

Régie de l'énergie
Rapport annuel 2016-2017

Une organisation engagée et performante

Mission de la Régie de l'énergie

Table des matières

Mission de la Régie de l'énergie

Message de la présidente

Rapport de validation

Historique et juridiction

Fonctionnement

Budget

Organigramme

Faits marquants 2016-2017

Sommaire des travaux

Relations avec la clientèle

Activités

Gaz naturel

Électricité

Produits pétroliers

Dossiers en cours et à venir

Administration

Code de déontologie des régisseurs

Sommaire financier

Reddition de comptes

Plan d'action en développement durable

La Régie de l'énergie est un tribunal administratif de régulation économique qui encadre et surveille le secteur énergétique. La Régie fixe, notamment, les tarifs et les conditions de services destinés aux consommateurs québécois d'électricité et de gaz naturel. Elle traite les plaintes des consommateurs de gaz naturel et d'électricité. Elle surveille les prix des produits pétroliers. Elle adopte et surveille l'application des normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité.

La Régie de l'énergie, conformément à son Plan stratégique 2017-2020, compte être proactive, démontrer de l'initiative et innover dans l'exercice de ses fonctions. De plus, elle souhaite insuffler un nouvel élan, issu des nouvelles technologies, du dialogue et de la consultation, à l'égard de ses relations et ses communications. En outre, elle compte développer l'expertise et l'engagement de son personnel.

Régie de l'énergie
Case postale 001
Tour de la Bourse
800, rue du Square-Victoria, bureau 2.55
Montréal QC H4Z 1A2
Téléphone : 514 873-2452
Sans frais : 1 888 873-2452
Télécopieur : 514 873-2070
www.regie-energie.qc.ca

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
ISBN 978-2-550-78575-0
© Gouvernement du Québec

Message de la présidente

La dernière année a été marquée par le dévoilement de la Politique énergétique 2030 du gouvernement, en avril 2016, ainsi que la sanction de la *Loi concernant la mise en oeuvre de la Politique énergétique 2030 et modifiant diverses dispositions législatives*, en décembre 2016. Cette loi ajoute de nouvelles compétences à la Régie, notamment en matière d’approbation du plan directeur de Transition énergétique Québec ainsi que relativement à des projets de production d’hydrocarbures.

La Régie a modifié sa structure organisationnelle afin de refléter son nouvel encadrement légal et réglementaire, notamment en accentuant sa capacité de veille et d’anticipation. C’est dans cette perspective que la Régie a aussi adopté son nouveau plan stratégique pour la période 2017-2020.

Au chapitre de l’électricité, outre les dossiers réglementaires usuels, la Régie a poursuivi l’étude du dossier visant la mise en place de mécanismes de réglementation incitative à la performance pour Hydro-Québec TransÉnergie et Hydro-Québec Distribution.

Depuis le 1^{er} avril 2015, la Régie exerce la surveillance de la conformité des entités visées aux normes obligatoires de fiabilité du transport d’électricité. En 2016-2017, le régime obligatoire des normes a pris une plus grande envergure, un guide des sanctions a été mis en vigueur le 1^{er} novembre 2016 et les activités de surveillance se sont accrues.

De plus, à la demande du ministre de l’Énergie et des Ressources naturelles, la Régie a entrepris la préparation d’un Avis sur les mesures susceptibles d’améliorer les pratiques tarifaires dans les domaines de l’électricité et du gaz naturel.

Par ailleurs, dans un souci constant d’amélioration de sa performance, la Régie a poursuivi son dialogue avec les participants à ses travaux, de même que ses réflexions en vue d’adopter les meilleures pratiques en matière de régulation économique. Elle a également été l’hôte, en mai 2016, de la conférence annuelle de l’association des régulateurs canadiens en énergie qui a accueilli plus de 400 participants de partout au Canada pour des échanges sur les enjeux d’actualité et sur les meilleures pratiques.

Aucune de nos réalisations n’aurait été possible sans la contribution assidue de chacun des membres du personnel de la Régie, une équipe dynamique et engagée à fournir une prestation de travail de qualité pour la satisfaction des besoins énergétiques du Québec. Je les en remercie.

