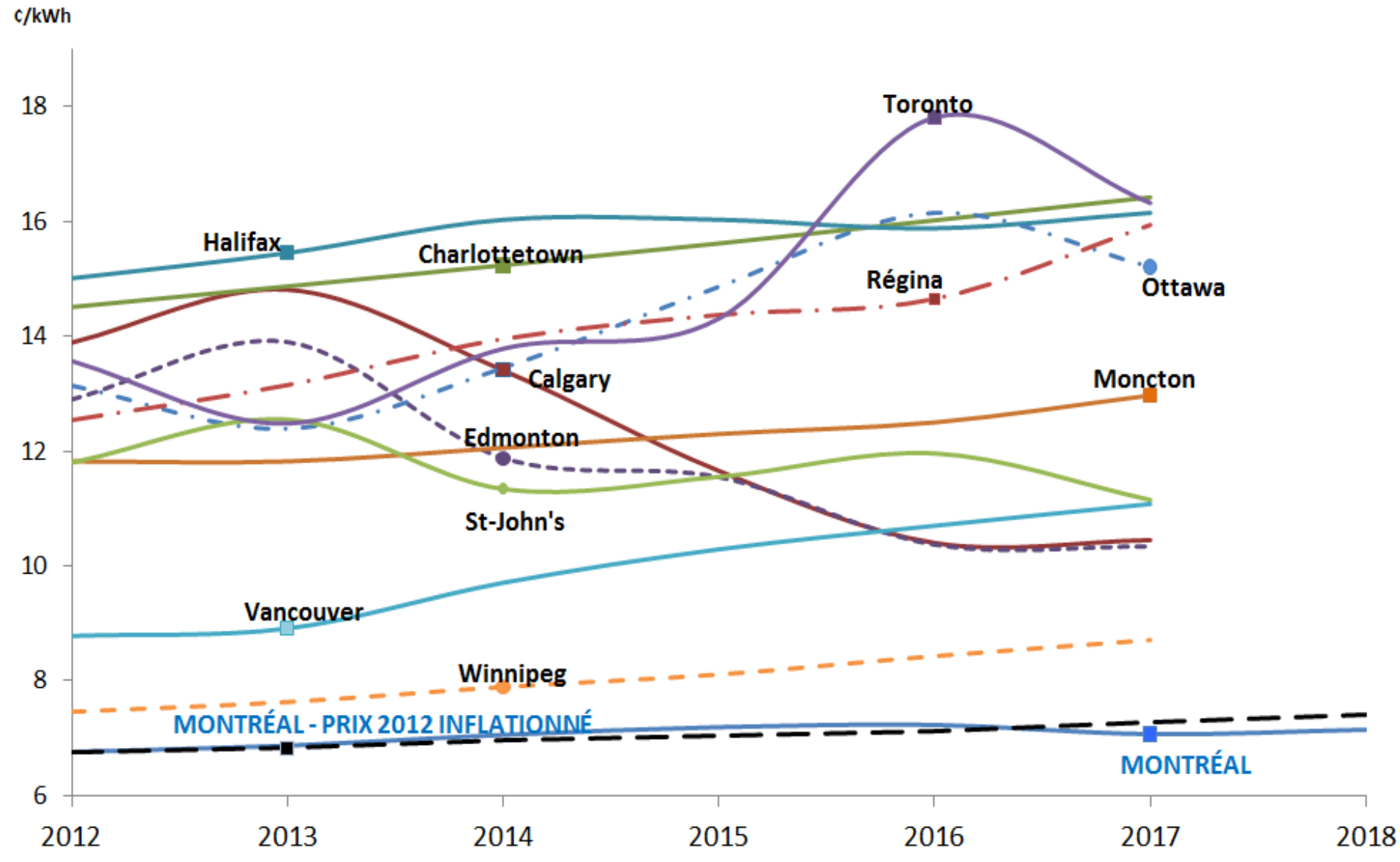
NEW YORK
297 \$

Facture mensuelle (avant taxes) pour 1 000 kWh/mois
Montréal: donnée au 1^{er} avril 2018 (hausse proposée)
Autres villes : données au 1^{er} avril 2017

