

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC

DISTRICT DE MONTRÉAL

No: R-4057-2018

*Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2019-2020;*

**HYDRO-QUÉBEC**

Demanderesse

- ET -

**OPTION CONSOMMATEURS**

Intervenante

---

## ARGUMENTATION D'OPTION CONSOMMATEURS

---

### I. CONTEXTE

1. L'établissement des tarifs d'électricité 2019-2020 s'effectue pour la première fois à l'aide de la formule d'indexation qu'a retenue la Régie de l'énergie (la « **Régie** ») dans le cadre de l'élaboration du mécanisme de réglementation incitative (« **MRI** »).
2. Un des bénéfices escomptés du changement de mode de réglementation et de l'article 48.1 de la Loi sur la Régie semble être en voie de se réaliser puisque le présent dossier contient un nombre plus limité d'enjeux.
3. De plus, l'évaluation des programmes en efficacité énergétique d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le « **Distributeur** ») est réalisée cette année à l'intérieur du dossier relatif au Plan directeur de Transition Énergétique Québec (« **TEQ** »).
4. L'intervention d'Option consommateurs (« **OC** ») s'est donc concentrée sur certains aspects novateurs proposés par le Distributeur et sur les enjeux intimement liés à la mission d'OC. En conséquence, dans la présente argumentation, OC revient sur les quatre thèmes abordés dans le cadre de son mémoire<sup>1</sup>, soit :
  - i. Les propositions relatives aux facteurs Y et Z;
  - ii. Les propositions relatives au MRI;

---

<sup>1</sup> C-OC-0009.

- iii. Le projet de tarification dynamique.
- iv. Le suivi des mesures visant à soutenir les ménages à faible revenu;

## **II. PROPOSITIONS RELATIVES AUX FACTEURS Y ET Z**

- 5. Le Distributeur propose au présent dossier la création de facteurs Y et Z :
  - A. Un facteur Y pour les contributions à des projets de raccordement ;
  - B. Un Facteur Z pour la révision de durée de vie utile des transformateurs ;
  - C. Un Facteur Z générique.

### **A. Facteur Y pour les contributions à des projets de raccordement**

- 6. Le Distributeur demande la création d'un nouveau facteur Y pour les contributions aux projets de raccordement. Selon lui, il n'a pas un contrôle suffisant de ces coûts qui ne respecteraient pas la trajectoire de la formule d'indexation<sup>2</sup>.
- 7. Dans son mémoire, OC a indiqué qu'elle préfère conserver cette rubrique de coûts à l'intérieur de la formule d'indexation afin de maintenir les incitations à l'efficacité qu'elle procure<sup>3</sup>.
- 8. OC a également soulevé le fait qu'advenant un changement important et imprévisible, le Distributeur pourrait soumettre une demande de création de facteurs Z tel que l'entreprise l'envisageait lors du dernier dossier tarifaire. Dans le présent dossier, cette possibilité a été évoquée pour tenir compte des ajustements éventuels découlant de l'adoption de la Politique d'ajouts au réseau de transport<sup>4</sup>.
- 9. Lors de sa présentation, OC a également souligné un passage de la décision D-2017-043 dans laquelle la Régie explique pourquoi elle préfère intégrer les dépenses d'amortissement et le rendement à l'intérieur de la formule d'indexation. Elle indique notamment<sup>5</sup> :

*La Régie convient toutefois qu'il faut envisager l'inclusion des divers éléments couverts par la Formule d'indexation avec une vision d'ensemble plutôt qu'avec une approche « ligne par ligne ». Il peut arriver qu'un item dont la croissance historique ou prévue est plus faible vienne compenser un autre item dont la croissance historique ou prévue est plus forte que la croissance générale de la Formule d'indexation.*

- 10. Finalement, la mise à jour déposée par le Distributeur<sup>6</sup> montre une diminution d'environ 10 M\$ des impacts des projets de raccordement mis en service en 2018, diminuant du même coup le besoin de créer un facteur Y.
- 11. Pour l'ensemble de ces raisons, OC invite la Régie à rejeter la proposition du Distributeur.

