

**PREUVE DE L'UNION DES PRODUCTEURS AGRICOLES  
CONCERNANT LA DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES  
TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR L'ANNÉE 2019-2020**

**Dossier R-4057-2018**

Le 12 novembre 2018



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2. HAUSSE TARIFAIRE ET POURSUITE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE RELATIVE AUX TARIFS DOMESTIQUES .....</b>	<b>1</b>
2.1. Hausse proposée et finalisation de la mise en œuvre de la stratégie pour le tarif D au 1 <sup>er</sup> avril 2019 .....	1
2.2. Proposition pour le tarif DP au 1 <sup>er</sup> avril 2019 .....	3
<b>3. PROPOSITION RELATIVE À LA TARIFICATION DYNAMIQUE .....</b>	<b>3</b>
3.1. Introduction.....	3
3.2. Consultation de la clientèle .....	4
3.2.1. <i>Intérêt du secteur agricole</i> .....	5
3.3. Déploiement progressif ou projet-pilote?.....	5
3.4. Projet-pilote pour le tarif DP .....	6
<b>4. SUIVIS DES MESURES VISANT LES EXPLOITATIONS AGRICOLES.....</b>	<b>7</b>
<b>5. INDICATEURS DE PERFORMANCE EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE .....</b>	<b>8</b>
<b>6. MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE.....</b>	<b>8</b>

# L'UNION DES PRODUCTEURS AGRICOLES

Au fil de son histoire, l'Union des producteurs agricoles (UPA) a travaillé avec conviction à de nombreuses réalisations : le crédit agricole, le coopératisme agricole et forestier, l'électrification rurale, le développement éducatif des campagnes, la mise en marché collective, la reconnaissance de la profession agricole, la protection du territoire agricole, l'implantation de l'agriculture durable et même le développement de la presse québécoise avec son journal *La Terre de chez nous*, etc. Depuis sa fondation, l'UPA contribue donc au développement et à l'avancement du Québec.

L'action de l'UPA et de ses membres s'inscrit d'abord au cœur du tissu rural québécois. Elle façonne le visage des régions à la fois sur les plans géographique, communautaire et économique. Bien ancrés sur leur territoire, les 41 406 agriculteurs et agricultrices québécois exploitent 28 194 entreprises agricoles, majoritairement familiales, et procurent de l'emploi à plus de 56 500 personnes. Chaque année, ils investissent 547 M\$ dans l'économie régionale du Québec.

En 2017, le secteur agricole québécois a généré 8,5 G\$ de recettes, ce qui en fait la plus importante activité du secteur primaire au Québec et un acteur économique de premier plan, particulièrement dans nos communautés rurales.

Les 30 000 producteurs forestiers, quant à eux, récoltent de la matière ligneuse pour une valeur annuelle de plus de 350 M\$ générant un chiffre d'affaires de 2,5 G\$ par la transformation de leur bois.

L'action de l'UPA trouve aussi des prolongements sur d'autres continents par ses interventions dans des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques pour défendre le principe de l'exception agricole dans les accords de commerce, ou en Afrique pour développer la mise en marché collective par l'entremise d'UPA Développement international. Maximisant toutes les forces vives du terroir québécois, l'ensemble des producteurs et productrices agricoles et forestiers a fait connaître l'agriculture et la forêt privée du Québec au Canada et au monde entier.

Aujourd'hui, l'UPA regroupe 12 fédérations régionales et 26 groupes spécialisés. Elle compte sur l'engagement direct de plus de 2 000 producteurs et productrices à titre d'administrateurs. Pour l'UPA, POUVOIR NOURRIR, c'est nourrir la passion qui anime tous les producteurs; c'est faire grandir l'ambition d'offrir à tous des produits de très grande qualité. POUVOIR GRANDIR, c'est être l'union de forces résolument tournées vers l'avenir. **POUVOIR NOURRIR POUVOIR GRANDIR**, c'est la promesse de notre regroupement.

