



Demande tarifaire du Distributeur 2018-2019

Panel 1

David Murray, président d'Hydro-Québec Distribution
5 décembre 2017
R-4011-2017
HQD-17, document 1

Niveau de confidentialité : Public

Déroulement

1. Contexte
2. Demande tarifaire 2018-2019
3. Améliorations en cours
4. Défis
5. Conclusion

Contexte

Niveau de confidentialité : **Public**

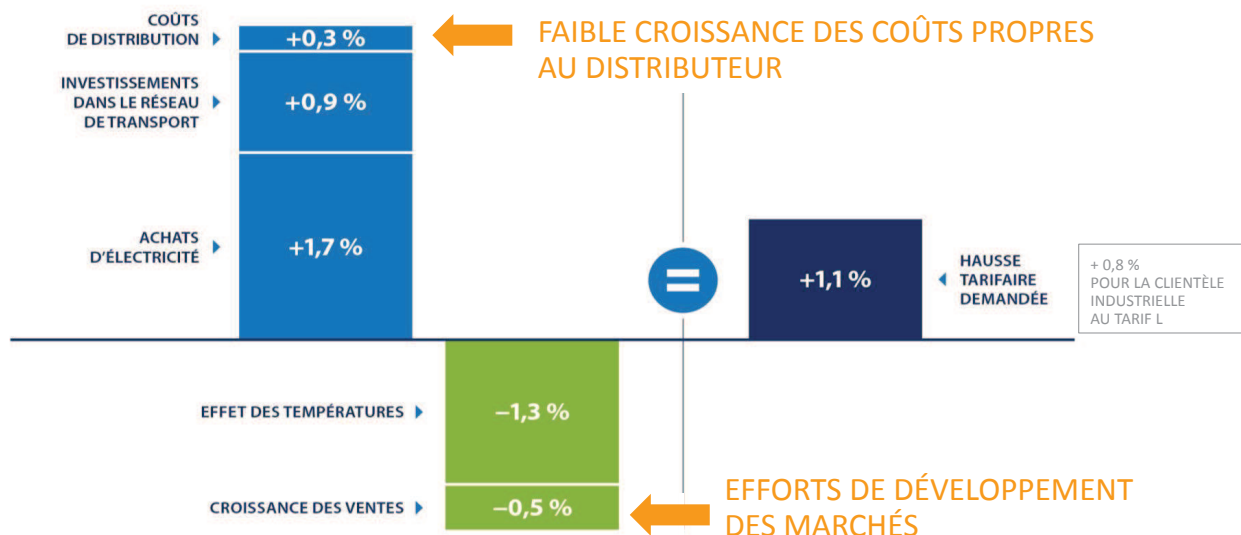
Un contexte présentant des défis

- Un monde en **transition énergétique**
- Les **attentes des clients** en évolution constante, stimulées par les expériences auprès des autres entreprises de service
- Une **croissance anémique des ventes** au Québec
- Des **surplus énergétiques**
- La multiplication des **événements climatiques** pouvant affecter la fiabilité de l'alimentation

Demande tarifaire 2018-2019

Niveau de confidentialité : Public

Une hausse tarifaire 2018-2019 sous l'inflation



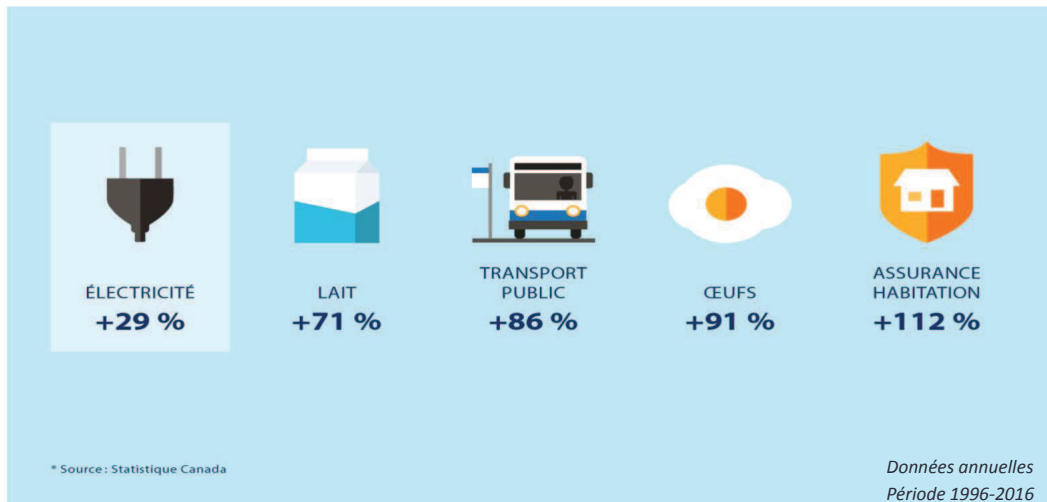
L'impact sur la facture pour les résidences chauffées à l'électricité



