

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
D'OC**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR L'ANNÉE TARIFAIRE 2019-2020

R-4057-2018

SUIVI DE LA STRATÉGIE VISANT À SOUTENIR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU (MFR)

1. Référence : i) **Pièce B-0006, p. 24.**
 ii) <http://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/paiement/menages-faible-revenu.html>

Préambule :

- i) « En suivi de la décision D-2017-022, le Distributeur confirme la mise en place en avril 2018 de la première des deux phases du déploiement du centre d'accompagnement interne pour la clientèle à faible revenu. »

La page du site Internet d'Hydro-Québec à la référence ii) présente aux consommateurs le nouveau centre d'accompagnement ainsi que les seuils d'admissibilité aux ententes de paiement.

Demande :

- 1.1 Veuillez fournir le nombre de MFR traités par le centre d'accompagnement interne depuis sa mise en place en avril 2018.

Réponse :

1 **Les demandes de 21 800 clients ont été traitées par le centre**
2 **d'accompagnement du 3 avril au 30 septembre 2018.**

- 1.2 Veuillez fournir le nombre d'ETC employés dans le cadre du centre d'accompagnement. Veuillez faire la distinction entre les différents types de poste (gestionnaires, téléphonistes, etc.).

Réponse :

3 **La demande dépasse le cadre du présent dossier puisque, n'ayant pas été**
4 **reconnues à titre de Facteur Y, les activités du centre d'accompagnement font**
5 **partie de la formule d'indexation. À ce titre, le Distributeur considère qu'il**
6 **n'est pas tenu de présenter spécifiquement le niveau d'information demandé**
7 **par l'intervenant.**

1.3 Veuillez fournir le nombre de visiteurs de la page internet à la référence ii) pour l'année 2018. Si possible, veuillez fournir le nombre de MFR ayant contacté le centre d'accompagnement du Distributeur suite à la visite de cette page.

Réponse :

1 **En 2018, la page du site Web présentant l'information relative au centre**
2 **d'accompagnement (référence ii) a reçu 11 070 visites. Cependant, le**
3 **Distributeur ne peut pas identifier les clients MFR parmi les visiteurs du site**
4 **Web.**

2. Référence : i) Pièce B-0006, p. 24.

Préambule :

i) *« Lors de l'implantation de la première phase en avril 2018, le Distributeur a ajouté un nouvel outil et introduit de nouvelles pratiques pour maximiser le nombre de clients MFR bénéficiant du centre d'accompagnement et obtenant des ententes personnalisées.*

L'analyse de dossiers est dorénavant automatisée pour concentrer les efforts du représentant sur l'accompagnement du client. Le nouvel outil base le choix de l'entente sur le niveau de revenu du ménage : plus le revenu est bas, plus l'entente est généreuse. À terme, à cela résultera en une augmentation du nombre d'ententes personnalisées et en une diminution du recours à l'entente sans frais d'administration, moins performante, facilitant ainsi le paiement régulier du versement attendu. »

Demande :

2.1 Veuillez élaborer sur les « nouvelles pratiques » introduites lors de la première phase.

Réponse :

5 **Comme mentionné à l'annexe B de la pièce HQD-1, document 1 (B-0006), le**
6 **Distributeur a ajouté de nouvelles modalités d'ententes pour tenir compte des**
7 **besoins des clients à faible revenu. L'entente plus généreuse nommée entente**
8 **personnalisée Solution B Plus et l'entente personnalisée dite de « dernière**
9 **chance » y sont décrites. À cela s'ajoute l'entente passerelle, offerte**
10 **auparavant par le biais de l'entente personnalisée Solution B, qui possède**
11 **maintenant sa propre structure. Afin de faciliter l'octroi de toutes ces**
12 **ententes, un nouvel outil a été développé afin d'analyser le dossier du client et**

1 de déterminer l'entente appropriée. Cet outil tient compte du revenu du
2 ménage du client pour déterminer le type d'entente offerte : plus le revenu est
3 faible, plus l'entente est généreuse. Il tient également compte du parcours du
4 client afin d'offrir l'entente passerelle ou l'entente « dernière chance ». En
5 effet, un client ayant réussi son parcours via les solutions A, B et B Plus de
6 l'entente personnalisée obtient l'entente passerelle pour l'amener
7 graduellement vers le paiement de la facture avec mode de versements égaux.
8 Un client ayant deux échecs ou plus sera dirigé vers l'entente de dernière
9 chance. Cette dernière peut se décliner dans toutes les catégories d'ententes
10 MFR selon le revenu du ménage du client.

2.2 Veuillez fournir les seuils de revenu utilisés et les ententes correspondantes paramétrisés dans le nouvel outil.

Réponse :

11 Le tableau R-2.2 présente le seuil d'admissibilité pour chaque catégorie
12 d'ententes de paiement.

**TABLEAU R-2.2 :
SEUILS D'ADMISSIBILITÉ PAR CATÉGORIES D'ENTENTES**

Catégorie d'ententes	Seuil de faible revenu
Ententes grand public	> 120 %
Entente sans frais d'administration (CFR)	> 100 %
Entente personnalisée Solution A	> 75%
Entente personnalisée Solution B	> 50 %
Entente personnalisée Solution B Plus	< 50 %

2.3 Veuillez fournir la liste des types de revenu pris en compte lors de l'utilisation du nouvel outil.

Réponse :

13 Le Distributeur demande selon la situation du ménage :

- 14 • les revenus d'emploi ;
- 15 • les revenus de travail autonome ;
- 16 • les rentes de retraite ;
- 17 • les prestations de tous genres (ex : assistance emploi, assurance
18 emploi, allocations familiales, bourses d'études, CNESST, SAAQ,
19 RQAP) ;

- 1 • **toute autre source de revenus.**

2.4 Lorsqu'un MFR qui n'a pas d'entente de paiement contacte le centre d'accompagnement, le Distributeur lui propose-t-il automatiquement, à l'aide de l'outil, l'entente la plus généreuse et adaptée à son revenu ?

Réponse :

2 **Le Distributeur vise, à terme, d'offrir l'entente la plus généreuse et adaptée au**
3 **revenu du client. La première entente offerte est une entente sans frais**
4 **d'administration. Si cette entente n'est pas menée à terme par le client,**
5 **celui-ci se verra offrir, sous réserve d'admissibilité, une des solutions de**
6 **l'entente personnalisée basée sur le revenu de son ménage tel que décrit à la**
7 **réponse à la question 2.2.**

2.5 Veuillez préciser ce que le Distributeur entend par « *concentrer les efforts du représentant sur l'accompagnement du client* ».

Réponse :

8 **L'automatisation de l'analyse des dossiers permet au représentant de se**
9 **concentrer sur l'accompagnement du client en misant sur une communication**
10 **personnalisée et adaptée à sa situation. Le représentant s'assure que le client**
11 **comprend bien les modalités de l'entente. Il discute du choix de la date des**
12 **versements afin de les faire concorder avec ses entrées de fonds. Il prend le**
13 **temps d'expliquer clairement la nature des documents de preuve de revenu à**
14 **fournir ainsi que la méthode d'envoi.**

3. Référence : i) **Pièce B-0006, p. 24.**

Préambule :

i) « *En plus de la Solution B Plus, de nouvelles modalités d'ententes sont proposées aux clients qui ont une plus grande difficulté à mener à terme leur entente de paiement MFR. Ces modalités sont donc offertes aux clients qui ne respectent pas à deux reprises les modalités de l'entente MFR adaptée à leur revenu. Lors de la troisième tentative de prise d'entente, les clients MFR ont maintenant accès à une entente dite de « dernière chance » alors que le Distributeur leur proposait auparavant une entente moins bien adaptée à leur situation.*

Les nouvelles modalités de cette entente sont :

- un versement déterminé en fonction du revenu du ménage comme pour les autres ententes MFR ;
- un suivi plus serré des manquements de paiement.»

Demande :

- 3.1 Veuillez élaborer sur le « suivi plus serré des manquements de paiement » qui sera effectué.