# 1. INTRODUCTION

---

Le 27 juillet 2018, Hydro-Québec (le Distributeur), dans ses activités de distribution d'électricité, déposait à la Régie de l'énergie (Régie) la demande R-4057-2018 relative à l'établissement des tarifs de l'année 2019-2020.

Par sa décision procédurale D-2018-097 du 31 juillet 2018, la Régie donnait les instructions concernant le dépôt des demandes d'intervention et des budgets de participation. L'UPA a transmis sa demande d'intervention le 10 août 2018, laquelle a été acceptée dans son intégralité le 17 septembre 2018 par la décision D-2018-129 de la Régie.

La preuve de l'UPA traitera des éléments suivants :

- la hausse tarifaire demandée et la poursuite de la mise en œuvre de la stratégie relative aux tarifs domestiques proposée par le Distributeur;
- la proposition relative à la tarification dynamique;
- les suivis des mesures visant les exploitations agricoles (DT, option d'électricité additionnelle (OEA) et abrogation du suivi);
- les indicateurs de performance en matière de qualité de service;
- les modifications aux Conditions de service.

Cette preuve vise à mettre en évidence des enjeux plus marqués pour la clientèle agricole, mais qui, dans certains cas, comme pour la tarification dynamique, s'appliquent également à d'autres segments de clientèle du Distributeur.

## 2. HAUSSE TARIFAIRE ET POURSUITE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE RELATIVE AUX TARIFS DOMESTIQUES

---

### 2.1. Hausse proposée et finalisation de la mise en œuvre de la stratégie pour le tarif D au 1<sup>er</sup> avril 2019

À partir des données du Distributeur, l'UPA a réalisé des analyses d'impact pour la clientèle agricole basées sur la proposition au 1<sup>er</sup> avril 2019. Celles-ci sont effectuées à partir des 43 465 abonnements, soit 91 % des abonnements agricoles en 2017.

Les modifications proposées par le Distributeur à la structure actuelle, afin d’atteindre la structure cible du tarif D, sont présentées au tableau suivant<sup>1</sup> :

**Tableau 1 – Structure du tarif D proposé pour 2019 – Tarifs au 1<sup>er</sup> avril 2018**

Composantes tarifaires	Tarifs 2018	Tarifs 2019	Écart
<b>Tarif D</b>			
Redevance (¢/jour)	40,64	40,64	-
Seuil de la 1 <sup>re</sup> tranche d’énergie (kWh/jour)	36	40	4
Prix de l’énergie - 1 <sup>re</sup> tranche (¢/kWh)	5,91	6,07	2,7%
Prix de l’énergie - 2 <sup>e</sup> tranche (¢/kWh)	9,12	9,38	2,9%

En se basant sur le profil de consommation des 43 465 clients agricoles en 2017, l’UPA a réalisé une analyse de l’impact de la hausse tarifaire demandée par le Distributeur sur la clientèle agricole (voir l’annexe 1). Suivant cette proposition, la clientèle agricole connaîtrait les impacts suivants :

- ☉ hausse moyenne de 1,7 % pour l’ensemble de la clientèle agricole au tarif D;
- ☉ variation de +0,3 % à +2,8 %, en fonction de la consommation d’énergie et de la proportion en 2<sup>e</sup> tranche;
- ☉ la clientèle agricole se situant dans la strate de consommation de 10 000 à 29 999 kWh assumerait une hausse de sa facture d’électricité en deçà de l’ajustement tarifaire demandée (+ 0,8 %).

Soulignons qu’au 1<sup>er</sup> avril 2018, la répartition entre la 1<sup>re</sup> et la 2<sup>e</sup> tranche d’énergie de la clientèle agricole au tarif D se déclinait comme suit : 31,3 % en 1<sup>re</sup> tranche et 68,7 % en 2<sup>e</sup> tranche. Dans l’éventualité de l’atteinte de la cible retenue par la Régie<sup>2</sup>, soit d’établir le seuil de la 1<sup>re</sup> tranche à 40 kWh/jour, cette proportion passerait à 34 % en 1<sup>re</sup> tranche et 66 % en 2<sup>e</sup> tranche. L’UPA appuie l’atteinte de cette cible dès 2019, compte tenu de la consommation moyenne annuelle plus élevée des clients agricoles au tarif D par rapport aux autres segments de la clientèle à ce tarif.

