

PRÉSENTATION DE LA DEMANDE TARIFAIRE 2018-2019

TABLE DES MATIÈRES

1. DEMANDE TARIFAIRE 2018-2019	5
2. CONTEXTE	5
3. DÉTAIL DE LA HAUSSE TARIFAIRE AU 1^{ER} AVRIL 2018	8
4. REVENUS ADDITIONNELS REQUIS EN 2018	9
4.1. Évolution de la demande.....	10
4.2. Approvisionnement en électricité.....	10
4.3. Service de transport	11
4.4. Activités de distribution.....	11
4.5. Impacts climatiques.....	11
5. INVESTISSEMENTS	12
6. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	12
7. TARIFS D'ÉLECTRICITÉ	13
8. SOUTIEN AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU	14
9. CONCLUSION	15

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

Tableau 1 : Indicateurs de qualité du service.....	7
Tableau 2 : Revenus additionnels requis en 2018	10
Figure 1 : Hausse de la facture pour les résidences chauffées à l'électricité.....	9
Figure 2 : Indice comparatif des prix de l'électricité pour un client résidentiel.....	9

1. DEMANDE TARIFAIRE 2018-2019

1 Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le « Distributeur ») dépose à la Régie de
2 l'énergie (la « Régie ») le présent dossier afin d'amorcer le processus visant à établir les
3 tarifs d'électricité applicables à la clientèle québécoise à compter du 1^{er} avril 2018.

4 Pour l'année tarifaire 2018-2019, la hausse des tarifs permettant au Distributeur de récupérer
5 le coût de service de 2018 est de 1,1 % pour tous les clients, à l'exception des clients
6 industriels de grande puissance, pour lesquels la hausse est de 0,8 %¹.

7 Le présent dossier tarifaire comprend également la demande d'autorisation d'une enveloppe
8 d'investissement pour 2018 totalisant 607 M\$ pour les projets dont le coût est inférieur à
9 10 M\$ et une demande budgétaire de 110 M\$ visant les interventions en efficacité
10 énergétique.

11 Au chapitre des tarifs, le Distributeur propose des modifications, dont certaines découlent de
12 l'*Avis sur les mesures susceptibles d'améliorer les pratiques tarifaires dans le domaine de*
13 *l'électricité et du gaz naturel* (l'« Avis »), rendu public le 22 juin 2017². L'Avis de la Régie a
14 été émis à la demande du gouvernement du Québec.

15 L'année 2018 constitue la première année de l'implantation du mécanisme de réglementation
16 incitative de type plafonnement des revenus approuvé par la Régie en avril dernier. La
17 hausse tarifaire requise pour cette première année est établie, comme par le passé, sur la
18 base de la méthode du coût de service. Pour chacune des trois années qui suivront, un
19 mécanisme de plafonnement des revenus sera utilisé pour établir la modification tarifaire
20 demandée³.

2. CONTEXTE

21 Dans la foulée de la Politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec⁴, le
22 Distributeur s'est doté d'un plan directeur au début de 2017 qui énonce ses stratégies et
23 actions pour la période de 2017 à 2021.

24 Ce plan directeur, élaboré conformément aux orientations prévues au Plan stratégique 2016-
25 2020 d'Hydro-Québec, contribue notamment à l'objectif de l'entreprise d'être reconnue
26 comme une référence en matière de services à la clientèle, tout en limitant les hausses
27 tarifaires à un niveau inférieur ou égal à l'inflation. Les actions du Distributeur, en cours de
28 réalisation, s'articulent autour de quatre axes : communiquer de façon proactive, poursuivre
29 son virage clientèle, devenir une référence opérationnelle et développer ses marchés.

¹ Les clients industriels de grande puissance ne sont pas visés par l'indexation du coût moyen de fourniture de l'électricité patrimoniale.

² Avis A-2017-01, dossier R-3972-2016.

³ Décision D-2017-043.

⁴ Politique énergétique 2030, *L'énergie des Québécois, source de croissance*, avril 2016.

1 Le Distributeur mise sur une communication proactive auprès de l'ensemble de ses clients,
2 partenaires et employés pour mener à bien son virage clientèle et ses efforts de
3 développement de marché. À ce chapitre, l'accent est mis sur l'ouverture, la transparence et
4 la vélocité.