Réponse :

- 1 Les modalités de l'entente dite de « dernière chance » resserrent le suivi de
2 l'entente en comparaison avec les autres solutions de l'entente personnalisée.
- 3 Au moment de la prise d'entente, le Distributeur demande au client de
4 démontrer sa volonté de respecter les termes de l'entente en exigeant un
5 paiement au dossier avant d'octroyer l'entente de dernière chance. Les autres
6 solutions de l'entente personnalisée sont octroyées lorsque l'admissibilité est
7 déterminée, à la suite de l'entrevue. Elles sont donc octroyées avant le
8 premier versement.
- 9 En cours d'entente, tous les versements de la première année de l'entente de
10 dernière chance sont exigés. La notion de flexibilité de paiement, présente
11 aux Solutions A, B et B Plus de l'entente personnalisée et à l'entente sans
12 frais d'administration, n'est pas offerte lors de la première année de l'entente
13 « dernière chance ».
- 14 Enfin, si l'entente « dernière chance » ne se rend pas à terme, le paiement au
15 dossier est à nouveau exigé pour renouveler cette entente alors que les autres
16 solutions de l'entente personnalisée peuvent être renouvelées une fois sans
17 autre condition.

4. Référence : i) Pièce B-0006, p. 24.
ii) <http://www.transitionenergetique.gouv.qc.ca/mon-habitation/econologis/coordonnees-des-organismes>

Préambule :

- i) « L'implantation de la deuxième phase est toujours prévue pour septembre 2018. Toutefois, contrairement au modèle présenté lors du dossier R-4011-2017, le transfert de l'appel du client vers TEQ ne pourra pas être accompagné à court terme par le représentant du Centre d'accompagnement. Cette façon de faire pourrait éventuellement être revue dans le futur advenant un changement technologique du

« système téléphonique de TEQ. »

- ii) « Pour vous inscrire au programme *Éconologis* ou pour en savoir davantage, vous devez communiquer directement avec l'organisme autorisé de votre région. »

Demande :

- 4.1 Le centre d'accompagnement procède-t-il à l'identification des MFR ayant une consommation énergétique importante ?

Réponse :

- 1 **Oui. L'outil indique au représentant de proposer au client MFR ayant une**
2 **facture mensuelle supérieure ou égale à 250 \$ de transférer son appel à TEQ.**

- 4.2 Veuillez élaborer sur les contraintes empêchant le Distributeur de procéder au transfert accompagné des clients vers TEQ.

Réponse :

- 3 **Le centre d'appels accueillant les demandes du programme *Éconologis* ne**
4 **permet pas la priorisation d'une catégorie d'appels entrants.**

- 4.3 Un client MFR se qualifiant pour une entente de paiement peut-il être qualifié automatiquement pour le programme *Éconologis* ? Si non, veuillez élaborer sur les contraintes empêchant cette qualification automatique.

Réponse :

- 5 **Le Distributeur valide l'admissibilité des clients MFR sur la base du revenu et**
6 **de la composition du ménage seulement. D'autres critères sont utilisés par**
7 **TEQ pour qualifier les ménages MFR au programme *Éconologis*.**

- 4.4 Le Distributeur a-t-il envisagé procéder à des transferts accompagnés des MFR aux organismes autorisés responsables de la livraison du programme *Éconologis* présentés à la référence ii) ?

Réponse :

- 8 **Le modèle d'implantation du centre d'accompagnement présenté aux**
9 **associations de consommateurs et décrit au dossier R-4011-2017¹ visait un**

¹ http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/414/DocPrj/R-4011-2017-B-0051-Demande-Piece-2017_07_31.pdf

1 **transfert du client MFR vers TEQ. Une modification du modèle pour transférer**
2 **les clients MFR directement aux organismes livreurs du programme**
3 ***Éconologis* nécessiterait des investissements en développement informatique**
4 **et des mises à jour annuelles.**

4.5 En l'absence du transfert accompagné, veuillez détailler les actions entreprises par le Distributeur pour assurer que les clients MFR traités par le centre d'accompagnement puissent avoir accès aux programmes en efficacité énergétique qui leurs sont destinés.

Réponse :

5 **Le Distributeur effectue le transfert des clients MFR qui pourraient bénéficier**
6 **d'un programme d'efficacité énergétique vers TEQ et entend suivre le nombre**
7 **de transferts exécutés.**

5. Référence : i) **Dossier R-4011-2017, Pièce B-0041, p. 26.**
 ii) **Pièce B-0026, p. 30.**

Préambule :

Les références i) et ii) présentent les hypothèses de calcul pour les calculs de l'impact énergétique des programmes et activités du Distributeur en efficacité énergétique pour les années 2018 et 2019. Pour l'Offre MFR, le Distributeur anticipait au dernier dossier tarifaire 3198 unités/projets pour le programme *Rénovation énergétique – MFR* et 5000 unités/projets pour le programme *Offre intégrée – MFR*, avec des gains unitaires moyens respectifs de 880 et 424 kWh/an. Dans le présent dossier tarifaire, le Distributeur anticipe pour ces programmes respectifs 1 599 et 2160 unités/projets avec des gains unitaires moyens de 1 000 et 229 kWh/an.

Demande :

5.1 Veuillez présenter le nombre d'unités/projets et le gain unitaire moyen des programmes *Rénovation énergétique – MFR* et *Offre intégrée - MFR* pour l'année de base 2018. Veuillez expliquer les écarts, le cas échéant, avec les données du dernier dossier tarifaire.

Réponse :

8 **Cette question dépasse le cadre du présent dossier tarifaire fixé par la Régie**
9 **au paragraphe 23 de la décision D-2018-129.**

5.2 Veuillez préciser comment ont été estimés le nombre d'unités/projets et les gains unitaires moyens pour l'année témoin 2019. Veuillez également justifier les écarts par rapport aux estimations du dernier dossier tarifaire et à l'année de base 2018.

Réponse :

1 **Cette question dépasse le cadre du présent dossier tarifaire fixé par la Régie**
2 **au paragraphe 23 de la décision D-2018-129.**

PROPOSITIONS LIÉES À L'IMPLANTATION DU MRI DU DISTRIBUTEUR

Indicateurs de qualité du service à lier au MTÉR et méthode de liaison

6. Référence : i) **Pièce B-0053, p. 7.**

Préambule :

i) « *Aux fins du développement de l'IMQ (section 1.5), le Distributeur considère chacun de ces champs d'intervention comme d'égale importance. Chacun de ceux-ci comprennent une sélection d'un ou plusieurs indicateurs, eux-mêmes pondérés, comme décrit dans les sections qui suivent.* »

Demande :

6.1 De manière générale et outre le développement de l'IMQ, veuillez indiquer si chacun des champs d'intervention est d'égale importance pour le Distributeur.

Réponse :

3 **Le Distributeur a comme préoccupation d'offrir un service de qualité et**
4 **considère que chacun des champs d'intervention y contribue. Pour arriver à**
5 **une bonne performance dans tous ces champs d'intervention, le Distributeur**
6 **pourrait devoir moduler ses efforts en fonction des objectifs à atteindre.**

7. Référence : i) **Pièce B-0053, p. 7-8.**

Préambule :

À la référence i), le Distributeur propose l'utilisation des indicateurs ISC combiné R-C-A et ISC Grande puissance pour lier la satisfaction de la clientèle au MTÉR.

Demande :

7.1 Le Distributeur a-t-il envisagé l'utilisation d'indicateurs autres que les deux ISC pour lier la satisfaction de la clientèle au MTÉR ?

Réponse :

1 Les indices de satisfaction de la clientèle (ISC), suivis dans le cadre des
2 dossiers tarifaires et des rapports annuels à la Régie depuis le tout début de
3 la réglementation, sont la mesure par excellence de la satisfaction quant aux
4 différentes dimensions du service offert aux clients, notamment la qualité et la
5 continuité de l'alimentation électrique, la facture, les produits et services de
6 gestion de la consommation et le service à la clientèle. Il s'agit de la mesure
7 globale de la qualité perçue par les clients à travers leurs expériences de
8 service auprès du Distributeur. Par conséquent, les ISC sont apparus
9 d'emblée comme le choix naturel de la mesure de la satisfaction à lier au
10 MTÉR.

11 Le nombre de plaintes et la fréquence des erreurs de facturation, qui sont liés
12 à des sources d'insatisfaction des clients, se reflètent inévitablement dans
13 l'ISC qui est établi sur la base de sondages. Ces indicateurs n'ajouteraient pas
14 d'information générale sur la satisfaction des clients et seraient redondants.

7.2 Pour mesurer la satisfaction de la clientèle, veuillez commenter l'utilisation d'un indicateur additionnel qui serait basé sur le nombre de plaintes reçues par le Distributeur.