### **B. Facteur Z pour la révision de durée de vie utile des transformateurs**

- 12. Le Distributeur souhaite intégrer aux revenus requis de 2019 les impacts de la révision de durée de vie utile des transformateurs par le biais d'un facteur Z.

---

<sup>2</sup> B-0021, p. 10-14.

<sup>3</sup> C-OC-0009, p. 17-18.

<sup>4</sup> B-0090, p. 27.

<sup>5</sup> D-2017-043, p. 58, par. 231.

<sup>6</sup> B-0150.

13. L'impact en 2019 est de -38,2 M\$. Le Distributeur demande également de comptabiliser, sur une base exceptionnelle, l'impact de -31,2 M\$ découlant de l'application au 1<sup>er</sup> avril 2018 de la nouvelle durée de vie utile. Cela est justifié, selon le Distributeur, notamment parce que la proposition est bénéfique pour l'ensemble de la clientèle<sup>7</sup>.
14. Tel qu'indiqué dans son mémoire<sup>8</sup>, OC appuie la proposition du Distributeur. Elle estime que la création d'un facteur Z pour la révision de la durée de vie utile des transformateurs respecte les critères établis, dont la matérialité et le caractère imprévisible du changement. OC demande également à la Régie d'accepter, sur une base exceptionnelle, la proposition d'intégrer aux revenus requis les impacts de l'application au 1<sup>er</sup> avril 2018 de la révision de durée de vie utile étant donné l'ampleur des montants dont va bénéficier l'ensemble de la clientèle.

### **C. Facteur Z générique**

15. Les événements imprévisibles, de par leur nature, ont un caractère unique et incertain qui nécessitent une certaine flexibilité quant à leur traitement réglementaire.
16. OC voit peu d'utilité à la proposition du Distributeur de créer un facteur Z générique et que l'allégement réglementaire qui en découlerait serait minime.
17. OC soumet plutôt que la fréquence annuelle des dossiers tarifaires milite en faveur d'une analyse au cas par cas de ces événements, des coûts qui y sont associés, et du respect ou non des critères d'établissement de facteurs Z.
18. OC demande donc à la Régie de ne pas retenir la proposition du Distributeur. PEG est du même avis. L'expert ajoute que la création d'un facteur Z générique pourrait limiter la marge de manœuvre de la Régie avant même qu'elle ait examiné la question. Selon PEG, la proposition du Distributeur est une pratique réglementaire inconnue en Amérique du Nord dans les MRIs<sup>9</sup>.

### **III. PROPOSITIONS LIEES A L'IMPLANTATION DU MRI**

19. OC a abordé deux propositions du Distributeur relatives aux MRI, soit les indicateurs de performance et leur lien avec le mécanisme de traitement des écarts de rendement (« **MTÉR** ») ainsi que les modalités de la clause de sortie.
20. OC est également revenu dans son mémoire et lors de l'audience sur le dépôt de la méthodologie que le Distributeur entend adopter pour la réalisation de son étude de productivité multifactorielle (« **PMF** »).

#### **A. Indicateurs de performance et leur lien avec le MTÉR**

##### **Les indicateurs**

21. OC estime que les indicateurs sélectionnés par le Distributeur sont suffisamment justifiés.
22. OC ne s'opposerait pas à l'ajout d'indicateurs additionnels, tel qu'envisagé par d'autres intervenants, dans la mesure où ceux-ci sont complémentaires avec les indicateurs du Distributeur.

---

<sup>7</sup> B-0010, p. 17.

<sup>8</sup> C-0009, p. 19-20.

<sup>9</sup> A-0072, N.S. du 13 décembre 2018, p. 35, l. 9 à 12.

23. Ainsi, l'indicateur de fiabilité en régions rurales proposé par l'expert PEG permettrait de mesurer la fiabilité selon la densité du réseau d'Hydro-Québec. Cette proposition est intéressante mais demande toutefois à être peaufinée.
24. Dans le même esprit, OC ne s'opposerait pas à l'ajout de l'indicateur « Taux de résolution au 1<sup>er</sup> appel » pour mesurer volet service à la clientèle. Cet indicateur est complémentaire au Délai moyen de réponse téléphonique et est utilisé dans d'autres juridictions.

