



Modification aux conditions de service

Atelier 6

Autres modifications et approche conceptuelle

ALIMENTER L'AVENIR

R-3964-2016 – Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec

22 juin 2016

HQD-13, document 1

SUJETS DE LA PRÉSENTATION

1. Clientèle de grande puissance
 2. Droits et obligations
 3. Information technique
 4. Autres modifications
 5. Compteurs non communicants
 6. Approche conceptuelle des nouvelles conditions de service
- 17 propositions

Atelier 1
Abonnement

Atelier 2
Alimentation Service
de base

Atelier 3 Alimentation
Traitement des
demandes et chapitre
12 des Tarifs

Atelier 4
Alimentation
Au-delà du service de
base

Atelier 5
Alimentation
Prix et frais
applicables

Atelier 6
Autres
modifications

PARTIE V : CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE

PARTIE V : CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE

Chapitre 17

Modalités particulières pour la clientèle de grande puissance

Chapitre 18

Évaluation du risque de la clientèle de grande puissance

Chapitre 19

Modes d'alimentation relatifs à la clientèle de grande puissance

- Remplacement de la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation
 - Codification d'une pratique actuelle
 - Difficultés à facturer hebdomadairement en raison de la puissance à facturer qui se calcule mensuellement
- Précision à l'effet que le Distributeur utilise la cote de crédit la plus risquée en présence de cotes divergentes émises par plus d'une agence de notation dans les 12 derniers mois
 - Durée de vie écourtée et risque plus élevé que représentent les entreprises qui atteignent une cote B ou moins
 - Faible potentiel d'amélioration des entreprises ayant des cotes de crédit B et C
 - Marge de manœuvre pour contrer les écarts possibles entre les cotes des agences
- Modification de la période du dépôt de 12 à 14 jours
 - Protection complète du risque de perte de revenu du Distributeur pour certains clients très risqués
 - Dépôt suffisant pour couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours

P 6.01

P 6.02

P 6.03

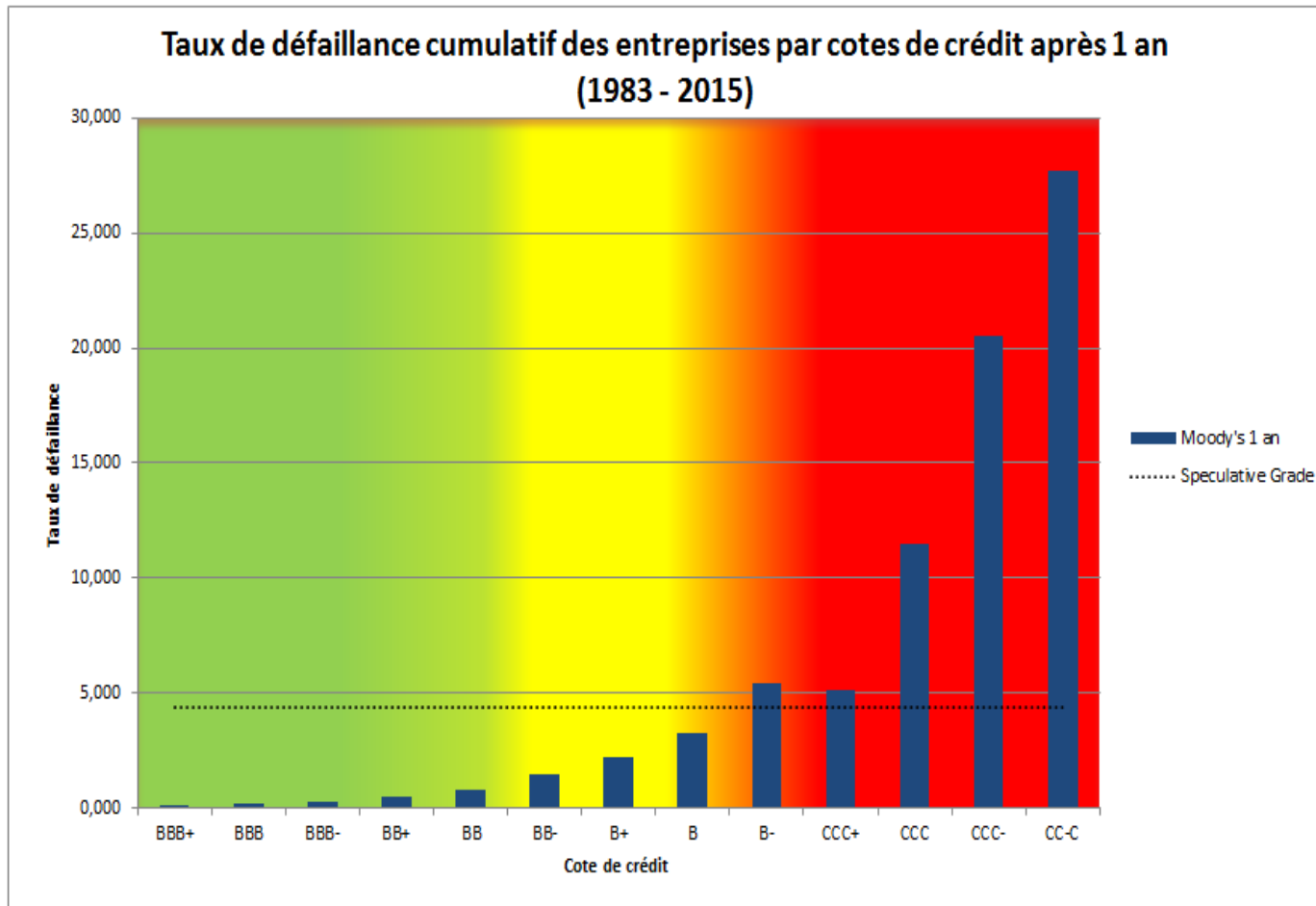
PARTIE V : CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE (SUITE)

