

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



---

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

**DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR  
L'ANNÉE TARIFAIRE 2017-2018**

R-3980-2016

---

**EFFICIENCE ET PERFORMANCE**

**Simplification de la facture**

**1. Référence :** i) Pièce B-0013, HQD2-D1, p. 6.

**Préambule :**

Le Distributeur mentionne à la référence i) qu'il « *débuté également une réflexion visant à simplifier la facture de façon à répondre aux attentes formulées par les clients et ainsi contribuer à l'augmentation de leur satisfaction* ».

**Demande :**

1.1 Veuillez préciser si le Distributeur a débuté des travaux relativement à la simplification de la facture. Veuillez préciser la nature de ces travaux et communiquer les résultats préliminaires, le cas échéant.

**Réponse :**

1        **Les travaux relatifs à la simplification de la facture, qui ont débuté en 2016,**  
2        **consistent en des activités de balisage, à des consultations avec un expert en**  
3        **design d'interaction et à la mise en forme de maquettes de factures**  
4        **simplifiées en vue de les tester auprès de groupes de clients. Pour ces**  
5        **maquettes, le Distributeur a obtenu l'aide d'une firme spécialisée.**

1.2 Veuillez préciser quand le Distributeur envisage pouvoir mettre en œuvre la facture simplifiée.

**Réponse :**

6        **Selon sa planification actuelle, le Distributeur envisage émettre la facture**  
7        **simplifiée pour la clientèle résidentielle au premier trimestre de 2018.**

1.3 Veuillez préciser si le Distributeur entend présenter aux associations de consommateurs le résultat de ses réflexions et la nouvelle facture simplifiée avant sa mise en œuvre.

**Réponse :**

1            **Les associations de consommateurs ont été consultées au cours de l'été 2016**  
2            **dans le cadre de la Table de travail sur le recouvrement. Lors de ces**  
3            **consultations, des maquettes préliminaires ont été présentées. Il a d'ailleurs**  
4            **été convenu de faire appel à leur expertise pour tester et commenter la**  
5            **nouvelle facture simplifiée avant son implantation.**  
6            **Enfin, des consultations auprès de groupes de clients résidentiels sont**  
7            **également prévues au dernier trimestre de 2016.**

**Indice de la satisfaction de la clientèle**

**2. Référence :            i)    Pièce B-0013, HQD2-D1, p. 13-14.**

**Préambule :**

Le Distributeur présente à la référence i) son nouvel indice de satisfaction de la clientèle (ISC) dont la méthodologie est améliorée et simplifiée :

*« Cette méthodologie simplifie le calcul de l'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) du fait que celui-ci est basé spécifiquement sur les quatre dimensions du service : la qualité et la continuité de l'alimentation électrique, la facturation, la gestion de la consommation et le service à la clientèle (accueil et traitement des demandes des clients). La moyenne des résultats de ces quatre dimensions permet de dégager l'ISC combiné Résidentiels-Commerciaux-Affaires-Grands comptes (R-C-A-GC). Cette méthodologie permet d'évaluer directement les services offerts par le Distributeur sur une base identique pour tous les segments de la clientèle. »*

**Demande :**

2.1    Veuillez déposer le questionnaire permettant de mesurer l'ISC du Distributeur en fonction de la nouvelle méthodologie.

**Réponse :**

8            **Les questionnaires permettant de mesurer l'ISC des clientèles résidentielle et**  
9            **commerciale, d'affaires et des grands comptes sont déposés à l'annexe A.**

2.2    Veuillez préciser en quoi la nouvelle méthodologie est plus simple que l'ancienne.

**Réponse :**

10           **Avec l'ancienne méthodologie, l'ISC était calculé pour chaque segment sur la**  
11           **base d'une moyenne de la satisfaction vis-à-vis de 30 à 40 attentes**  
12           **spécifiques laquelle était pondérée par le niveau d'importance de chacune des**

1 attentes. Les attentes ainsi que leur importance étaient déterminées une fois  
2 par année dans le cadre des groupes de discussion et de sondages.

3 Avec la nouvelle méthodologie, le calcul de l'ISC par segment ne requiert plus  
4 d'étape intermédiaire (groupes de discussion et sondage) ; il est basé sur une  
5 moyenne de satisfaction en regard de quatre dimensions identiques pour tous  
6 les segments, et ce, sans aucune pondération.

7 Cette nouvelle façon de faire permet de simplifier le processus, mais aussi de  
8 faciliter le suivi de l'évolution de l'ISC par segments compte tenu notamment  
9 du fait que les dimensions sont désormais en nombre restreint. En outre, les  
10 dimensions mesurées étant identiques pour tous les segments, la  
11 comparaison entre les segments est plus aisée.

2.3 Pour chacune des dimensions du service (qualité et continuité de l'alimentation électrique, facturation, gestion de la consommation, service à la clientèle), veuillez préciser ce que cherche à mesurer le nouvel ISC.

**Réponse :**

12 Le nouvel ISC cherche à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard de  
13 chacune des dimensions du service de façon générale par une même  
14 question pour tous les segments. Des questions sur les motifs  
15 d'insatisfaction permettent ensuite de mieux comprendre les problèmes  
16 associés à chaque segment.

2.4 Veuillez justifier l'utilisation de pondérations égales lors du calcul de l'ISC par segment pour les quatre dimensions du service et ce pour les différents segments de la clientèle.

**Réponse :**

17 Voir la réponse à la question 2.2.

3. Référence :
- i) Pièce B-0013, HQD2-D1, p. 14-16.
  - ii) R-3933-2015, B-0082, HQD16-D6, p. 7.

**Préambule :**

Le Distributeur présente les résultats du nouvel ISC en date du premier semestre 2016 à la référence i). Il précise également que « les résultats de l'ISC des segments des clients Résidentiels, Commerciaux, Affaires et Grands comptes ne sont pas disponibles pour les années antérieures à 2016 puisque la méthodologie de calcul ainsi que la segmentation de la clientèle ont changé en 2016 ».

En réponse à la demande de renseignement numéro 1 d'OC lors du dernier dossier tarifaire (R-3933-2015), le Distributeur présentait les résultats préliminaires du nouvel ISC pour certains des trimestres de 2015 (référence ii)).

**Demande :**

3.1 Veuillez préciser pourquoi les résultats de l'ISC de 2016 ne sont pas comparables aux résultats préliminaires de 2015 et ce pour chacun des segments de la clientèle.

**Réponse :**

1 **Les résultats préliminaires de 2015 couvraient des périodes différentes pour**  
2 **chacun des segments, et ce, en fonction de la date de début des tests de la**  
3 **nouvelle méthodologie. Ceci ne permet pas la comparaison avec les résultats**  
4 **de 2016.**

3.2 Veuillez préciser à quelle fréquence et à quelle échelle est mené le sondage permettant de mesurer l'ISC.

**Réponse :**

5 **Les sondages sont réalisés en continu. Le tableau R-3.2 présente le nombre**  
6 **d'entrevues mensuelles réalisées par segments.**

**TABLEAU R-3.2 :  
NOMBRE MOYEN D'ENTREVUES MENSUELLES PAR SEGMENTS  
DU SONDAGE SUR L'ISC**

<b>Segment</b>	<b>Nombre d'entrevues par mois</b>
Clients résidentiels	300
Clients commerciaux	65
Clients Affaires (sans Grands comptes)	190
Clients Grands comptes	40

3.3 Veuillez présenter les résultats de l'ISC pour chacun des trimestres dont l'historique est disponible et comparable. Veuillez expliquer l'évolution de l'ISC pour les différentes dimensions du service du segment résidentiel.

**Réponse :**

7 **Les résultats de l'ISC combiné sont présentés au tableau R-3.3-A. Les**  
8 **résultats de l'ISC pour le segment résidentiel sont présentés au**  
9 **tableau R-3.3-B.**

**TABLEAU R-3.3-A :  
RÉSULTATS DE L'ISC COMBINÉ**

	T1-2016	T2-2016	T3-2016	2016 à ce jour
ISC combiné	8,0	8,1	8,1	8,0

**TABLEAU R-3.3-B :  
RÉSULTATS DE L'ISC POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE**

Dimensions	2015 T1	2015 T2	2015 T3	2015 T4	2016 T1	2016 T2	2016 T3	T2 à T4 2015	T1 à T3 2016
Qualité et continuité du service		8,3	8,3	8,2	8,4	8,4	8,2	8,3	8,4
Facture		8,0	8,2	8,2	8,2	8,3	8,2	8,1	8,2
Produits et services pour gérer la consommation	ND	7,3	7,5	7,5	7,5	7,6	7,7	7,4	7,6
Service à la clientèle		7,8	8,0	8,1	8,1	8,1	8,0	7,9	8,1
ISC (moyenne des 4 dimensions)		7,9	8,0	8,0	8,1	8,1	8,0	8,0	8,1

1 L'ISC des clients résidentiels est relativement stable depuis le début de la  
2 mesure au 2<sup>e</sup> trimestre de 2015.

3 Après trois trimestres en 2016, l'ISC des clients résidentiels est légèrement  
4 plus élevé que celui des trois trimestres mesuré en 2015 (T2 à T4). La  
5 satisfaction moyenne à l'égard des quatre dimensions du service augmente  
6 légèrement. Mis à part la hausse concernant la qualité et la continuité du  
7 service, ces hausses sont statistiquement significatives.

3.4 Au tableau 4 de la référence i), la dimension « *Produits et services pour mieux gérer la consommation et les coûts énergétiques* » obtient généralement des pointages inférieurs aux autres dimensions du service et ce pour l'ensemble des segments de la clientèle. Veuillez expliquer.

**Réponse :**

8 Comparativement aux trois autres dimensions du service, la proportion de  
9 clients insatisfaits de la dimension « *Produits et services offerts pour vous  
10 aider à mieux gérer votre consommation et vos coûts énergétiques* » est plus  
11 élevée pour tous les segments, sauf Grands comptes. Le principal motif  
12 d'insatisfaction à l'égard de cette dimension est le manque d'information  
13 et / ou connaissance sur les produits et services offerts.

## MODIFICATIONS AUX PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES

### Récupération des soldes du compte de nivellement pour aléas climatiques

4. Référence :           i)   Pièce B-0016, HQD3-D3, p. 5-7.  
                              ii)   R-3933-2015, B-0068, HQD16-D1, p. 20-22.

#### Préambule :

Le Distributeur propose à la référence i) de récupérer dans les revenus requis de 2017 l'ensemble des soldes des comptes de nivellement pour aléas climatiques.

En réponse à la demande de renseignement numéro 1 de la Régie du dernier dossier tarifaire, le Distributeur présente les impacts tarifaires de propositions de disposition des comptes de pass-on et de nivellement sous études.

#### Demande :

- 4.1 De manière similaire aux tableaux R-10.1 et R-10.2 de la référence ii), veuillez présenter les impacts tarifaires pour les années 2017-2022 des modalités actuelles et de la proposition du Distributeur discutées à la référence i). Veuillez préciser les hausses tarifaires prévues pour ces mêmes années, en pourcentage, selon les deux scénarios.

#### Réponse :

- 1                   **Voir les réponses aux questions 8.1 et 8.3 de la demande de renseignements**  
2                   **n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

- 4.2 Veuillez présenter les impacts tarifaires pour les années 2017-2022 d'un versement aux revenus requis de 2017 de la totalité des comptes de nivellement à l'exception des comptes de nivellement 2015 et 2016. Veuillez préciser les hausses tarifaires prévues pour ces mêmes années, en pourcentage, selon ce scénario et les modalités actuelles.