### **Les poids**

25. OC est d'avis que des poids différents devraient être appliqués aux différents champs d'intervention. En effet, PEG explique que « *Generally speaking, the weights for service quality metrics should reflect the relative importance to customer welfare of a change in the dimensions of quality that each metric represents* »<sup>10</sup>.
26. Contrairement à ce que prétend le Distributeur<sup>11</sup>, l'application de poids égaux aux cinq champs d'intervention constitue donc un choix subjectif puisqu'il présume qu'un client accorde la même importance aux minutes où il n'a pas de service d'électricité qu'aux minutes passées au téléphone à attendre la réponse d'un représentant du Distributeur.
27. Selon OC, la Régie a tous les éléments en main lui permettant de statuer sur les différentes propositions des intervenants à ce sujet.
28. Plus spécifiquement, OC est d'accord avec la proposition de PEG d'augmenter le poids du champ Fiabilité et de diminuer le poids du champ Sécurité<sup>12</sup>.
29. Au niveau de la fiabilité, OC juge raisonnable l'affirmation de PEG selon laquelle les clients, de manière générale, vont accorder plus d'attention à cet aspect de la livraison du service d'électricité. OC a également souligné lors de son témoignage que les plaintes relatives au Réseau et à l'entretien déposées au rapport annuel constituent près de 20 % de l'ensemble des plaintes<sup>13</sup>.
30. Pour ce qui est de la sécurité, OC appuie également les arguments formulés par PEG, notamment parce que ce champ d'intervention n'est traité qu'à l'aide d'un seul indicateur.
31. À la lumière de la preuve administrée sur ce sujet, OC propose une distribution selon les poids suivants, ce qui constituerait un compromis entre les propositions du Distributeur et de PEG :
  - Satisfaction de la clientèle : 20 % ;
  - Fiabilité : 40 % ;
  - Alimentation électrique : 15 % ;
  - Service à la clientèle : 15 % ;
  - Sécurité du public et des employés : 10 %.
32. Pour ce qui est de la répartition des poids à l'intérieur de ces 5 champs d'intervention, OC recommande l'utilisation de poids proportionnels à ce que le Distributeur et PEG suggèrent.

---

<sup>10</sup> C-AQCIE-CIFQ-0025, p. 2.

<sup>11</sup> B-0105, p. 17.

<sup>12</sup> C-AQCIE-CIFQ-0018 p. 10 et C-AQCIE-CIFQ-0025, p. 2.

<sup>13</sup> R-9001-2017, B-0057, p. 5.

### **Les cibles**

33. Durant le terme du MRI, des cibles doivent être fixées pour chacun des indicateurs retenus à partir desquelles la Régie pourra mesurer la performance du Distributeur.
34. Le Distributeur propose que ces cibles correspondent à la moyenne des valeurs de 2013 à 2017 des différents indicateurs.
35. OC ne s'oppose pas à l'établissement des cibles en fonction de ces valeurs, à l'exception de la cible de l'indicateur Délai moyen de réponse téléphonique – Clients résidentiels.
36. En effet, l'évolution des valeurs de cet indicateur montre un changement important à partir de l'année 2016.
37. Ce changement survient au même moment de l'adoption du « virage clientèle » par le Distributeur, discuté entre autres lors du précédent dossier tarifaire<sup>14</sup>.
38. Le président du Distributeur, M. Fillion, est revenu lors de sa présentation sur les modifications apportées au service à la clientèle<sup>15</sup> :

Donc, en termes de réalisation de performance, nos efforts pour assurer le virage clientèle à Hydro-Québec nous ont permis de vraiment nous rapprocher de notre clientèle puis quand je parle de clientèle, je parle des ménages à faible revenu, je parle de notre clientèle résidentielle, commerciale, institutionnelle et industrielle. Nous sommes de plus en plus à leur écoute puis ça c'est important, au cours des trois dernières années, on voulait vraiment se rapprocher, on a participé à beaucoup de colloques, beaucoup de tables de travail ou tables d'échange toujours dans un optique d'échanger et de bien comprendre les besoins de nos clients.