- Demande de dépôt aux clients qui demeurent risqués sur plus d'une évaluation annuelle de leur niveau de risque consécutive
 - Constat : durée de vie écourtée des clients qui demeurent risqués ou très risqués sur plus d'une année
 - Taux de défaillance moyen de 10 % des entreprises ayant les cotes BB-, B+ et B sur un horizon de 3 ans
 - Réduction du risque de crédit assumé par le Distributeur qui passera de 37 à 23 jours
- Modification de la grille de niveau de risque en ajustant les catégories risquée et très risquée
 - Constat : grande proportion des entreprises ayant une cote de crédit de B- ou moins parmi celles qui sont en situation de défaillance
 - Taux de défaillance des entreprises ayant la cote B- s'apparentant à celui des entreprises ayant les cotes CCC ou moins et qui excèdent le taux moyen des mauvaises créances (*Speculative Grade*)
 - Constat : faible potentiel d'amélioration des entreprises ayant des cotes B et C
 - Proposition cohérente avec la politique de crédit ou d'investissement d'autres entreprises
 - Gestion des comptes à recevoir prudente

P 6.04

P 6.05

PARTIE V : CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE (SUITE)

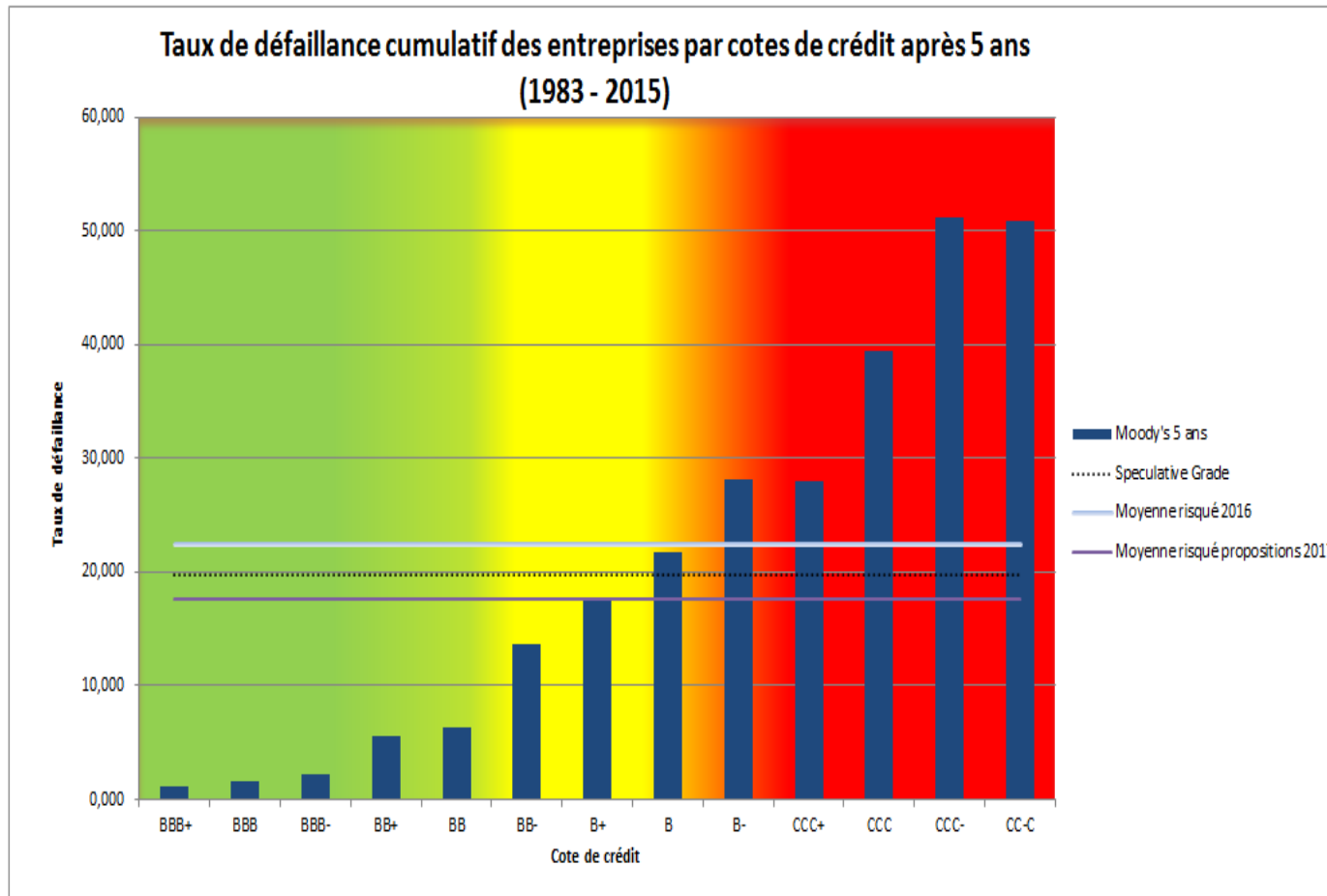


Cotes de crédit B-

- Grande ressemblance avec les cotes de crédit CCC+
- Entreprises hautement à risque (au-dessus de la limite de *Speculative Grade*, soit la limite des entreprises hautement à risque)
- Après 1 an, plus d'une entreprise sur 20 est en situation de défaillance

Données extraites de : Moody's Investors Service, *Historical Default Rates of Corporate Global Scale Ratings*, 4 mai 2016

PARTIE V : CLIENTÈLE DE GRANDE PUISSANCE (SUITE)



Cotes de crédit B-

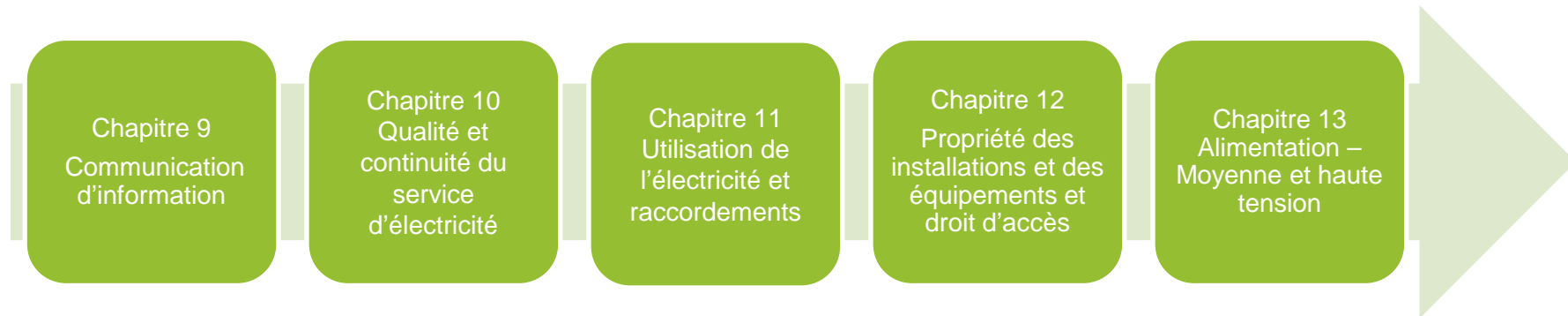
- Grande ressemblance avec la cote de crédit CCC+
- Entreprises hautement à risque (au-dessus de la limite de *Speculative grade*, soit la limite des entreprises hautement à risque)
- Après 5 ans, plus d'une entreprise sur quatre en situation de défaillance