Réponse :

15 Voir la réponse à la question 7.1.

7.3 Pour mesurer la satisfaction de la clientèle, veuillez commenter l'utilisation d'un indicateur additionnel qui serait basé sur la fréquence des erreurs de facturation.

Réponse :

16 Voir la réponse à la question 7.1.

8. Référence : i) Pièce B-0053, p. 9-10.
ii) Pièce B-0008 p. 10.

Préambule :

- i) « Le Distributeur retient deux indicateurs comme mesure globale de la qualité du service liés à l'alimentation électrique :
- Délai moyen de raccordement simple en aérien ;
 - Taux de respect global des interruptions planifiées. »

La référence ii) présente au tableau 1 l'évolution des différents indicateurs de qualité du service du Distributeur.

Demande :

- 8.1 Pour mesurer la qualité du service relative à l'alimentation électrique, veuillez expliquer les raisons pour lesquelles l'indicateur *Taux de respect des engagements à la 1^{ère} date annoncée au client* n'a pas été retenu.

Réponse :

1 **Comme mesure de la qualité du service liée aux demandes d'alimentation, le**
2 **Distributeur a priorisé l'indicateur *Délai moyen de raccordement simple en***
3 ***aérien* qui touche directement un grand nombre de clients. Il est donc**
4 **particulièrement représentatif de la qualité du service à cet égard. De plus, le**
5 **Distributeur n'était pas en mesure de produire un historique fiable sur les cinq**
6 **dernières années du nouvel indicateur *Taux de respect des engagements à la***
7 ***1^{re} date annoncée au client*.**

- 8.2 Pour mesurer la qualité du service relative à l'alimentation électrique, veuillez expliquer les raisons pour lesquelles l'indicateur *Taux de relève de compteurs* n'a pas été retenu.

Réponse :

8 **L'indicateur *Taux de relève des compteurs* est maintenant lié à**
9 **l'automatisation des nouveaux compteurs communicants. Cet indicateur ne**
10 **mesure donc plus tant la qualité du service liée à l'alimentation électrique que**
11 **la performance des systèmes informatiques. Il n'a donc pas été envisagé de le**
12 **retenir.**

- 9. Référence :**
- i) Pièce B-0053, p. 10.
 - ii) Pièce B-0008 p. 10.

Préambule :

- i) « Comme mesure de la qualité de ses services à la clientèle, le Distributeur propose les deux indicateurs *Délai moyen de réponse téléphonique*, soit celui pour les clients résidentiels et celui pour les clients commerciaux. »

La référence ii) présente au tableau 1 l'évolution des différents indicateurs de qualité du service du Distributeur.

Demande :

9.1 Pour mesurer la qualité du service relative à l'alimentation électrique, veuillez expliquer les raisons pour lesquelles l'indicateur *Taux d'abandon téléphonique* n'a pas été retenu.

Réponse :

1 **Le *Taux d'abandon téléphonique*, une résultante du niveau de service jugé**
2 **acceptable, est considéré indirectement dans le *Délai moyen de réponse***
3 ***téléphonique*.**

9.2 Pour mesurer la qualité du service relative à l'alimentation électrique, veuillez expliquer les raisons pour lesquelles l'indicateur *Nombre d'appels par clients* n'a pas été retenu.

Réponse :

4 **L'indicateur *Nombre d'appels par client*, qui est par ailleurs influencé par le**
5 **taux de pénétration des autres canaux disponibles, n'a pas été retenu car il ne**
6 **donne pas une juste mesure de la qualité des services à la clientèle.**

9.3 Pour mesurer la qualité du service relative à l'alimentation électrique, veuillez expliquer les raisons pour lesquelles l'indicateur *Taux de résolution au 1^{er} appel* n'a pas été retenu.

Réponse :

7 **Comme indiqué à la page 20 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0008),**
8 **l'indicateur *Taux de résolution au 1^{er} appel* est basé sur un sondage dont le**
9 **libellé de la question est : « De votre point de vue, a-t-on réglé le problème ou**
10 **répondu à votre demande en un seul contact avec un représentant d'Hydro-**
11 **Québec? (oui ou non) ».**

12 **Le Distributeur est d'avis que la satisfaction des clients à cet égard se reflète**
13 **inévitablement dans les indices de satisfaction de la clientèle (ISC) déjà**
14 **retenus aux fins de la liaison au MTÉR. Le Distributeur n'a donc pas jugé**
15 **pertinent de retenir le *Taux de résolution au 1^{er} appel*.**

16 **Voir également la réponse à la question 7.1.**

9.4 Pour mesurer la qualité du service relative à l'alimentation électrique, veuillez expliquer les raisons pour lesquelles l'indicateur *Nombre de contacts Web par client* n'a pas été retenu.

Réponse :

1 **L'indicateur *Nombre de contacts WEB par client* n'est pas tributaire de la**
2 **performance du Distributeur. Il ne donne pas une juste mesure de la qualité**
3 **des services offerts à la clientèle.**

10. Référence : **i) Pièce B-0053, p. 14.**

Préambule :

i) « *Pour le partage à survenir à compter de l'année 2019 et suivantes au cours de ce premier MRI, le Distributeur propose de moduler la part des écarts favorables à laquelle il est éligible selon les modalités suivantes :*

- *Si l'IMQ est supérieur ou égal à -1, le Distributeur conserve l'entièreté de la part à laquelle il est éligible en vertu du MTÉR en vigueur.*
- *Si l'IMQ est inférieur à -1, mais supérieur à -2, un point de pourcentage est remis à la clientèle pour chaque centième (0,01) de l'indice en-deçà de -1. Par exemple pour un IMQ de -1,21, 21% de la part du Distributeur est remis à la clientèle.*
- *Si l'IMQ est inférieur ou égal à -2, la totalité de la part du Distributeur est remise à la clientèle. »*

Demande :

10.1 Veuillez préciser si le Distributeur a mené une étude de balisage pour analyser comment les indicateurs de performance étaient liés aux MTÉR dans d'autres juridictions. Si oui, veuillez déposer ce balisage et comparer la proposition du Distributeur aux solutions adoptées dans d'autres juridictions.

Réponse :

4 **Le Distributeur considère que l'inclusion d'indicateurs de performance dans**
5 **un MTÉR est une exception dans l'industrie. Dans sa décision D-2017-043, la**
6 **Régie rappelait qu'il en était autrement sous sa juridiction :**

7 **[398] « Bien que l'inclusion d'indicateurs de performance dans un**
8 **MTÉR demeure une exception dans l'industrie selon la preuve**
9 **déposée par les Demandeurs, la Régie souligne que sous sa**
10 **juridiction, le partage des écarts de rendement (trop-perçus) en fin**

1 d'année est lié à l'atteinte d'un pourcentage global de réalisation
2 de qualité de service pour Gaz Métro et pour Gazifère. »

3 Ainsi, dans son processus d'établissement de sa méthode, le Distributeur a
4 analysé les méthodes d'Énergir et Gazifère. Comme ces dernières utilisent
5 des indicateurs exprimés en pourcentage de réalisation, celles-ci n'ont pas
6 été retenues. À ce titre, le Distributeur souhaite utiliser ses indicateurs de
7 qualité du service tels que mesurés et déposés à la Régie.

8 Voir également la réponse à la question 19.5 de la demande de
9 renseignements n° 1 de la Régie, à la pièce HQD-14, document 1.1 (B-0062).

10.2 Veuillez justifier l'utilisation d'un seuil d'un écart-type sous la moyenne de l'IMQ en
dessous duquel le Distributeur est pénalisé pour une dégradation de la qualité du
service.

Réponse :

10 La proposition du Distributeur consiste à utiliser une valeur de l'IMQ égale
11 à -1 pour délimiter la zone de maintien de la qualité du service. Cette valeur
12 représente une déviation moyenne des indicateurs de l'ordre d'un écart type.

13 Comme le Distributeur l'a mentionné dans sa preuve² et en séance de travail³,
14 ce choix se justifie d'abord par le fait que les cibles proposées sont établies
15 en calculant la moyenne des valeurs historiques des cinq dernières années.
16 Ces cibles représentent des balises qui résument la qualité du service durant
17 les cinq dernières années et non des valeurs précises à atteindre. Ainsi, le
18 seuil retenu par le Distributeur permet simplement de discriminer les résultats
19 pouvant être considérés suffisamment proches de la moyenne pour être
20 considérés comme représentatifs de la performance à laquelle il souhaite se
21 comparer, de ceux qui s'en éloignent suffisamment pour ne pouvoir être
22 considérés comme appartenant à la zone de performance acceptable aux fins
23 de l'application du MTÉR. À cet effet, le Distributeur considère que le seuil de
24 la zone de maintien ne peut être égal à 0.