5 De façon plus concrète, le Distributeur est de plus en plus présent auprès des groupes et
6 associations qui représentent les différentes clientèles. Cette présence vise à lui permettre
7 de mieux comprendre les besoins des clients et à expliquer ses actions.

8 Au chapitre des services à la clientèle, le Distributeur consent d'importants efforts à la
9 valorisation d'une culture centrée sur les clients et au rehaussement de la qualité des
10 services qui leur sont offerts. Ce virage passe notamment par une offre de produits et
11 services mieux adaptée à leurs besoins, laquelle tire avantage des technologies disponibles.

12 À titre d'exemple, le Distributeur a étendu les heures d'ouverture de ses services à la
13 clientèle depuis 2016, amélioré de façon notable l'accessibilité à ses services, notamment en
14 enrichissant son offre de libres-services Web, poursuivi ses efforts en vue de réduire les
15 délais de raccordement et actualisé ses conditions de service. Pour ses clients résidentiels, il
16 revoit en ce moment la présentation de la facture, afin d'en faciliter la compréhension, et
17 l'Espace client à leur disposition sur le Web et sur les terminaux mobiles. Pour la clientèle
18 d'affaires, le portrait de la consommation disponible sur le Web seront adaptés afin de mieux
19 répondre à leurs besoins.

20 Toujours dans le but de mieux servir ses clients, le Distributeur poursuit, par ailleurs, une
21 révision de ses processus, ce qui passe par la mise à contribution d'employés mobilisés. En
22 s'appuyant notamment sur les idées de ses employés, le Distributeur entend procéder à une
23 amélioration continue de ses façons de faire, notamment pour réduire les temps de cycle, ce
24 qui doit se faire avec vigilance et en favorisant la santé et la sécurité des employés. À cette
25 fin, une équipe d'amélioration continue a été mise en place en 2017 afin de revoir les
26 processus opérationnels en recourant à une approche éprouvée axée sur des actions
27 simples et concrètes, la méthode Kaizen. Dans le contexte du départ à la retraite de
28 plusieurs employés au cours des prochaines années, le Distributeur poursuit également ses
29 efforts pour maintenir l'expertise par la formation et le transfert des connaissances.

30 Face à l'évolution de son contexte énergétique et d'affaires, le Distributeur a entrepris de
31 stimuler ses ventes d'électricité et de développer de nouveaux marchés québécois profitant
32 des surplus d'électricité dont il dispose, et ce, au bénéfice de l'ensemble de la clientèle.

33 À cet égard, le Distributeur a proposé, entre autres, un programme de conversion à
34 l'électricité offrant un appui financier pour la réalisation de projets visant le remplacement,
35 par des équipements électriques, d'équipements consommant un des combustibles fossiles
36 admissibles, essentiellement dans des bâtiments commerciaux, institutionnels ou industriels.
37 Ce programme contribuera, par ailleurs, à l'objectif du gouvernement du Québec énoncé
38 dans sa Politique énergétique 2030 de favoriser la transition vers une économie à faible
39 empreinte carbone.

- 1 Misant à la fois sur la fiabilité de son alimentation électrique de source renouvelable et ses
 2 tarifs avantageux, le Distributeur intensifie également ses activités de démarchage auprès
 3 d'entreprises de stockage de données en vue d'attirer les projets d'implantation de centres
 4 de données. Ses efforts portent fruits à en juger par la venue au Québec de plusieurs
 5 joueurs majeurs à l'échelle mondiale, notamment Microsoft, Amazon, Google et
 6 ServerMania.
- 7 En outre, le Distributeur propose certaines mesures tarifaires qui permettront d'améliorer la
 8 compétitivité des entreprises en vue d'accroître ses ventes d'électricité.
- 9 Une réflexion est également en cours pour proposer une offre de service reposant sur les
 10 nouvelles technologies, notamment la production à partir de l'énergie solaire, le stockage
 11 d'énergie et la domotique. Ainsi, le Distributeur a doté d'équipements de ce type deux
 12 maisons d'expérimentation énergétique à Shawinigan, lesquelles lui servent de vitrine pour
 13 les technologies de fine pointe en matière d'énergies vertes et de domotique. Ce projet
 14 permet d'étudier, d'évaluer et de mieux comprendre les possibilités que ces nouvelles
 15 technologies pourront offrir.
- 16 Les retombées positives d'une culture davantage centrée sur les clients se font déjà sentir,
 17 puisque les principaux indicateurs de qualité de service présentent une amélioration au
 18 premier semestre de 2017.