L’UPA est également d’accord avec la volonté du Distributeur de hausser de manière quasi uniforme les 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> tranches d’énergie. Comme l’an passé, le Distributeur poursuit son désir de limiter l’accroissement de l’écart entre les deux tranches d’énergie. Ce dernier a d’ailleurs déjà signalé, par le passé, qu’il existait une limite au signal de prix de la 2<sup>e</sup> tranche, soit le prix de la 1<sup>re</sup> tranche d’énergie du tarif G<sup>3</sup>. Soulignons également que dans sa décision D-2017-022, la Régie indiquait que « le prix de la 2<sup>e</sup> tranche d’énergie en 2016 est de 52 % plus élevé que le prix de la 1<sup>re</sup> tranche. [...] Si la preuve permettant d’affirmer que le plafond quant au différentiel de prix entre les tranches d’énergie est déjà atteint ne lui semble pas suffisante, la Régie convient qu’un tel plafond existe<sup>4</sup> ».

<sup>1</sup> Pièce B-0045, HQD-13, doc. 1 révisé, p. 12.

<sup>2</sup> Pièce B-0045, HQD-13, doc. 1 révisé, p. 9.

<sup>3</sup> D-2017-022, p. 165, paragr. 624.

<sup>4</sup> D-2017-022, p. 170, paragr. 644.

**L'UPA demande à la Régie d'approuver la proposition du Distributeur, relativement :**

- à l'atteinte, dès 2019, de la cible à l'égard du seuil de la 1<sup>re</sup> tranche à 40 kWh/jour;
- à l'application de la hausse quasi uniforme entre les deux tranches d'énergie au tarif D.

## 2.2. Proposition pour le tarif DP au 1<sup>er</sup> avril 2019

Le Distributeur souligne qu'il a reporté à un prochain dossier tarifaire ses propositions portant notamment sur l'établissement du montant mensuel minimal et des scénarios possibles quant à la structure cible du tarif DP.

Étant donné ce qui précède, le Distributeur fait la proposition suivante pour le tarif DP au 1<sup>er</sup> avril 2019<sup>5</sup> :

- maintien du seuil de la 1<sup>re</sup> tranche d'énergie, des primes de puissance et du montant mensuel minimal;
- hausse uniforme des prix d'énergie pour les deux tranches.

Ainsi, seule la hausse des prix de l'énergie affecte la facture de la clientèle au tarif DP puisque le Distributeur propose un gel des primes de puissance et du montant mensuel minimal. À partir des données fournies par le Distributeur, les simulations effectuées par l'UPA démontrent une hausse moyenne de 0,9 % de la facture d'électricité tant pour la clientèle agricole que pour celle du résidentiel au tarif DP (voir l'annexe 2).

**L'UPA demande à la Régie d'approuver la proposition du Distributeur, relativement :**

- à l'application de la hausse uniforme entre les deux tranches d'énergie au tarif DP.

## 3. Proposition relative à la tarification dynamique

### 3.1. Introduction

Dans le dossier tarifaire R-3740-2010, le Distributeur a déposé le rapport final de son projet-pilote de tarification dynamique intitulé Projet Tarifaire Heure Juste (PTHJ) réalisé lors des hivers 2009 et 2010. Celui-ci comprenait des prix d'énergie variables dans le temps. Trois différentes périodes étaient alors proposées : la période hors pointe (22 h à 6 h), la période de pointe (6 h à 22 h) et les périodes de pointe critique (entre 7 h et 11 h et entre 17 h et 21 h)<sup>6</sup>. Les prix d'énergie variaient durant ces trois périodes, notamment en fixant un prix d'énergie significativement plus élevé durant les pointes critiques. L'objectif de ce projet était de « vérifier dans quelle mesure les participants réagiront à une structure de prix de l'électricité qui varie dans le temps »<sup>7</sup>. Le Distributeur avait constaté que le projet-pilote démontrait « qu'il n'y a aucun déplacement de charge significatif entre les périodes »<sup>8</sup> et « au global, [...] aucune économie d'énergie significative »<sup>9</sup>.