Diane Jean
Présidente

Rapport de validation du Service de vérification interne et mandats spéciaux

Madame la Présidente,

J'ai procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel 2016-2017 de la Régie de l'énergie pour l'exercice clos le 31 mars 2017. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation de l'information incombe à la direction de la Régie de l'énergie.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en me basant sur le travail que j'ai réalisé au cours de mon examen.

Mon examen a été effectué en m'appuyant sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, je n'exprime pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée.

Au terme de mon examen, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que l'information contenue dans le Rapport annuel 2016-2017 de la Régie de l'énergie, n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Suzanne Tremblay, CPA, CMA
Vérificatrice interne

Montréal, juin 2017

Historique et juridiction

La Régie de l'énergie a été créée en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (RLRQ, c. R-6.01) (la LRÉ) le 2 juin 1997 avec la compétence requise pour réglementer le secteur de l'électricité et du gaz naturel. Sa création répond aux exigences de l'ouverture du marché de gros nord-américain de l'électricité, dont la principale est la garantie d'un accès non discriminatoire aux marchés. C'est ainsi que le Québec est appelé à offrir la réciprocité en matière de transport d'électricité, afin que les entreprises canadiennes et américaines bénéficient, sur le marché québécois, de conditions équivalentes à celles dont les entreprises québécoises souhaitent se prévaloir sur leurs propres marchés. Sa création répond aussi aux attentes exprimées lors du Débat public sur l'énergie de 1995 et à la Politique énergétique de 1996, en ce qui a trait aux exigences de transparence et de rigueur dans l'établissement des tarifs d'électricité.

Depuis, la *Loi sur la Régie de l'énergie* a été modifiée à quelques reprises. L'une de ces modifications a vu l'ajout de compétences relatives à la surveillance de la conformité aux normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité. Les plus récentes modifications à la Loi découlent de la prise en compte de la Politique énergétique 2030 du Québec et élargissent de nouveau les compétences de la Régie.

La Régie rend des décisions finales et sans appel. Il s'agit d'un élément fondamental, garantissant l'autorité de la Régie, qui dispose de pouvoirs analogues à ceux de la plupart des régies nord-américaines. La Régie a ainsi toute la crédibilité nécessaire, vis-à-vis les organismes de régulation nord-américains, pour autoriser des tarifs de transit d'électricité et garantir l'accès aux marchés d'exportation.

En plus d'établir les tarifs et conditions de service dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel, la Régie examine les plaintes des consommateurs des entreprises de ces secteurs.

De plus, la Régie surveille les prix des produits pétroliers et renseigne le public à ce sujet. Enfin, la Régie surveille et peut sanctionner la conformité aux normes obligatoires de fiabilité du transport d'électricité qu'elle adopte et met en vigueur.

Les tableaux qui suivent décrivent les compétences de la Régie selon les formes d'énergie :

TOUTES FORMES D'ÉNERGIE : Avis au ministre

- Sur toute question qu'il lui soumet en matière énergétique;
- De sa propre initiative, sur toute question qui relève de sa compétence.

GAZ NATUREL : Distribution et approvisionnements pour deux distributeurs, Société en commandite Gaz Métro et Gazifère Inc.

- Fixation de tarifs de distribution pouvant inclure des mécanismes incitatifs afin d'améliorer la performance des distributeurs;
- Approbation des plans d'approvisionnement et des budgets des programmes d'efficacité énergétique;
- Autorisation des projets d'investissement;
- Surveillance des opérations;
- Approbation des programmes commerciaux;
- Traitement des plaintes des consommateurs.

ÉLECTRICITÉ : Hydro-Québec Distribution

- Fixation des tarifs de distribution;
- Établissement d'un mécanisme de réglementation incitative assurant la réalisation de gains d'efficacité;
- Approbation des budgets des programmes d'efficacité énergétique;
- Approbation des conditions de service;
- Autorisation des projets d'investissement;
- Approbation des programmes commerciaux, y compris ceux spécifiques aux réseaux autonomes de distribution d'électricité;
- Approbation du plan d'approvisionnement et des caractéristiques des contrats d'approvisionnement;
- Surveillance des appels d'offres et approbation des contrats d'approvisionnement et production de rapports de constatation;
- Traitement des plaintes des consommateurs (Hydro-Québec et redistributeurs municipaux).