**TABLEAU 1 :
 INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE**

	2015	2016	2017 (au 30 juin)
<u>Indice de satisfaction générale</u> (%)	82	91	92
<u>Indice de satisfaction de la clientèle combinée</u> (sur 10)	-	8,1	8,2
<u>Délai moyen de raccordement simple en aérien</u> (jours)	7,7	7,1	6,0
<u>Taux de relève de compteurs</u> (%)	92	96	97
<u>Délai moyen de réponse téléphonique</u> (secondes)			
Clients résidentiels	205	87	63
Clients commerciaux	190	93	64
<u>Taux d'abandon téléphonique</u> (%)			
Clients résidentiels	7	5	5
Clients commerciaux	8	4	3
<u>Taux de résolution au 1^{er} appel</u> (%)			
Clients résidentiels	79	82	83
Clients commerciaux	69	74	75

- 19 Le Distributeur s'engage résolument à poursuivre ses actions afin de continuer à améliorer la
 20 qualité de ses services.

3. DÉTAIL DE LA HAUSSE TARIFAIRE AU 1^{ER} AVRIL 2018

1 Pour 2018, les tarifs actuellement en vigueur appliqués aux ventes prévues ne permettent
2 pas de générer des revenus suffisants pour récupérer le coût de service prévu.

3 La hausse tarifaire de 1,1 %, nécessaire pour récupérer la totalité du coût de service de
4 2018, s'explique principalement par :

- 5 • l'évolution du coût des approvisionnements en électricité, notamment celui des
6 nouveaux approvisionnements (+1,7 %) ;
- 7 • l'augmentation du coût du service de transport, attribuable principalement aux
8 mises en service de projets majeurs de transport (+0,9 %) ;
- 9 • l'évolution des coûts de distribution et des services à la clientèle, notamment des
10 montants affectés à la maîtrise de la végétation, aux efforts de développement de
11 nouveaux marchés et à l'amélioration des services à la clientèle (+0,3 %) ;
- 12 • les revenus additionnels générés par la croissance de la demande découlant
13 notamment des efforts de développement des ventes aux secteurs commercial,
14 institutionnel et industriel (petites et moyennes entreprises) (-0,5 %) ;
- 15 • les effets des températures plus douces des deux derniers hivers (-1,3 %).

16 Le Distributeur propose de récupérer exceptionnellement, dans les revenus requis de 2018,
17 la totalité des soldes du compte de nivellement pour aléas climatiques, de manière à réduire
18 la pression tarifaire pour les prochaines années. Cette demande s'inscrit dans la perspective
19 pluriannuelle de stabilité tarifaire qu'il favorise.

20 Pour une deuxième année, le Distributeur sera assujéti au partage d'excédents de
21 rendements éventuels, une fois l'année 2018 complétée. En effet, le mécanisme de
22 traitement des écarts de rendement s'appliquera aux résultats de l'année 2018. Le montant
23 des excédents à partager, le cas échéant, sera intégré en réduction des revenus requis lors
24 de la demande tarifaire 2020-2021 qui sera déposée en 2019.

25 Si la Régie accueille favorablement la demande du Distributeur, il en résultera, tel qu'il appert
26 de la figure 1, une hausse modeste de 0,47 \$ de la facture d'électricité mensuelle pour un
27 logement chauffé à l'électricité alors que la hausse mensuelle sera de 2,21 \$ pour une
28 maison de taille moyenne chauffée à l'électricité.

**FIGURE 1 :
HAUSSE DE LA FACTURE POUR LES RÉSIDENCES CHAUFFÉES À L'ÉLECTRICITÉ**



- 1 À la suite de la modification tarifaire demandée, le Distributeur continuera à se maintenir
- 2 parmi les distributeurs qui offrent les tarifs d'électricité les plus bas en Amérique du Nord, et
- 3 ce, particulièrement pour ce qui est des clients résidentiels comme le montre la figure 2.