<sup>5</sup> Pièce B-0045, HQD-13, doc. 1 révisé, p. 10, lignes 1-4.

<sup>6</sup> Demande R-3740-2010, HQD-12, doc. 6, p. 5, lignes 11-17.

<sup>7</sup> Demande R-3740-2010, HQD-12, doc. 6, p. 5, lignes 6-7.

<sup>8</sup> Demande R-3740-2010, HQD-12, doc. 6, p. 45, ligne 8.

<sup>9</sup> Demande R-3740-2010, HQD-12, doc. 6, p. 45, ligne 10.

Suivant l’Avis au ministre (A-2017-01) dans le dossier R-3972-2016, la Régie a soumis des mesures susceptibles d’améliorer les pratiques tarifaires dans le domaine de l’électricité et du gaz naturel. Donnant suite à la piste de solution numéro un de la Régie<sup>10</sup>, le Distributeur avait présenté, dans le précédent dossier tarifaire, ses intentions d’instaurer une nouvelle tarification dynamique heure critique accessible à la clientèle domestique et générale. Comme demandé par la Régie, le Distributeur propose donc, dans le présent dossier, les détails de la nouvelle tarification dynamique.

### 3.2. Consultation de la clientèle

Dans sa réflexion entourant sa proposition de tarifs d’électricité pour l’année 2019-2020, le Distributeur a confié à la firme Ad hoc Recherche le mandat de produire une étude qualitative auprès des différents segments de la clientèle (résidentielle, agricole, commerciale, industrielle et institutionnelle) sur une éventuelle tarification dynamique. En premier lieu, la firme Ad hoc Recherche a procédé au recrutement de candidats qui démontreraient un réel intérêt à une offre de tarification dynamique<sup>11</sup>. Les consultations ont été menées en trois groupes : résidentiel, affaire, stations de ski et producteurs en serre. Au total, 80 clients ont été consultés lors de cette étude<sup>12</sup> :

**TABLEAU R-2.1 :**  
**RÉPARTITION DES PARTICIPANTS AUX GROUPES DE DISCUSSION**  
**PAR TYPE DE CLIENTÈLE ET PAR TARIF**

Clientèle	Tarifs							
	D	DP	DM	DT	G	M	LG	L
Résidentielle	38							
Agricole	3							
Commerciale					12	9*		
Industrielle						11		
Institutionnelle					5	2		

\* Aux fins du présent tableau, les stations de ski sont comptabilisées dans la clientèle commerciale au tarif M même si elles détiennent également des abonnements au tarif G9.

Lors de ces consultations, trois propositions de tarifs ont été soumises aux clients : le tarif de pointe critique (TPC), le crédit de pointe critique (CPC) et le tarif différencié dans le temps (TDT). Pour l’hiver 2019-2020, seules les options CPC et TPC seraient offertes aux clients domestiques et aux petits clients commerciaux (tarif G sans appel de puissance)<sup>13</sup>.

Selon les résultats de la consultation, aucun tarif ne fait l’unanimité dans l’ensemble. Certains clients préféreraient même conserver le tarif auquel ils sont actuellement abonnés. Le niveau d’intérêt de la clientèle résidentielle est de 6,8/10 pour le TPC et de 5,9/10 pour le CPC. Les clients au tarif G ont démontré le niveau d’intérêt suivant : 5,8 pour le TPC et de 7,7 pour le

<sup>10</sup> Demande R-3972-2016, A-2017-01, p. 16.

