

PRÉSENTATION DE LA DEMANDE TARIFAIRE 2017-2018

TABLE DES MATIÈRES

1. DEMANDE TARIFAIRE 2017-2018	5
2. CONTEXTE.....	5
3. DÉTAIL DE LA HAUSSE TARIFAIRE AU 1^{ER} AVRIL 2017	6
4. REVENUS ADDITIONNELS REQUIS EN 2017	7
4.1. Évolution de la demande	8
4.2. Achats d'électricité	8
4.3. Service de transport.....	9
4.4. Coût du service de base	9
4.5. Impacts climatiques	10
5. INVESTISSEMENTS	10
6. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	11
7. TARIFS ET CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ	12
8. SOUTIEN AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU	12

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

Tableau 1 : Indicateurs de qualité du service.....	6
Tableau 2 : Revenus additionnels requis en 2017	8
Figure 1 : Coût total de distribution et des services à la clientèle par abonnement	10

1. DEMANDE TARIFAIRE 2017-2018

1 Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le « Distributeur ») dépose à la Régie de
2 l'énergie (la « Régie ») le présent dossier afin d'amorcer le processus visant à établir les
3 tarifs d'électricité applicables à la clientèle québécoise à compter du 1^{er} avril 2017.

4 Pour l'année tarifaire 2017-2018, la hausse des tarifs permettant au Distributeur de récupérer
5 son coût de service de 2017 est de 1,6 % pour tous les clients, à l'exception des clients
6 industriels de grande puissance pour lesquels la hausse est de 1,1 %¹.

7 Le dossier tarifaire comprend également la demande d'autorisation d'une enveloppe
8 d'investissements pour 2017 totalisant 557 M\$ pour les projets dont le coût est inférieur à
9 10 M\$. En outre, pour les interventions en efficacité énergétique, le Distributeur demande un
10 budget de 115 M\$ visant des économies d'énergie additionnelles de 430 GWh en 2017.

11 Au chapitre des tarifs et des conditions de service, le Distributeur propose certaines
12 modifications, notamment l'implantation graduelle des orientations retenues par la Régie
13 pour les tarifs domestiques.

2. CONTEXTE

14 La demande tarifaire du Distributeur s'inscrit dans le contexte du *Plan stratégique 2016-2020*
15 – *Voir grand avec notre énergie propre*, dévoilé par Hydro-Québec le 8 juin dernier. Par ses
16 actions, le Distributeur contribue plus particulièrement aux stratégies consistant à améliorer
17 les services à la clientèle et la productivité, et ce, dans la perspective que l'entreprise soit
18 reconnue comme une référence en matière de services à la clientèle et que les hausses
19 tarifaires soient limitées à un niveau inférieur ou égal à l'inflation.

20 À titre d'exemple d'amélioration, le Distributeur prolonge, depuis la fin du mois de juin 2016,
21 les heures d'ouverture de ses centres de relations clientèle les soirs de semaine et les
22 weekends. Cette initiative, qui s'ajoute à d'autres, telle l'implantation d'outils d'information et
23 de libres-services, tant téléphoniques que sur le Web et sur les appareils mobiles, contribue
24 à une meilleure accessibilité aux services peu importe où le client se trouve. Le Distributeur a
25 notamment mis à la disposition des clients un outil de suivi de l'état d'avancement des
26 travaux sur le Web et une application Info-Pannes en version iOS et Android.

27 Par ailleurs, le Distributeur compte sur l'amélioration des façons de faire afin de réduire le
28 nombre d'appels, notamment la simplification de la facture, le respect des ententes
29 convenues avec les clients relatives aux interventions sur le réseau, de même que la
30 disponibilité d'informations et d'outils à l'intention des clients pour leur permettre de mieux
31 comprendre et gérer leur consommation et leur facture.

¹ Les clients industriels de grande puissance ne sont pas visés par l'indexation du coût moyen de fourniture de l'électricité patrimoniale.

1 Le Distributeur a également entrepris la refonte de ses conditions de service d'électricité
 2 dans le contexte de l'adoption de nouvelles technologies et de nouvelles façons de faire, et
 3 ce, dans un souci de simplification. Organisées selon le parcours du client à travers les
 4 services offerts, les nouvelles conditions de service seront plus aisées à comprendre et leur
 5 application en sera facilitée. Un dossier spécifique a été déposé à la Régie en mars dernier.
 6 Des ateliers se sont tenus ce printemps avec le personnel de la Régie et des intervenants
 7 représentant notamment les consommateurs. Des audiences auront lieu en 2017.