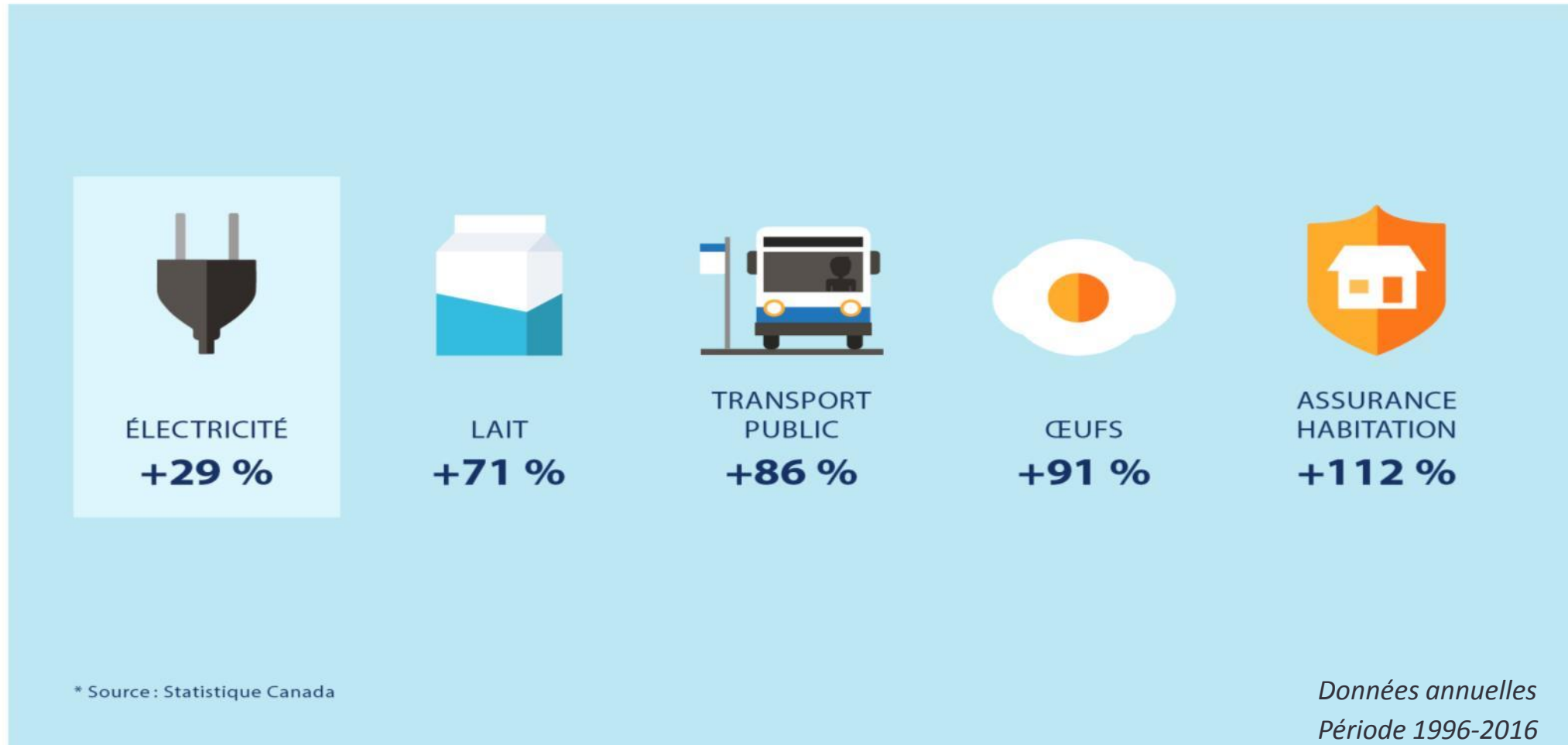
Évolution des prix moyens pour un client résidentiel

ÉVOLUTION 5 ANS
DES PRIX MOYENS
POUR UN CLIENT
RÉSIDENTIEL DES
GRANDES VILLES
CANADIENNES

CONSOMMATION DE
1 000 KWH PAR MOIS



Évolution des prix de différents biens de consommation depuis 20 ans



Stratégie pour les tarifs domestiques

- **Élargissement de la 1^{re} tranche de consommation** à un prix plus faible *(de 33 kWh/jour à 36 kWh/jour)*
- **Gel de la redevance**, dans un souci d'épargner les ménages à faible revenu
- **Introduction d'une facture minimale** visant à récupérer un minimum de frais associés à l'alimentation électrique *(15,18 \$ en 2018)*
- **Ajustement graduel du tarif pour les grands consommateurs domestiques**, afin de mieux l'adapter à leur situation *(hausse du seuil de la 1^{re} tranche de 1 200 kWh à 1 500 kWh/mois)*
- **Poursuite de la baisse des prix d'énergie du tarif biénergie DT** afin d'accroître l'économie des clients *(baisse de 2,5%)*