25 D'ailleurs, les valeurs historiques de la période de référence à laquelle se
26 réfère le Distributeur pour évaluer le maintien de la qualité de son service, se
27 situent de part et d'autre de la moyenne et sont, dans plusieurs cas, en
28 dessous de la moyenne moins un écart-type, comme l'indiquent les
29 graphiques par indicateurs présentés à la page 15 de la pièce HQD-3,
30 document 3.1 (B-0054). Cet élément, en plus de la présence de volatilité

² HQD-3, document 3 (B-0053), section 1.6, pages 14 et 15.

³ HQD-3, document 3.1 (B-0054), page 15.

- 1 **découlant de l'utilisation directe des valeurs des indicateurs ainsi que d'un**
2 **nombre restreint d'indicateurs, militent en faveur d'une zone de maintien**
3 **appropriée dont le seuil est établi à un IMQ de -1.**

Échéancier pour la réalisation de l'étude PMF

11. Référence : i) Pièce B-0053, p. 17.

Préambule :

Le Distributeur présente au tableau 3 de la référence i) l'échéancier qu'il propose pour la réalisation de l'étude de productivité multifactorielle.

Demande :

11.1 Veuillez indiquer à l'intérieur de quel dossier réglementaire le Distributeur entend présenter à la Régie sa proposition de méthodologie pour l'étude de productivité multifactorielle prévue au 2^{ème} trimestre de 2019.

Réponse :

4 **Le Distributeur présentera la méthodologie retenue pour la réalisation de**
5 **l'étude PMF au cours du deuxième trimestre de 2019, comme indiqué à la**
6 **section 3 de la pièce HQD-3, document 3 (B-0053), et cela en suivi de la**
7 **D-2017-043.**

8 **Comme il s'agit de la méthodologie aux fins de la réalisation de l'étude du**
9 **Distributeur, cette présentation se veut à titre informatif uniquement.**

11.2 Veuillez préciser si les intervenants pourront commenter en temps opportun toutes propositions du Distributeur, notamment quant aux industries retenues dans l'échantillon et les différentes hypothèses utilisées.

Réponse :

10 **Voir la réponse à la question 11.1.**

PROPOSITIONS RELATIVES AUX FACTEURS Y ET Z

12. Référence : i) Pièce B-0021, p. 11-12.

Préambule :

i)

TABLEAU 7 :
ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS ANNUELLES À DES PROJETS DE RACCORDEMENT (M\$)

	Autorisé ⁽¹⁾	Année de base	Réel
2006			76,0
2007		20,2	-4,5
2008		-0,3	-5,8
2009			-1,2
2010	-3,6	-3,6	-2,8
2011	-0,2	-0,4	-0,3
2012	87,0	-19,0	-24,2
2013	60,6	31,3	32,9
2014	6,5	-4,7	
2015	212,0	114,5	116,7
2016	155,7	212,2	215,5
2017	30,3	7,5	2,8
2018	142,8	238,6	
2019	13,2		

⁽¹⁾ Année témoin pour 2019

« Comme expliqué en réponse à la demande de renseignements précitée, le contexte économique, les besoins des partenaires d'affaires, les délais entre l'établissement de la prévision de la demande et la planification, l'autorisation et la réalisation des projets influencent la prévision des contributions et expliquent les écarts constatés au fil des années. Ces éléments affaiblissent l'acuité des prévisions des contributions à des projets de raccordement faisant en sorte que les contributions réelles peuvent être significativement différentes des contributions autorisées.

Bien que la mise à jour du plan des charges soit au cœur de l'établissement de la prévision de la contribution requise, le Distributeur réitère que la prévision est également tributaire de nombreux aléas. À titre d'exemple, l'abandon par un client d'un projet d'implantation ou le report de la date de mise en service des projets liés aux appels d'offre éoliens peuvent être une source d'écart, ces exemples illustrant le fait que le Distributeur n'a pas de contrôle sur les contributions à des projets de raccordement. »

Demande :

12.1 Pour l'année 2018, veuillez expliquer l'écart observé au tableau 7 de la référence i) entre le montant autorisé et le montant de l'année de base. Veuillez quantifier les écarts selon les différents facteurs explicatifs.

Réponse :

1 L'écart de 95,8 M\$ entre le montant de l'année de base 2018 et celui autorisé
2 s'explique principalement par les éléments suivants :

3 • Projets de croissance du Transporteur :

4 Une hausse de 153,5 M\$ des projets de croissance du Transporteur qui
5 s'explique principalement par le report ou la suspension de projets,
6 notamment celui de l'usine JR Marcotte et de l'aluminerie de
7 Bécancour Inc (ABI), ainsi que par l'intégration de projets initialement
8 prévus en 2017, comme celui du poste De Lorimier.

9 • Autres contributions :

10 Une baisse de 57,7 M\$ des autres contributions qui s'explique
11 principalement par le report en 2021 des mises en service des projets
12 éoliens reliées au troisième appel d'offres A/O 2009-02.

12.2 Veuillez expliquer l'écart observé au tableau 7 de la référence i) entre le montant réel de l'année 2017 et le montant de l'année de base 2018. Veuillez quantifier les écarts selon les différents facteurs explicatifs.

Réponse :

13 Le Distributeur rappelle que des écarts peuvent survenir d'une année à l'autre,
14 puisque les projets de croissance du Transporteur n'ont aucun lien les uns
15 avec les autres et que la contribution est calculée annuellement pour
16 l'ensemble des projets mis en service durant l'année concernée. Le
17 Distributeur précise que la contribution requise du Distributeur pour les
18 projets en croissance résulte de la différence entre l'allocation maximale du
19 Transporteur et les coûts globaux de chaque projet spécifique mis en service
20 dans l'année concernée. Le Distributeur présente les projets de croissance du
21 Transporteur pour 2017, pour l'année de base 2018 ainsi que pour l'année
22 témoin 2019 à la pièce HQD-9, document 2 (B-0024), section 15.

23 La hausse de 235,8 M\$ entre le montant de l'année de base 2018 et celui de
24 l'année réelle 2017 s'explique principalement par les projets en croissance du
25 Transporteur. En 2017, les coûts totaux des projets étant inférieurs à
26 l'allocation maximale du Transporteur, aucune contribution n'était requise de
27 la part du Distributeur. À l'inverse, pour l'année de base 2018, le Transporteur
28 prévoit que les coûts totaux des projets seront supérieurs à l'allocation
29 maximale. Ainsi, le Distributeur prévoit verser une contribution de 235,9 M\$ en
30 2018.

1 **La baisse de 225,4 M\$ entre le montant de l'année témoin 2019 et celui de**
2 **l'année de base 2018 s'explique principalement par les projets en croissance**
3 **du Transporteur. En 2019, tout comme en 2017, les coûts totaux des projets**
4 **étant inférieurs à l'allocation maximale du Transporteur, aucune contribution**
5 **ne sera requise de la part du Distributeur.**

12.3 Veuillez expliquer l'écart observé au tableau 7 de la référence i) entre le montant de l'année de base 2018 et le montant pour l'année témoin 2019. Veuillez quantifier les écarts selon les différents facteurs explicatifs.

Réponse :

6 **Voir la réponse à la question 12.2.**

12.4 Pour chacun des facteurs précisés à la référence i), veuillez expliquer comment ils viennent affecter l'acuité des prévisions.