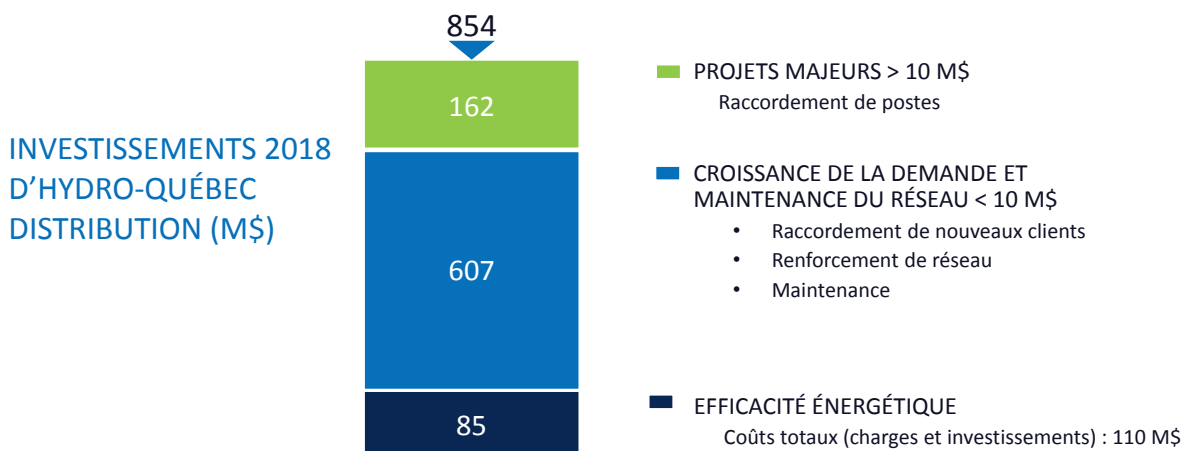
Les tarifs d'électricité les plus bas en Amérique du Nord pour les clients résidentiels



Des prix d'électricité évoluant à un rythme plus lent que les autres biens de consommation



Des investissements pour assurer la fiabilité de l'alimentation et la qualité du service



La 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 propositions relatives aux tarifs

- Proposition d'un **tarif de relance industrielle**
- Assouplissement des conditions d'admissibilité au **tarif de développement économique**
- Poursuite de l'augmentation du seuil de la **première tranche** au tarif domestique D à un prix plus faible



Améliorations en cours

Niveau de confidentialité : Public

Axes d'intervention

POURSUIVRE
LE VIRAGE CLIENTÈLE
Se rapprocher

DÉVELOPPER LES MARCHÉS
Être visible

DEVENIR UNE RÉFÉRENCE
OPÉRATIONNELLE
Revenir à la base

COMMUNIQUER
DE FAÇON PROACTIVE
Écouter, partager

Des améliorations en cours

POURSUIVRE
LE VIRAGE CLIENTÈLE
Se rapprocher



- Amélioration de l'offre aux **ménages à faible revenu**
- Mise en ligne du **portrait de consommation**
- Rencontres avec des **clients, associations, municipalités**, etc.
- Présence accrue sur les **médias sociaux** pour répondre aux clients
- Simplification de la **facture**