Poursuite des efforts en efficacité énergétique

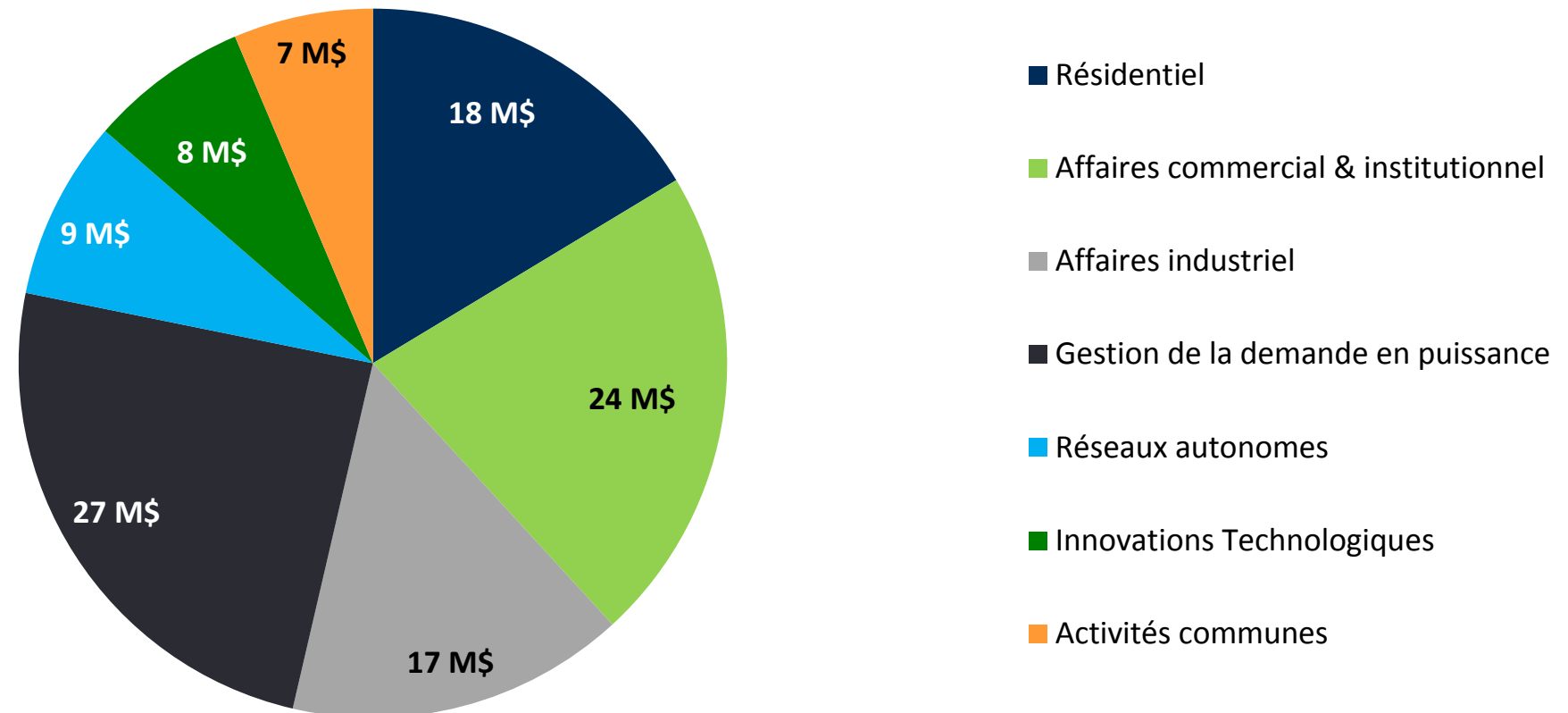
- **110 M\$** pour la réalisation d'interventions en efficacité énergétique pour un potentiel de **450 GWh d'économies d'énergie**
- Poursuite des **programmes et des activités de sensibilisation** destinés aux marchés résidentiel et affaires
 - *Mieux consommer*
 - Kiosque *Les bons réflexes*
 - Portrait de la consommation sur *l'Espace client*
 - Projets pilotes de chauffage interruptible pour le marché résidentiel



**Des économies
totales de
9,9 TWh
depuis 2003**

Interventions en efficacité énergétique dans différents secteurs

- 2017 : Montant de **85 M\$ anticipé pour 433 GWh** d'efficacité énergétique
- 2018 : Montant de **110 M\$ prévu pour 452 GWh** d'efficacité énergétique répartis ainsi :



Mesures pour les ménages à faible revenu (MFR)