Réponse :

7 **L'acuité des prévisions des contributions à des projets de raccordement est**
8 **principalement affectée par les facteurs suivants :**

9 • **Contexte économique**

10 **Les besoins en croissance sont influencés par le contexte économique.**
11 **À titre d'exemple, une période de récession amènera des grands**
12 **clients à reporter ou suspendre leurs projets de raccordement, alors**
13 **qu'en période de croissance économique, ils voudront réaliser de**
14 **nouveaux projets ou devancer ceux déjà planifiés. Ces changements**
15 **entraînent un déplacement des travaux prévus et conséquemment un**
16 **déplacement des mises en service planifiées pour une année donnée.**

17 • **Besoin des partenaires d'affaires**

18 **La révision des besoins par les partenaires d'affaires, notamment les**
19 **clients actuels ou futurs du Distributeur, les producteurs privés et les**
20 **grands clients, peut avoir des impacts sur l'envergure des travaux**
21 **demandés. L'ajout ou le retrait d'options affecte généralement le coût**
22 **des travaux. Par ailleurs, l'évolution des besoins entraîne une variation**
23 **du nombre de MW additionnels sur 20 ans et par conséquent du**
24 **montant maximal d'allocation du Transporteur. L'ensemble de ces**
25 **changements influence le montant de la contribution requise du**
26 **Distributeur.**

27 • **Délais entre la prévision de la demande et la planification**

1 Des hypothèses sont utilisées pour déterminer les coûts et le
2 calendrier des travaux. Des facteurs externes peuvent conduire à des
3 modifications avant la réalisation des travaux.

4 • **Autorisation des projets**

5 Les délais d'obtention des autorisations réglementaires, municipales,
6 environnementales ou autres étapes préalables à la réalisation des
7 travaux se répercutent sur le début de la réalisation des travaux et, par
8 conséquent, sur la date de mise en service planifiée pour une année
9 donnée.

10 • **Réalisation des projets**

11 Certaines modifications aux travaux initialement planifiés peuvent
12 survenir en cours de réalisation et influencer tant les coûts que la
13 durée des travaux et la mise en service des projets.

14 Pour toutes ces raisons, le Distributeur réitère que les contributions à des
15 projets de raccordement ne cadrent pas avec la trajectoire définie par la
16 Formule d'indexation en raison de l'imprévisibilité des montants s'y
17 rattachant et en raison de l'absence de contrôle sur les projets du
18 Transporteur.

13. Référence : i) Pièce B-0010, p. 19.

Préambule :

- i) *« De par sa nature, un événement imprévisible engendre inévitablement un délai entre le moment du constat de l'événement, l'évaluation des impacts et le dépôt d'une demande à la Régie. Afin de faciliter le processus de demande d'examen par la Régie, le Distributeur propose de créer un Facteur Z générique qui comptabiliserait tout impact, débiteur ou créditeur, découlant d'un tel événement imprévisible. De plus, il propose d'y adjoindre un compte de neutralisation lorsque l'impact d'une année donnée n'a pu être intégré dans l'établissement des revenus requis, ce compte agissant de la même façon qu'un compte d'écarts et de reports. Ainsi, de façon systématique, dès que l'impact d'un événement imprévisible dépasse le seuil de 15 M\$, le Distributeur peut comptabiliser cet impact dans le Facteur Z générique tout en informant la Régie. Ce Facteur Z générique, agissant à titre de véhicule pour capter les impacts, jumelé au compte de neutralisation, sera par la suite examiné par la Régie dans le prochain dossier tarifaire et celle-ci se prononcera au cas le cas sur la qualification à titre d'exogène (Facteur Z) des coûts comptabilisés dans le compte et sur la pertinence et les modalités de disposition du compte de neutralisation.*

Cette approche permettra ainsi d'alléger le processus de comptabilisation des événements imprévisibles en minimisant le délai entre leur moment d'application et le

dépôt de la demande à la Régie. »

Demande :

13.1 À l'aide d'un exemple chiffré, veuillez expliquer la proposition du Distributeur.

Réponse :

1 **Le Distributeur illustre au tableau R-13.1 le traitement proposé par un exemple**
 2 **fictif chiffré.**

3 **Cet exemple montre que les coûts d'un événement imprévisible d'une année**
 4 **donnée, supérieurs à 15 M\$ et touchant l'amortissement et le rendement,**
 5 **seraient comptabilisés dans un Facteur Z générique dans cette même année**
 6 **puis compensés par un compte de neutralisation.**

7 **Ce compte serait disposé subséquemment, selon les modalités déterminées**
 8 **par la Régie.**

**TABLEAU R-13.1 :
 EXEMPLE DU TRAITEMENT DU FACTEUR Z GÉNÉRIQUE
 ET SON COMPTE DE NEUTRALISATION (M\$)**

	An 1	An 2 ¹
Facteur Z générique :		
Amortissement	35	
Rendement	15	
Compte de neutralisation - facteur Z	(50)	50
Impact sur les revenus requis	-	50

¹ Modalités de disposition à déterminer

13.2 De manière générale, veuillez indiquer quels sont les avantages de cette proposition par rapport au fonctionnement actuel.

Réponse :

9 **Voir la réponse à la question 14.2 de la demande de renseignements n° 1 de la**
 10 **Régie à la pièce HQD-14, document 1.1 (B-0062).**

13.3 Veuillez préciser comment le Distributeur entend informer la Régie lorsqu'il mentionne qu'il « *peut comptabiliser cet impact dans le Facteur Z générique tout en informant la Régie* ».

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 14.1 de la demande de renseignements n° 1 de la**
2 **Régie à la pièce HQD-14, document 1.1 (B-0062).**

13.4 Veuillez indiquer comment la proposition du Distributeur « *permettra ainsi d'alléger le processus de comptabilisation des événements imprévisibles* ».

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 14.2 de la demande de renseignements n° 1 de la**
4 **Régie à la pièce HQD-14, document 1.1 (B-0062).**

STRATÉGIE TARIFAIRE

Stratégie relative aux tarifs domestiques

14. Référence : i) **Pièce B-0045, p. 8-9.**

Préambule :

i) « *S'il est vrai que le coût évité total représente une bonne estimation de l'ajout ou de la perte d'un kWh de chauffage, on ne peut pas en dire autant d'un kWh perdu au profit de la production distribuée. En effet, si la disparition d'une charge de chauffage permet d'éviter les coûts d'énergie, de puissance et ceux liés aux réseaux (transport et distribution), l'autoproduction d'un kWh par un client ne permet d'éviter au Distributeur que son coût variable de production. Il en résulte alors que le prix de la 2e tranche d'énergie du tarif D surestime inévitablement le crédit accordé à ce kWh évité. Le manque à gagner associé à l'autoproduction doit être récupéré auprès des autres consommateurs.*

[...]

Le Distributeur propose, pour le 1er avril 2019, la stratégie tarifaire suivante applicable aux tarifs domestiques :

- *Tarif D*
 - *gel de la redevance ;*
 - *poursuite de la hausse du seuil de la 1re tranche d'énergie de 36 à 40 kWh/jour, soit la cible retenue par la Régie dans sa décision D-2017-0226 ;*
 - *hausse uniforme des prix d'énergie, pour les raisons énoncées*

précédemment ; »

Demande :

14.1 Veuillez élaborer sur l'affirmation suivante : « *En effet, si la disparition d'une charge de chauffage permet d'éviter les coûts d'énergie, de puissance et ceux liés aux réseaux (transport et distribution), l'autoproduction d'un kWh par un client ne permet d'éviter au Distributeur que son coût variable de production* ».

Réponse :

1 **L'autoproduction diminue les ventes de même que les revenus du Distributeur**
2 **sans baisse correspondante des coûts de transport et de distribution, ces**
3 **actifs étant requis malgré leur sous-utilisation.**

14.2 Veuillez fournir le nombre d'autoproduleurs branchés au réseau du Distributeur pour l'année 2017 et l'année de base 2018.

Réponse :

4 **Le nombre de clients aux tarifs domestiques facturés à l'option de mesurage**
5 **net est de 163 à la fin de 2017 et de 663 à la fin de septembre 2018.**
6 **Le Distributeur rappelle qu'il ne fait pas de suivi des clients autoproduleurs**
7 **qui ne participent pas à l'option de mesurage net.**

14.3 Le Distributeur a-t-il procédé à une prévision du nombre d'autoproduleurs pour les années à venir ? Dans l'affirmative, veuillez déposer cette prévision.

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 25.5 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-14,**
9 **document 2 pour le nombre prévu d'autoproduleurs de l'année témoin 2019.**
10 **La prévision du nombre d'autoproduleurs au-delà de l'année 2019 dépasse le**
11 **cadre du présent dossier.**

14.4 Veuillez discuter de l'impact de la hausse du seuil de la première tranche d'énergie de 36 à 40 kWh/jour sur l'habilité du Distributeur à recouvrir ses coûts.