Notre fierté émane du fait qu'on a élaboré comme vous pouvez voir ici, sur cette planche, vraiment une offre qui est de plus en plus adaptée à la clientèle et ça toujours à l'intérieur, évidemment, des budgets qui nous ont été alloués suite au précédent dossier tarifaire.

Donc, vous voyez ici plusieurs offres, je vais... je vais en nommer seulement quelques-unes mais celle où on croit qu'on a eu un impact important sur la clientèle, premièrement, l'application mobile Infopannes qui est de plus en plus consultée par nos clients, l'ouverture des centres d'appel de soir et de fin de semaine qui s'est produite en deux mille seize (2016) peu après mon arrivée, ça a été quand même un changement important pour nous pour démontrer notre accessibilité à la clientèle, le portrait de consommation aussi qui est une nouveauté assez récente pour la clientèle résidentielle mais aussi maintenant pour la clientèle affaires qui permet à nos clients de vraiment mieux gérer leur propre consommation, la refonte de nos sites web et nos espaces clients qui sont très consultés, où on a vraiment facilité leur utilisation, et finalement, et je vais en reparler tout de suite après, les médias sociaux qu'on a lancés en deux mille seize (2016) et pour lesquels, on réussit à rejoindre vraiment une clientèle très large.

Donc, parlant des médias sociaux, pour nous c'était important au cours des trois dernières années de vraiment moderniser notre offre et c'est ce qu'on a fait à travers une offre numérique renouvelée, offre numérique qui avait pour but, oui, de satisfaire la clientèle mais aussi qui nous donne une certaine efficience à l'intérieur du Distributeur.

---

<sup>14</sup> R-4011-2017, B-0005, p. 5-6.

<sup>15</sup> A-0057, N.S. du 6 décembre, p. 19-22.

Donc, nos trois... nos trois produits vedettes que je vous présentais ce matin, portrait de consommation, puis je crois que les chiffres sont quand même assez éloquentes, plus de six millions (6 M) de fois que le portrait de consommation a été consulté déjà à ce jour, en deux mille dix-huit (2018).

Au niveau des médias sociaux, on a introduit ce qu'on appelle le clavardage en début d'année qui nous permet de mieux accompagner notre clientèle puis on était fier tout dernièrement de célébrer cent mille (100 000) conversations ou demandes client qui ont été traitées à travers les médias sociaux encore là en deux mille dix-huit (2018).

Finalement, nos transactions sur le web pour... l'exemple ici c'est pour l'aménagement, déménagement, c'est une offre aussi qui est de plus en plus populaire. Cette année, on a pratiquement quarante pour cent (40 %) de notre clientèle qui a travaillé à travers le numérique.

39. Vraisemblablement ces efforts ont porté fruit et ont impacté à la baisse le temps d'attente téléphonique.
40. OC soumet que c'est dans cette nouvelle réalité que doit être ancré le suivi du maintien de la qualité du service à la clientèle du Distributeur.
41. En conséquence et tel que mentionné dans son témoignage, OC recommande de retenir comme cibles la moyenne des deux dernières années pour l'indicateur Délai moyen de réponse téléphonique.

#### **Le lien avec le MTÉR**

42. Dans son mémoire<sup>16</sup>, OC jugeait le mécanisme de liaison au MTÉR proposé par le Distributeur n'était pas suffisamment pénalisant en cas de mauvaise performance.
43. Après avoir examiné les alternatives proposées au présent dossier, OC a précisé lors de son témoignage qu'elle privilégie un mécanisme similaire à celui de Gazifère et proposé par l'AHQ-ARQ. Les modalités d'un tel mécanisme ont notamment été abordées dans les demandes de renseignement numéro 6 et 7 de la Régie<sup>17</sup>.
44. Ce mécanisme a l'avantage d'être simple d'application et de mesurer annuellement la performance du Distributeur.
45. Lors de l'audience, le Distributeur a indiqué que si la Régie devait retenir ce mécanisme, il souhaiterait d'abord revoir les cibles et les seuils applicables. Il serait en mesure de déposer ces informations au mois de janvier 2019<sup>18</sup>.
46. Advenant que la Régie retienne ce mécanisme, OC est d'avis que les intervenants devraient pouvoir commenter par écrit les suggestions du Distributeur. OC estime que la preuve déjà au dossier justifie ce mode de consultation efficient.