<sup>11</sup> Pièce B-0045, HQD-13, doc. 1 révisé, p. 22, lignes 15-16.

<sup>12</sup> Pièce B-0080, HQD-14, doc. 13, p. 14.

<sup>13</sup> Pièce B-0045, HQD-13, doc. 1 révisé, p. 27, lignes 13-15.

CPC<sup>14</sup>. Finalement, tant du côté de la clientèle au tarif M que celles des stations de ski et des producteurs en serre, l'offre de tarification dynamique proposée n'attire pas beaucoup d'intérêt, la plupart préférant le maintien de leur tarif actuel.

### 3.2.1. Intérêt du secteur agricole

Comme indiqué au tableau de la réponse du Distributeur à la demande de renseignement n° 1 de l'UPA, trois entreprises serricoles au tarif D ont participé aux entrevues individuelles. Ces entreprises semblent démontrer peu d'intérêt à l'égard des tarifications dynamiques proposées. L'UPA apprécie l'initiative du Distributeur d'avoir consulté certains producteurs agricoles dans le cadre de cette démarche. Toutefois, le Distributeur aurait dû consulter un plus grand nombre d'entreprises agricoles œuvrant dans différents secteurs de production pour être en mesure d'obtenir un portrait représentatif de l'intérêt de la clientèle agricole.

D'ailleurs, en réaction à la couverture médiatique qui a suivi le dépôt du dossier tarifaire en juillet 2018, l'UPA a constaté que plusieurs producteurs agricoles, tant ceux au tarif D qu'au tarif DP, manifestaient un intérêt pour adhérer à l'une des deux options de tarification dynamique proposées.

Pour ces raisons, l'UPA est d'avis que le Distributeur ne peut certainement pas affirmer que les entreprises agricoles ne sont pas intéressées par les options de tarification dynamique sans avoir mené une consultation auprès d'un échantillon représentatif.

### 3.3. Déploiement progressif ou projet-pilote?

Les options proposées par le Distributeur ne seront pas accessibles à la clientèle facturée en puissance. Cela a été déploré par la clientèle consultée au tarif M, puisqu'il s'agit d'une importante portion de leur facture d'électricité. Le Distributeur justifie cette non-inclusion de la clientèle facturée en puissance dans la tarification dynamique par le fait qu'il s'agit d'un déploiement progressif et qu'un nombre limité de 20 000 abonnements seront admissibles aux différentes options aux tarifs D et G<sup>15</sup>. D'ailleurs, dans sa réponse à la demande de renseignement n° 1 de l'UPA, le Distributeur avance que « le déploiement progressif des nouvelles options proposées permettra au Distributeur de modifier, au besoin, tant son offre tarifaire et les modalités qui y sont associées que sa mise en œuvre pour en assurer son succès à la lumière des résultats en termes d'impact sur la consommation et des commentaires recueillis auprès de la clientèle participante »<sup>16</sup>.

Pour l'UPA, une option tarifaire, qui peut être modifiée au besoin et pour laquelle un déploiement progressif est prévu, ressemble davantage à un projet-pilote qu'à un nouveau tarif.

---

<sup>14</sup> Pièce B-0076, HQD-14, doc. 9, annexe A, p.15 et 22.

<sup>15</sup> Pièce B-0080, HQD-14, doc. 13, p. 15.

<sup>16</sup> Pièce B-0080, HQD-14, doc. 13, p. 16.



### 3.4. Projet-pilote pour le tarif DP

Interrogé par l'UPA sur les raisons qui justifient l'exclusion de la clientèle du tarif DP de la tarification dynamique<sup>17</sup>, le Distributeur comme suit :

«... qu'il s'agit d'une contrainte temporaire. En effet, afin de limiter la portée du projet, le déploiement progressif est limité à 20 000 abonnements aux tarifs D et G pour lesquels seule l'énergie est enregistrée dans le système de facturation. L'application d'options de tarification dynamique pour des abonnements pour lesquels l'énergie et la puissance sont enregistrées dans le système de facturation nécessiterait le développement d'une solution technologique et opérationnelle plus poussée. Le choix d'offrir d'abord la solution à un nombre limité de participants issus de la clientèle de masse s'inscrit dans une approche prudente de déploiement.