#### Réponse :

- 3                   **Le tableau R-4.2 présente l'impact sur les revenus requis du scénario suggéré**  
4                   **par l'intervenant.**



**TABLEAU R-4.2 :  
IMPACTS TARIFAIRES DES MODALITÉS DE DISPOSITION  
DU COMPTE DE PASS-ON ET DU COMPTE DE NIVELLEMENT -  
PROPOSÉES PAR LE DISTRIBUTEUR ET SCÉNARIO SUGGÉRÉ PAR L'INTERVENANT (M\$)**

	Solde prévu au 31/12/2016	Solde prévu au 31/12/2017	Versé aux revenus requis						Total	
			2017	2018	2019	2020	2021	2022		
<b>Modalités proposées - Distributeur</b>										
Pass-on 2015	Amortissement	9,0	9,0							9,0
Pass-on 2016	Amortissement	(6,6)	(6,6)							(6,6)
Nivellement 2010	Amortissement	30,6	30,6							30,6
Nivellement 2011	Amortissement	26,1	26,1							26,1
Nivellement 2012	Amortissement	77,5	77,5							77,5
Nivellement 2013	Amortissement	(26,4)	(26,4)							(26,4)
Nivellement 2014	Amortissement	7,2	7,2							7,2
Nivellement 2015	Amortissement	49,6	49,6							49,6
Nivellement 2016	Amortissement	1,6	1,6							1,6
Rendement sur le solde hors base (nivellement)			-							-
			168,6	-	-	-	-	-	-	168,6
<b>Modalités suggérées - OC</b>										
Pass-on 2015	Amortissement	9,0	9,0							9,0
Pass-on 2016	Amortissement	(6,6)	(6,6)							(6,6)
Nivellement 2010	Amortissement	30,6	30,6							30,6
Nivellement 2011	Amortissement	26,1	26,1							26,1
Nivellement 2012	Amortissement	77,5	77,5							77,5
Nivellement 2013	Amortissement	(26,4)	(26,4)							(26,4)
Nivellement 2014	Amortissement	7,2	7,2							7,2
Nivellement 2015	Amortissement	49,6	49,6	9,9	9,9	9,9	10,0			49,6
Nivellement 2016	Amortissement	1,6	1,6	-	0,3	0,3	0,3	0,3	0,4	1,6
Rendement sur le solde hors base (nivellement)			0,8	0,9	0,7	0,4	0,0	-		2,7
			128,1	11,1	10,9	10,6	10,3	0,4		171,3
<b>Impacts tarifaires</b>			<b>(40,5)</b>	<b>11,1</b>	<b>10,9</b>	<b>10,6</b>	<b>10,3</b>	<b>0,4</b>		<b>2,7</b>

1            **À titre indicatif et sujet aux modifications de certains paramètres ou**  
2            **hypothèses qui pourraient survenir au cours des prochaines années, les**  
3            **hausse tarifaires prévues, selon les modalités de disposition suggérées par**  
4            **l'intervenant, seraient de 1,2 % en 2017, de 2,0 % en 2018 et de 2,7 % en 2019,**  
5            **puis de l'ordre de 1 % pour les années 2020 à 2022.**

**Création d'un compte d'écarts des revenus nets des achats d'électricité**

**5. Référence :**            i)    Pièce B-0016, HQD3-D3, p. 7-11.

**Préambule :**

Le Distributeur propose à la référence i) la création d'un compte d'écart pour les revenus nets des achats d'électricité.

Comme motifs à l'appui, il mentionne notamment que « *la prévision de la demande et des revenus des ventes est particulièrement affectée par plusieurs changements qui sont hors du contrôle du Distributeur et qui ne peuvent être reflétés à temps dans les revenus prévus au dossier tarifaire* ».

Il indique également que « Pour l'année 2017, le compte d'écart captera spécifiquement les écarts résiduels des revenus nets des achats entre l'année témoin (2017) mise à jour sur la base des données de novembre 2016 et l'année réelle 2017. Ainsi, la mise à jour des revenus nets des achats et le compte d'écart sont deux outils complémentaires ».

**Demande :**

5.1 Veuillez préciser ce qu'entend le Distributeur par les changements « qui ne peuvent être reflétés à temps dans les revenus prévus au dossier tarifaire ». Veuillez indiquer à partir de quand les changements sont pris en compte.

**Réponse :**

1 **La prévision de la demande et des revenus au moment du dépôt d'un dossier**  
2 **tarifaire intègre l'information connue au mois d'avril de l'année de base, elle**  
3 **est basée sur 4 mois réels et 8 mois prévisionnels. Tout événement**  
4 **(conjoncture économique, changement de comportements de la clientèle,**  
5 **fermeture dans la grande entreprise) qui survient après ce quatrième mois**  
6 **réel et qui ne peut être intégré au dossier occasionne une variation de la**  
7 **demande et des revenus.**

8 **La mise à jour de novembre, basée sur 10 mois réels et 2 mois prévisionnels,**  
9 **permet de prendre en compte certains événements survenus après le mois**  
10 **d'avril et avant le mois de novembre de l'année de base et de les refléter,**  
11 **selon les meilleures anticipations, dans la demande et les revenus prévus**  
12 **pour l'année témoin. Seuls certains changements dans la conjoncture**  
13 **économique, la fermeture d'une grande entreprise par exemple, seront pris en**  
14 **compte puisque le Distributeur sera en mesure de les intégrer dans sa**  
15 **prévision économique et ses modèles de prévisions des ventes.**

16 **D'autres événements demandent une analyse plus poussée, comme les**  
17 **récents changements de comportements à la clientèle résidentielle qui ont**  
18 **nécessité le recours à un sondage. Le Distributeur convient qu'il n'est pas en**  
19 **mesure d'intégrer de tels changements à sa prévision lors de la mise à jour de**  
20 **novembre. Ceux-ci occasionneraient des écarts des revenus nets des achats**  
21 **et ne pourraient être intégrés que dans le dossier tarifaire subséquent, une**  
22 **fois les analyses complétées et les améliorations apportées aux modèles.**

23 **La mise en place d'un compte d'écart permet de gérer le risque d'affaires en**  
24 **captant les écarts des revenus nets des achats reconnus et les revenus nets**  
25 **des achats réels, que ces écarts soient résiduels à la suite de la mise à jour de**  
26 **novembre ou qu'ils découlent de changements qui ne peuvent être pris en**  
27 **compte à temps.**

5.2 Veuillez confirmer que le Distributeur ne propose pas de porter les montants de l'année 2016 au compte d'écart pour les revenus nets des achats d'électricité advenant sa création.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur le confirme.**

**6. Référence :** i) **Pièce B-0018, HQD4-D2, p. 11-13.**

**Préambule :**

À la référence i), le Distributeur explique l'écart entre la prévision et les résultats de l'année de base de 2016 pour le secteur résidentiel:

*« Aux tarifs D et DM, l'écart de -2 179 GWh découle essentiellement de la diminution de la consommation unitaire des clients résidentiels observée en 2015. Les principaux éléments de changement de comportement de la clientèle sont un déploiement accéléré des ampoules DEL, une baisse de la température de consigne des thermostats pour le chauffage des locaux électriques et une consommation unitaire plus faible qu'anticipé pour les nouveaux abonnements. Ces éléments technico-économiques ont été intégrés au modèle de prévision du secteur résidentiel et agricole.*

**Demande :**

6.1 Veuillez présenter une mise à jour des données des tableaux 5 et 6 de la référence i) avec les données les plus récentes.

**Réponse :**

2 **Comme indiqué à la section 3.2 de la pièce HQD-3, document 3 (B-0016), le**  
3 **Distributeur entend fournir une mise à jour des données de l'année 2017 sur**  
4 **une base de 10 mois réels et 2 mois projetés de l'année 2016 au début des**  
5 **audiences du présent dossier.**

6.2 Veuillez ventiler l'écart de 2 179 GWh selon chacun des éléments de changement de comportement décrits dans le préambule.

**Réponse :**

6 **Voir la réponse à la question 13.3 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
7 **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

6.3 Veuillez fournir une liste de l'ensemble des variables explicatives du modèle de prévision de la demande pour le secteur résidentiel et agricole.

**Réponse :**

1            **Le modèle de long terme utilisé aux fins de la prévision de la demande a été**  
2            **présenté de façon détaillée dans le cadre des dossiers R-3864-2013 et**  
3            **R-3905-2014. Voir notamment la pièce HQD-4, document 2.1 (B-0065) du**  
4            **dossier R-3905-2014, à la page 25.**

6.4    Veuillez préciser comment « *ces éléments technico-économiques ont été intégrés au modèle de prévision du secteur résidentiel et agricole* ».

**Réponse :**

5            **Voir la réponse à la question 10.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
6            **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

6.5    Veuillez préciser comment est intégrée la consommation unitaire à l'intérieur du modèle de prévision de la demande.

**Réponse :**

7            **Voir la réponse à la question 10.1 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
8            **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

6.6    Veuillez fournir l'historique des valeurs de consommation unitaire utilisées dans le cadre du modèle de prévision de la demande.

**Réponse :**

9            **Le modèle de prévision utilise la consommation unitaire observée à**  
10           **conditions climatiques réelles. Cette information n'est pas utile pour les fins**  
11           **d'analyse étant donné les variations importantes dues aux conditions**  
12           **climatiques.**

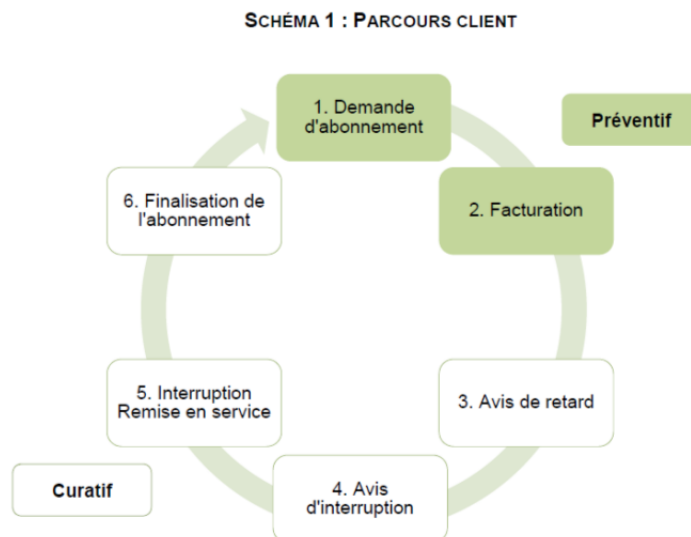
**APPROCHE GLOBALE EN RECOUVREMENT**

**7. Référence :            i)    Pièce B-0027, HQD8-D1, p. 38-39.**

**Préambule :**

*Le Distributeur présente à la référence i) son approche en matière de recouvrement. Il indique que l'« approche globale vise à offrir des solutions au client tout au long de sa relation contractuelle avec le Distributeur. Avant même un retard de paiement, des solutions de nature préventive sont proposées afin d'éviter aux clients l'accumulation de factures en*

retard et des frais d'administration. ». Par ailleurs, le Distributeur présente au Schéma 1 les différentes étapes du parcours client.



**Demande :**

7.1 Veuillez préciser l'éventail des solutions de nature préventive mentionnées à la référence i).

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 47.1 de la demande de renseignements de**  
2 **l'ACEF de Québec, à la pièce HQD-16, document 2.**

7.2 Pour chacune des étapes du parcours client présentées au Schéma 1, veuillez préciser quels sont les moyens et outils de communication utilisés par le Distributeur dans le cadre de son approche en recouvrement.

**Réponse :**

3 **Les moyens et outils de communication pour chacune des étapes sont les**  
4 **suivantes :**

5 **Étape 1 : Avant la demande d'abonnement ou l'emménagement :**

- 6 • **Libre-service « Estimation de la consommation » : disponible sur le**  
7 **Web, au téléphone de même qu'au moyen de l'encart « Avant de**  
8 **louer » et des publicités dans les journaux locaux visant à sensibiliser**  
9 **le client à communiquer avec le Distributeur pour connaître la**  
10 **consommation annuelle estimée du local dans lequel il envisage**  
11 **emménager.**

1           **Étape 2 : À la demande d'abonnement ou à l'emménagement :**

- 2           • **Présentation de la consommation annuelle de même que de l'estimé de**  
3           **la facture régulière la plus élevée de l'année (disponible à partir du**  
4           **quatrième trimestre de 2016) pour inciter le client à s'inscrire au MVE.**

5           **Étape 3 : Au moment de la facturation :**

- 6           • **Possibilité d'adhérer au MVE à la suite d'une facture élevée (ayant un**  
7           **solde non échu) ;**
- 8           • **Possibilité de prendre une entente de paiement même si le client n'est**  
9           **pas encore en recouvrement ;**
- 10          • **Possibilité de confirmer un paiement et de programmer des**  
11          **notifications par courriel 5 jours avant la date d'échéance d'une facture**  
12          **sur l'espace client (disponible en mode 24/7).**

13          **Étape 4 : De la facturation à l'avis d'interruption :**

- 14          • **Sur le site Web d'Hydro-Québec (disponible à partir du quatrième**  
15          **trimestre de 2016), dans la section « Options en cas de difficultés de**  
16          **paiement ». Cette section montre toutes les options qui s'offrent au**  
17          **client selon l'endroit où il se situe dans le processus et annonce les**  
18          **ententes de paiement adaptées pour les ménages à faible revenu ;**
- 19          • **Encart « Ne laissez pas la situation se détériorer » distribué deux fois**  
20          **par année aux clients à faible revenu dans les chèques d'aide sociale**  
21          **et par l'entremise des associations de consommateurs ;**
- 22          • **Dans l'espace client (disponible en mode 24/7) :**
- 23                  ○ **prise d'entente de paiement simple court terme ou moyen-long**  
24                  **terme (3 à 6 mois). Il est à noter que les ententes régulières de**  
25                  **court terme sont implantées depuis juin 2015 alors que les**  
26                  **ententes optimales (3 à 6 mois) sont implantées depuis juin 2016 ;**
- 27                  ○ **détermination du nombre de paiements, du montant et de la date**  
28                  **des versements ;**
- 29                  ○ **report d'une échéance d'une entente simple (à partir de novembre**  
30                  **2016) et réception de rappels avant chacun des paiements prévus**  
31                  **à l'entente ;**
- 32          • **Sur la facture et les avis de recouvrement : message encourageant le**  
33          **client à communiquer avec le Distributeur ou à utiliser les libres-**  
34          **services pour prendre une entente de paiement. De plus, les**  
35          **représentants sont formés pour offrir le bon produit au client lorsque**  
36          **celui-ci communique avec Hydro-Québec.**

- 1                   • À l'interruption de service : possibilité de confirmer le paiement en  
2                   ligne ou au moyen de la RVI et remise en service de l'électricité 24/7 en  
3                   présence d'un compteur communicant.