---

<sup>16</sup> C-OC-0009, p. 18-19.

<sup>17</sup> A-0060 et A-0061.

<sup>18</sup> A-0069, p. 207-209.

## B. Clause de sortie

47. Tel qu'indiqué dans son mémoire, OC appuie les recommandations formulées par PEG<sup>19</sup> à l'égard de la clause de sortie:
- Seuil de déclenchement fixé à 400 points de base pour une année et 300 points de base pour deux années consécutives.
  - Le déclenchement de la clause de sortie mène à un examen par la Régie afin d'analyser les raisons expliquant le déclenchement. Suite à cette analyse, la Régie pourrait décider de poursuivre le MRI, de réviser ses modalités ou encore de retourner en mode coût de service.
48. Dans son rapport, PEG soulève le fait que la courte durée du MRI du Distributeur et la présence de facteurs Y et Z tendent à diminuer les risques que le rendement autorisé varie de manière importante.
49. OC estime que les recommandations de PEG sont raisonnables et justifiées, notamment à la lumière des caractéristiques applicables aux clauses de sortie retenues dans les autres juridictions.
50. À l'opposé, le seuil proposé par CEA est inférieur à celui retenu dans les autres juridictions. De plus, les exemples mentionnés par CEA<sup>20</sup> en Alberta, Colombie-Britannique et en Ontario montrent le déclenchement des clauses de sortie ne mène pas au retour automatique en mode de réglementation coût de service mais conduit plutôt à une révision (« review ») du MRI.
51. OC n'a pas été convaincu par les considérations pratiques soulevées par CEA<sup>21</sup> et estime qu'à ce stade-ci, la Régie ne devrait pas s'enlever la possibilité de procéder à une révision du MRI avant de décider si elle retourne ou non en mode coût de service.

## C. Étude PMF

52. Dans son mémoire, OC a exprimé le souhait que la Régie et les intervenants puissent commenter la méthodologie qui sera retenue par le Distributeur et son expert pour la réalisation de l'étude PMF. Cette consultation est, selon OC, susceptible d'alléger le processus réglementaire en réglant certaines questions méthodologiques en amont de la réalisation de l'étude.
53. PEG a formulé une recommandation similaire dans son rapport.
54. En réponse à une demande de renseignement de la Régie, le Distributeur indiquait qu'il allait présenter la méthodologie retenue « à titre informatif uniquement ».
55. Cependant, sa position a évolué puisqu'il s'est montré ouvert à l'idée durant l'audience, un des témoins du Distributeur estimant « que ça peut être un échange qui peut être très constructif »<sup>22</sup>. Le Distributeur soumet toutefois deux considérations à la Régie<sup>23</sup>.

---

<sup>19</sup> C-AQCIE-CIFQ-0018, p. 20.

<sup>20</sup> B-0069, p. 16-17.

<sup>21</sup> A-0068, N.S. du 12 décembre, p. 22-25.

<sup>22</sup> A-0069, N.S. 12 décembre 2018, p. 43.

<sup>23</sup> A-0069, N.S. 12 décembre 2018, p. 42-44.