Réponse :

12 **Le seuil de la 1^{re} tranche d'énergie n'a aucun impact sur la capacité du**
13 **Distributeur à récupérer ses coûts. Peu importe la structure des tarifs, ceux-ci**
14 **doivent être fixés de manière à toujours permettre au Distributeur de**
15 **récupérer la totalité de ses revenus requis.**

14.5 Veuillez discuter de l'impact de l'introduction de la facture minimale sur l'habilité du Distributeur à recouvrir ses coûts auprès des autoproducteurs. Veuillez expliquer si la situation décrite à la référence i) serait toujours présente.

Réponse :

1 **Le Distributeur rappelle qu'aucune proposition relative au montant mensuel**
2 **minimal n'est intégrée au présent dossier.**

3 **Comme mentionné en réponse à la question 14.4, les tarifs d'électricité sont**
4 **fixés de manière à ce que le Distributeur puisse récupérer ses revenus requis,**
5 **et ce, peu importe la structure des tarifs.**

6 **L'introduction d'un montant mensuel minimal vise à récupérer davantage de**
7 **coûts fixes auprès des très petits consommateurs, dont les autoproducteurs,**
8 **réduisant le manque à gagner à récupérer auprès des autres consommateurs.**

Proposition relative à la tarification dynamique

15. Référence : i) Pièce B-0045, p. 19.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) la figure 3 correspondant au profil de charge horaire moyen pour l'ensemble du réseau en journée en pointe hivernale. Il indique également que :

« Considérant ce profil de charge, des options visant une réduction de la consommation durant ces périodes de 3 ou 4 heures permettraient de réduire les besoins en puissance à la pointe et contribueraient à réduire les coûts pour l'ensemble de la clientèle. Par ailleurs, ces deux plages plus ciblées que celle retenue dans le cadre du Projet tarifaire Heure Juste (« PTHJ »), octroient aux clients plus de flexibilité pour modifier leur consommation compte tenu d'une fenêtre de plusieurs heures hors pointe en mi-journée, sans compromettre l'équilibre énergétique. Enfin, ces plages plus ciblées permettent également d'accentuer l'écart entre les prix de pointe et hors pointe et, par ricochet, l'incitatif pour les clients à réduire leur consommation, comme le mentionne la Régie dans son Avis. En ce qui a trait aux options de pointe critique, le Distributeur évalue leur contribution requise à un maximum de 100 heures afin de contribuer de manière efficace à la gestion plus fine des aléas de la demande et à la fiabilité de l'approvisionnement de la clientèle. Considérant des plages de 3 ou 4 heures, une limite de 100 heures pendant l'hiver correspond à un maximum se situant entre 25 à 33 événements de pointe critique par hiver. »

Demande :

15.1 Dans un fichier Excel, veuillez fournir les données utilisées pour construire la figure 3.

Réponse :

1 **Le Distributeur ne voit pas la pertinence de fournir les données détaillées**
2 **demandées puisque la figure 3 ne vise qu'à illustrer les concepts et à en**
3 **faciliter la compréhension.**

4 **Voir la réponse à la question 4.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-14,**
5 **document 2 pour les valeurs de l'axe vertical de la figure.**

15.2 Veuillez fournir les données similaires en distinguant la clientèle résidentielle, la clientèle industrielle et la clientèle de petites et de moyennes puissances.

Réponse :

6 **Le Distributeur ne peut fournir l'information demandée puisqu'il ne dispose**
7 **que des données horaires pour l'ensemble du réseau. Les données horaires**
8 **par secteur de consommation ne sont pas consolidées.**

15.3 Veuillez préciser quelles étaient les plages de période de pointe du projet Heure Juste.

Réponse :

9 **Les heures de pointe pour les tarifs Réso+ et Réso étaient de 6 h à 22 h du**
10 **lundi au vendredi, alors que toutes les autres heures de la semaine étaient en**
11 **période hors pointe. De plus, toutes les heures du 25 décembre et du**
12 **1^{er} janvier étaient considérées hors pointe.**

13 **Le tarif Réso+ était également composé de 100 heures critiques pour**
14 **lesquelles les clients pouvaient être appelés par le Distributeur durant la**
15 **période hivernale, soit de 7 h à 11 h et de 17 h à 21 h, sans tenir compte :**

- 16 • **du samedi et du dimanche ;**
- 17 • **des 24, 25, 26 et 31 décembre, des 1^{er} et 2 janvier ainsi que du Vendredi**
18 **saint et du lundi de Pâques, lorsque ces jours étaient durant la période**
19 **hivernale.**

15.4 Veuillez préciser comment le Distributeur a établi le nombre maximum de 100 heures de contributions.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 13.2 de la FCEI à la pièce HQD-14, document 6.**

15.5 Veuillez présenter des prévisions de réduction de la charge en journée de pointe hivernale suite à l'introduction des propositions CPC et TPC du Distributeur en fonction de différents niveaux de participation de la clientèle.

Réponse :

2 **Voir la réponse à la question 44.2 de la demande de renseignements n° 1 de la**
3 **Régie à la pièce HQD-14, document 1.1 (B-0062).**

16. Référence : i) **Pièce B-0045, p. 19-20.**

Préambule :

i) *« Les coûts évités servent de balise à l'établissement des tarifs. Ainsi, le coût évité en puissance de long terme de 112 \$/kW-an (\$ 2018 indexé à l'inflation) constitue la valeur maximale pour établir la structure de prix des options tarifaires de tarification dynamique.*

Aux fins des options étudiées, un signal de prix de 50 \$/kW-hiver est retenu durant les heures de pointe. Pour les options tarifaires de pointe critique, la répartition de ce signal de prix de 50 \$/kW sur les 100 heures retenues correspond à un prix de 50 ¢/kWh applicable sous forme, soit de crédit ou de prix d'énergie en période critique. Le Distributeur estime que ce prix est un signal suffisamment incitatif et contrasté pour permettre de maximiser les résultats en termes d'effacement et de déplacement de la consommation. Son acceptabilité commerciale a d'ailleurs été étudiée lors de la consultation auprès de la clientèle (voir la section 4.4). »

Demande :

16.1 Veuillez fournir les détails des calculs permettant au Distributeur de passer du coût évité en puissance de long terme de 112 \$/kW-an au 50 ¢/kWh.

Réponse :

4 **Voir la réponse à la question 7.2 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-14,**
5 **document 2.**

6 **Le signal de prix de 50 \$/kW retenu aux fins de l'élaboration du TPC et du CPC**
7 **est alors réparti sur 100 heures de pointe critique. La résultante correspond**
8 **au prix de 50 ¢/kWh (50 \$/kW ÷ 100 heures).**

16.2 Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur utilise un prix basé sur l'énergie (50 ¢/kWh) plutôt que sur la puissance.

Réponse :

1 L'utilisation d'un prix exprimé en ¢/kWh permet au Distributeur de donner le
2 même signal à l'ensemble des clients au TPC, toutes clientèles confondues.
3 Cette harmonisation ne peut se faire qu'avec un prix en énergie, le tarif D et le
4 tarif G (< 50 kW) ne comportant pas de facturation de la puissance.

5 De plus, outre le fait que la notion de puissance à facturer est plus difficile à
6 comprendre que celle d'énergie pour de nombreux clients (incluant ceux de
7 moyenne puissance), un signal en puissance plus fort en période de pointe
8 critique implique nécessairement un signal moins fort en dehors des
9 événements. Le Distributeur est plutôt d'avis qu'il demeure primordial pour
10 les clients de gérer leur puissance en tout temps, au-delà des 100 heures en
11 hiver.

12 Enfin, dans le cas du CPC, un crédit exprimé en ¢/kWh doit être vu comme
13 une compensation offerte sur la base d'un kW effacé par heure, donc une
14 compensation par kWh.

17. Référence : i) Pièce B-0045, p. 20.

Préambule :

i) « **4.3. Options étudiées**
Aux fins de la consultation de la clientèle, le Distributeur a étudié trois options tarifaires pouvant répondre à ses besoins de pointe. Il s'agit d'options qui se retrouvent également chez d'autres distributeurs, avec des structures de prix et des modalités qui tiennent compte de leurs besoins et de leurs coûts propres.»

Demande :

17.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a mené un balisage des options de tarification dynamique pour l'analyse de ses trois options tarifaires. Dans l'affirmative, veuillez déposer les résultats du balisage.

Réponse :

15 Bien qu'il effectue un suivi de la tarification appliquée dans d'autres
16 juridictions, le Distributeur ne dispose pas d'un rapport de balisage des
17 options de tarification dynamique.