4                   **Étape 5 : À la finalisation de l'abonnement :**

- 5                   • possibilité de prendre une entente finale sur le Web à la suite d'un  
6                   déménagement.

8. Référence :           i)   Pièce B-0027, HQD8-D1, p. 40-41.

**Préambule :**

*Le Distributeur indique qu'il compte ajouter à l'Espace client la possibilité de convenir d'une entente optimale. Par ailleurs, les clients pourront également « modifier les montants et les dates de paiement de l'entente sur le Web ». Il compte également « faire connaître, à une plus grande échelle, les avantages et la facilité d'utilisation de ce service Web ».*

**Demande :**

8.1   Veuillez préciser quand le Distributeur pense être en mesure de mettre en place les nouvelles fonctionnalités relatives aux ententes de paiement disponibles dans l'Espace client.

**Réponse :**

7                   **Voir la réponse à la question 48.1 de la demande de renseignements de**  
8                   **l'ACEF de Québec, à la pièce HQD-16, document 2.**

8.2   Veuillez préciser comment et à quelle étape, lorsqu'un client navigue sur l'Espace Client, lui est présentée la possibilité de prendre une entente simple en libre-service. Veuillez fournir un exemple à partir d'images de l'Espace client.

**Réponse :**

9                   **Actuellement, le client peut prendre une entente simple en libre-service dans**  
10                  **la section facture de son espace client. D'ici la fin de 2016, le client pourra**  
11                  **accéder à cette fonctionnalité directement à partir de la page d'accueil du site**  
12                  **Web d'Hydro-Québec dans une nouvelle section « Options en cas de**  
13                  **difficultés de paiement ».**

8.3   Veuillez préciser quels sont les moyens que compte utiliser le Distributeur pour « mieux faire connaître » les fonctionnalités Web relatives aux ententes de paiement en libre-service.

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 8.2.**

8.4 Veuillez préciser si le Distributeur entend développer de nouvelles ententes pour les non MFR.

**Réponse :**

2 **Un projet pilote d'entente pour les clients à revenu modeste fortement**  
3 **endettés vis-à-vis Hydro-Québec a été réalisé de concert avec la Table de**  
4 **travail sur le recouvrement sur une période de deux ans, soit d'octobre 2014 à**  
5 **octobre 2016. Le Distributeur et les membres de la Table sont en discussion**  
6 **sur les suites à donner à ce projet.**

## EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

### Espace Clients - Consommation

9. Référence : i) **Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 8.**

**Préambule :**

À la référence i), le Distributeur présente les améliorations apportées à l'*Espace clients* dans le cadre de ses interventions en efficacité énergétique :

*« Le Distributeur prévoit qu'avant la fin de 2016, les clients auront la possibilité de suivre leur consommation d'électricité quotidienne sur l'Espace clients.*

*Ce site offre déjà aux clients l'occasion de compléter le Diagnostic Mieux consommer ou le Comparez-vous, ce qui leur permet de mieux comprendre et réduire leur consommation. Certains outils mis à leur disposition devraient faire l'objet d'améliorations au cours de 2017.*

*Le Distributeur prévoit un budget de 6 M\$ pour la poursuite des initiatives de sensibilisation en 2017. »*

**Demande :**

9.1 Veuillez préciser si le Distributeur prévoit toujours être en mesure, d'ici la fin 2016, d'offrir aux clients la possibilité de suivre quotidiennement leur consommation d'électricité sur l'*Espace clients*. Sinon, quel est l'échéancier prévu.

**Réponse :**

7 **La livraison de ce libre-service disponible à travers l'espace client est**  
8 **toujours prévue à la fin novembre 2016.**



9.2 Veuillez préciser quelles sont les améliorations envisagées par le Distributeur et mentionnées en préambule.

**Réponse :**

1            **Le Distributeur fera évoluer ces deux outils, le *Diagnostic résidentiel Mieux***  
2            ***Consommer* et *Comparez-vous*, afin de les moderniser. Il compte réaliser une**  
3            **analyse des solutions disponibles pour exploiter les données de**  
4            **consommation réelles des compteurs communicants et fournir des conseils**  
5            **personnalisés aux clients dans le but de les aider à réduire leur**  
6            **consommation. Ces deux outils demeureront accessibles aux clients en 2017.**

**Gestion de la demande en puissance – Charges interruptibles résidentielles**

**10. Référence :**            i)    **Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 12.**

**Préambule :**

Le Distributeur présente à la référence i) ses moyens de gestion de la demande en puissance. Le Distributeur indique que pour 2016, l'« écart à la baisse de 70 MW et de 25 M\$ par rapport à ce qui était prévu au dossier R-3933-2015 s'explique par le report de l'appel d'offres pour le programme *Charges interruptibles résidentielles* ».

Pour 2017, le budget prévu pour les *Charges interruptibles résidentielles* est de 26 M\$ pour des impacts sur la puissance de 83 MW. Le Distributeur précise l'avancement du programme :

« *Le Distributeur poursuit des discussions avec les parties prenantes au dossier dont le support est jugé important au succès du programme *Charges interruptibles résidentielles – Chauffe-eau*. Aucune entente n'étant encore intervenue, le lancement de l'appel d'offres pour le programme a été reporté à une date ultérieure. Conséquemment, au moment de déposer le présent dossier, le Distributeur considère le lancement du programme en 2016 peu probable. Dès l'hiver 2016-2017, le Distributeur démarrera un projet pilote de chauffage interruptible pour le marché Résidentiel. Ce projet, qui s'échelonnnera sur deux ans, vise dans un premier temps les systèmes centraux. Son principal objectif est de mesurer les gains énergétiques de ce type d'intervention.* »

**Demande :**

10.1 Veuillez préciser les raisons qui expliquent le report de l'appel d'offres du programme *Charges interruptibles résidentielles*.

**Réponse :**

7            **Voir la réponse à la question 12.3 de la demande de renseignements n° 1 de la**  
8            **FCEI, à la pièce HQD-16, document 6.1.**

10.2 Veuillez indiquer si le Distributeur est maintenant en mesure de fournir une date pour le lancement du programme en 2016-2017.

**Réponse :**

1 **Voir la réponse à la question 12.3 de la demande de renseignements n° 1 de la**  
2 **FCEI, à la pièce HQD-16, document 6.1.**

10.3 Veuillez préciser comment ont été établis pour l'année 2017 le budget de 26 M\$ ainsi que l'impact en puissance de 83 MW. Veuillez justifier ces montants alors que l'appel d'offres n'a pas encore été lancé.

**Réponse :**

3 **Voir la réponse à la question 12.5 de la demande de renseignements n° 1 de la**  
4 **FCEI, à la pièce HQD-16, document 6.1.**

5 **L'impact en puissance correspond au nombre anticipé de chauffe-eau pour**  
6 **l'année 2017 (92 100 chauffe-eau) multiplié par l'effacement diversifié brut de**  
7 **chaque chauffe-eau (0,9 kW).**

### **Balilage sur les tarifs et programmes de contrôle direct de la charge au Canada et aux États-Unis**

**11. Référence :** i) **Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 44-59.**

**Préambule :**

Le Distributeur présente à la référence i) un balilage du contrôle direct de charge (CDC) au Canada et aux États-Unis.

**Demande :**

11.1 Veuillez indiquer quelles sont les principales conclusions retenues par le Distributeur suite aux résultats du balilage.

**Réponse :**

8 **Les programmes de contrôle direct de la charge sont les plus répandus,**  
9 **suivis des programmes de type comportemental. Peu de juridictions**  
10 **effectuent du contrôle direct de charges de chauffage, alors que cet usage est**  
11 **prédominant au Québec. Plusieurs modes de rémunération existent, tant pour**  
12 **les programmes de CDC que ceux de type comportemental (performance).**

11.2 Par rapport aux distributeurs d'électricité balisés, veuillez indiquer si des circonstances particulières propres à Hydro-Québec affectent le développement de CDC. Si oui, lesquelles.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur ne possède pas d'information suffisante concernant les autres**  
2 **distributeurs pour lui permettre de répondre à la question.**

12. Référence : i) Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 45.

**Préambule :**

(i) **1.2 Clientèle et équipements visés**

*La majorité des distributeurs offrent ces tarifs ou programmes à leurs clients résidentiels propriétaires de leur résidence unifamiliale. Certains acceptent les locataires avec un consentement du propriétaire de la résidence.*

*Tous les tarifs ou programmes offerts visent les climatiseurs ou les thermopompes. 12 distributeurs offrent le contrôle des chauffe-eau, dont 2 à la condition qu'un climatiseur soit également sous contrôle. 2 distributeurs contrôlent les pompes pour piscine. Enfin, 2 distributeurs contrôlent les systèmes de chauffage centraux.*

**Demande :**

12.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a analysé le potentiel d'impact en puissance pour les équipements mentionnés en préambule.

**Réponse :**

3 **Les mesures présentant un potentiel de gestion de la demande en puissance**  
4 **pour le Distributeur ont été identifiées dans le cadre de l'évaluation du PTÉ en**  
5 **gestion de la demande en puissance dont le rapport a été déposé à la Régie<sup>1</sup>.**  
6 **Les mesures mentionnées au préambule ne présentent aucun PTÉ de GDP à**  
7 **l'exception des chauffe-eau et des systèmes de chauffage.**

12.2 Veuillez indiquer si le Distributeur envisage à court et/ou moyen terme de développer des CDC pour les équipements mentionnés en préambule.

**Réponse :**

8 **Voir la réponse à la question 12.1.**

---

<sup>1</sup> [http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2011-162\\_PlanAppro\\_2011-2020/HQD\\_RapportPTE\\_01nov2012.pdf](http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2011-162_PlanAppro_2011-2020/HQD_RapportPTE_01nov2012.pdf)

12.3 À l'exception du programme *Charges interruptibles résidentielles – Chauffe-eau*, veuillez indiquer si le Distributeur envisage le déploiement de CDC pour d'autres équipements.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur réfère l'intervenant aux sections 3.2 et 3.3 de la pièce HQD-10,**  
2 **document 1 (B-0043).**

12.4 Veuillez préciser si le programme *Charges interruptibles résidentielles – Chauffe-eau* s'adressera uniquement aux clients résidentiels propriétaires.

**Réponse :**

3 **Le Distributeur est ouvert à la participation autant des propriétaires que des**  
4 **locataires, si ces derniers obtiennent l'autorisation de leur propriétaire.**

**13. Référence :** i) **Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 46.**

**Préambule :**

(i) **1.4 Rémunération**

*Tous les distributeurs offrent un crédit fixe en \$/mois ou en \$/saison, sauf 2 qui offrent un tarif réduit par rapport au tarif de base. Le crédit saisonnier est généralement versé à l'automne suivant la période de climatisation. Certains distributeurs offrent un crédit à l'installation en sus des crédits mensuels, annuels ou par événement.*

*De façon générale, le crédit offert pour les programmes visant les chauffe-eau est inférieur à celui des programmes visant la climatisation. Le crédit mensuel varie de 1,50 \$ à 10 \$.*

*Enfin, un distributeur offre un crédit de 85 \$ non récurrent à l'installation d'un thermostat contrôlable à distance.*

**Demande :**

13.1 Selon le Distributeur, quels sont les avantages et inconvénients d'utiliser un mode de rémunération sous la forme de crédit (mensuel, saisonnier ou non récurrent).

**Réponse :**

5 **Le mode de rémunération est établi selon divers critères, lesquels diffèrent**  
6 **d'une juridiction à l'autre, notamment les préférences des clients et le mode**  
7 **de gestion du programme (interne ou prestataire).**

13.2 Selon le Distributeur, quels sont les avantages et inconvénients d'utiliser un mode de rémunération sous la forme de tarif réduit par rapport au tarif de base.