56. Il se dit d'abord préoccupé par l'échéancier et les délais nécessaires pour réaliser l'étude PMF. Également, advenant des échanges sur la méthodologie appropriée, il estime qu'une seule étude de productivité devrait être réalisée.
57. OC a cherché à obtenir l'opinion du Dr. Lowry sur la question puisqu'il est un chef de file en Amérique du Nord dans la réalisation d'études de productivité<sup>24</sup>. Le Dr. Lowry a formulé les commentaires suivants :
- Que des approches alternatives devraient être considérées et que toutes les questions méthodologiques ne peuvent être déterminées à l'avance.
  - Qu'il existe différentes écoles de pensée, notamment quant à la mesure du coût du capital, ce qui explique pourquoi des études alternatives doivent être réalisées. En l'absence d'études alternatives, les possibilités qu'ont les intervenants de commenter sont limitées.
  - Qu'au moins un autre expert réalisant une étude PMF alternative serait nécessaire. Le Dr. Lowry a évoqué ici l'exemple du fonctionnement de l'Ontario Energy Board.
58. OC estime qu'un compromis est possible entre les positions du Distributeur et du Dr Lowry. Elle suggère à la Régie le fonctionnement suivant :
- Une Phase 2 devrait être tenue dans le présent dossier pour régler certains enjeux préliminaires relatifs à la méthodologie. Dr. Lowry, quant à lui, a mentionné dans sa présentation une série d'enjeux relatifs au « scope » de l'étude PMF<sup>25</sup>.
  - La Régie devrait retenir les services d'un expert pour réaliser une deuxième étude PMF. Advenant que la Régie ne souhaite pas retenir les services d'un tel expert, elle pourrait permettre à un intervenant ou un regroupement d'intervenants de retenir les services d'un expert. Cela semble important et nécessaire à la lumière des commentaires du Dr. Lowry.
  - Différentes avenues peuvent être envisagées pour alléger le processus réglementaire lors de la réalisation de l'étude PMF :
    - i. Un partage des données afin de faciliter le travail des experts;
    - ii. Si jamais plus de deux experts sont retenus, nous suggérons la tenue d'une séance de « Hot-tubbing » comme dans le dossier R-3867-2013 Phase 3.
59. Au niveau des délais, OC s'en remet à la Régie puisqu'elle est la mieux placée pour évaluer les possibilités de report de l'échéancier, au besoin.

---

<sup>24</sup> A-0072, N.S. 13 décembre 2018, p. 35-40.

<sup>25</sup> C-AQCIE-CIFQ-0029, p. 14.



**IV. LE PROJET DE TARIFICATION DYNAMIQUE**

60. OC est généralement favorable à la mise en place d'une proposition de tarification dynamique volontaire puisqu'elle est dans l'intérêt des consommateurs tant sur le plan individuel que sur le plan collectif. Sur le plan individuel, elle permettra aux consommateurs qui y adhèrent de réaliser des économies significatives sur leurs factures d'électricité hivernales. Sur le plan collectif, elle permettra au Distributeur de réaliser des économies importantes dans les approvisionnements d'électricité en période de pointe hivernale, économies qui devraient se traduire en une baisse des tarifs. En conséquence, OC est d'accord avec le déploiement partiel du projet proposé par HQ sous réserve des trois commentaires suivants.

**A. Le déploiement doit être encadré par la Régie**

61. Lors du témoignage du Panel 3, un des représentants a dit<sup>26</sup> que le Distributeur est déjà autorisé à procéder avec un déploiement général.
62. OC est d'avis qu'il est important d'obtenir l'apport des intervenants représentant les clients du Distributeur, ce qui milite en faveur d'un traitement lors des prochaines causes tarifaires. Cet apport sera utile en ce qui a trait, entre autres, aux modalités des deux options qui pourraient être modifiées suite au déploiement partiel qui est envisagé<sup>27</sup>.
63. En conséquence, OC est d'avis que la Régie devrait demander au Distributeur de soumettre dans un dossier tarifaire les résultats du déploiement partiel. Le Distributeur devrait aussi soumettre à la Régie pour approbation sa proposition pour la prochaine phase du déploiement, qu'il soit partiel ou généralisé.

**B. Une communication proactive avec le client**

64. Pour OC, il est essentiel que le Distributeur développe une approche de communication proactive avec le client qui adhère à une option de tarification dynamique. Une telle approche est requise pour assurer le succès de l'option qui nécessitera des changements de comportement et une vigilance accrue de la part du client. À cet égard, OC est d'avis qu'une stratégie de communication passive qui repose uniquement sur le fait que le client vérifie lui-même le respect des modalités de l'option sur l'Espace client n'est pas suffisante. OC est d'avis que le Distributeur doit prendre les devants et régulièrement informer les clients des données pertinentes (consommation, économies réalisées). Cette information doit être communiquée en temps utile, c'est-à-dire dans un délai qui permet au client de corriger le tir ou de mettre fin à l'option.
65. OC est également d'avis qu'une approche proactive est dans l'intérêt du Distributeur puisqu'elle favorisera le respect de l'option et, en conséquence, la prévisibilité de la demande d'énergie en période de pointe.
66. Quant aux moyens de communication à déployer, OC est d'avis que le Distributeur est le mieux placé pour les développer, mais voit beaucoup de potentiel dans l'application pour téléphone mobile que le Distributeur vient de mettre en place.