- **Ententes plus généreuses pour les ménages à très faible revenu** limitant leur versement à 5 % ou 6 % de leur revenu
- Possibilité d'**effacer graduellement la dette** des clients bénéficiant d'une entente de paiement pour MFR
- **Centre d'accompagnement** pour les MFR, incluant :
 - un partenariat avec le programme Éconologis de Transition Énergétique Québec
 - l'ajout de nouvelles mesures complémentaires en efficacité énergétique
- **Soutien financier de 600 000 \$ aux associations de consommateurs** qui contribuent à l'aide aux MFR
- Poursuite du **programme Rénovation énergétique** MFR pour réduire la facture énergétique des logements sociaux et communautaires (OMH, COOP, OBNL) lors de projets de rénovation



En 2016, **218 000 clients ont profité d'ententes de paiement** dont 37% étaient des ménages à faible revenu. Coûts totaux des mesures dont bénéficient les MFR : **56 M\$**

Amélioration de la fiabilité du service électrique

40 %

des pannes électriques sont causées par la végétation lors d'événements météorologiques (70 % dans les secteurs ruraux), qui sont de plus en plus nombreux, vu les changements climatiques



23 %

d'augmentation de notre budget en maîtrise de la végétation (17 M\$ / 84 M\$)

- améliorer la qualité de service
- réduire les risques pour la sécurité des personnes
- raccourcir l'intervalle entre les interventions d'élagage
- accroître nos interventions



Nous travaillons de concert avec les municipalités les plus touchées afin de réduire les pannes

Améliorations du service à la
clientèle et stimulation des ventes

Améliorer l'accessibilité à nos services

MÉDIAS SOCIAUX

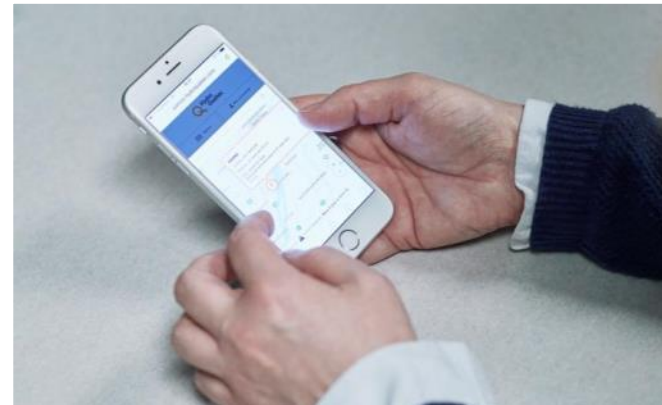
 /hydroquebec

 /client hydro

 /hydro_customer

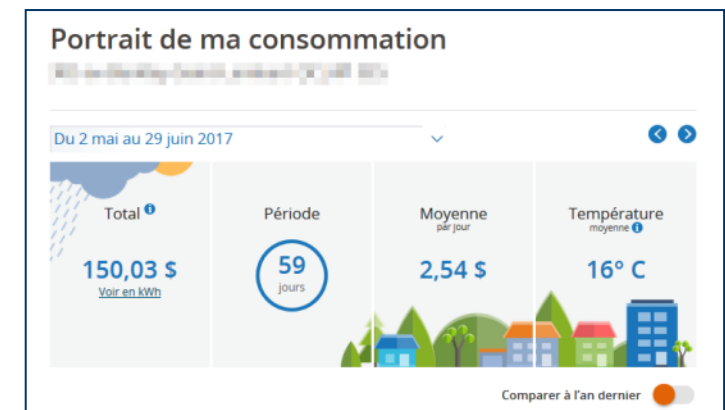
 /hydroquebec1944

MODIFICATION DES HEURES DES CENTRES DE RELATIONS CLIENTÈLE ET APPLICATION MOBILE INFO-PANNES



AMÉLIORATION DE L'ESPACE CLIENT (SITE WEB)