[...]

De plus, le projet-pilote de TPC pour un nombre restreint de clients aux tarifs G9 et M, réalisé en parallèle du déploiement progressif du CPC et du TPC aux clients des tarifs D et G, permettra d'obtenir des informations utiles à un déploiement plus massif de ces options, notamment aux abonnements pour lesquels la puissance est facturée »<sup>18</sup>.

En résumé, l'UPA fait les constats suivants :

- le déploiement progressif des options de tarification dynamique prévu par le Distributeur ressemble davantage à un projet-pilote;
- une partie de la clientèle facturée en puissance aux tarifs G9 et M bénéficie justement d'un projet-pilote pour la tarification dynamique;
- une partie de la clientèle agricole démontre un intérêt pour la tarification dynamique, mais cette dernière n'a pas été consultée.

Étant donné ce qui précède, le Distributeur peut certainement offrir à la clientèle facturée en puissance au tarif DP, l'accès aux deux options de tarification dynamique proposées sous forme de projet-pilote. Les résultats de ce projet-pilote, s'ils sont concluants, pourront mener à l'adoption d'une tarification dynamique à leur égard.

**L'UPA demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de :**

- **mettre en place un projet-pilote visant à offrir, à la clientèle du tarif DP, les deux options de tarifications dynamiques (CPC et TPC) dès l'hiver 2019-2020;**
- **s'assurer que la clientèle agricole au tarif D admissible à la tarification dynamique est représentative dans le bassin d'abonnements réservé à cette tarification ( $\pm 1$  %, soit 200 abonnements sur 20 000).**

<sup>17</sup> Pièce B-0080, HQD-14, doc. 13, p. 16.

<sup>18</sup> Pièce B-0062, HDQ-14, doc. 1.1, p. 132-133.

## 4. SUIVIS DES MESURES VISANT LES EXPLOITATIONS AGRICOLES

---

Dès 2013, avec l'approbation de la Régie<sup>19</sup>, les producteurs serricoles québécois ont obtenu la possibilité d'adhérer au tarif DT ainsi qu'à l'OEA.

L'UPA a pris connaissance des résultats générés par l'utilisation de ces deux tarifs comme indiqués dans le document Stratégie tarifaire<sup>20</sup>. À cet égard, elle constate une augmentation de la consommation d'électricité des deux abonnements pour les serriculteurs bénéficiant du tarif DT. En ce qui a trait à l'OEA, l'UPA note un accroissement du nombre d'abonnements (trois) et des revenus générés pour le Distributeur. Soulignons que durant les cinq périodes de restrictions qui ont totalisé 24 heures, les producteurs serricoles ont respecté leurs engagements en ne consommant que de façon négligeable pendant ces périodes.

L'abaissement du seuil d'admissibilité de l'OEA à 300 kW au 1<sup>er</sup> avril 2018 explique certainement cet accroissement. On peut penser que les revenus additionnels générés seront également en augmentation au cours des prochains mois.

Dans l'Avis au ministre<sup>21</sup>, la Régie demandait au Distributeur de « proposer des technologies facilitantes et des mesures de contrôle garantissant l'effacement à la pointe des serriculteurs qui permettront un abaissement progressif du seuil d'admissibilité de l'option d'électricité additionnelle ».

Compte tenu de ce qui précède, l'UPA est d'avis que le seuil d'admissibilité pourrait être progressivement abaissé par le Distributeur selon une stratégie à être développée en collaboration avec l'UPA et Les Producteurs en serre du Québec (PSQ).