---

<sup>26</sup> A-0061, N.S. 7 décembre 2018, p. 178, l. 8 à p. 179, l. 19.

<sup>27</sup> A-0061, N.S. du 7 décembre 2018, p. 174, l. 21 à p. 175, l. 19.

### **C. Instauration d'un mécanisme de protection automatique pour les clients**

67. Tel que mentionné ci-dessus, les options de tarification dynamique exigeront des changements de comportement qui pourraient prendre un certain temps à s'installer. Le respect de l'option exigera une certaine discipline de consommation. Il se peut aussi que le client n'ait pas compris le fonctionnement de l'option, qu'il ait sous-estimé l'effort requis ou qu'il soit temporairement incapable d'en respecter les paramètres (par ex., en cas d'incapacité grave). Tout ceci est d'autant plus vrai dans les premières années de déploiement.
68. OC est donc d'avis que le Distributeur devrait instaurer un mécanisme de protection automatique, une espèce de disjoncteur comptable, qui ferait en sorte que le client est automatiquement retiré de l'option s'il dépasse un certain seuil de consommation au tarif supérieur. Ce seuil pourrait, par exemple, être établi sur la base d'un pourcentage de sa facturation moyenne.
69. OC est d'avis que ce mécanisme devrait être mis en place pour tous les clients ayant opté pour l'option TPC. Subsidièrement, il serait important qu'un tel mécanisme soit mis en place pour les clients MFR qui auront choisi l'option TPC qui est plus attrayante sur le plan des économies mais aussi plus pénalisante.
70. OC est d'avis que le Distributeur est le mieux placé pour développer les modalités d'un tel mécanisme, lequel devra établir un seuil assez élevé pour ne pas contrevenir au principe de la neutralité tarifaire.

### **V. LE SUIVI DES MESURES VISANT A SOUTENIR LES MENAGES A FAIBLE REVENU**

71. Sous réserve des commentaires qui suivent, OC est généralement satisfaite des réformes mises en place ces dernières années. En effet, l'année 2018 a vu l'aboutissement de plusieurs initiatives visant à soutenir la clientèle à faible revenu qui sont envisagées par le Distributeur depuis quelques années, notamment la mise sur pied du Centre d'accompagnement et l'instauration d'une entente de paiement plus généreuse (l'entente Solution B Plus) pour les clients à très faible revenu.
72. Bien que l'instauration de l'Entente B Plus représente un gain important pour les clients à très faible revenu, des témoins d'OC<sup>28</sup> a noté que ce gain a été accompagné d'un resserrement des critères d'admissibilité pour les MFR ayant des revenus entre 100 % et 120 % du seuil de pauvreté.
73. À cet égard, OC est préoccupée que les échecs d'entente pour cette strate de MFR risquent d'augmenter. Elle enjoint donc le Distributeur de rétablir les critères d'admissibilité qui étaient appliqués auparavant à cette catégorie de MFR.
74. En ce qui a trait au nouveau Centre d'accompagnement, OC est préoccupée par les points suivants :
- Les conseillères budgétaires d'OC ont remarqué que depuis l'instauration du nouvel outil de classement des ententes de paiement, le personnel du Distributeur se montre rigide lorsque vient le temps de négocier des conditions pour des cas particuliers. UC a également soulevé ce fait dans son mémoire.
  - Lorsqu'un client contacte le centre d'accompagnement pour la première fois, le nouvel outil de classement n'est pas nécessairement utilisé. Plutôt, le Distributeur lui offrira une d'abord entente sans frais d'administration.

---

<sup>28</sup> A-0073, N.S. du 14 décembre 2018, p. 28, l. 22 à p. 29, l. 9.