**Réponse :**

1 **Comme le Distributeur l'a mentionné dans le cadre du dossier R-3933-2016,**  
2 **les programmes commerciaux sont mieux adaptés que les mesures tarifaires**  
3 **pour cibler et inciter, sur une base volontaire, les clients les plus aptes à**  
4 **contribuer au succès des mesures de GDP<sup>2</sup>.**

13.3 Veuillez indiquer le mode de rémunération envisagé par le Distributeur dans le cadre du développement du programme *Charges interruptibles résidentielles – Chauffe-eau*.

**Réponse :**

5 **L'appel d'offres pour les services d'un prestataire n'ayant pas encore eu lieu,**  
6 **le Distributeur n'est pas en mesure de répondre à la question.**

## **STRATÉGIE RELATIVE AUX TARIFS DOMESTIQUES**

### **Tarif D**

**14. Référence :** i) **Pièce B-0052, HQD14-D2, p. 14-23.**

**Préambule :**

(i) *Il est proposé de fixer à terme le montant minimal de la facture à 20 \$ par mois pour l'alimentation en monophasé afin qu'en absence de consommation ou d'une consommation très faible, le client contribue à un minimum de frais associés à son alimentation. Par ailleurs, ce montant minimal incitera les clients à ne pas maintenir inutilement un abonnement actif. Considérant les coûts plus élevés associés à l'alimentation en triphasé et conformément à la pratique actuelle applicable aux tarifs G, M et G-9, il est proposé de fixer à 60 \$ par mois, soit trois fois plus que pour l'alimentation en monophasé, le montant minimal de la facture si l'alimentation est en triphasé.*

*[...]*

*Le remplacement de la redevance par une facture minimale, compensé par une hausse des prix d'énergie, constitue une réallocation des revenus d'environ 400 M\$ de la composante fixe du tarif vers les composantes en énergie. En incluant la hausse du seuil de la 1re tranche, l'ensemble des modifications a pour effet d'accroître la progressivité du tarif D, la hausse plus rapide du prix de la 2e tranche accentuant d'autant plus cet effet.*

---

<sup>2</sup> Voir la réponse à la question 9.1 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.1 (B-0071) du dossier R-3933-2015.

Le Distributeur précise en note de bas de page que la « consommation mensuelle est établie sur la base du montant de la facture minimale divisé par le prix de la 1<sup>re</sup> tranche d'énergie. Par exemple, avec les prix présentés au tableau 6, cette consommation correspondrait à 318 kWh (20 \$ divisés par 6,29 ¢/kWh) ».

**Demande :**

14.1 Veuillez confirmer que le Distributeur propose d'appliquer la facture minimale aux clients dont la consommation mensuelle serait égale ou inférieure à 318 kWh.

**Réponse :**

1            **La facture minimale ne s'appliquera que lorsque le montant de la redevance et**  
2            **de l'énergie consommée sera inférieur au montant de la facture minimale.**  
3            **Ainsi, aucun nombre de kWh prédéterminé n'entre dans le calcul et**  
4            **l'application de la facture minimale.**

5            **En effet, le nombre de kWh implicite en deçà duquel la facture minimale**  
6            **s'applique variera en fonction du montant de la facture minimale, mais**  
7            **également en fonction de l'évolution du prix de la 1<sup>re</sup> tranche et de la**  
8            **redevance jusqu'à son élimination. Par exemple, sur la base de la proposition**  
9            **du Distributeur au 1<sup>er</sup> avril 2017, ce nombre de kWh s'élèverait à 42 kWh**  
10           **par mois :**

11                            **[13,80 \$ - (30 jours \* 37,68 ¢) = 2,50 \$ alors 2,50 \$ ÷ 5,92 ¢ = 42 kWh].**

14.2 Veuillez justifier l'utilisation de la définition décrite dans le préambule pour fixer le seuil de consommation de la facture minimale.

**Réponse :**

12            **La note de bas de page n'était pas une définition mais visait à donner une**  
13            **indication de ce que représente une faible consommation mensuelle selon le**  
14            **montant de la facture minimale et du prix de la 1<sup>re</sup> tranche de la structure cible**  
15            **présentée au tableau 6 de la pièce HQD-14, document 2 (B-0052).**

14.3 Veuillez fournir des justificatifs pour « les coûts plus élevés » justifiant une facture minimale mensuelle de 60 \$ pour l'alimentation en triphasé.

**Réponse :**

16            **Pour assurer un traitement équitable entre les différentes clientèles**  
17            **d'Hydro-Québec et une cohérence dans l'application des différentes factures**  
18            **minimales prévues aux Tarifs, le Distributeur a fixé le montant de la facture**  
19            **minimale pour une alimentation triphasée en suivant la même pondération**  
20            **de 3 pour 1 comme une contribution raisonnable aux coûts plus élevés d'une**  
21            **alimentation triphasée.**

1            **Par exemple, au tarif G, le montant minimal de la facture est de 36,99 \$ par**  
2            **mois lorsque l'électricité livrée est triphasée, soit 3 fois plus que la redevance**  
3            **de 12,33 \$. Également, aux tarifs M et G9, le montant minimal de la facture est**  
4            **de 12,33 \$ par mois lorsque l'électricité est livrée en monophasé et de 36,99 \$**  
5            **lorsqu'elle est livrée en triphasé.**

6            **Voir également la réponse à la question 46.1 de la demande de**  
7            **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

14.4 Veuillez fournir le nombre de clients dont l'alimentation est en monophasé et en triphasé.

**Réponse :**

8            **Une proportion de 99,4 % des abonnements au tarif D sont alimentés en**  
9            **monophasé.**

14.5 Veuillez préciser comment sont réalloués les revenus de 400 M\$ selon (i) les tranches de consommation de la figure 3 à la référence i) et (ii) les différents segments de la clientèle du tarif D de la figure 4 de la référence i).

**Réponse :**

10           **Voir la réponse à la question 24.1 de la demande de renseignements de**  
11           **l'ACEF de Québec à la pièce HQD-16, document 2.**

**15. Référence :**            i)    **Pièce B-0052, HQD14-D2, p. 17-18.**

**Préambule :**

Le Distributeur présente aux figures 3 et 4 de la référence i) l'impact annualisé moyen par tranche de consommation et par segments de clientèle du tarif D.

**Demande :**

15.1 Veuillez fournir dans des tableaux les données des figures 3 et 4.

**Réponse :**

12           **Voir la réponse à la question 50.3 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
13           **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

15.2 Veuillez fournir l'ensemble des consommations mensuelles des différents segments de la clientèle du tarif D utilisées dans le calcul de la médiane et des 5<sup>ème</sup> et 95<sup>ème</sup> centile de la figure 4.

**Réponse :**

1            **Le Distributeur n'utilise pas de consommations mensuelles pour obtenir la**  
2            **valeur des impacts annualisés de la médiane et des centiles.**

3            **Pour le présent exercice, la médiane correspond à l'impact annualisé qui**  
4            **permet de partager la suite ordonnée des impacts obtenus de l'échantillon en**  
5            **deux groupes égaux. De la même façon, les impacts correspondants aux 5<sup>e</sup> et**  
6            **95<sup>e</sup> centiles sont obtenus en partageant l'ensemble des impacts ordonnés en**  
7            **deux groupes, le premier représentant 5 % des éléments et le second 95 %**  
8            **des éléments.**

15.3 Veuillez fournir pour le segment *Clients MFR* le calcul détaillé permettant de calculer l'impact annualisé moyen à la médiane présenté à la figure 4.

**Réponse :**

9            **Voir la réponse à la question 15.2.**

**16. Référence :**            **i)    Pièce B-0052, HQD14-D2, p. 17-18.**

**Préambule :**

(i)            *Afin d'assurer une mise en œuvre graduelle des modifications proposées, le Distributeur a élaboré un scénario d'implantation en faisant l'hypothèse que les hausses tarifaires inférieures ou égales à l'inflation seront récupérées deux fois plus dans le prix de la 2<sup>e</sup> tranche que dans celui de la 1<sup>re</sup> tranche. Ce scénario vise à limiter la période d'introduction des changements à l'intérieur d'une période maximale de 10 ans et à limiter la hausse du prix de la 2<sup>e</sup> tranche à 3 % de plus que la hausse moyenne. Ce niveau d'impact maximal a déjà été retenu par le passé par la Régie, notamment dans le cadre de la réforme des tarifs généraux.*

**Demande :**

16.1 Veuillez discuter des avantages et inconvénients d'atteindre la structure cible :

16.1.1 À l'intérieur d'une période de 5 ans, soit une période plus courte que celle proposée.

**Réponse :**

10            **Voir la réponse à la question 50.2 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
11            **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

16.1.2 À l'intérieur d'une période de 15 ans, soit une période plus longue que celle proposée.



**Réponse :**

1                   **Voir la réponse à la question 50.2 de la demande de renseignements n° 2 de la**  
2                   **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

16.2 Veuillez justifier l'utilisation la proposition de « limiter la hausse du prix de la 2e tranche à 3 % de plus que la hausse moyenne ».

**Réponse :**

3                   **Le Distributeur propose de limiter la hausse du prix de la 2<sup>e</sup> tranche à 3 % de**  
4                   **plus que la hausse moyenne parce qu'il considère qu'il s'agit d'un niveau**  
5                   **d'impact que la Régie a reconnu comme raisonnable dans le cadre de réforme**  
6                   **de tarifs généraux.**

7                   **En effet, dans sa décision D-2009-016, la Régie a indiqué à la page 94 :**

8                   **Ainsi, au terme de la période 2009-2011, près de 70 % des clients du tarif**  
9                   **M connaîtront des hausses allant de 0 % à 5 %, tandis que 15 % de ces**  
10                   **clients enregistreront des baisses de leurs factures pouvant aller jusqu'à**  
11                   **10 %. Un autre 15 % des clients subiront des hausses de 5 % à plus de**  
12                   **10 %. Le Distributeur souligne que ces impacts ont été calculés en**  
13                   **incluant des hausses tarifaires annuelles de 2,2 % en 2009 et de 2,0 % en**  
14                   **2010 et 2011.**

15                   **La Régie prend acte de la mise en œuvre du plan de réforme des tarifs**  
16                   **généraux proposé par le Distributeur. Elle est d'avis que les éléments de**  
17                   **cette réforme respectent les orientations et objectifs approuvés dans la**  
18                   **décision D-2008-024. Les éléments de la réforme vont permettre**  
19                   **d'atteindre les objectifs fixés au départ, dans un délai jugé raisonnable et**  
20                   **sans créer d'impacts tarifaires trop importants.**

16.3 Veuillez fournir des références à l'effet que le « niveau d'impact maximal a déjà été retenu par le passé par la Régie, notamment dans le cadre de la réforme des tarifs généraux ».

**Réponse :**

21                   **Voir la réponse à la question 16.2.**

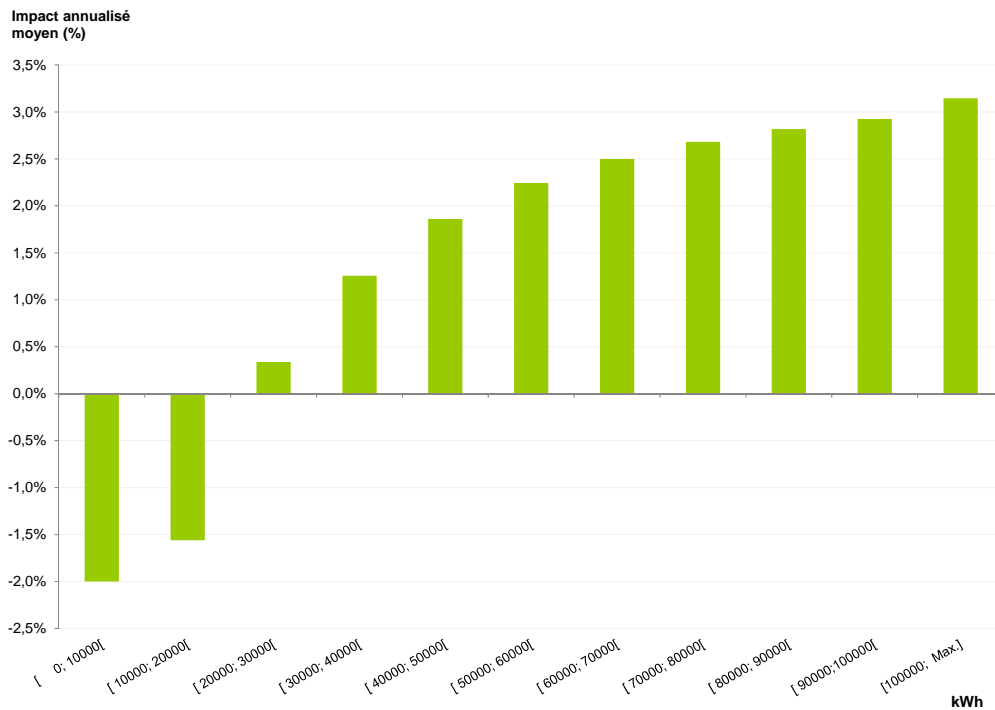
16.4 Veuillez fournir l'impact annualisé moyen, tel que présenté aux figures 3 et 4, pour un scénario où l'introduction des changements se fait à l'intérieur d'une période de 5 ans.