Cotes de crédit BB-

- Ressemblance avec la cote B+
- Après 5 ans, plus d'une entreprise sur sept en situation de défaillance

PARTIE III : DROITS ET OBLIGATIONS

PARTIE III : DROITS ET OBLIGATIONS



- Regroupement de l'information de même nature à l'intérieur d'une partie dédiée afin de faciliter les repères
- Précisions sur le mode de communication pouvant être utilisé par le client et le Distributeur
 - Définir ce qui est entendu par verbalement et par écrit
 - Utilisation par le Distributeur de la voie électronique si le client a fourni son adresse de courriel

P 6.06

P 6.07

PARTIE III : DROITS ET OBLIGATIONS (SUITE)

- Normes de dégagements
 - Remplacement des références aux normes CAN3-C22,3 No. 1-F06 et 7-F06 par une annexe présentant les critères applicables
 - Référence au *Code de construction du Québec* (chapitre V – Électricité)
 - Accessibilité de l'information et compréhension améliorées et simplifiées des normes de dégagement usuelles

- Mise à jour de l'article relatif au raccordement d'un appareil de production
 - Abrogation de l'article 12.4 des *Tarifs d'électricité* à la suite de la décision D-2016-033
 - Harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection

P 6.08

P 6.09

PARTIE IV : INFORMATION TECHNIQUE

PARTIE IV : INFORMATION TECHNIQUE

Chapitre 14
Caractéristiques techniques

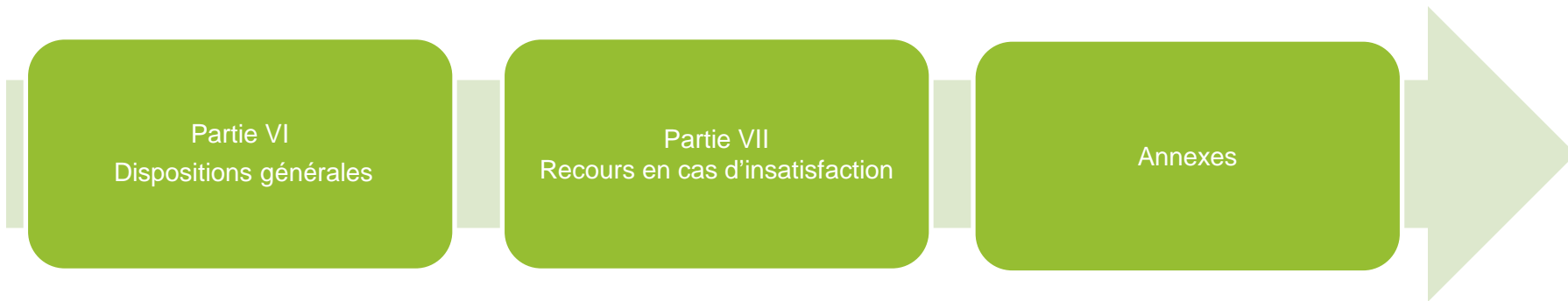
Chapitre 15
Modes d'alimentation

Chapitre 16
Mesurage de l'électricité

- Regroupement des informations de nature plus technique

AUTRES PARTIES

AUTRES PARTIES



Partie VI : Dispositions générales

- Déplacement des articles traitant du champ d'application et des activités promotionnelles

Partie VII : Recours en cas d'insatisfaction

- Intégration dans les CSÉ de la pratique actuelle autorisée par la Régie (D-98-25, annexe J)

Annexes

- Déplacement des définitions en annexe
- Intégration des renseignements obligatoires spécifiques à une demande d'alimentation
- Ajout d'annexes concernant les normes de dégagement, les servitudes et les illustrations des composants du réseau