Concernant la proposition du Distributeur d'abroger le suivi des mesures visant les exploitations agricoles, l'UPA pourrait être favorable à cette demande à la seule condition que le Distributeur soumette un rapport du suivi des options tarifaires au Comité de liaison HQ-UPA, deux fois l'an. L'UPA propose également que soient présentés lesdits résultats dans le rapport d'activité du Comité de liaison, produit annuellement, et disponible sur le site Internet d'Hydro-Québec.

**Pour ces raisons, l'UPA demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de :**

- **convenir d'une stratégie, en collaboration avec l'UPA et les PSQ, permettant l'abaissement du seuil d'admissibilité à l'OEA;**
- **faire le suivi des options tarifaires au Comité de liaison HQ-UPA deux fois par an et de publier lesdits résultats dans le rapport d'activité du Comité de liaison advenant que la Régie approuve la demande d'abrogation de suivi du Distributeur.**

---

<sup>19</sup> D-2013-174.

<sup>20</sup> Pièce B-0045, HQD-13, doc. 1 révisé, p. 38.

<sup>21</sup> Demande R-3972-2016, A-2017-01, p. 75.

## 5. INDICATEURS DE PERFORMANCE EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE

---

En suivi de la décision D-2017-022 de la Régie, l'UPA a participé à trois rencontres du Groupe de travail multipartite sur le développement d'indicateurs de performance et de satisfaction relatifs aux processus associés aux raccordements et aux prolongements de réseau.

Premièrement, l'UPA appuie les propositions du Distributeur à l'égard de l'ajout de l'indicateur *Taux de respect des engagements à la 1<sup>re</sup> date annoncée au client* et le retrait des indicateurs *Délai moyen de prolongement réseau aérien/Délai attente client* et *Délai moyen de prolongement réseau souterrain/Délai attente client*. Parallèlement, comme discuté lors de la rencontre du Groupe de travail du 19 juin 2018, le Distributeur s'est engagé à présenter annuellement au Comité de liaison HQ-UPA deux indicateurs additionnels plus représentatifs de la clientèle agricole, soit le *Taux de respect des engagements à la 1<sup>re</sup> date* et le *Temps de cycle* pour des travaux apparentés à la clientèle agricole.

Deuxièmement, l'UPA accueille favorablement la mise en place, par le Distributeur, d'un sondage de satisfaction post-transaction auprès des producteurs agricoles ayant effectué une demande nécessitant une intervention sur le réseau. Tout comme dans le cas des indicateurs de performance, le Distributeur s'est engagé à partager les résultats du sondage, au moins une fois par an, au Comité de liaison HQ-UPA.

**L'UPA demande à la Régie d'approuver la proposition du Distributeur relativement à :**

- **l'ajout de l'indicateur *Taux de respect des engagements à la 1<sup>re</sup> date annoncée au client* et le retrait des indicateurs *Délai moyen de prolongement réseau aérien/Délai attente client* et *Délai moyen de prolongement réseau souterrain/Délai attente client*;**
- **la mise en place d'un sondage de satisfaction post-transaction auprès des producteurs agricoles ayant effectué une demande nécessitant une intervention sur le réseau.**

**L'UPA demande à la Régie d'ordonner au Distributeur de :**

- **faire le suivi, une fois par an au Comité de liaison HQ-UPA, des indicateurs de performance additionnels plus représentatifs de la clientèle agricole, soit le *Taux de respect des engagements à la 1<sup>re</sup> date* et le *Temps de cycle* pour des travaux apparentés à la clientèle agricole;**
- **partager les résultats du sondage de satisfaction post-transaction, au moins une fois par an, au Comité de liaison HQ-UPA.**

## 6. MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE

---

L'UPA a pris connaissance de la réponse du Distributeur à la question 3.1 de sa demande de renseignement n° 1. Après validation, elle constate que l'information pertinente est accessible sur le site Internet du Distributeur. En ce sens, l'UPA est satisfaite de l'effort du Distributeur à l'égard de la diffusion de cette information.