1 **Dans la pièce HQD-13, document 1 révisée (B-0045), le Distributeur réfère au**
2 **rapport de M. Pierre-Olivier Pineau déposé dans le cadre de l'Avis sur les**
3 **mesures susceptibles d'améliorer les pratiques tarifaires dans le domaine de**
4 **l'électricité et du gaz naturel⁴.**

17.2 Veuillez discuter des leçons qu'a tiré le Distributeur de l'expérience ontarienne suite à la mise en place d'un tarif différencié dans le temps en 2012.

Réponse :

5 **La proposition du Distributeur diffère grandement de la tarification**
6 **différenciée dans le temps appliquée en Ontario. En effet, contrairement à ce**
7 **qui est appliqué en Ontario, l'offre de tarification dynamique du Distributeur**
8 **est sur une base volontaire, les plages horaires lors desquelles les**
9 **événements de pointe critique peuvent se produire sont ciblées, ces**
10 **événements ne peuvent se produire que pour un maximum de 100 heures en**
11 **période d'hiver et l'écart de prix pointe et hors pointe est significatif.**

18. Référence : i) Pièce B-0045, p. 20.

Préambule :

i) « *Le Distributeur propose deux options tarifaires pour la clientèle domestique et les petits clients commerciaux, soit un CPC et un TPC. Ces nouvelles options s'appliqueraient à compter de l'hiver 2019-2020.*

Bien que la consultation de la clientèle ait permis de constater un intérêt envers des options de tarification dynamique, il est difficile pour l'instant d'en mesurer le potentiel commercial. Toutefois, avec une offre diversifiée, le Distributeur estime qu'il pourra favoriser l'adhésion à la tarification dynamique et donc maximiser l'impact de ces mesures sur sa gestion du bilan énergétique. Il entend d'ailleurs mettre en place des mesures pour inciter l'adhésion à ces options et maximiser la satisfaction des participants (voir la section 4.7).

Pour l'hiver 2019-2020, le Distributeur se réserve le droit de limiter le nombre d'abonnements aux options proposées. Un déploiement progressif permettra d'évaluer l'expérience des participants en cours de route et d'ajuster, au besoin, l'offre tarifaire et commerciale pour les hivers suivants. Dans un premier temps, les options ne s'appliqueront qu'aux clients domestiques et de petite puissance dont

⁴ http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/374/DocPrj/R-3972-2016-A-0008-Rapports-Dec-2016_12_20.pdf

l'appel de puissance est inférieur à 50 kW. »

Demande :

18.1 Pour chacune des deux options proposées, veuillez présenter et discuter du :

- Nombre de consommateurs qui seront éligibles selon les catégories tarifaires.
- De l'estimation du nombre de participants au programme lors des premières années d'implantation des deux options selon les catégories tarifaires.
- De l'estimation de la réduction de charge (matins et soirs) selon les catégories tarifaires et les deux options proposées.
- De l'ensemble des coûts engendrés par l'introduction des deux options tarifaires pour le Distributeur.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 47.1 de la demande de renseignements n° 1 de la**
2 **Régie à la pièce HQD-14, document 1.1 (B-0062), la réponse à la question 7.5 de**
3 **l'ACEF de Québec à la pièce HQD-14, document 2, la réponse à la**
4 **question 13.26 de la FCEI à la pièce HQD-14, document 6 et celle à la**
5 **question 2.10 du GRAME à la pièce HQD-14, document 7.**

19. Référence : i) **Pièce B-0045, p. 27.**

Préambule :

- i) *« Pour l'hiver 2019-2020, le Distributeur se réserve le droit de limiter le nombre d'abonnements aux options proposées. Un déploiement progressif permettra d'évaluer l'expérience des participants en cours de route et d'ajuster, au besoin, l'offre tarifaire et commerciale pour les hivers suivants. Dans un premier temps, les options ne s'appliqueront qu'aux clients domestiques et de petite puissance dont l'appel de puissance est inférieur à 50 kW. »*

Demande :

19.1 Veuillez préciser, selon les catégories de tarifs, le nombre maximal d'abonnements aux options proposées.

Réponse :

6 **Voir la réponse à la question 18.1.**

20. Référence : **i) Pièce B-0045, p. 28.**

Préambule :

i) « Selon que l'événement a lieu un jour de semaine ou de fin de semaine, le Distributeur établit ce profil à partir des valeurs de consommation horaires enregistrées pendant la plage correspondante des 5 jours de semaine ou de la fin de semaine, sans événement de pointe critique, qui précèdent la journée de l'événement. Pour chaque heure prise en compte, il retranche les valeurs réelles minimale et maximale enregistrées pendant les heures de référence correspondantes, puis il ajuste la moyenne des valeurs restantes en fonction de la consommation du client durant les heures qui précèdent l'événement de pointe critique.

Comme le calcul du crédit repose sur une estimation de ce que le client aurait consommé si l'événement de pointe critique n'avait pas eu lieu, une marge d'erreur doit être considérée afin de ne pas accorder indûment un crédit à un client qui ne se serait pas réellement effacé. À cette fin, un seuil minimal de 2 kWh d'énergie effacée par événement de pointe critique est requis, en-deçà duquel aucun crédit n'est versé.

Demande :

20.1 Veuillez justifier l'utilisation d'une plage de 5 jours de semaine ou de fin de semaine.

Réponse :

1 **La méthode « 3 de 5 ajustée » qui a été retenue est décrite en détail dans la**
2 **réponse à la question 45.1 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie**
3 **à la pièce HQD-14, document 1.1 (B-0062).**

4 **Cette méthode a été retenue après une comparaison exhaustive de plusieurs**
5 **autres méthodes utilisant de 5 à 10 jours en référence. Il s'avère que la**
6 **méthode « 3 de 5 ajustée » constitue le meilleur compromis entre la qualité de**
7 **l'estimation et la quantité de données requises.**

20.2 Veuillez préciser comment a été calculé le seuil minimal de 2 kWh d'énergie effacée.

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 13.22 de la FCEI à la pièce HQD-14, document 6.**

20.3 Veuillez élaborer sur la méthode de calcul du crédit à l'aide d'un exemple chiffré.

Réponse :

- 1 **Voir la réponse à la question 45.1 de la demande de renseignements n° 1 de la**
2 **Régie à la pièce HQD-14, document 1.1 (B-0062).**

21. Référence : i) Pièce B-0045, p. 29.

Préambule :

- i) « *Le calibrage du TPC doit tenter de limiter l'attrait de ce tarif pour les opportunistes, c'est-à-dire les clients qui verraient une baisse de leur facture d'électricité sans qu'ils aient à modifier leur profil de consommation ou qui auraient intérêt à accroître leur consommation hors pointe pour profiter du prix le plus bas sans effacement en période de pointe. Le Distributeur propose d'utiliser deux moyens pour limiter ces cas d'opportunisme.*

D'abord, le TPC proposé conserve une structure similaire à celle du tarif régulier. Ainsi, les participants au TPC ont accès à ni plus ni moins de kWh facturés au prix plus bas de la 1re tranche d'énergie du TPC que s'ils étaient restés au tarif régulier. Dans le cas de la clientèle au tarif G, le TPC est calibré uniquement en fonction du prix de la 1re tranche d'énergie compte tenu que le prix de la 2e tranche ne s'applique qu'à une très faible consommation et qu'il est appelé à disparaître.

Ensuite, les prix du TPC appliqués durant la période d'été sont identiques à ceux du tarif régulier. Ainsi, les revenus supplémentaires associés à la consommation facturée au prix plus élevé de pointe critique sont compensés uniquement sur les heures hors pointe de la période d'hiver. De cette façon, les clients, notamment ceux consommant davantage en été qu'en hiver, ne peuvent pas réaliser d'économies sans contrepartie d'un effacement en période d'hiver.

Par ailleurs, le calibrage du TPC doit assurer globalement la neutralité tarifaire par rapport au tarif régulier, c'est-à-dire que les clients qui ne modifient pas leur consommation lors d'événements de pointe critique ont, en moyenne, la même facture annuelle au tarif régulier et au TPC. Par ricochet, cette neutralité permet au Distributeur de récupérer les mêmes revenus globaux au TPC avant effacement qu'au tarif régulier. C'est donc en réduisant leur consommation ou en la déplaçant de la période de pointe critique vers la période hors pointe que les clients réalisent, en moyenne, des économies sur leur facture. C'est donc le signal de prix qui encourage les clients à poser des gestes pour réaliser des économies. »

Demande :

- 21.1 Veuillez élaborer sur les risques d'opportunisme que pose l'option TPC. Veuillez préciser l'évaluation que fait le Distributeur de ce risque.