COMPTEURS NON COMMUNICANTS

COMPTEURS NON COMMUNICANTS

- État actuel de la situation
 - Plus de 3,7 M de compteurs communicants installés
 - Environ 300 000 compteurs non communicants
 - Près de 80 000 liés à l'option de retrait (2 % de l'ensemble des compteurs)
 - Installation d'un compteur communicant impossible à l'heure actuelle pour 140 000 abonnements (refus d'accès ou installation hors-norme)
 - Installation en cours pour 80 000 compteurs CII
- Changements proposés
 1. Option de compteur non communicant offerte aux clients qui ont une installation électrique monophasée de 400 A sans puissance facturée dans les 12 derniers mois P 6.10
 2. Ajout de critères d'admissibilité à l'option de compteur non communicant P 6.11 P 6.12 P 6.13
 3. Diminution du nombre de déplacements du Distributeur à « au moins une par année » P 6.14
 4. Modification des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* P 6.15 P 6.16
 5. Facturation des frais mensuels de relève et des frais d'intervention au compteur pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client si l'abonnement est admissible à l'option de compteur non communicant P 6.17
- Ajout des termes « compteur communicant » et « compteur non communicant »
 - Remplacement de « compteur de nouvelle génération » et de « compteur sans émission de radiofréquences »

COMPTEURS NON COMMUNICANTS (SUITE)

1 – Option de compteur non communicant offerte aux clients qui ont une installation électrique monophasée de 400 A sans puissance facturée dans les 12 derniers mois

P 6.10

Actuellement

- Option offerte aux clients ayant une installation électrique monophasée d'au plus 200 A
- Trentaine de plaintes déposées à la Régie pour des installations électriques de 400 A
 - Clients au tarif D (un dont la puissance est facturée et 3 ayant une puissance près de 50 kW), au tarif DT et au tarif G

Analyse d'opportunité

- Indisponibilité des compteurs électromécaniques sur le marché
 - 7 fabricants et Mesures Canada consultés
 - Aucun compteur électromécanique mis sur le marché dans les dernières années
 - Aucune demande d'homologation depuis plusieurs années
- Possibilité d'utiliser les modèles existants de compteur communicant en retirant la carte de communication
 - Homologation des compteurs par Mesures Canada

Analyse de l'offre en fonction des critères et hypothèses suivants

- Coûts initiaux : établis à environ 40 000 \$ par type de compteur (homologation, qualité, TI)
 - Coût d'un compteur sensiblement le même d'un type à l'autre
- Hypothèse d'adhésion : demande de l'option de retrait par 2 % de la clientèle
- Volumétrie : nombre de clients au tarif D par type de compteur
- Aucun compteur avec puissance facturée : déplacement mensuel requis pour effectuer la remise à zéro des compteurs afin de facturer correctement la puissance lorsque doit être facturée

COMPTEURS NON COMMUNICANTS (SUITE)

1 – Option de compteur non communicant offerte aux clients qui ont une installation électrique monophasée de 400 A sans puissance facturée dans les 12 derniers mois




P 6.10

- Proposition : Offrir l'option de retrait aux modèles 3 et 6

Modèle de compteur	Description	Utilisation principale	Volume résidentiel approximatif
Modèle 2	Polyphasé 200 A	<ul style="list-style-type: none"> • Multi logement / condo (aires communes) • Petit commerce (restaurant) 	4 500
Modèle 3	Monophasé + de 200 A	<ul style="list-style-type: none"> • Maison de grande taille • Petit commerce (restaurant) 	58 000
Modèle 4	Polyphasé + de 200 A	<ul style="list-style-type: none"> • Multi logement / condo (aires communes) 	7 200
Modèle 6	Monophasé + de 200 A	<ul style="list-style-type: none"> • Maison de grande taille avec biénergie 	2 300
Modèle 7	Polyphasé + de 200 A	<ul style="list-style-type: none"> • Multi logement / condo avec biénergie (aires communes) 	300
Modèle 8	Polyphasé + de 200 A	<ul style="list-style-type: none"> • Multi logement / condo avec biénergie (aires communes) 	10
Modèle 9	Polyphasé + de 200 A	<ul style="list-style-type: none"> • Multi logement / condo (aires communes) 	400
Modèle 10	Polyphasé 200 A	<ul style="list-style-type: none"> • Multi logement / condo (aires communes) 	200
Modèle 13	Monophasé 320 A	<ul style="list-style-type: none"> • Maison de grande taille 	64

COMPTEURS NON COMMUNICANTS (SUITE)

2 - Ajout des critères d'admissibilité à l'option de compteur non communicant

- Installation électrique monophasée de 400 A dont seule l'énergie est facturée
- Aucune interruption de service dans les 24 mois précédant la demande 
- Perte du droit de l'option de compteur non communicant et installation sans autre avis d'un compteur communicant
 - Interruption du service d'électricité de l'un des abonnements du client en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité)
 - Impossibilité de formuler une demande sur une période de 24 mois suivant l'interruption de service 
 - Facturation de puissance pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant
 - Impossibilité de formuler une demande sur une période de 12 mois suivant la facturation de la puissance 