- > Accès et gestion des données par le client

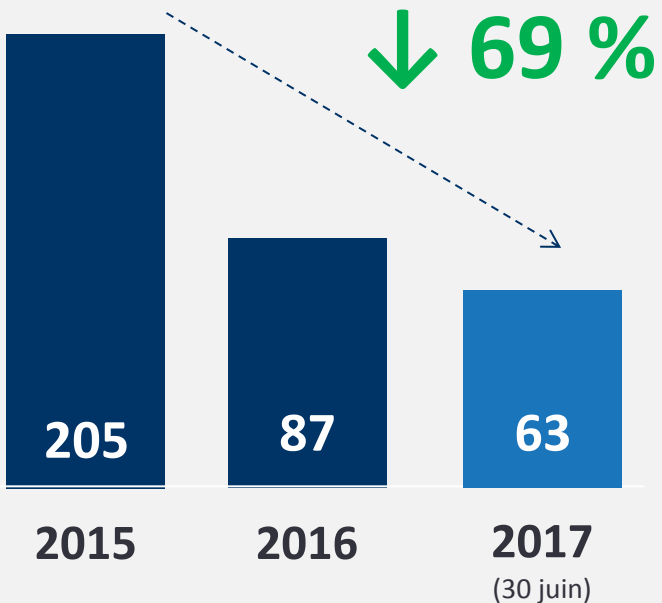


Être une référence en matière de services à la clientèle

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE

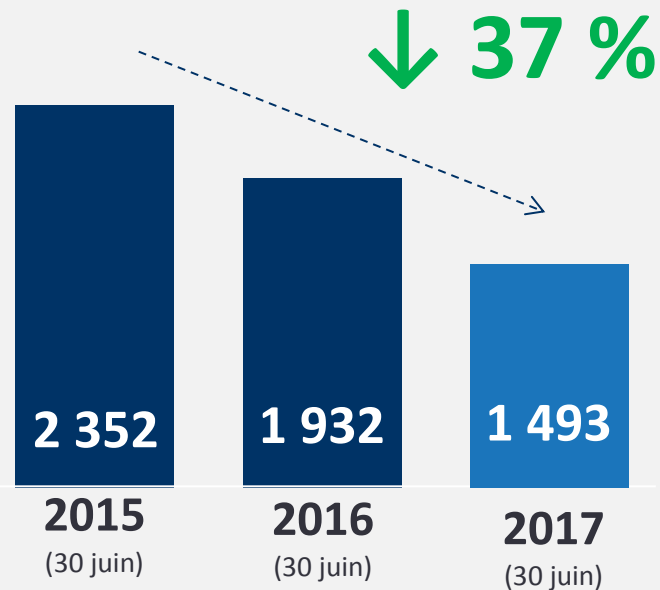
(en secondes)

Temps moyen attendu par un client avant qu'un représentant ne lui réponde



PLAINTES REÇUES

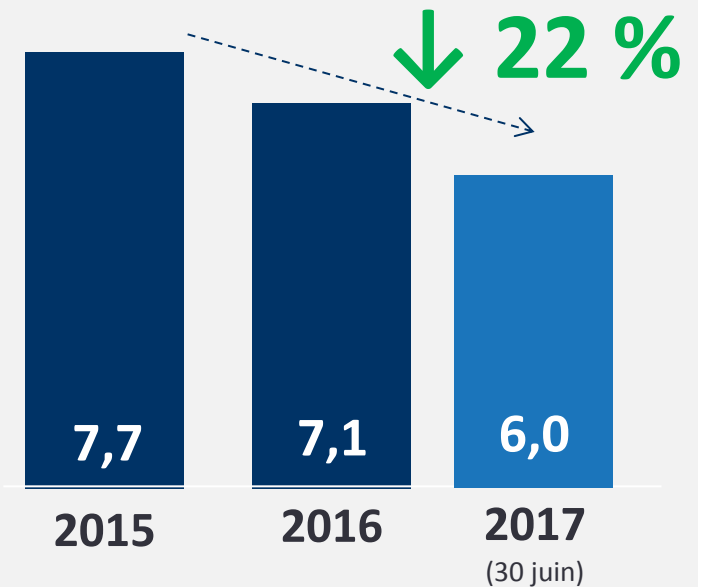
Nombre de plaintes reçues (HQD)



DÉLAI MOYEN DE RACCORDEMENT SIMPLE

(en jours)

Nombre de jours pour la réalisation d'un raccordement simple réussi



Stratégie d'augmentation des ventes pour stimuler la demande au Québec

- Tarif de **développement économique**
- Tarif de **relance industrielle** (grands clients industriels)
- Offensive pour attirer les entreprises énergivores, comme les **centres de données** et les **serres**



Conclusion

Conclusion

- **Hausse tarifaire demandée de 1,1 %** pour 2018-2019 ; respect de notre engagement de limiter la hausse à un niveau inférieur ou égal à l'inflation pour une troisième année consécutive
- Poursuite des efforts pour **améliorer nos services à la clientèle** et **développer de nouveaux marchés** afin d'aller chercher de nouveaux revenus
- Orientation axée encore davantage sur les **besoins évolutifs de ses clients**, dans un contexte de **transition énergétique**

Période de questions