Réponse :

- 3 **Voir la réponse à la question 13.23 de la FCEI à la pièce HQD-14, document 6.**

1 **Outre la structure du TPC, les modalités du tarif permettent d'éviter qu'un**
2 **client qui quitte l'option en cours d'hiver, par exemple après avoir profité des**
3 **bas prix hors pointe, mais avant d'avoir été sollicité pour s'interrompre,**
4 **puisse adhérer à cette option l'hiver suivant.**

5 **Ainsi, bien qu'il ne connaisse pas l'ampleur du risque d'opportunisme, le**
6 **Distributeur a pris des mesures pour permettre de le limiter.**

21.2 Veuillez indiquer si ce risque d'opportunisme est également présent pour l'option CPC.

Réponse :

7 **Le risque d'opportunisme est également présent au CPC. Le crédit octroyé**
8 **aux clients adhérant au CPC peut être le résultat, comme souhaité, d'un effort**
9 **délibéré de déplacement ou d'effacement de la consommation à la suite de la**
10 **réception de la notification d'événement de pointe critique. Toutefois, le crédit**
11 **octroyé pourrait également être le résultat d'une modification du profil de**
12 **consommation non liée à l'événement de pointe critique. À titre d'exemple, le**
13 **fait d'être absent lors d'un événement de pointe critique, ce qui peut conduire**
14 **à une consommation plus faible d'électricité, pourrait permettre au client**
15 **adhérant au CPC d'obtenir un crédit si l'énergie de référence reflète plutôt une**
16 **situation où il est présent.**

17 **Voir également la réponse à la question 13.22 de la FCEI à la pièce HQD-14,**
18 **document 6.**

21.3 Veuillez fournir les calculs permettant d'assurer que le calibrage du tarif TPC respecte le principe de neutralité tarifaire.

Réponse :

19 **Voir la réponse à la question 13.6 de la FCEI à la pièce HQD-14, document 6.**

22. Référence : i) **Pièce B-0045, p. 32.**

Préambule :

i) *« Les économies potentielles sont propres à chaque ménage. Selon le montant de la facture annuelle au tarif régulier, elles peuvent représenter une économie très variable, exprimée en pourcentage de la facture. Elles dépendent, entre autres, du*

profil de consommation du ménage, de sa motivation à faire des efforts, de sa capacité à modifier sa consommation lors des événements de pointe critique et des outils à sa disposition pour faciliter la gestion de sa consommation (par exemple, des thermostats programmables, la domotique). De plus, comme indiqué par la Régie, l'ajout de technologies habilitantes à une tarification dynamique pourrait accentuer significativement la réponse des consommateurs au signal de prix et se traduire par une réduction plus marquée de la demande à la pointe. »

Demande :

22.1 Veuillez élaborer sur le rôle que jouera les technologies habilitantes dans le cadre des options de tarification dynamique proposées par le Distributeur.

Réponse :

1 **Plusieurs technologies disponibles actuellement sur le marché permettent au**
2 **client de mieux gérer sa consommation d'énergie, notamment les thermostats**
3 **communicants et les batteries.**

4 **L'attrait de ces technologies augmente significativement puisque leur**
5 **rentabilité est rehaussée par les économies potentielles reliées à l'offre de**
6 **tarification dynamique.**

22.2 Veuillez préciser si le Distributeur entend encourager sa clientèle à utiliser ce type de technologie.

Réponse :

7 **Oui. Le site Web du Distributeur présentera une liste complète de conseils**
8 **pour participer aux options de tarification dynamique. L'utilisation de toutes**
9 **les bonnes pratiques, incluant le recours aux dernières technologies, sera**
10 **encouragée.**

23. Référence : i) **Pièce B-0045, p. 32.**

Préambule :

ii) *« Les économies potentielles sont propres à chaque ménage. Selon le montant de la facture annuelle au tarif régulier, elles peuvent représenter une économie très variable, exprimée en pourcentage de la facture. Elles dépendent, entre autres, du profil de consommation du ménage, de sa motivation à faire des efforts, de sa capacité à modifier sa consommation lors des événements de pointe critique et des outils à sa disposition pour faciliter la gestion de sa consommation (par exemple, des thermostats programmables, la domotique). De plus, comme indiqué par la Régie, l'ajout de technologies habilitantes à une tarification dynamique pourrait accentuer significativement la réponse des consommateurs au signal de prix et se traduire par*

une réduction plus marquée de la demande à la pointe. »

Demande :

23.1 Veuillez élaborer sur le rôle que jouera les technologies habilitantes dans le cadre des options de tarification dynamique proposées par le Distributeur.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 22.1.**

23.2 Veuillez préciser si le Distributeur entend encourager sa clientèle à utiliser ce type de technologie.

Réponse :

2 **Voir la réponse à la question 22.2.**

24. Référence : i) **Pièce B-0045, p. 33**

Préambule :

Le Distributeur présente au tableau 11 de la référence i) une estimation des économies potentielles en fonction de l'effacement.

Demande :

24.1 Veuillez préciser pour quelle catégorie de clients et pour quelle option tarifaire les estimations présentées au tableau 11 ont été effectuées.

Réponse :

3 **Les économies potentielles présentées au tableau 11 de la pièce HQD-13,**
4 **document 1 révisée (B-0045) sont associées aux effacements de**
5 **consommation pour les clients au tarif D ou au tarif G adhérant au CPC ou au**
6 **TPC.**

24.2 Veuillez fournir les calculs permettant d'arriver aux estimations présentées au tableau 11.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 17.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-14,**
2 **document 2.**

25. Référence : i) Pièce B-0045, p. 34.

Préambule :

i) *« La bonification de l'offre tarifaire implique nécessairement une hausse de la charge de travail dans les centres de relations clientèle. En effet, de nouveaux motifs pour contacter le Distributeur, certains nécessitant un temps de traitement élevé, devront être pris en charge. De plus, l'ensemble des représentants des centres de relations clientèle devront recevoir une formation afin, notamment, d'accompagner la clientèle et d'assurer un traitement optimal de ces abonnements. Aussi, le centre d'exploitation du mesurage devra mettre en place un processus de suivi visant à assurer la disponibilité des données horaires de consommation. »*

L'envergure globale des coûts de services à la clientèle et du système d'information clientèle sont estimés à environ 6 M\$. Les coûts de commercialisation, ceux associés à l'augmentation de la charge de travail en téléphonie ainsi qu'à certains développements informatiques ne sont pas précisés pour l'instant et s'ajouteront à ce montant. »

Demande :

25.1 Veuillez élaborer sur les efforts de communication qui seront entrepris par le Distributeur pour expliquer les deux nouvelles options de tarification dynamique à sa clientèle.

Réponse :

3 **Le plan de communication sera adapté en fonction du déploiement progressif**
4 **des options de tarification dynamique à l'hiver 2019-2020.**

5 **Le Distributeur informera la clientèle du fait que ces options sont initialement**
6 **offertes à un nombre limité de participants. Comme le nombre de clients**
7 **intéressés par les options de tarification dynamique pourrait excéder le**
8 **nombre maximum de participants souhaités, il faudra informer la clientèle des**
9 **raisons qui justifient ce déploiement limité afin de minimiser les**
10 **insatisfactions.**

11 **Voir également la réponse à la question 15.2 de l'ACEF de Québec à la pièce**
12 **HQD-14, document 2.**

1 Bien que le plan de communication soit en développement, le Distributeur
2 prévoit déjà les principales activités suivantes :

- 3 • Présentation des options de tarification dynamique sur le site Web
4 d'Hydro-Québec afin de les expliquer à l'ensemble de la clientèle ;
- 5 • Développement d'un outil de simulation tarifaire personnalisé pour
6 accompagner les clients qui montrent un intérêt à choisir l'option de
7 tarification dynamique la mieux adaptée ;
- 8 • Offre de conseils afin de permettre aux participants de maximiser leurs
9 économies.

10 Le plan de communication pour les années subséquentes sera revu à la
11 lumière des résultats obtenus au cours de l'hiver 2019-2020.

25.2 Veuillez fournir les détails du coût de 6 M\$.

Réponse :

12 Voir la réponse à la question 13.26 de la FCEI à la pièce HQD-14, document 6.