Des améliorations en cours

DÉVELOPPER LES MARCHÉS
Être visible



- Mise en place d'une **équipe de développement des affaires**
- Élaboration d'une offre pour attirer les **centres de données** et les **serres**
- Mise en place de laboratoires pour les **technologies de l'avenir**

Des améliorations en cours

DEVENIR UNE RÉFÉRENCE
OPÉRATIONNELLE

Revenir à la base



- Accentuation des efforts en **santé-sécurité**
- Mise en place d'une **équipe d'amélioration continue**
- Réalisation de **Kaizen**
- Mise en place d'un programme de **transfert des connaissances** pour les expertises vulnérables
- Démarrage de 4 projets de **conversion des réseaux autonomes**

Des améliorations en cours

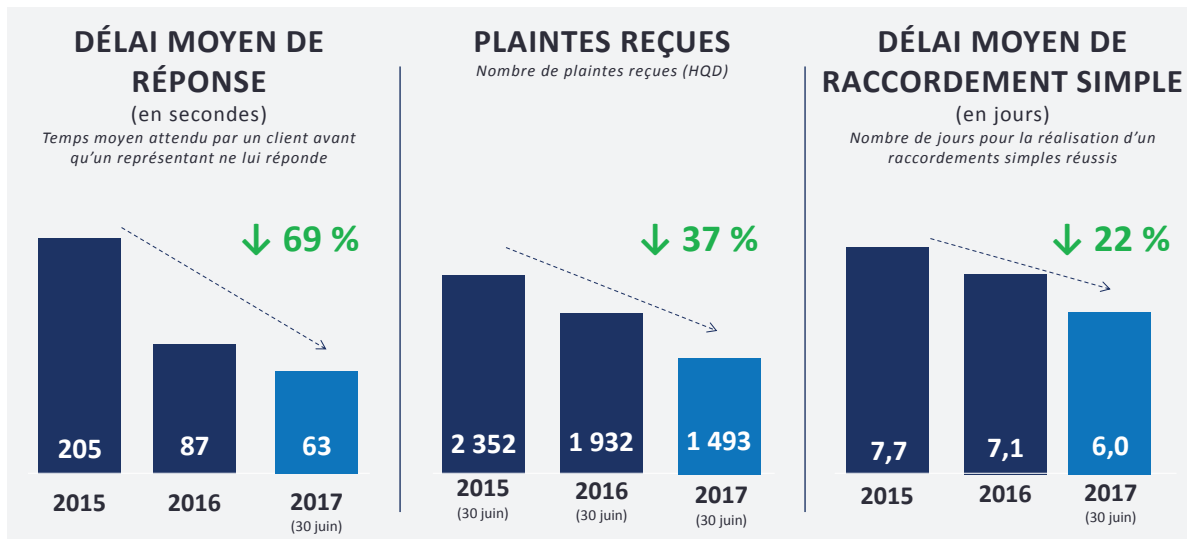
COMMUNIQUER
DE FAÇON PROACTIVE

Écouter, partager

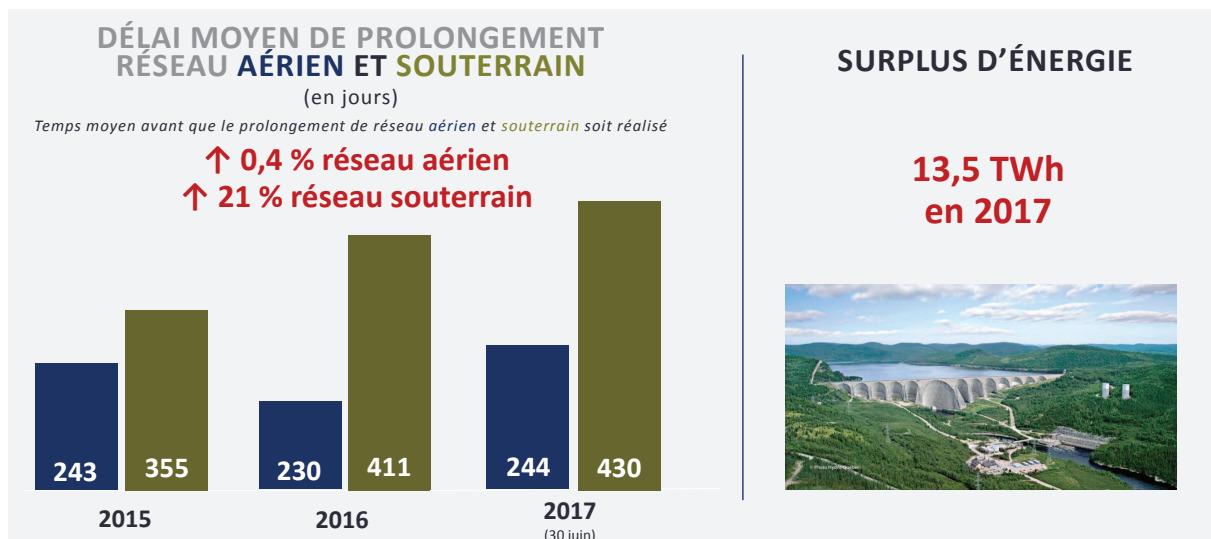


- Hausse de la présence sur différentes **tribunes** et sur le terrain
- **Communication en continu** avec les employés
- Mise en place de mécanismes d'échange avec les **parties prenantes**