8 Au chapitre de l'alimentation électrique, le Distributeur poursuit la consolidation des
 9 processus modernisés au cours des dernières années et la mise en œuvre de moyens pour
 10 prendre en charge plus efficacement les demandes d'alimentation des clients. Ces
 11 améliorations aux façons de faire permettent de réduire les pannes d'électricité et leur durée
 12 et de répondre plus rapidement aux demandes des clients.

13 Les indicateurs de qualité de service s'améliorent au premier semestre de 2016, ce qui
 14 témoigne des actions structurantes entreprises par le Distributeur, notamment au cours de
 15 l'année 2015, afin de continuer à offrir des services de qualité, à la fois simples et adaptés
 16 aux besoins de ses clients.

**TABLEAU 1 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE**

	2015	2016 (au 30 juin)
<i>Indice de continuité de distribution normalisé</i> (minutes)	73*	62 ↓
<i>Délai moyen de raccordement simple en aérien</i> (jours)	7,7	6,8 ↓
<i>Taux de relève de compteurs</i> (%)	92	95 ↑
<i>Délai moyen de réponse téléphonique</i> (secondes)		
Clients résidentiels	205	97 ↓
Clients commerciaux	190	93 ↓
<i>Taux d'abandon téléphonique</i> (%)		
Clients résidentiels	7	5 ↓
Clients commerciaux	8	4 ↓

* Au 30 juin 2015.

3. DÉTAIL DE LA HAUSSE TARIFAIRE AU 1^{ER} AVRIL 2017

17 Les revenus générés par les ventes prévues pour 2017, facturées aux tarifs actuellement en
 18 vigueur, sont inférieurs au coût de service prévu.

19 La hausse tarifaire de 1,6 % nécessaire pour récupérer la totalité du coût de service de 2017
 20 s'explique principalement par :

- 21 • la croissance de la demande plus faible qu'anticipée des secteurs résidentiel,
 22 commercial et institutionnel compensée partiellement par la demande plus forte du

- 1 secteur industriel en regard de la prévision de la demande reconnue pour 2016
2 (+0,9 %) ;
- 3 • l'évolution du coût des achats d'électricité, notamment l'indexation du coût de
4 l'électricité patrimoniale, le coût des nouveaux approvisionnements et l'évolution des
5 autres coûts d'approvisionnement (+0,4 %) ;
 - 6 • l'augmentation du coût du service de transport, principalement liée aux impératifs de
7 la pérennité des équipements du réseau de transport (+1,5 %) ;
 - 8 • l'évolution du coût du service de base (-0,6 %) ;
 - 9 • l'effet du retour à des températures normales l'hiver dernier après deux hivers très
10 rigoureux (-0,6 %).

11 Profitant des impacts climatiques plus favorables, le Distributeur propose de récupérer
12 exceptionnellement, dans les revenus requis de 2017, la totalité des soldes du compte de
13 nivellement pour aléas climatiques, de manière à réduire la pression tarifaire pour les
14 prochaines années. Cette demande s'inscrit dans une perspective pluriannuelle de stabilité
15 tarifaire consistant à limiter les hausses tarifaires à un niveau inférieur ou égal à l'inflation sur
16 la période du Plan stratégique 2016-2020.

17 La présente demande tarifaire se distingue de celles des années passées du fait que 2017
18 constitue la première année pour laquelle le Distributeur sera assujéti au partage
19 d'excédents de rendements éventuels, une fois celle-ci complétée². En effet, le mécanisme
20 de traitement des écarts de rendement (MTÉR), déjà approuvé par la Régie³, s'appliquera
21 aux résultats de l'année 2017. Le montant des excédents à partager, le cas échéant, sera
22 intégré en réduction des revenus requis lors de la demande tarifaire 2019-2020 déposée en
23 2018.