**Réponse :**

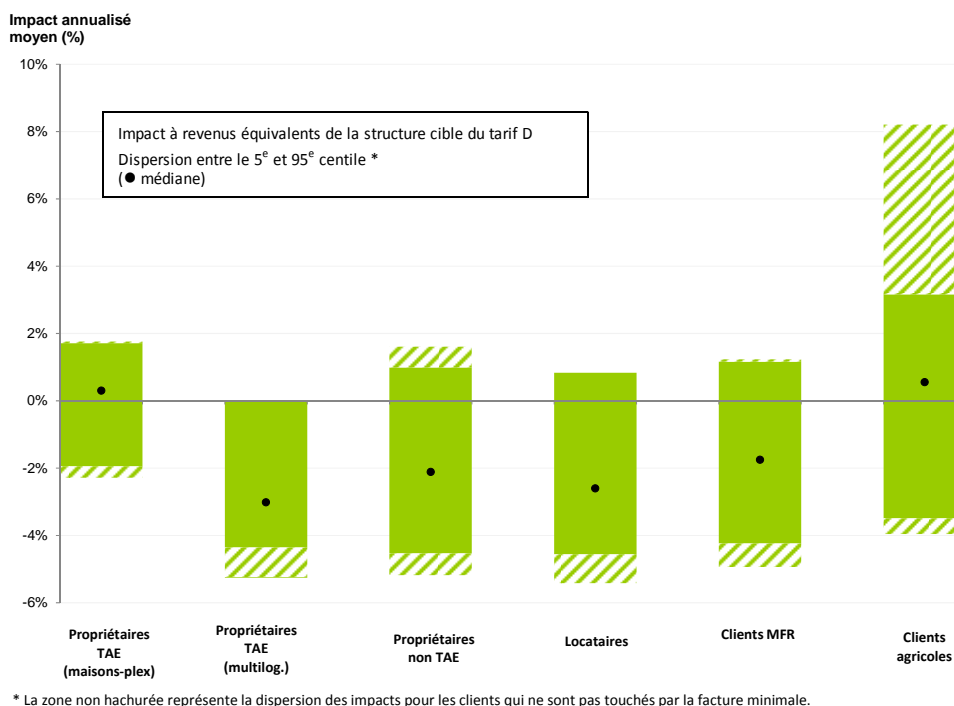
22                   **Les figures R-16.4-A et R-16.4-B présentent respectivement les impacts**  
23                   **annualisés moyens advenant une implantation sur 5 ans des modifications**  
24                   **proposées. La période d'implantation de la structure cible ne change pas**  
25                   **l'allure des figures R-16.4-A et R-16.4-B par rapport aux figures 3 et 4 de la**  
26                   **référence i), mais plutôt l'amplitude des impacts. Ainsi, tant que la structure**

- 1 cible demeure la même, seul le niveau de l'impact annualisé moyen varie :
- 2 impact annuel plus élevé si la période d'implantation est raccourcie, impact
- 3 annuel plus faible si la période est allongée.

**FIGURE R-16.4-A :**  
**IMPACT ANNUALISÉ MOYEN PAR TRANCHE DE CONSOMMATION POUR LES CLIENTS AU**  
**TARIF D ADVENANT UNE IMPLANTATION SUR UNE PÉRIODE DE 5 ANS**  
**(À REVENUS ÉQUIVALENTS)**  
**TARIFS AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2016**



**FIGURE R-16.4-B :**  
**DISPERSION DES IMPACTS ANNUALISÉS PAR SEGMENT DE CLIENTÈLE AU TARIF D**  
**ADVENANT UNE IMPLANTATION SUR UNE PÉRIODE DE 5 ANS**  
**(À REVENUS ÉQUIVALENTS)**  
**TARIFS AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2016**



**17. Référence :** i) Pièce B-0052, HQD14-D2, p. 22.

**Préambule :**

Le Distributeur présente l'impact moyen par tranche de consommation selon une hausse uniforme des prix de l'énergie à la figure 6 à la référence i). Le Distributeur précise qu'une « hausse deux fois plus élevée du prix de la 2<sup>e</sup> tranche se traduirait par une augmentation du prix de la 2<sup>e</sup> tranche de 4,6 % ».

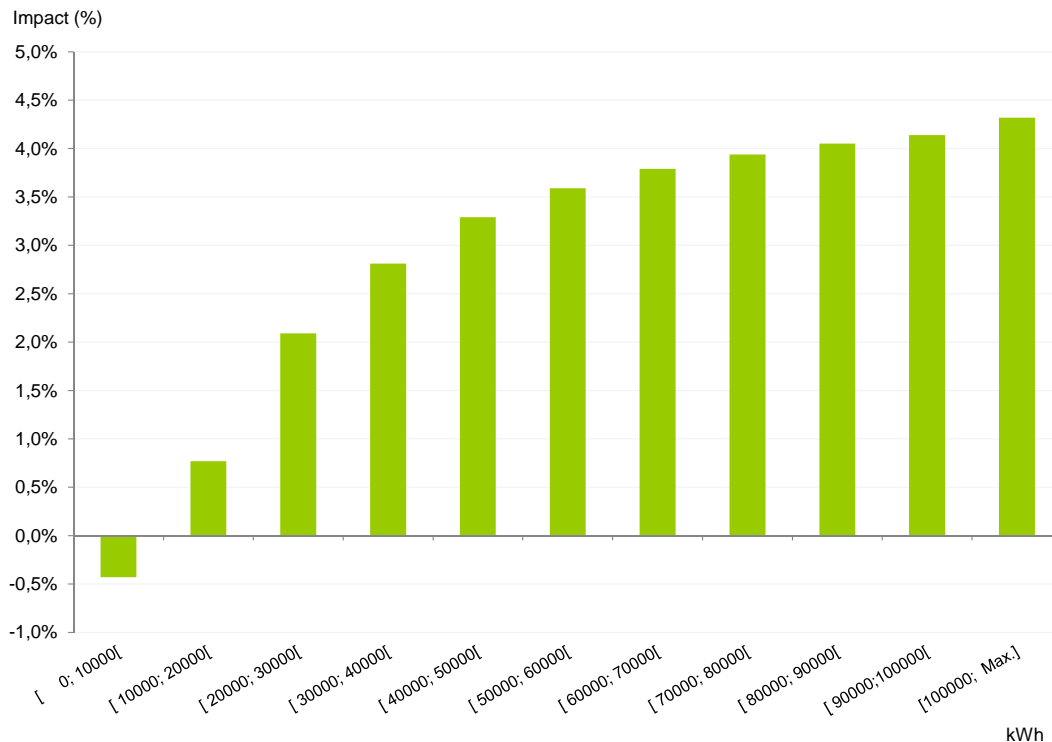
**Demande :**

17.1 Veuillez présenter l'impact moyen par tranche de consommation pour une hausse deux fois plus élevée du prix de la 2<sup>ème</sup> tranche de manière similaire à la figure 6.

**Réponse :**

1 La figure R-17.1 présente l'information demandée.

**FIGURE R-17.1 :**  
**IMPACT ANNUALISÉ MOYEN PAR TRANCHE DE CONSOMMATION**  
**POUR LES CLIENTS AU TARIF D AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2017**  
**- HAUSSE DEUX FOIS PLUS ÉLEVÉE DU PRIX DE LA 2<sup>E</sup> TRANCHE QUE DE LA 1<sup>RE</sup>**



17.2 Veuillez confirmer qu'une augmentation du prix de la 2<sup>ème</sup> tranche de 4,6% serait conforme au principe de limiter l'augmentation de la 2<sup>ème</sup> tranche à 3% de la hausse moyenne, tel que proposé par le Distributeur.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur le confirme. Toutefois, un tel scénario ne tiendrait pas compte**  
2 **des considérations évoquées à la section 3.1.3 de la pièce HQD-14,**  
3 **document 2 (B-0052), pages 21 à 23 et qui justifient la proposition au 1<sup>er</sup> avril**  
4 **2017.**

18. Référence : i)  
[http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Industry/Regulatory+Proceedings/Policy+Initiatives+and+Consultations/Rate+Design+for+Distributors+\(EB-2012-0410\)](http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Industry/Regulatory+Proceedings/Policy+Initiatives+and+Consultations/Rate+Design+for+Distributors+(EB-2012-0410))

**Préambule :**

La Commission de l'énergie de l'Ontario entreprend en 2016 une refonte des tarifs d'électricité de la clientèle résidentielle des distributeurs ontariens. À terme, le tarif des

clients résidentiels ne sera composé que d'une charge mensuelle fixe ne variant pas selon le volume d'électricité consommé.

**Demande :**

18.1 Selon le Distributeur, quels seraient les avantages et inconvénients, pour la clientèle résidentielle du Québec, d'avoir un tarif unique fixe tel que proposé par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

**Réponse :**

1           **Contrairement à ce qui est indiqué au préambule, le tarif des clients**  
2           **résidentiels ne sera pas uniquement composé d'une charge mensuelle fixe ne**  
3           **variant pas selon l'évolution de l'électricité consommée. En effet, la décision**  
4           **de l'Ontario Energie Board (« OEB ») vise uniquement la composante**  
5           **« distribution » des tarifs d'électricité.**

6           **À titre d'exemple, le tarif de distribution de Toronto Hydro est actuellement**  
7           **composé de trois éléments principaux, en sus des ajustements : *Service***  
8           ***Charge* en \$/mois, *Distribution Volume Charge* en ¢/kWh et *Retail***  
9           ***Transmission Rates (Network Service Rate et Line and Transformation***  
10           ***Connection Service Rate)* en ¢/kWh. L'OEB a ordonné l'élimination, au cours**  
11           **des prochaines années, de la composante *Distribution Volume Charge* et la**  
12           **récupération du manque à gagner dans la composante fixe *Service Charge*. Il**  
13           **s'agit d'un transfert de 1,88 ¢/kWh vers la composante fixe. Toutes les autres**  
14           **composantes qui varient actuellement en fonction de la consommation**  
15           **demeurent, dont la fourniture et les *Retail Transmission Rates* dans le cas de**  
16           **Toronto Hydro.**

17           **De l'avis du Distributeur, compte tenu des prix très élevés payés en Ontario,**  
18           **de l'ordre de 18 ¢/kWh à Toronto, ce changement ne modifie pas**  
19           **substantiellement le caractère fixe et variable de l'offre tarifaire en Ontario.**

20           **Pour plus d'information sur la mise en œuvre de la décision de l'OEB, le**  
21           **Distributeur réfère également l'intervenant au site Internet d'Hydro One à**  
22           **l'adresse suivante :**

23           **[http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/UnderstandMyBill/Pages/FixedRates.a](http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/UnderstandMyBill/Pages/FixedRates.aspx)**  
24           **spx**

18.2 Selon le Distributeur, quels seraient les avantages et inconvénients, pour le Distributeur, d'avoir un tarif unique fixe tel que proposé par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

**Réponse :**

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

18.3 Veuillez préciser les circonstances propres à Hydro-Québec qui amène le Distributeur à proposer, pour les clients qui ne sont pas touchés par la facture minimale, une structure tarifaire cible qui sera basée entièrement sur le volume de consommation des clients.

**Réponse :**

1            **C'est avant tout la volonté de simplifier le tarif et la possibilité d'accentuer le**  
2            **signal de prix qui ont mené le Distributeur à proposer une structure tarifaire**  
3            **cible presque entièrement en fonction de la consommation.**

**SUIVI DES MESURES VISANT À SOUTENIR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU**

**Entente plus généreuse pour clients à très faible revenu**

**19. Référence :**            i)    **Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 6.**

**Préambule :**

Après avoir complété l'analyse des données de Statistique Canada, le Distributeur indique à la référence i) qu'il compte :

- *« proposer une nouvelle base pour la qualification des clients se situant à 50 % et moins des seuils de faible revenu ;*
- *modifier le niveau de soutien actuel. En ce moment, le soutien maximal est établi en fonction d'un pourcentage de la consommation. Les résultats de l'analyse de données révèlent que le soutien maximal devrait également considérer un certain pourcentage du revenu brut. Cette modification du soutien qui viendrait bonifier le niveau de soutien actuel maximal est présentement en discussion avec les associations de consommateurs. »*

**Demande :**

19.1 Veuillez présenter les principales conclusions de l'analyse des données de Statistique Canada.

**Réponse :**

4            **Voir la réponse à la question 46.1 de la demande de renseignements n°2 de la**  
5            **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

19.2 Veuillez expliquer comment a été sélectionnée la base de qualification à 50 % et moins des seuils de faible revenu.

**Réponse :**

1                   **Voir la réponse à la question 46.1 de la demande de renseignements n°2 de la**  
2                   **Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

19.3 Veuillez préciser l'état d'avancement des discussions avec les associations de consommateurs relatives à la modification du soutien maximal. Veuillez préciser et détailler, le cas échéant, si une solution a été retenue.