**FIGURE 2 :
INDICE COMPARATIF DES PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ POUR UN CLIENT RÉSIDENTIEL
(1 000 kWh/MOIS)**



4. REVENUS ADDITIONNELS REQUIS EN 2018

- 4 En 2018, le coût de service du Distributeur totalise 11 933 M\$ alors que les revenus générés
- 5 par les ventes prévues, lorsqu'elles sont facturées aux tarifs actuels, s'élèvent à 11 817 M\$.
- 6 Il en découle un manque à gagner (revenus additionnels requis) de 116 M\$.
- 7 Le tableau 2 présente le détail des revenus additionnels requis en 2018.

**TABLEAU 2 :
REVENUS ADDITIONNELS REQUIS EN 2018 (M\$)¹**

	2017 (reconnu)	2018 (témoin)	Écarts (2018-2017)	Évolution de la demande	Approvision- nement en électricité	Service de transport	Activités de distribution	Impacts climatiques
Revenus	11 693	11 817	125	151				-26
Coût de service	11 693	11 933	241	102	176	101	5	-144
Achats d'électricité	5 812	6 059	247	102	176			-31
Service de transport	2 864	2 965	101			101		
Coûts de distribution et des services à la clientèle	3 017	2 910	-108				5	-113
Revenus additionnels requis	---	116	116	-49	176	101	31	-144

¹ Les totaux et sous totaux sont calculés à partir des données non arrondies.

4.1. Évolution de la demande

1 Les ventes d'électricité totales prévues pour 2018 sont de 0,8 TWh supérieures à celles
 2 reconnues pour 2017. Cette croissance, attribuable principalement à la clientèle résidentielle,
 3 commerciale et institutionnelle (0,9 TWh), se voit légèrement atténuée par une diminution
 4 des ventes aux grandes entreprises industrielles (-0,1 TWh). Les efforts de développement
 5 des ventes aux secteurs commercial, institutionnel et industriel (petites et moyennes
 6 entreprises) expliquent l'essentiel de cette croissance, soit 0,6 TWh.

7 Les revenus générés par l'accroissement des ventes de 151 M\$ prévu en 2018, en tenant
 8 compte d'un rajustement des achats d'électricité, contribuent à réduire les revenus
 9 additionnels requis de 49 M\$.

4.2. Approvisionnement en électricité

10 Au total, l'augmentation du coût des approvisionnements en électricité compte pour 176 M\$
 11 des revenus additionnels requis.

12 Plus spécifiquement, les projets de production électrique à partir d'énergie renouvelable, mis
 13 en service en 2017 et 2018, contribuent à une augmentation du coût de service de 129 M\$
 14 en 2018, en tenant compte de l'impact des achats moindres d'électricité patrimoniale.

15 Pour sa part, l'indexation du coût moyen de fourniture de l'électricité patrimoniale, prévue
 16 dans la *Loi sur la Régie de l'énergie*, exerce une pression à la hausse de 29 M\$ sur les
 17 revenus additionnels requis en 2018.

18 Enfin, les autres coûts associés principalement aux achats d'énergie et de puissance de
 19 court terme augmentent de 18 M\$ en 2018.

4.3. Service de transport

1 Le coût du service de transport est en hausse de 101 M\$ par rapport au montant reconnu
2 pour 2017. Ce coût consiste essentiellement en la facture de 2 968 M\$ de la charge locale
3 pour 2018 payée à Hydro-Québec TransÉnergie (le « Transporteur »).

4 La hausse du coût du service de transport reflète principalement l'impact de la mise en
5 service de divers projets importants de lignes et de postes de transport.

4.4. Activités de distribution

6 Le coût propre aux activités de distribution est en hausse de 31 M\$ en 2018 par rapport à
7 celui reconnu pour 2017.

8 Cette hausse est essentiellement attribuable à une réduction des revenus autres que les
9 ventes d'électricité, entre les années 2017 et 2018, en raison, entre autres, de certaines
10 modifications aux conditions de service. Un manque à gagner de 26 M\$ se constate ainsi
11 aux revenus.