COMPTEURS NON COMMUNICANTS (SUITE)

3 – Diminution du nombre de déplacements du Distributeur à « au moins une par année »

P 6.14

- Relève des compteurs effectuée par un releveur ou par un autre type d'emploi
 - Contexte d'efficience et de restructuration des ressources
- Modification de l'article 11.1 des CSÉ actuelles pour permettre au Distributeur d'effectuer au minimum un déplacement par année pour effectuer la relève des compteurs non communicants au lieu d'une relève aux 120 jours
- Possibilité pour le client, lorsque seule l'énergie est facturée, de fournir ses données de consommation pour les autres périodes au moment où les données seront requises
 - Mode de communication à déterminer afin que le client puisse transmettre ses relevés par le Web, la réponse vocale interactive (RVI) ou par téléphone au moment opportun

Proposition :

- Modification de la modalité relative à la fréquence de relève afin de refléter le fait que le Distributeur n'effectue au moins qu'un déplacement et que le client peut fournir ses relevés au moment opportun

FRAIS MENSUELS DE RELÈVE ET D'INTERVENTION AU COMPTEUR

4 - Modification des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur*

- Coût de relève d'un compteur avec un déplacement annuel
 - Montant annuel de 33 \$, soit 2,75 \$ par mois

P 6.15

Une relève avec déplacement	Temps moyen de relève	0,21 h
	Taux horaire	139,00 \$
	Nombre annuel de relèves	1
	Sous-total	29,19 \$
Coûts annuels liés aux technologies de l'information		3,61 \$
Coût total par année		32,80 \$
Coût mensuel		2,73 \$

- Frais initiaux d'installation remplacés par des frais d'intervention au compteur
 - Montant basé sur les coûts de l'intervention à effectuer

P 6.16

Type d'intervention	Frais
À distance	sans frais
Au compteur	140 \$
Sur le réseau	360 \$

COMPTEURS NON COMMUNICANTS ET ACCÈS

5 – Facturation des *frais mensuels de relève* et des *frais d'intervention au compteur* pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client si l'abonnement est admissible à l'option de compteur non communicant

P 6.17

- Exemples de raisons de la difficulté d'accès lors d'un remplacement de compteur
 - Travaux requis pour permettre à Hydro-Québec d'accéder au compteur
 - Compteur barricadé
 - Refus d'accès par le client
- Moyen permis par les conditions de service actuelles dans ces cas
 - Interruption du service d'électricité dans tous les cas
- Proposition de processus de communication
 - Tentatives de communication avec le client
 - Transmission au client d'un avis de 8 jours afin que celui-ci, selon le cas, donne accès ou modifie son installation afin qu'elle soit conforme aux normes
 - Présomption d'adhésion à l'option de compteur non communicant et facturation des frais mensuels de relève et d'intervention au compteur aux clients ne donnant pas suite à l'avis et répondant aux critères d'admissibilité de l'option de retrait
 - Interruption du service d'électricité des clients ne donnant pas suite à l'avis et ne répondant pas aux critères d'admissibilité de l'option de compteur non communicant
 - Interruption du service d'électricité notamment si l'appareillage de mesure n'est plus reconnu par Mesures Canada ou pour des mesures de sécurité
- Avantages de la proposition
 - Permet d'avoir un processus plus graduel quant à la mise en place des mesures en vue du remplacement d'un compteur
 - Assure une équité avec les clients qui ont demandé un compteur non communicant et qui ont accordé les accès pour permettre à Hydro-Québec de remplacer le compteur

COMPTEURS NON COMMUNICANTS ET ACCÈS (SUITE)

ALIMENTER
L'AVENIR

Accès dangereux : accès physique au compteur portant atteinte à la sécurité de l'installateur, dangereux de se rendre au compteur ou impossibilité d'atteindre le compteur



Hauteur excessive



Hauteur et pente



Excavation



Toiture affaissée

COMPTEURS NON COMMUNICANTS ET ACCÈS (SUITE)

ALIMENTER
L'AVENIR

Installation nécessitant des modifications par le client : Obstacle permanent, modification par le client de l'environnement de l'installation électrique empêchant l'installateur d'exécuter son travail