- Contrairement à ce qui était envisagé, le transfert accompagné des clients vers l'organisme Transition Énergétique Québec (« TEQ ») ne peut se faire étant donné les contraintes du système téléphonique de l'organisme.
75. Questionné lors de l'audience par OC, le Panel 3 est revenu sur ces trois aspects et a offert des explications qu'OC juge encourageantes.
76. D'abord, Mme Fillion a expliqué que la rigidité observée par OC a pu être causée par la période d'adaptation ayant suivi la création du centre d'accompagnement :
- Ce qu'il faut comprendre, c'est que c'est quand même, c'était des changements quand même importants. Donc, nos représentants devaient s'approprier la nouvelle solution. Donc, on a mis énormément d'effort pour la formation, l'accompagnement de nos représentants. Donc, c'est sûr que ça peut donner l'impression qu'au début il y a de la rigidité de leur côté. Mais c'est plus de la familiarisation au nouvel outil. Donc, on est plus en mode de perception<sup>29</sup>.
77. En conséquence, OC comprend de ce propos qu'il est toujours possible d'y aller « hors cadre » pour les clients vivant des difficultés particulières et elle encourage le Distributeur à donner une plus grande marge de manœuvre aux agents du centre d'accompagnement dans l'évaluation de la situation d'un MFR et des ententes à lui proposer.
78. Mme Fillion a également expliqué le processus lorsqu'un client MFR contacte le centre d'accompagnement pour la première fois. Elle a mentionné qu'il est dirigé « vers la masse de nos représentants » et que « la première offre évidemment c'est celle de « sans frais d'administration » »<sup>30</sup>. À moins qu'un client indique qu'il n'est pas capable de payer l'entente proposée, on n'utilisera pas l'outil, et ce même si on demande le revenu au client.
79. OC est d'avis que cette approche est à revoir et que le Distributeur devrait plutôt utiliser l'outil automatisé et offrir l'entente la plus appropriée à la lumière des revenus du client MFR dès le premier contact. OC soumet qu'une telle approche augmentera le taux de respect des ententes et réduira les coûts d'administration du Distributeur.
80. Concernant le transfert des clients vers TEQ, le Distributeur confirme qu'il est pour l'instant limité au niveau « argent », soit au transfert non accompagné, étant donné l'infrastructure chez TEQ. Toutefois, Mme Fillion a indiqué que le Distributeur entend discuter avec TEQ pour effectuer un suivi auprès des clients qu'elle lui transfère. OC estime que ce suivi est important et qu'il permettra d'augmenter l'adhésion des clients MFR aux programmes en efficacité énergétique qui leur sont destinés. OC reviendra sur cet enjeu lors de la cause R-4043-2018.
81. Un autre sujet qu'OC soulèvera dans la cause R-4043-2018 est le fait que TEQ effectue sa propre vérification du statut de MFR du client désirant bénéficier du programme Econologis au lieu de se fier à la qualification effectuée par le Centre d'accompagnement. Il s'agit d'un exemple de dédoublement administratif qui risque de constituer une barrière additionnelle aux clients MFR.

---

<sup>29</sup> A-0061, N.S. du 7 décembre 2018, p. 165, l. 21 à p. 166, l. 5.

<sup>30</sup> A-0061, N.S. du 7 décembre 2018, p. 166, l. 14-21.

82. En terminant, OC a pris bonne note de l'ouverture du président d'Hydro-Québec de discuter des enjeux concernant les clients MFR<sup>31</sup> et de l'emphase qu'a mise la présidente de la formation de profiter de cette ouverture<sup>32</sup>. En conséquence, OC entend revenir sur les commentaires susmentionnés entre autres lors des réunions de la Table de recouvrement.

**LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS.**

Montréal, le 18 décembre 2018

(s) MUNICONSEIL AVOCATS INC.

---

**MUNICONSEIL AVOCATS INC.**

Procureurs d'Option consommateurs

---

<sup>31</sup> A-0057, N.S. 6 décembre 2018, p. 19, l.19 à p. 20, l. 7.

<sup>32</sup> A-0073, N.S. 14 décembre 2018, p. 57.