12 Par ailleurs, l'augmentation des coûts de distribution et des services à la clientèle s'élève au
13 net à 5 M\$.

14 Les efforts additionnels mis de l'avant par le Distributeur pour réaliser son plan directeur
15 exercent une pression à la hausse sur ses coûts en 2018. Ils ont notamment pour objet le
16 développement de nouveaux marchés et l'amélioration des services à la clientèle.

17 Les efforts visent également la maîtrise de la végétation. En effet, le Distributeur entend
18 mettre un accent particulier à ce chapitre au cours des prochaines années, notamment en
19 réponse aux préoccupations exprimées par plusieurs municipalités qui souhaitent voir une
20 réduction du nombre de pannes et l'amélioration de la fiabilité de l'alimentation.

21 La pression à la hausse exercée par les efforts d'amélioration du Distributeur est atténuée
22 par les modifications apportées à une norme des principes comptables généralement
23 reconnus des États-Unis, qui ont pour effet de réduire les coûts en 2018⁵.

4.5. Impacts climatiques

24 Les températures plus douces s'étant maintenues au cours des hivers 2015-2016 et
25 2016-2017, les effets liés aux impacts climatiques, reflétés par le truchement des comptes de
26 *pass-on* et de nivellement pour aléas climatiques, conduisent en 2018 à une diminution de
27 coûts de 144 M\$ par rapport aux montants reconnus pour 2017, réduisant d'autant le
28 manque à gagner du Distributeur.

29 De la même manière qu'en 2017, le Distributeur demande pour 2018 la récupération de la
30 totalité des soldes actuels du compte de nivellement pour aléas climatiques.

⁵ Une demande conjointe du Transporteur et du Distributeur pour l'approbation de ces modifications, à compter du 1^{er} janvier 2017, a été déposée à la Régie le 29 juin 2017 (dossier R-4009-2017).

5. INVESTISSEMENTS

1 Le Distributeur poursuit ses investissements dans le développement, le maintien et
2 l'amélioration de ses installations afin de répondre à la demande d'électricité, d'assurer la
3 fiabilité de l'alimentation et d'offrir un service de qualité.

4 Pour 2018, ses besoins d'investissement totalisent 769 M\$, dont une enveloppe de 607 M\$
5 est consacrée à des projets de moins de 10 M\$, comparativement à une enveloppe de
6 557 M\$ autorisée par la Régie pour 2017. L'augmentation de 50 M\$ de l'enveloppe
7 d'investissement est essentiellement attribuable aux besoins en maintien des actifs pour
8 assurer la pérennité du réseau de distribution et à la mise en place de technologies de
9 l'information pour poursuivre l'amélioration des services à la clientèle.

6. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

10 La création du nouvel organisme Transition énergétique Québec (TEQ), dans la foulée de la
11 Politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec, de même que la croissance
12 modeste de la demande d'électricité au Québec, caractérisent le contexte actuel des
13 interventions en efficacité énergétique du Distributeur. Les priorités que le Distributeur s'est
14 fixées à ce chapitre sont toujours pertinentes.

15 Par ses interventions, le Distributeur vise ainsi à maintenir les économies d'énergie acquises
16 au fil du temps, compenser une partie de la croissance de la demande et favoriser
17 davantage la gestion de la demande en puissance.

18 En 2018, le Distributeur consacrera un montant de 110 M\$ à la réalisation d'interventions en
19 efficacité énergétique, qui se traduiront par environ 450 GWh d'économies d'énergie, de
20 même qu'à une réduction de ses besoins de puissance de l'ordre de 400 MW. Le budget
21 demandé permettra de poursuivre les programmes et activités destinés aux marchés
22 résidentiel et d'affaires.

23 Par ses activités de sensibilisation, le Distributeur entend encourager l'adoption de
24 comportements éconergétiques par les clients résidentiels. Le Distributeur cherche à
25 rejoindre les clients résidentiels au moyen de ses conseils sur une panoplie de produits et de
26 gestes, quelle que soit la porte d'entrée utilisée. Cette approche permet ainsi de maximiser
27 les impacts énergétiques à moindre coût pour le Distributeur.