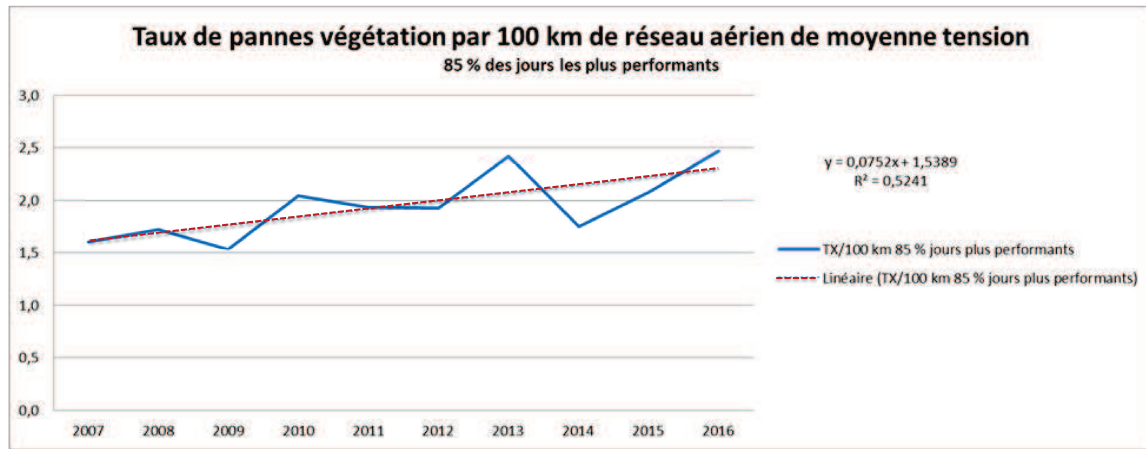
Des résultats encourageants



Des améliorations encore requises



Des améliorations encore requises



Défis

Des défis pour les prochaines années

1. Préparer la **transition énergétique**
2. Développer les **marchés** pour maintenir les ventes et tirer profit des **surplus énergétiques**
3. Poursuivre l'amélioration de la **performance** et des façons de faire
4. Réduire les **temps de cycle**
5. Accroître les efforts en maîtrise de la **végétation** pour améliorer la fiabilité du service

Conclusion

En conclusion

- **Hausse tarifaire demandée de 1,1 %** pour 2018-2019, respectant l'engagement de limiter la hausse à un niveau inférieur ou égal à l'inflation pour une troisième année consécutive
- **Faible croissance des coûts propres au Distributeur** dans le contexte de l'évolution des marchés, de l'amélioration des façons de faire et des services (0,3 %)
- Orientation axée davantage sur les **besoins et attentes évolutifs des clients**, dans un contexte de **transition énergétique**