**Réponse :**

3                   **Voir la réponse à la question 46.1 de demande de renseignements de l'ACEF**  
4                   **de Québec, à la pièce HQD-16, document 2.**

**20. Référence :**           i)    **Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 6.**  
                                  ii)   **D-2016-033, R-3933-2015, p. 23-24.**

**Préambule :**

À la référence i), le Distributeur indique qu' « *un projet pilote sera réalisé au deuxième trimestre 2017* » et que « *la mise en place, de cette nouvelle entente, est prévue au deuxième trimestre 2018* ».

Dans sa décision du dernier dossier tarifaire, la Régie soulignait aux paragraphes 32 et 36 :

*« Interrogé par l'UC quant à la possibilité qu'il puisse commencer à appliquer cette mesure avant la demande tarifaire 2017-2018, le Distributeur indique que si la Régie le souhaite, il pourrait implanter un projet pilote et en présenter les résultats lors de la demande tarifaire 2017-2018*

*[...]*

*Également, la Régie prend acte de l'offre du Distributeur d'implanter un projet pilote pour son offre d'entente plus généreuse pour les clients à très faible revenu et de lui en faire rapport dans le cadre de la demande tarifaire 2017-2018. Elle examinera alors la question du seuil d'admissibilité. »*

**Demande :**

20.1 Veuillez préciser pourquoi le Distributeur n'a pas été en mesure de faire rapport du projet pilote dans le cadre du présent dossier tarifaire, tel qu'indiqué dans la décision D-2016-033.

**Réponse :**

5                   **Comme expliqué dans le dossier tarifaire R-3933-2015, le Distributeur a dû**  
6                   **attendre longtemps pour avoir accès aux données de Statistique Canada. Une**  
7                   **fois ces données obtenues et leur analyse effectuée, le Distributeur n'a pu**  
8                   **débuter le projet pilote en temps opportun pour en faire un suivi dans le**  
9                   **présent dossier tarifaire.**

20.2 Veuillez commenter sur la possibilité de devancer le projet pilote ainsi que la mise en place des ententes de paiement avec notion de taux d'effort.

Réponse :

1                    **Le premier trimestre 2017 est la date la plus rapprochée envisageable compte**  
2                    **tenu des activités préalables à réaliser.**

20.3 Veuillez préciser quel sera l'échantillon de clients qui sera retenu afin de réaliser le projet pilote.

Réponse :

3                    **Le Distributeur offrira un paiement minimal plus bas à un échantillon de**  
4                    **clients MFR à très faible revenu et comparera le taux de respect de cette**  
5                    **entente avec celui de l'entente actuelle offerte à un groupe témoin de clients**  
6                    **similaires.**

#### Effacement graduel de la dette

21. Référence :        i)    Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 6-7.  
                              ii)    D-2016-033, R-3933-2015, p. 24-25.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) l'état d'avancement de la bonification des ententes de paiement qui consiste à effacer graduellement la dette des clients : « *il a été déterminé qu'il y aurait des coûts d'adaptation des systèmes informatiques importants à prévoir pour radier au fur et à mesure une portion de la dette à chaque paiement. Afin de déterminer si cette initiative encouragera le client à se rendre au terme de l'entente, le Distributeur souhaite tester cet effacement sur un échantillon de clients pour vérifier l'efficacité de cette mesure, avant une éventuelle implantation. Un projet pilote serait réalisé en 2017.* »

Dans la décision D-2016-033, la Régie mentionnait aux paragraphes 39 et 40 :

*« Le Distributeur indique qu'il prévoit connaître l'impact financier de la mesure d'effacement graduel de la dette au plus tard au mois de mai 2016. Il ajoute qu'il n'aura pas besoin de faire un projet pilote avant d'implanter cette mesure, une fois que les aspects techniques et opérationnels auront été réglés.*

*Le Distributeur prévoit soumettre une demande en temps opportun, de façon à favoriser une mise en application rapide de la mesure. »*

Demande :

21.1 Comme il est indiqué à la référence ii), dans le cadre du dernier dossier tarifaire le Distributeur estimait qu'il n'était pas nécessaire de mener un projet pilote avant de



mettre en place la mesure. Veuillez expliquer pourquoi le Distributeur estime qu'un projet pilote est maintenant nécessaire.

**Réponse :**

1                   **Voir la réponse à la question 46.1 de demande de renseignements de l'ACEF**  
2                   **de Québec, à la pièce HQD-16, document 2.**

21.2 Veuillez préciser à quel trimestre de 2017 sera réalisé le projet pilote.

**Réponse :**

3                   **Voir la réponse à la question 46.1 de demande de renseignements de l'ACEF**  
4                   **de Québec, à la pièce HQD-16, document 2.**

21.3 Veuillez commenter sur la possibilité de devancer l'implantation de la mesure.

**Réponse :**

5                   **Voir la réponse à la question 46.1 de demande de renseignements de l'ACEF**  
6                   **de Québec, à la pièce HQD-16, document 2.**

21.4 Veuillez préciser l'impact de la mesure sur la dépense de mauvaises créances.

**Réponse :**

7                   **L'impact de la mesure sera évalué à partir des résultats du projet pilote.**

21.5 Veuillez préciser la nature et le coût des travaux informatiques mentionnés à la référence i).

**Réponse :**

8                   **La radiation au fur et à mesure d'une portion de la dette nécessite une**  
9                   **modification des systèmes de traitement comptable ainsi que des travaux**  
10                   **d'automatisation de la tâche.**

11                   **Par ailleurs, afin de maximiser l'impact de cette mesure sur le taux de respect**  
12                   **des ententes, la facture doit être modifiée pour présenter au client, de façon**  
13                   **simple et efficace, l'évolution de l'effacement graduel de la dette.**

14                   **Bien que le Distributeur ne soit pas en mesure d'évaluer le coût des travaux à**  
15                   **ce stade-ci, la nature des travaux à effectuer lui permet de qualifier ceux-ci**  
16                   **d'importants. Les coûts spécifiques seront évalués si le projet pilote est**  
17                   **concluant.**

### Interventions en efficacité énergétique

22. Référence :        i)    R-3933-2015, Pièce B-0042, HQD10-D1, p. 11.  
                              ii)    Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 8.

#### Préambule :

Lors du précédent dossier tarifaire et tel qu'indiqué à la référence i), le Distributeur prévoyait un budget de 10 M\$ et des économies de 6 GWh pour les interventions en efficacité énergétique du volet *Offre aux ménages à faible revenu*.

À la référence ii), le Distributeur prévoit pour ce volet en 2017 un budget de 8 M\$ et des économies de 5 GWh.

#### Demande :

22.1 Veuillez présenter les résultats anticipés pour 2016 du volet *Offre aux ménages à faible revenu* au niveau du budget et des économies réalisés.

#### Réponse :

1                    **Voir les tableaux A-1 et A-3 de la pièce HQD-10, document 1 (B-0043).**

22.2 Pour 2016, veuillez préciser quelles sont les différentes activités du volet *Offre aux ménages à faible revenu* et ventiler les budgets alloués aux différentes activités.

#### Réponse :

2                    **Voir notamment la page 10 de la pièce HQD-10, document 1 (B-0043) sous la**  
3                    **section *Offre aux ménages à faible revenu*.**

4                    **L'offre aux ménages à faible revenu comprend le programme *Rénovation***  
5                    ***énergétique MFR*, offert depuis 2006, et la nouvelle offre intégrée MFR. Le**  
6                    **tableau R-22.2 présente le détail des budgets et de l'impact énergétique**  
7                    **prévus au présent dossier.**

**TABLEAU R- 22.2 :  
BUDGET ET IMPACT ÉNERGÉTIQUE DE L'OFFRE AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU**

	Budget Total (M\$)		Économies d'énergie (GWh)	
	2016A	2017	2016A	2017
<b>Marché Résidentiel</b>				
Offre Ménages à faible revenu				
Rénovation énergétique - MFR	3	3	3	3
Nouvelle offre intégrée MFR	7	5	4	2
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

Note : Le total et les sous-totaux peuvent être différents de la somme des données en raison de l'arrondissement.

22.3 Pour 2017, veuillez préciser les différentes activités du volet *Offre aux ménages à faible revenu* et ventiler les budgets alloués aux différentes activités.

**Réponse :**

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

22.4 Veuillez justifier la diminution du budget du volet *Offre aux ménages à faible revenu* de 10 à 8 M\$.

**Réponse :**

2 **La diminution budgétaire s'explique par le report d'activités de démarrage de**  
 3 **l'offre intégrée.**

22.5 Veuillez préciser le nombre de clients MFR qui ont bénéficié des services du volet *Offre aux ménages à faible revenu* pour les cinq dernières années.

**Réponse :**

4 **Pour la période de 2011 à 2015, plus de 31 000 participants MFR ont remplacé**  
 5 **leur vieux réfrigérateur par un réfrigérateur Energy Star. De plus, le**  
 6 **Distributeur a subventionné des projets de rénovation énergétique**  
 7 **(remplacement de fenêtres, travaux d'isolation, installation de thermostats,**  
 8 **éclairage efficace) portant sur 4 563 bâtiments comportant des logements**  
 9 **sociaux et communautaires.**

**23. Référence :** i) **Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 10.**

**Préambule :**

- (i) *Dans le cadre de ce projet pilote, les principales mesures en efficacité énergétique proposées par le centre sont le calfeutrage, l'installation de thermostats électroniques, d'ampoules DEL et de produits économiseurs d'eau et d'énergie, le remplacement de réfrigérateurs énergivores ainsi qu'un volet éducatif en matière de comportements éconergétiques. Les mesures en efficacité énergétique sont offertes conjointement par le BEIÉ et le Distributeur et couvrent l'ensemble des besoins de la clientèle.*

**Demande :**

23.1 Veuillez préciser le fonctionnement du volet éducatif mentionné en préambule.

**Réponse :**

1 **Voir les réponses aux questions 55.1 et 55.2 de la demande de**  
2 **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

23.2 Veuillez préciser en quoi ce volet se démarquera des autres activités de sensibilisation du Distributeur.

**Réponse :**

3 **Voir les réponses aux questions 55.1 et 55.2 de la demande de**  
4 **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

23.3 Veuillez préciser le nombre additionnel de clients MFR que le Distributeur estime être en mesure de rejoindre à l'aide des initiatives présentées en préambule.

**Réponse :**

5 **Voir les réponses aux questions 55.1 et 55.2 de la demande de**  
6 **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

#### **Centre d'accompagnement**

**24. Référence :** i) **Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 7.**

**Préambule :**

- (i) *« Ainsi en 2016, le Distributeur a jeté les bases lui permettant de réaliser un projet pilote afin de tester le modèle d'affaires en collaboration avec le BEIÉ et en consultation auprès des organismes communautaires. Pour ce faire, il a lancé en 2016 un appel de propositions afin de trouver un coordonnateur*

*et un appel de candidatures pour des agents d'accompagnement budgétaire pour la réalisation de ce projet pilote. »*

**Demande :**

24.1 Veuillez présenter les résultats de l'appel de propositions relatif à la mise en place du projet pilote.

**Réponse :**

1           **Voir les réponses aux questions 55.1 et 55.2 de la demande de**  
2           **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

24.2 Veuillez préciser l'état d'avancement de la mise en place du projet pilote du nouveau centre d'accompagnement.

**Réponse :**

3           **Voir les réponses aux questions 55.1 et 55.2 de la demande de**  
4           **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

24.3 En l'absence du Centre d'accompagnement, veuillez préciser comment le Distributeur entend développer son offre en efficacité énergétique destinée aux MFR pour l'année 2017-2018.

**Réponse :**

5           **Voir les réponses aux questions 55.1 et 55.2 de la demande de**  
6           **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

25. Référence :           i)    Pièce B-0043, HQD10-D1, p. 5 et 10.  
                                  ii)    <https://politiqueenergetique.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/politique-energetique-2030.pdf> , p. 25-27.