24 Si la Régie accueille favorablement la demande du Distributeur, il en résultera une hausse
25 de 0,43 \$ de la facture d'électricité mensuelle d'un logement chauffé à l'électricité alors que
26 la hausse mensuelle sera de 3,84 \$ pour une maison de taille moyenne chauffée à
27 l'électricité.

28 À la suite de la hausse tarifaire, le Distributeur se maintiendra parmi les distributeurs qui
29 offrent les tarifs d'électricité les plus bas en Amérique du Nord, et ce, particulièrement pour
30 ce qui est des clients résidentiels.

4. REVENUS ADDITIONNELS REQUIS EN 2017

31 En 2017, le coût de service du Distributeur totalise 11 787 M\$ alors que les revenus générés
32 par les ventes prévues, lorsqu'elles sont facturées aux tarifs actuels, s'élèvent à 11 622 M\$.

² Sous réserve de la confirmation de l'atteinte de l'équilibre budgétaire lors du dépôt des comptes publics par le gouvernement du Québec.

³ Décision D-2014-034.

- 1 Il en découle un manque à gagner (revenus additionnels requis) de 166 M\$ justifiant une
- 2 hausse tarifaire de 1,6 % au 1^{er} avril 2017.
- 3 Le tableau 1 présente le détail des revenus additionnels requis en 2017.

**TABLEAU 2 :
REVENUS ADDITIONNELS REQUIS EN 2017 (M\$)**

	2016 (reconnu)	2017 (témoin)	Écarts (2017-2016)	Évolution de la demande	Achats d'électricité	Service de transport	Coût du service de base	Impacts climatiques
Revenus	11 756,1	11 621,6	-134,5	-200,7			66,2	
Coût de service	11 756,1	11 787,4	31,3	-105,8	34,3	165,7	-1,9	-61,0
Achats d'électricité	6 235,6	5 807,6	-428,0	-105,8	34,3			-356,5
Service de transport	2 750,9	2 916,6	165,7			165,7		
Coût de distribution et des services à la clientèle	2 769,6	3 063,2	293,6				-1,9	295,5
Revenus additionnels requis	---	165,8	165,8	94,9	34,3	165,7	-68,1	-61,0

4.1. Évolution de la demande

4 Les ventes d'électricité totales en 2017 seront moindres de 1,6 TWh que les ventes
 5 reconnues pour 2016. Cette diminution, attribuable principalement à la clientèle résidentielle,
 6 commerciale et institutionnelle (-1,8 TWh), est compensée partiellement par une
 7 augmentation des ventes à la clientèle industrielle (+0,2 TWh). Les ventes d'électricité
 8 moindres traduisent notamment l'évolution du parc de logements et les changements de
 9 comportement des clients résidentiels.

10 Par ailleurs, la réduction des revenus des ventes de 201 M\$ est atténuée par un rajustement
 11 des achats d'électricité, d'où l'impact de 95 M\$ sur les revenus additionnels requis.

12 Le Distributeur reste à l'affût des changements au chapitre de l'évolution de la demande
 13 d'électricité afin de mieux apprécier la tendance. Aussi, envisage-t-il de présenter une mise à
 14 jour de sa prévision pour l'année 2017 au début des audiences.

15 En outre, constatant que la prévision de la demande et des revenus des ventes est
 16 particulièrement affectée par les changements comportementaux de la clientèle qui rendent
 17 plus incertain l'établissement des revenus futurs, le Distributeur propose la création d'un
 18 compte d'écarts. Ce compte qui porte sur les revenus des ventes nets des achats
 19 d'électricité, permettra de neutraliser les écarts entre les montants réels de l'année et ceux
 20 reconnus pour cette même année.

4.2. Achats d'électricité

21 Au total, l'augmentation du coût des achats d'électricité compte pour 34 M\$ des revenus
 22 additionnels requis.

1 Plus spécifiquement, les projets de production électrique à partir d'énergie renouvelable mis
2 en service en 2016 et 2017 contribuent à une augmentation du coût de service de 21 M\$ en
3 2017, cela en retirant l'impact des achats moindres d'électricité patrimoniale.

4 Pour sa part, l'indexation du coût moyen de fourniture de l'électricité patrimoniale, prévue
5 dans la *Loi sur la Régie de l'énergie*, exerce une pression à la hausse de 50 M\$ sur les
6 revenus additionnels requis en 2017.