28 Pour le marché d'affaires, il mise sur une approche d'accompagnement des clients dans
29 leurs démarches de gestion de l'énergie et de sensibilisation aux produits efficaces et aux
30 bonnes pratiques en matière de conception de bâtiments et de systèmes industriels. Le
31 Distributeur maintient son offre de programmes d'aide à la mise en œuvre de projets
32 d'économie d'énergie. Par ces programmes, le Distributeur contribue à améliorer la
33 compétitivité des entreprises québécoises.

34 En matière de gestion de la demande en puissance, le Distributeur poursuit, à l'hiver
35 2017-2018, certains projets pilotes de chauffage interruptible pour le marché résidentiel,

1 notamment pour le chauffage central interruptible et le chauffage à plinthes interruptibles. À
2 ces derniers, s'ajoute un projet de démonstration technologique et commerciale de biénergie
3 au gaz naturel avec thermopompe pour la nouvelle construction. Ces divers projets
4 permettront de valider les gains énergétiques potentiels de ce type d'intervention. Pour le
5 marché d'affaires, le nouveau programme en gestion de la demande en puissance est un vif
6 succès, de telle sorte que le Distributeur prévoit dépasser son objectif pour l'hiver 2017-
7 2018.

7. TARIFS D'ÉLECTRICITÉ

8 Dans le cadre de sa demande tarifaire, le Distributeur poursuit l'implantation graduelle de la
9 stratégie touchant les tarifs domestiques.

10 Plus particulièrement, la 1^{re} tranche d'énergie prévue au tarif domestique D, à prix plus bas,
11 passera de 33 kWh/jour à 36 kWh/jour en 2018. Pour tenir compte du contexte énergétique,
12 le Distributeur propose en outre d'appliquer à ce tarif une hausse uniforme des prix de
13 l'énergie.

14 Le Distributeur renouvelle sa demande d'introduire, au tarif domestique D, un montant
15 minimal de la facture visant à s'assurer que tous les clients assument un minimum des coûts
16 du service électrique, la Régie reconnaissant dans sa dernière décision tarifaire qu'il s'agit
17 d'une orientation souhaitable.

18 Les plus petits consommateurs et les ménages à faible revenu continuent d'être avantagés
19 par la structure progressive des prix du tarif domestique et pourront bénéficier de la hausse
20 du seuil de la 1^{re} tranche d'énergie qui permet de couvrir une portion du chauffage électrique.

21 De plus, afin de freiner l'effritement du parc biénergie, le Distributeur propose, comme l'an
22 dernier, de diminuer les prix de l'énergie du tarif DT.

23 Dans le contexte de faible coût variable de l'énergie, il est proposé d'appliquer une hausse
24 uniforme des composantes énergie et puissance aux tarifs généraux et industriel. De plus, le
25 rééquilibrage des tarifs généraux (G, M et LG) se poursuit pour alléger la pression sur les
26 petites et moyennes entreprises. Cette mesure vise à doter le Distributeur de structures
27 tarifaires mieux équilibrées.

28 Par ailleurs, le Distributeur propose des modifications tarifaires qui découlent notamment de
29 l'Avis de la Régie.

30 Pour l'hiver 2018-2019, le Distributeur entend réaliser les travaux nécessaires à
31 l'introduction, sur une base expérimentale, d'options volontaires de tarification dynamique
32 pour les clientèles domestique et générale.

33 Afin de contribuer à une meilleure compétitivité des entreprises industrielles du Québec, il est
34 proposé d'introduire un tarif de relance industrielle. Ce tarif est destiné aux grands clients qui
35 n'utilisent pas à pleine capacité leurs installations de production et à ceux qui souhaitent
36 convertir à l'électricité un procédé industriel. Ce tarif s'ajoutera au tarif de développement

1 économique (le « TDÉ ») actuel dédié aux nouvelles charges pour concourir au
2 développement des ventes d'électricité. En outre, le Distributeur propose d'élargir les
3 conditions d'admissibilité au TDÉ afin de favoriser l'expansion des entreprises présentes au
4 Québec.