**Préambule :**

Le Distributeur décrit à la référence i) le contexte dans lequel s'inscrivent les interventions en efficacité énergétique du présent dossier tarifaire :

*« L'année 2016 marque le début de la période post PGEÉ. Pour l'efficacité énergétique, cette période s'inscrit dans le contexte de la nouvelle Politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec et du Plan stratégique 2016-2020 d'Hydro-Québec. Dans ce dernier, l'entreprise indique disposer de suffisamment d'énergie mais devoir répondre à des besoins en puissance additionnelle en période de pointe. »*

Il rappelle également le rôle que jouera le Centre d'accompagnement MFR :

*« En 2016, le Distributeur, le BEIÉ et les intervenants du milieu ont poursuivi leurs efforts pour la mise en place d'un projet pilote de centre*

*d'accompagnement. Ce centre vise à favoriser l'accès de la clientèle à faible revenu à une offre intégrée spécifiquement adaptée à ses besoins.*

*Dans le cadre de ce projet pilote, les principales mesures en efficacité énergétique proposées par le centre sont le calfeutrage, l'installation de thermostats électroniques, d'ampoules DEL et de produits économiseurs d'eau et d'énergie, le remplacement de réfrigérateurs énergivores ainsi qu'un volet éducatif en matière de comportements éconergétiques. Les mesures en efficacité énergétique sont offertes conjointement par le BEIÉ et le Distributeur et couvrent l'ensemble des besoins de la clientèle. »*

En référence ii), le gouvernement du Québec annonce la création d'un organisme pour « assurer une gouvernance intégrée de la transition énergétique ».

**Demande :**

25.1 Veuillez préciser si la création du nouvel organisme aura des impacts sur les mandats du Centre d'accompagnement.

**Réponse :**

1 **Le Distributeur ne possède aucune information autre que celle rendue**  
2 **publique par le gouvernement. Conséquemment, il n'est pas en mesure de**  
3 **répondre à la question.**

4 **Voir également les réponses aux questions 55.1 et 55.2 de la demande de**  
5 **renseignements n° 2 de la Régie à la pièce HQD-16, document 1.2.**

25.2 Veuillez préciser si des discussions ont eu lieu avec le BEIÉ concernant la création du nouvel organisme et la mise en place du Centre d'accompagnement.

**Réponse :**

6 **Voir la réponse à la question 25.1.**

25.3 Veuillez préciser comment le Distributeur compte s'assurer qu'il n'y ait pas de dédoublements entre les activités de son Centre d'accompagnement et le nouvel organisme annoncé dans la politique énergétique.

**Réponse :**

7 **Des discussions auront lieu au moment opportun afin d'éviter tout**  
8 **dédoublement d'activités entre le Distributeur et le nouvel organisme.**

9 **Voir également la réponse à la question 25.1.**

25.4 À la lumière de l'importance de la question dans la politique énergétique, le Distributeur entend-t-il développer et offrir de nouveaux programmes en efficacité énergétique, tant pour les MFR que les non MFR. Veuillez préciser si des budgets et ressources spécifiques sont ou seront dédiés au développement de tels programmes.

**Réponse :**

1 **Depuis de nombreuses années, le Distributeur est engagé à supporter les**  
2 **ménages à faible revenu. Dans son *Plan d'approvisionnement 2014-2023*, il**  
3 **proposait de combler le tiers de la croissance des ventes par des**  
4 **interventions en économie d'énergie. Conséquemment, le Distributeur**  
5 **poursuivra ses efforts en efficacité énergétique, et ce, pour l'ensemble des**  
6 **segments de clientèles.**

**Stratégie tarifaire**

26. Référence : i) **Pièce B-0056, HQD15-D1, p. 7.**  
ii) <https://ontarioelectricitysupport.ca/FAQ>

**Préambule :**

- (i) *« Le Distributeur est toujours d'avis que la prise en compte de la capacité de payer des clients à même les tarifs d'électricité demeure une avenue peu ciblée, difficile d'application et inefficace. Le Distributeur opte plutôt pour une approche qui rejoint plus directement les MFR en difficulté de paiement par l'entremise d'ententes de paiement et de mesures d'efficacité énergétique leur permettant de réduire leur consommation d'électricité. »*
- (ii) La Commission de l'énergie de l'Ontario a mis en place au début de 2016 le *Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité* (POAFE). Le POAFE offre un crédit aux clients à faible revenu admissibles en fonction du revenu et de la taille du ménage.

**Demande :**

26.1 Veuillez préciser si le POAFE est un exemple de ce que le Distributeur estime être *« une avenue peu ciblée, difficile d'application et inefficace »*.

**Réponse :**

7 **Le POAFE, dont l'intervenant fait mention, est un crédit applicable sur la**  
8 **facture et qui varie en fonction de critères tels que le revenu net et la taille du**  
9 **ménage. Ce programme est administré par un organisme neutre [dans ce**  
10 **cas-ci l'Ontario Energy Board (« OEB »)], à qui revient la responsabilité de**  
11 **l'identification, de l'admissibilité des clients et de la transmission de**  
12 **l'information aux entreprises d'électricité. La perte de revenus de ce**  
13 **programme est récupérée par le reste de la clientèle des distributeurs.**

1           **Ce programme est effectivement une mesure davantage ciblée qu'un tarif**  
2           **d'électricité, puisqu'il prend en compte le revenu et la taille des ménages,**  
3           **mais sans toutefois s'adresser spécifiquement aux ménages en difficulté de**  
4           **paiement.**

5           **Bien que soulageant la facture d'électricité des clients admissibles, ce**  
6           **programme n'aurait pas nécessairement d'impact à la baisse sur les**  
7           **mauvaises créances du Distributeur, puisque ce ne sont pas tous les**  
8           **ménages MFR qui sont en difficulté de paiement. Selon les critères**  
9           **d'admissibilité, le montant à récupérer auprès du reste de la clientèle pourrait**  
10           **s'avérer non négligeable.**

26.2 Selon le Distributeur, quelles seraient les contraintes importantes à la mise en œuvre d'un programme similaire au POAFE pour le Québec.

**Réponse :**

11           **Ce type de programme ne s'avérerait pas nécessairement complexe en termes**  
12           **administratifs pour le Distributeur. La difficulté revient davantage à**  
13           **l'organisme responsable de sa gestion, de même qu'à la clientèle visée, qui**  
14           **selon la compréhension du Distributeur, doit entreprendre plusieurs**  
15           **démarches administratives afin de prouver son admissibilité. Par ailleurs, il**  
16           **pourrait engendrer des coûts liés à la modification de la facture pour une**  
17           **partie de la clientèle.**



**ANNEXE A :**

**QUESTIONNAIRES 2016**

- **RÉSIDENTIEL ET COMMERCIAL**
- **AFFAIRES**
- **GRANDS COMPTES**  
**(QUESTION 2.1)**





**SUIVI DE LA SATISFACTION  
QUESTIONNAIRE RÉSIDENTIEL ET COMMERCIAL**

**HYDRO-QUÉBEC**

**/\*Note**

**Échantillon : Clients d'Hydro-Québec\*/**

Q\_SEL

\*Bonjour (bonsoir), je suis... de la firme de recherche SOM.\* Puis-je parler à la personne responsable de la relation d'affaires avec Hydro-Québec pour le compte situé au <ADRESSE>? **\*Au besoin : NOM D'ENTREPRISE ou nom du client : <NOM> \***

1=\*Oui

2=\*Non (demandez à lui parler)->SEL

Q\_1

Sur une échelle de 1 à 10, où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait et 1, pas du tout satisfait, j'aimerais connaître votre niveau de satisfaction à l'égard des quatre dimensions suivantes des services offerts par Hydro-Québec.

2=\*Ok

**/\*Note**

**Rotation des questions Q\_1A à Q\_1D.\*/\***

Q\_1A

Quelle est votre satisfaction à l'égard de :

La qualité et la continuité du service électrique, c'est-à-dire les pannes, les variations de tension et les interruptions planifiées.

1=\*1 (pas du tout satisfait)

2=\*2 3=\*3 4=\*4 5=\*5 6=\*6 7=\*7 8=\*8 9=\*9

10=\*10 (extrêmement satisfait)

99=\*NSP/NRP

**/\*Note**

**Pour ceux qui ont répondu 7 et moins à la question Q\_1A**

Q\_1Ax Pourquoi n'êtes-vous pas totalement satisfait de cet aspect?  
\*Acceptez\* \*3 mentions, sortie=96, 99

90=\*Autre <précisez>

96=\*Aucune autre-> C2

99=\*NSP/NRP-> C2

**Q\_1B**

Quelle est votre satisfaction à l'égard de :

La facture, mais SANS tenir compte du prix.

**Pour ceux qui ont répondu 7 et moins à Q\_1B\*/**

Q\_1Bx Pourquoi n'êtes-vous pas totalement satisfait de cet aspect?  
\*Acceptez\* \*3 mentions, sortie=96, 99

\*Si donne une réponse qui concerne le prix : « Veuillez répondre sans tenir compte du prix ».\*

90=\*Autre <précisez>

96=\*Aucune autre-> ST52B

99=\*NSP/NRP-> ST52B

**Q\_1C**

Quelle est votre satisfaction à l'égard de :

Les produits et les services offerts pour vous aider à mieux gérer votre consommation et vos coûts énergétiques.

**Pour ceux qui ont répondu 7 et moins à Q\_1C\*/**

Q\_1Cx Pourquoi n'êtes-vous pas totalement satisfait de cet aspect?  
\*Acceptez\* \*3 mentions, sortie=96, 99

\*Si donne une réponse qui concerne le prix : « Veuillez répondre sans tenir compte du prix ».\*

90=\*Autre <précisez>

96=\*Aucune autre->F3

99=\*NSP/NRP->F3

Q\_1D

Quelle est votre satisfaction à l'égard de :

Le service à la clientèle, c'est-à-dire l'accueil et le traitement de vos demandes.

**Pour ceux qui ont répondu 7 et moins à Q\_1D\*/**

Q\_1Dx Pourquoi n'êtes-vous pas totalement satisfait de cet aspect?  
\*Acceptez\* \*3 mentions, sortie=96, 99

90=\*Autre <précisez>

96=\*Aucune autre->F3

99=\*NSP/NRP->F3

**QUESTIONS DE CLASSIFICATION.\*/**

**/\*Note**

**Résidentiel/agricole seulement, les CII passent à CIISD1\*/**

Q\_SD1

J'ai presque terminé. Je tiens à vous remercier du temps que vous m'avez consacré jusqu'à maintenant, votre collaboration est grandement appréciée.

À quel groupe d'âge appartenez-vous? \*On peut accepter une réponse spontanée\*

1=18 à 24 ans

2=25 à 34 ans

3=35 à 44 ans

4=45 à 54 ans

5=55 à 64 ans

6=65 et plus

7=\*Moins de 18 ans

9=\*NSP/NRP

Q\_SD2

Combien d'années de scolarité avez-vous faites? \*Lire les choix au besoin\*  
\*Au besoin : Votre réponse nous aidera à mieux évaluer comment varie la satisfaction des clients d'Hydro-Québec selon le niveau de scolarité\*

1=\*0 à 7 ans (Primaire)

2=\*8 à 12 ans (Secondaire, DEP)

3=\*13 à 15 ans (Cégep/techniques)

4=\*16 ans et plus (Université)

9=\*NSP/NRP

Q\_SD3

Est-ce que chez vous, en vous incluant, il y a des personnes de...? \*On peut accepter une réponse spontanée. Si vit seul, âge du répondant <SD1>\*

- 1=moins de 15 ans
- 1=15 à 24 ans
- 1=25 à 44 ans
- 1=45 à 64 ans
- 1=65 et plus

**/\*Note**

**SD5 et SD6 au résidentiel seulement (pas agricole)\*/**

Q\_SD5

Quel genre de bâtiment décrit le mieux votre principal lieu d'habitation?

\*Lire les choix au besoin\*

\*Si répond « condo », sondez : Est-ce que votre condo se trouve dans un duplex, un triplex, etc.? \*

1=\*Résidence unifamiliale détachée (bungalow, split level, cottage, maison mobile, etc.)

2=\*Maison unifamiliale jumelée (bordée d'un seul côté)

3=\*Maison de ville/unifamiliale en rangée (bordée de deux côtés)

4=\*Duplex

5=\*Triplex

6=\*Immeuble de 4 à 9 logements

7=\*Immeuble de 10 à 49 logements

8=\*Immeuble de 50 logements et plus

90=\*Autre<précisez>

99=\*NSP/NRP

Q\_SD6

Êtes-vous... de votre principal lieu d'habitation?

1=Propriétaire

2=Locataire

9=\*NSP/NRP

Q\_SD7

Quelle est la principale SOURCE D'ÉNERGIE utilisée pour chauffer l'immeuble au <ADRESSE>?