7 Enfin, les autres coûts associés principalement aux achats d'énergie et de puissance de
8 court terme diminuent de 37 M\$ en 2017.

4.3. Service de transport

9 Le coût du service de transport est en hausse de 166 M\$ par rapport au montant reconnu
10 pour 2016. Ce coût comprend essentiellement la facture de 2 910 M\$ de la charge locale
11 pour 2017 payée à Hydro-Québec TransÉnergie (le « Transporteur »). Pour l'essentiel, le
12 coût du service de transport reflète l'impact pour le Distributeur des ressources requises pour
13 assurer la pérennité des équipements du réseau de transport, notamment pour le
14 remplacement des disjoncteurs de modèle PK et les besoins de maintenance additionnelle.

4.4. Coût du service de base

15 Le coût du service de base du Distributeur est en baisse de 68 M\$ en 2017 par rapport à
16 celui reconnu pour 2016. Cette baisse est attribuable aux écarts touchant la provision
17 réglementaire⁴ et les revenus autres que les ventes d'électricité entre les années 2017 et
18 2016, montant qui apparaît aux revenus.

19 Quant aux activités reliées à la distribution et aux services à la clientèle, le Distributeur
20 entend contenir en 2017 ses coûts au même montant que celui reconnu pour 2016.

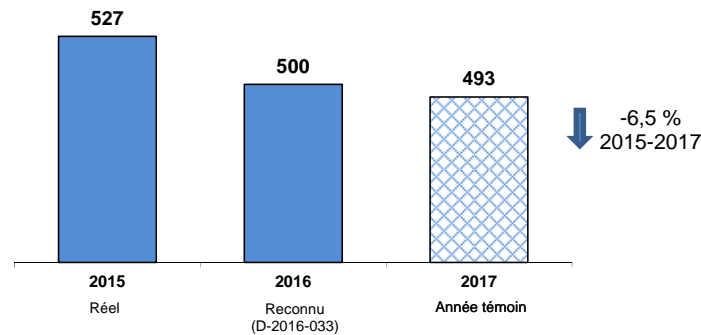
21 Notamment grâce à ses efforts d'efficience, le Distributeur vise à absorber en 2017 la
22 pression qu'exercent sur ses coûts de distribution et des services à la clientèle, l'inflation et
23 la croissance naturelle de ses activités, induite par l'ajout de nouveaux abonnements. Ces
24 efforts permettent ainsi d'intégrer des gains additionnels de l'ordre de 17 M\$ en 2017,
25 lesquels portent à 432 M\$ le total des gains d'efficience récurrents, depuis 2008. Ces gains
26 découlent des améliorations apportées aux façons de faire et de l'implantation de projets
27 structurants, tel le projet Lecture à distance. Annuellement, les gains de gestion courante
28 représentent en moyenne 3,3 % des charges liées aux activités de base depuis 2008.

29 À titre indicatif, sans les efforts d'efficience effectués par le Distributeur depuis 2008, le coût
30 de distribution et des services à la clientèle se chiffrerait à 3 496 M\$ en 2017 plutôt que
31 3 063 M\$. Quant aux tarifs, ils seraient d'environ 4 % plus élevés. Ainsi, l'ensemble de la
32 clientèle bénéficie année après année de ces gains d'efficience récurrents.

⁴ La provision réglementaire constitue le manque à gagner de revenus à récupérer auprès de la clientèle en raison du fait que la hausse tarifaire autorisée pour une année financière n'est appliquée qu'au 1^{er} avril et non au 1^{er} janvier.

1 L'indicateur du coût de distribution et des services à la clientèle, tel qu'il est présenté à la
2 figure 1 pour la période 2015-2017, témoigne de la gestion rigoureuse que le Distributeur
3 effectue de ses activités en lien avec sa mission fondamentale, et ce, dans un contexte
4 d'amélioration de la qualité de son service.

FIGURE 1 :
COÛT TOTAL DE DISTRIBUTION ET DES SERVICES À LA CLIENTÈLE
PAR ABONNEMENT (\$)



4.5. Impacts climatiques

5 Le retour à des températures normales l'hiver dernier, après deux hivers particulièrement
6 rigoureux, qui se répercute par le truchement de la disposition des soldes de deux comptes
7 d'écarts (*pass-on* et compte de nivellement pour aléas climatiques), conduit en 2017 à une
8 diminution de coût. En intégrant l'impact de la disposition de la totalité des soldes du compte
9 de nivellement pour aléas climatiques, la diminution par rapport aux montants reconnus pour
10 2016 se chiffre à 61 M\$, ce qui réduit d'autant les revenus additionnels requis du
11 Distributeur.