5 Afin de faciliter l'accès à l'électricité additionnelle pour l'éclairage de photosynthèse, le
6 Distributeur propose d'abaisser le seuil d'admissibilité de l'option, actuellement à 400 kW,
7 pour le ramener à 300 kW dès 2018.

8 Par ailleurs, dans le contexte du développement de la production d'électricité à partir de
9 l'énergie solaire et de la progression de ce type d'énergie comme source de production
10 individuelle, le Distributeur propose de revoir la compensation offerte dans le cadre de
11 l'option de mesurage net de façon à accorder une juste valeur au service, limitant ainsi le
12 transfert de coût au reste de la clientèle en réseau intégré. Pour les nouveaux adhérents à
13 l'option de mesurage net, il est proposé de réduire le montant accordé en réseau intégré
14 pour l'injection d'électricité dans le réseau et de l'augmenter en réseaux autonomes, de
15 manière à mieux refléter la valeur de l'électricité produite dans ces deux contextes différents.

16 Enfin, pour répondre à une préoccupation exprimée par les grands clients industriels, le
17 Distributeur propose d'étendre l'application du crédit sur le montant à payer pour la
18 puissance dans les cas d'interruption ou de diminution de fourniture résultant d'événements
19 tels les conflits de travail et les bris d'un équipement dans le poste électrique des clients
20 industriels de grande puissance.

8. SOUTIEN AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU

21 Le Distributeur demeure préoccupé par l'effort budgétaire que les ménages à faible revenu
22 doivent consacrer à leur facture d'électricité. C'est pourquoi il développe depuis plusieurs
23 années des services adaptés à la situation de ces clients, notamment au chapitre du
24 recouvrement et de l'efficacité énergétique.

25 En 2017, deux projets pilotes sont en cours de réalisation afin de tester les initiatives de
26 bonification des ententes de paiement proposées. Ainsi, en vue de l'implantation d'une
27 nouvelle entente plus généreuse pour les clients à très faible revenu, soit ceux se situant à
28 50 % et moins des seuils de faible revenu, le Distributeur expérimente des approches d'aide
29 qui limite leur versement à 5 % ou 6 % de leur revenu.

30 La possibilité d'effacer graduellement la dette des clients bénéficiant d'une entente de
31 paiement est également évaluée auprès d'un échantillon de clients afin de vérifier si cette
32 initiative les encourage significativement à se rendre au terme de leur entente.

33 À la demande de la Régie, le Distributeur propose un modèle de centre d'accompagnement
34 interne pour les ménages à faible revenu. Le Distributeur souhaite notamment orienter les
35 clients ayant une forte consommation d'électricité vers les programmes énergétiques de
36 TEQ. Des discussions sont en cours avec TEQ concernant l'arrimage du modèle proposé.
37 Ces discussions s'inscrivent dans le cadre de l'Avis de la Régie.

1 Enfin, à la suite des travaux du comité lié à la Table de travail sur le recouvrement, le
2 Distributeur distribuera un montant de 600 k\$ en 2018 aux associations de consommateurs
3 afin de financer leurs activités d'accompagnement budgétaire.

4 Le coût des mesures dont bénéficient les ménages à faible revenu se chiffre à 48 M\$ en
5 2018 (coût de la stratégie pour la clientèle à faible revenu et rabais sur les ventes). Sur le
6 plan de l'efficacité énergétique, le Distributeur consacrera 8 M\$ en 2018 afin d'aider les
7 ménages à faible revenu à consommer l'électricité plus efficacement de manière à réduire
8 leur facture.

9. CONCLUSION

9 Le Distributeur poursuit ses efforts pour développer ses ventes, assurer une alimentation
10 électrique fiable et offrir des services de qualité adaptés aux besoins de la clientèle
11 québécoise. Pour ce faire, il mise sur la mobilisation de ses employés et sur la valorisation
12 d'une culture mettant davantage les clients au centre des préoccupations.

13 Enfin, la présente demande tarifaire témoigne de la gestion rigoureuse effectuée par le
14 Distributeur de l'ensemble de ses coûts dans le contexte de l'évolution des marchés et des
15 efforts d'amélioration des façons de faire et des services.