Patio



Encastré - revêtement



Arbuste



Dégagement – cadre fenêtre

COMPTEURS NON COMMUNICANTS ET ACCÈS (SUITE)

ALIMENTER
L'AVENIR



**APPROCHE CONCEPTUELLE DES
NOUVELLES CONDITIONS DE SERVICE**

APPROCHE CONCEPTUELLE DES NOUVELLES CONDITIONS DE SERVICE

- Structure des CSÉ
 - Regroupement par sujets et informations de même nature
 - Disposition des articles en fonction du parcours client le plus fréquemment rencontré
 - Simplification des mots, des termes et de la syntaxe
 - Affichage des articles sous forme de tableau
- Consultation
 - Direction Communication Hydro-Québec
 - Affaires juridiques
 - Directions Clientèle et Réseau
- Mise à l'épreuve des nouvelles CSÉ
 - Sondages
 - Appel à *Éducaloi*

ÉVALUATION DU NOUVEAU DOCUMENT CONDITIONS DE SERVICE

- Sondage réalisé visant à évaluer le nouveau document des conditions de service par rapport à l'ancienne version
- Population à l'étude :
 - **Partie 1** : clients résidentiels, clients d'Hydro-Québec, responsables du compte d'électricité, âgés de 18 à 65 ans et ayant complété une scolarité maximale de niveau collégial
 - **Partie 2** : représentants des services à la clientèle de partout au Québec
- Méthode de collecte :
 - **Test auprès de clients** : quatre super groupes pour un total de 110 participants ; test d'une durée de 60 minutes réalisé dans les locaux de Ad hoc recherche les 27 et 29 avril 2016
 - **Test auprès des représentants** : 20 représentants choisis par tirage au sort parmi 191 volontaires; réalisé dans leurs bureaux respectifs, au cours de la semaine du 2 mai 2016, sous la supervision de leur gestionnaire
- Structure du questionnaire :
 - Quatre mises en situation choisies pour leur nature universelle et pour leur niveau de complexité croissant
 - Principal objectif : répondre à la question présentée dans la mise en situation en utilisant chacune des deux versions du document
 - Exercice réalisé par la moitié des répondants en utilisant d'abord la version 2017 proposée, l'autre moitié en commençant avec la version 2015
 - Questions choisies visant à comparer les deux versions

ÉVALUATION DU NOUVEAU DOCUMENT CONDITIONS DE SERVICE PAR RAPPORT À L'ANCIENNE VERSION

ALIMENTER
L'AVENIR

- Mesure réalisée à deux niveaux
 - **Recherche et compréhension de l'information** : Pour chacune des mises en situation, le participant devait trouver dans le document l'extrait pour répondre à une question posée et, après avoir lu le bon extrait, donner la réponse à la question
 - **Évaluation de la perception sur chacun des documents** : Pour chacune des mises en situation, le participant a été interrogé sur sa perception du document
 - **Choix entre les deux documents** : Le participant a été interrogé sur ses préférences.

Recherche et compréhension de l'information (nombre de répondants / 10)

	Clients		Représentants clientèle	
	Ancienne version	Nouvelle version	Ancienne version	Nouvelle version
Nombre de participants ayant trouvé l'information recherchée	3/10	4/10	4/10	7/10
Nombre de participants ayant bien compris l'information	8/10	9/10	9/10	10/10

Évaluation de la perception de chacun des documents (note / 10)

	Clients		Représentants clientèle	
	Ancienne version	Nouvelle version	Ancienne version	Nouvelle version
Facilité à trouver l'information	7/10	7/10	6/10	8/10
Facilité à comprendre l'information	7/10	8/10	7/10	8/10

Choix entre les documents (nombre de répondants / 10)

	Clients		Représentants clientèle	
	Ancienne version	Nouvelle version	Ancienne version	Nouvelle version
Choix du document le plus facile à utiliser	3/10	6/10	1/10	9/10
Choix du document meilleur support pour explications clients			1/10	7/10