5. INVESTISSEMENTS

12 Le Distributeur poursuit ses investissements dans le développement, le maintien et
13 l'amélioration de ses installations afin de répondre à la demande d'électricité, d'assurer la
14 fiabilité de l'alimentation et d'offrir un service de qualité.

15 Pour 2017, ses besoins d'investissement totalisent 656 M\$, dont une enveloppe de 557 M\$
16 est consacrée à des projets de moins de 10 M\$, comparativement à une enveloppe de
17 529 M\$ autorisée par la Régie pour 2016. L'augmentation de 28 M\$ de l'enveloppe
18 d'investissement est essentiellement liée aux demandes d'alimentation ainsi qu'aux travaux
19 de prolongement et de renforcement du réseau.

6. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

1 Le Distributeur poursuit ses efforts visant à favoriser les économies d'énergie durables,
2 notamment au moyen d'une approche intégrée et d'initiatives promotionnelles visant à
3 développer une culture de l'efficacité énergétique. Par la sensibilisation, le Distributeur
4 entend encourager l'adoption de comportements éconergétiques par les clients résidentiels.
5 Pour le marché d'affaires, il mise sur une approche d'accompagnement des clients dans
6 leurs démarches de gestion de l'énergie et de sensibilisation aux produits efficaces et aux
7 bonnes pratiques en matière de conception de bâtiments.

8 En 2017, le Distributeur consacrera un montant de 115 M\$ à la réalisation d'interventions en
9 efficacité énergétique qui se traduiront par 430 GWh d'économies d'énergie, de même qu'à
10 une réduction de ses besoins de puissance de l'ordre de 165 MW.

11 Le budget demandé permettra de poursuivre les programmes et activités destinés aux
12 marchés résidentiel et d'affaires. Au chapitre de la sensibilisation des clients résidentiels à
13 l'efficacité énergétique, le Distributeur propose de nouvelles approches en tirant profit de
14 l'espace *Mieux consommer* et du site *Les bons réflexes* sur le Web. Ces outils sont appelés
15 à devenir une référence pour les clients quand il s'agit de conseils pratiques en efficacité
16 énergétique. Pour le marché d'affaires, le Distributeur maintient son offre de programme
17 d'aide à la mise en œuvre de projets d'économies d'énergie. Cette offre est particulièrement
18 appréciée des clients et partenaires.

19 En matière de gestion de la demande en puissance, le Distributeur démarrera dès l'hiver
20 2016-2017 deux projets pilotes de chauffage interruptible pour le marché résidentiel. Le
21 premier s'adresse aux clients résidentiels disposant d'un chauffage biénergie. Ce projet,
22 proposé en réponse à une demande de la Régie, a pour objectif d'évaluer la possibilité de
23 recourir à une infrastructure de télécontrôle pour commander leur système de chauffage. Un
24 deuxième projet vise spécifiquement les systèmes de chauffage centraux tout à l'électricité.
25 Ce dernier permettra de valider les gains énergétiques potentiels de ce type d'intervention.

26 Par ailleurs, le Distributeur poursuit des discussions avec les parties prenantes au dossier
27 relatif au programme de charges interruptibles résidentielles visant les chauffe-eau, leur
28 support étant jugé important au succès du programme. Aucune entente n'étant encore
29 intervenue, le lancement du programme annoncé dans le dernier dossier tarifaire est reporté.

30 Devant le succès du projet pilote de réduction de la demande en puissance, réalisé au cours
31 de l'hiver 2015-2016 auprès des clients du secteur commercial et institutionnel, le
32 Distributeur déploie depuis le 1^{er} avril 2016 une nouvelle offre commerciale en gestion de la
33 demande de puissance. Cette offre cible les bâtiments tant des secteurs commercial et
34 institutionnel que ceux du secteur industriel de petite et moyenne puissances.