\*Sonder ou lire les choix au besoin. Si répond « thermopompe », classer dans électricité. Si répond ou « eau chaude » ou « air chaud », sondez : À quel type d'énergie fonctionne votre appareil? Quel type d'énergie chauffe l'eau ou l'air? Même approche lorsque le répondant mentionne un type d'appareil.\*

1=\*Biénergie électricité et le mazout (huile)

2=\*Biénergie électricité et le gaz naturel

3=\*Biénergie électricité et le propane

4=\*L'électricité

5=\*Le mazout (huile)

6=\*Le gaz naturel

7=\*Le gaz propane

8=\*Le bois (ou granules)

9=\*Le bois (ou granules) ET l'électricité

10=\*Le bois ET le mazout (huile)

90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

**/\*Note SD8 et SD9 au résidentiel seulement (pas agricole)\*/**

Q\_SD8                    Quel est votre revenu familial brut annuel? Est-ce...? \*À la lecture, laissez tomber le 999 \$, on peut accepter une réponse spontanée\* \*Au besoin : Votre réponse nous aidera à mieux évaluer comment varie la satisfaction de la clientèle selon les revenus des clients\*

01=Moins de 10 000 \$  
02=10 000 \$ à 24 999 \$  
03=25 000 \$ à 29 999 \$  
04=30 000 \$ à 34 999 \$  
05=35 000 \$ à 44 999 \$  
06=45 000 \$ à 49 999 \$  
07=50 000 \$ à 59 999 \$  
08=60 000 \$ à 79 999 \$  
09=80 000 \$ à 99 999 \$  
10=100 000 \$ à 119 999 \$  
11=120 000 \$ et plus  
99=\*NSP/NRP

Q\_SD9                    Au total, combien de personnes habitent chez vous en vous incluant?

1=\*1 2=\*2 3=\*3 4=\*4 5=\*5 6=\*6  
7=\*7 et plus  
9=\*NSP/NRP

Q\_SD10                    Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez encore?

1=\*Anglais  
1=\*Français  
1=\*Autre

Q\_SD11                    Quelle est la langue que vous parlez le plus souvent à la maison?

1=\*Anglais  
1=\*Français  
1=\*Autre

Q\_SD12                    Êtes-vous né(e) au Canada?

1=\*Oui  
2=\*Non  
9=\*NSP/NRP

->>SD13

**/\*Note**

**Questions pour la TYPECLI CII.\*/**

Q\_CIISD1

À quel secteur d'activité peut-on inscrire l'établissement situé au <ADRESSE> ? Est-ce au secteur...?

1=Industriel  
2=Multirésidentiel  
3=Commercial  
4=Institutionnel  
5=Agricole  
90=\*Autre<précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_CIISD2

Depuis combien de temps êtes-vous responsable des relations d'affaires avec Hydro-Québec pour cet établissement (<ADRESSE>)? \*Si moins d'un an inscrire 0\* \*Inscrire 99 si nsp/hrp\*

\*Bornes=0,70 exception=99

—

Q\_SD13

((f blue Notez le sexe du répondant.))

1=\*Homme  
2=\*Femme

->>FIN

Q\_FIN

Encore une fois, je suis..., et je vous ai appelé pour la maison de recherche SOM pour le compte d'Hydro-Québec. Je voudrais vous remercier du temps que vous m'avez consacré. Nous voulons aider les gens à se faire entendre et votre opinion est importante pour permettre à SOM d'y arriver.



**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AFFAIRE (EXCLUANT GRANDS COMPTES) –  
ÉDITION 2016 (H214)**

**Q1** Bonjour/Bonsoir, j'aimerais parler à la personne responsable des relations d'affaires avec Hydro-Québec pour <COMP>, c'est-à-dire la personne susceptible de contacter Hydro-Québec pour signaler un problème, pour les interruptions, la gestion de l'énergie ou pour des changements au dossier.

**AU BESOIN** On parle ici de la personne en lien avec un agent attiré.

Bonjour/soir, mon nom est \_\_\_\_\_ de la firme Ad hoc recherche. Je vous appelle de la part d'*Hydro-Québec*.

- 1 Oui, continuez
- 2 Non disponible – PRENDRE RENDEZ-VOUS → INT
- 8 Non, réfère à quelqu'un qui n'est pas sur place (ex. : siège social, autre succursale, etc.) →
- 9 Refus → INT

**ZS2** Ce sondage a pour but d'évaluer  **votre satisfaction, pour les 12 derniers mois, à l'égard de vos comptes affaires.**

**ZINT2** Sur une échelle de 1 à 10, où 10 signifie que vous êtes « extrêmement satisfait » et 1 signifie « pas du tout satisfait », j'aimerais connaître votre niveau de satisfaction à l'égard des quatre dimensions suivantes des services offerts par Hydro-Québec.

**[Permutation des questions Q2 à Q5]**

**Q2** Quel est votre niveau de satisfaction sur 10 à l'égard de **la qualité et la continuité du service électrique**, c'est-à-dire les pannes, les variations de tension et les interruptions planifiées?

\_\_\_ (note de 1 à 10)  
99=NSP/NRP

**+1, si Q2>7.**

**Q2x** Quelle est **LA PRINCIPALE raison** pour laquelle vous n'êtes pas pleinement satisfait de la qualité et la continuité du service électrique? (1 seule mention)

001 Pannes **trop fréquentes**

002 **Variation de tension**

003 **Durée** trop longue des pannes

004 **Manque d'information** lors de panne ou d'interruption planifiée

005 **Non-respect des délais** pour les interruptions planifiées

996 Autres, précisez

999 Je ne peux pas préciser

**Q3** Quel est votre niveau de satisfaction sur 10 à l'égard de **la facture**, mais **SANS** tenir compte du prix?

\_\_ \_\_ (note de 1 à 10)

99=NSP/NRP

**+1, si Q3>7.**

**Q3x** Quelle est **LA PRINCIPALE raison** pour laquelle vous n'êtes pas pleinement satisfait de la facture? (1 seule mention)

001 Facture pas claire, difficile à comprendre

002 Retard facture / pas reçu facture

003 Erreur dans la facture

004 Frais de retard / délai de paiement trop court

005 Trop d'estimés de consommation

996 Autres, précisez

999 Je ne peux pas préciser

**Q4** Quel est votre niveau de satisfaction sur 10 à l'égard des **produits et les services offerts pour vous aider à mieux gérer votre consommation et vos coûts énergétiques?**

\_\_ \_\_ (note de 1 à 10)

99=NSP/NRP

**+1, si Q4>7.**

**Q4x** Quelle est **LA PRINCIPALE raison** pour laquelle vous n'êtes pas pleinement satisfait des produits et services offerts pour mieux gérer votre consommation et vos coûts? (1 seule mention)

001 Les produits et services ne m'ont **pas été offerts**

002 **Ne connais pas** les produits et services

003 **Pas d'outils disponibles** pour mieux comprendre sa consommation

004 **Changement** dans les modalités et programmes

005 Les produits et services ne sont **pas efficaces** (inutiles)

996 Autres, précisez

999 Je ne peux pas préciser

**Q5** Quel est votre niveau de satisfaction sur 10 à l'égard du **service à la clientèle**, c'est-à-dire l'accueil et le traitement de vos demandes?

\_\_ \_\_ (note de 1 à 10)  
99=NSP/NRP

**+1, si Q5>7.**

**Q5x** Quelle est **LA PRINCIPALE raison** pour laquelle vous n'êtes pas pleinement satisfait du service à la clientèle? (1 seule mention)

001 **Accès** difficile (délai d'attente, boîte vocale, menu téléphonique)

002 **Délai trop long** pour le traitement des demandes

003 **Manque d'information** ou de suivi (pas de réponse, info insatisfaisante, pas de suivi)

004 **Complexité** des démarches/procédures

005 **Agent** non courtois ou non compétent

996 Autres, précisez

999 Je ne peux pas répondre

**Q6** Pourriez-vous me dire dans **quel secteur**, parmi les suivants, je dois classer votre entreprise ou organisme.

1=Immobilier

2=Industriel

3=Agricole

4=Institutionnel

5=Commercial

9=Incapable de répondre

**Q7** Dans le but de mieux vous servir, accepteriez-vous qu'on transmette aux personnes concernées à Hydro-Québec **vos réponses au sondage et vos coordonnées**?

1=Oui – accepte

2=Non – refuse

**NOTE À L'INTERVIEWEUR:** Si le répondant refuse, lui mentionner qu'à ce moment, ses réponses demeureront anonymes et confidentielles

**MERCI** Ceci termine l'entrevue. *Hydro-Québec* vous remercie d'avoir pris le temps de faire part de votre opinion. Je vous souhaite une bonne fin de journée. OU

Ceci termine l'entrevue.

Au nom d'*Ad hoc recherche* et d'*Hydro-Québec*, nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de nous faire part de votre opinion.

Je vous souhaite une bonne fin de journée!



## Hydro-Québec Satisfaction - Grands comptes 579-S

### NTRA

(INTA)

Pourrais-je parler à monsieur/madame « CONTACT »?

Bonjour / Bonsoir, mon nom est \_\_\_\_\_ de Saine Marketing. Nous effectuons présentement une étude pour Hydro-Québec auprès de ses clients corporatifs portant sur leur satisfaction quant aux grands comptes.

TXT1. Avant de passer à la première question, j'aimerais préciser que ce sondage a pour but d'évaluer votre satisfaction, **pour les 12 derniers mois**, à l'égard de vos **grands comptes**, c'est-à-dire les comptes pour lesquels vous avez un délégué commercial.

### NOTE À L'INTERVIEWER

SI LE CLIENT VEUT FAIRE UN COMMENTAIRE CONCERNANT D'AUTRES COMPTES OU ABONNEMENTS, LUI PROPOSER DE LES NOTER À LA FIN DE L'ENTREVUE (QCOM).

Sur une échelle de 1 à 10, où 10 signifie extrêmement satisfait et 1, pas du tout satisfait, j'aimerais savoir votre niveau de satisfaction à l'égard des quatre dimensions suivantes des services offerts par Hydro-Québec.

Q1. Tout d'abord, quel est votre niveau de satisfaction sur 10 à l'égard **du service à la clientèle**, c'est-à-dire l'accueil et le traitement de vos demandes?

\_\_\_\_ /10

Aspect qui n'est pas de sa responsabilité / Ne peut se prononcer..... 98

Ne sait pas / refus ..... 99

### Poser Q1x si Q1 ≤ 7

Q1x. Pourquoi n'êtes-vous pas totalement satisfait?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aucune raison en particulier ..... 98

Ne sait pas / refus ..... 99

Q2. Quel est votre niveau de satisfaction sur 10 à l'égard des **produits et des services offerts** pour vous aider à mieux gérer votre consommation et vos coûts énergétiques?

**LIRE AU BESOIN** : Données de consommation, conseils en utilisation d'énergie, gestionnaire de charge, programmes.

\_\_\_ /10

Aspect qui n'est pas de sa responsabilité / Ne peut se prononcer ..... 98

Ne sait pas / refus ..... 99

**Poser Q2x si Q2 ≤ 7**

Q2x. Pourquoi n'êtes-vous pas totalement satisfait?

---

---

Aucune raison en particulier ..... 98

Ne sait pas / refus ..... 99

Q3. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la **facture**, mais SANS tenir compte du prix?

**LIRE AU BESOIN** : On inclut par exemple les informations contenues sur la facture, l'exactitude de ces informations, l'aspect visuel de la facture, etc.

\_\_\_ /10

Aspect qui n'est pas de sa responsabilité / Ne peut se prononcer ..... 98

Ne sait pas / refus ..... 99

**Poser Q3x si Q3 ≤ 7**

Q3x. Pourquoi n'êtes-vous pas totalement satisfait?

---

---

Aucune raison en particulier ..... 98

Ne sait pas / refus ..... 99

Q4. Quel est votre niveau de satisfaction sur 10 à l'égard de **la qualité et de la continuité du service électrique**, c'est-à-dire les pannes, les variations de tensions et les interruptions planifiées?

\_\_\_\_ /10

Aspect qui n'est pas de sa responsabilité / Ne peut se prononcer..... 98

Ne sait pas / refus ..... 99

**Poser Q4x si Q4 ≤ 7**

Q4x. Pourquoi n'êtes-vous pas totalement satisfait?

\_\_\_\_\_

Aucune raison en particulier ..... 98

Ne sait pas / refus ..... 99

Q5. Depuis combien d'années occupez-vous votre poste actuel?

\_\_\_\_\_ (INSCRIRE LE NOMBRE)

Ne sait pas / refus ..... 99

Q6. Dans le but de mieux vous servir, accepteriez-vous qu'on transmette aux personnes concernées à Hydro-Québec vos réponses au sondage et vos coordonnées?

Oui, accepte..... 1

Non, refuse ..... 2

**QCOM. COMMENTAIRES DU CLIENT CONCERNANT D'AUTRES COMPTES OU  
ABONNEMENTS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ceci termine l'entrevue. Hydro-Québec vous remercie d'avoir pris le temps de faire part de votre opinion. Je vous souhaite une bonne fin de journée.