Organisation sans but lucratif	<ul style="list-style-type: none">• Organisme sans but lucratif qui compte comme membre partenaire le Barreau du Québec, la Chambre des notaires et la Société d'information québécoise d'information juridique• Mission d'informer le public sur la loi, sur ses droits et ses obligations• 3 champs d'actions :<ul style="list-style-type: none">○ Information juridique○ Éducation juridique○ Développement d'une expertise en communication claire et efficace du droit
Expertise	<ul style="list-style-type: none">• Expertise en simplification et vulgarisation juridique<ul style="list-style-type: none">○ Création et révision de contenus juridiques compréhensibles pour le grand public○ Leader au Québec en matière de pratique du langage clair en droit
Démarche	<ul style="list-style-type: none">• Analyse de de la clarté des CSÉ proposées• Évaluation sommaire en fonction de critères :<ul style="list-style-type: none">○ Simplicité et utilité dès le premier regard○ Interpellation du lecteur○ Information facile à trouver○ Apparence du texte facilitant la lecture○ Information facile à comprendre○ Concision optimale○ Réponse aux besoins d'information du public cible

PROPOSITION D'ÉCHÉANCIER

ÉCHÉANCIER

- Proposition d'échéancier des prochaines activités

	2016			
	Juin	Juillet	Août	Septembre
Fin des ateliers	22			
Dépôt des fiches complétées		8		
Preuve complémentaire				30

PROPOSITIONS

PROPOSITIONS

Clientèle de grande puissance

- P 6.01 : remplacer la notion de facturation hebdomadaire par celle de mode de paiement hebdomadaire à l'avance établi sur la base d'une estimation
- P.6.02 : utiliser la cote de crédit la plus risquée dans les cas où le Distributeur est confronté à des divergences entre les cotes émises dans les 12 derniers mois par des agences de notation différentes
- P 6.03 : modifier la période du dépôt demandé de 12 à 14 jours afin de couvrir 7 jours de consommation et un délai de paiement de 7 jours
- P 6.04 : ajouter une modalité permettant au Distributeur de demander un dépôt aux clients dont l'abonnement demeure risqué sur au moins deux évaluations consécutives de leur niveau de risque de crédit
- P 6.05 : modifier la grille de niveau de risque de crédit des clients de grande puissance. La cote B- passe d'une cote risquée à très risquée et la cote BB- passe d'une cote peu risquée à risquée

PROPOSITIONS (SUITE)

Droits et obligations

- P 6.06 : préciser que le mode de communication « par écrit » inclut le Web, l'espace client, le courriel, le télécopieur et la poste
- P 6.07 : préciser que le Distributeur peut utiliser la voie électronique pour communiquer avec ses clients si ces derniers ont fourni leur adresse courriel
- P.6.08 : remplacer les références aux normes difficilement accessibles par une référence au *Code de construction du Québec* et une annexe sur les critères applicables en matière de dégagement
- P 6.09 : harmoniser le texte des CSÉ avec celui des *Tarifs* relativement à la façon de faire pour le raccordement d'un appareil de production. Le client doit ainsi fournir une attestation de conformité de ses installations électriques complétée par un maître électricien plutôt que de payer des frais d'inspection

PROPOSITIONS (SUITE)

Compteurs non communicants

- P. 6.10 : permettre l'option de compteur non communicant aux installations électriques monophasées de 400 A s'il s'agit d'un abonnement dont seule l'énergie est facturée dans les 12 derniers mois
- P. 6.11 : refuser l'installation d'un compteur non communicant si le service d'électricité d'un des abonnements du client a été interrompu dans les 24 derniers mois.
- P. 6.12 : ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 24 mois si le service d'électricité d'un des abonnements du client est interrompu en vertu de la ligne 11 de l'article 5.1 (manipulation ou dérangement de l'appareillage de mesure ou entrave au service d'électricité) des CSÉ proposées
- P. 6.13 : ajouter une modalité faisant en sorte que le client perd son droit à choisir un compteur non communicant pour une période de 12 mois si de la puissance est facturée pour l'abonnement lié à l'option de compteur non communicant
- P. 6.14 : diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation d'un abonnement pour lequel seule l'énergie est facturée à « au moins une fois par année ». Actuellement, la fréquence de relève est « au moins tous les 120 jours »
- P. 6.15 : modifier le montant des *frais mensuels de relève* facturés afin de refléter la proposition de diminuer le nombre de déplacements du Distributeur pour l'obtention des données de consommation aux fins de la facturation
- P. 6.16 : remplacer les *frais initiaux d'installation* par des *frais d'intervention au compteur* dont le montant est basé sur les coûts de l'intervention à effectuer
- P. 6.17 : facturer des frais mensuels de relève et des frais d'intervention au compteur pour les cas de refus d'accès ou de mise à niveau requise par le client, si le client ne donne pas suite aux tentatives de communication du Distributeur et si l'abonnement du client est admissible à l'option de compteur non communicant