7. TARIFS ET CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

1 À la lumière de la réflexion menée en 2015 sur la stratégie pour les tarifs domestiques, avec
2 les représentants de la clientèle et de la Régie, le Distributeur amorce la mise en œuvre des
3 orientations qui ont déjà été approuvées par la Régie dans sa dernière décision tarifaire. Ces
4 orientations seront implantées graduellement au cours des prochaines années.

5 Plus spécifiquement, il est proposé d'élargir progressivement la 1^{re} tranche de consommation
6 du tarif domestique, à prix plus bas, et de faire progresser plus rapidement le prix plus élevé
7 de la 2^e tranche.

8 Le Distributeur propose également d'éliminer graduellement la redevance d'abonnement en
9 faveur d'une facturation uniquement en fonction de la consommation. Un montant minimal
10 sera toutefois facturé à ceux qui ne consomment pas ou très peu, mais qui requièrent
11 néanmoins le service électrique.

12 Enfin, un nouveau tarif sera introduit à l'intention des plus grands consommateurs
13 d'électricité domestiques, lequel sera mieux adapté à leur profil de consommation.

14 De façon générale, ces modifications profitent davantage aux plus petits consommateurs,
15 dont les ménages à faible revenu, et favorisent l'efficacité énergétique, sans pour autant
16 pénaliser indûment les plus grands consommateurs, dont les exploitations agricoles.

17 Dans la foulée de l'électrification des transports, le Distributeur souhaite réaliser un projet
18 pilote visant à documenter la recharge publique de véhicules électriques en vue d'élaborer
19 une proposition tarifaire lors d'un prochain dossier. Ce projet pilote comprend un tarif
20 spécifique pour l'alimentation des bornes de recharge publique mieux adapté à cet usage
21 caractérisé par une faible utilisation de la puissance.

22 Au chapitre des conditions de service d'électricité, le Distributeur présente la modification
23 demandée par la Régie pour que les frais d'administration sur les factures, dont le paiement
24 est en retard, soient calculés à partir de la date d'échéance plutôt qu'à partir de la date de
25 facturation, comme actuellement.

8. SOUTIEN AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU

26 Conscient de l'effort budgétaire que les ménages à faible revenu doivent consacrer à leur
27 facture d'électricité, le Distributeur développe depuis plusieurs années des services adaptés
28 à la situation de ces clients, notamment au chapitre du recouvrement et de l'efficacité
29 énergétique.

30 Dans son dernier dossier tarifaire, le Distributeur faisait état de trois nouvelles initiatives dont
31 deux touchent la bonification des ententes de paiement pour les clients à faible revenu. Ces
32 initiatives se précisent.

33 Ainsi, l'implantation d'une nouvelle entente plus généreuse pour les clients à très faible
34 revenu, soit ceux se situant à 50 % et moins des seuils de faible revenu, est en discussion

1 avec les associations de consommateurs (Union des consommateurs, Coalition des
2 associations de consommateurs et Option consommateurs⁵). L'offre d'une telle entente est
3 prévue au cours du deuxième trimestre 2018.

4 La possibilité d'effacer graduellement la dette des clients bénéficiant d'une entente de
5 paiement sera évaluée auprès d'un échantillon de clients en 2017 afin de vérifier si cette
6 initiative encourage significativement ceux-ci à se rendre au terme de leur entente.

7 Enfin, les démarches pour la mise en place d'un centre d'accompagnement, guichet de
8 service unique pour les ménages à faible revenu qui met à contribution un coordonnateur et
9 des agents d'accompagnement, se sont poursuivies en 2015 et 2016. Un appel d'offres en
10 vue de réaliser un projet pilote a été lancé au deuxième trimestre de 2016.

11 Le coût pour le Distributeur des mesures dont bénéficient les ménages à faible revenu, en
12 2017, se chiffre à 30 M\$ (coûts de la stratégie pour la clientèle à faible revenu et rabais sur
13 ventes). Sur le plan de l'efficacité énergétique, le Distributeur consacrera 8 M\$ en 2017 afin
14 d'aider les ménages à faible revenu à consommer plus efficacement l'électricité de manière à
15 réduire leur facture.

⁵ Cette dernière a intégré la Table de travail sur le recouvrement au cours de l'année 2015 à la suggestion de la Régie