ÉLECTRICITÉ : Hydro-Québec TransÉnergie

- Fixation des tarifs de la charge locale et de point à point;
- Établissement d'un mécanisme de réglementation incitative assurant la réalisation de gains d'efficacité;
- Approbation des conditions de service;
- Adoption des normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité;
- Autorisation des projets d'investissement;
- Traitement des plaintes des clients.

ÉLECTRICITÉ : Normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité

- Désignation du Coordonnateur de la fiabilité;
- Examen, adoption et mise en vigueur des normes obligatoires de fiabilité du réseau de transport d'électricité;
- Mise en œuvre d'une entente entre la Régie et deux organismes possédant l'expertise en Amérique du Nord dans le domaine de l'établissement et de la surveillance de l'application des normes de fiabilité du transport d'électricité;
- Surveillance de la conformité des entités assujetties aux normes de fiabilité;
- Dans le cas d'une contravention à ces normes, imposition d'un plan de redressement, de sanctions pécuniaires et, dans certains cas de non conformité, de mesures correctives.

DISTRIBUTION DE PRODUITS PÉTROLIERS ET VAPEUR

- Surveillance, inspection et enquête sur la vente ou la distribution des produits pétroliers ou de la vapeur fournie ou distribuée par canalisation à des fins de chauffage;
- Fixation, aux trois ans, d'un montant au titre des coûts d'exploitation d'une essencerie aux fins de l'application de l'article 67 de la *Loi sur les produits et les équipements pétroliers* visant les pratiques abusives dans la vente de l'essence et du carburant diesel;
- Inclusion du montant au titre des coûts d'exploitation d'une essencerie dans les coûts que doit supporter un détaillant en essence ou en carburant diesel;
- Calcul hebdomadaire du prix minimum estimé (indicateur du coût d'acquisition);
- Publication quotidienne du relevé des prix de l'essence ordinaire;
- Publication hebdomadaire du Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE : TRANSITION ÉNERGÉTIQUE QUÉBEC

- Approbation du plan directeur de Transition énergétique Québec;
- Détermination des dates d'exigibilité, du taux et de la méthode de calcul de la quote-part annuelle payable à Transition énergétique Québec.

PRODUCTION ET TRANSPORT D'HYDROCARBURES

- Analyse des projets de production d'hydrocarbures sur les domaines terrestre et hydrique, de même que des projets de pipelines.

Fonctionnement

La Régie est le tribunal de régulation économique du secteur de l'énergie. En vertu de sa Loi, depuis le 10 décembre 2016, la Régie est composée de 12 régisseurs, dont la présidente et la vice-présidente, nommés par le gouvernement en fonction de leur expertise. Au 31 mars 2017, elle compte sur une équipe de 7 régisseurs avec un mandat d'une durée de 5 ans et 3 régisseurs en surnombre. La présidente coordonne et répartit le travail des régisseurs, est responsable de l'administration de la Régie et en dirige le personnel. À ces fins, elle est conseillée par un comité de gestion composé des cadres supérieurs de la Régie.

La Régie, tribunal administratif indépendant et impartial, étudie les demandes qui lui sont soumises au moyen d'audiences, de consultations écrites ou d'autres mécanismes prévus à la LRÉ et au *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*. Dans l'exercice de ses fonctions, elle se doit de respecter les règles d'équité procédurale.

À titre de tribunal spécialisé, la Régie doit bénéficier de connaissances et d'une expertise pointue afin d'analyser avec justesse les demandes et la preuve qui lui sont soumises. Ainsi, ses régisseurs et ses employés sont des spécialistes du secteur de l'énergie et de la réglementation économique qui sont choisis et nommés en fonction de la qualité et de la pertinence de leur expérience et de leur formation.

La Régie est dotée d'une structure légère. Ses employés œuvrent au siège social, à Montréal, où se déroulent l'essentiel des activités et des audiences. Elle dispose également d'un bureau à Québec où elle peut tenir des séances de conciliation et des audiences pour la clientèle de la Capitale-Nationale et des régions environnantes.

Équipe

Aux fins de s'acquitter de ses fonctions, la Régie compte sur une équipe multidisciplinaire comprenant 78 personnes. Il s'agit principalement d'économistes, comptables, ingénieurs, avocats et cadres supérieurs qui, tout comme les régisseurs, prennent connaissance de l'ensemble de la preuve déposée par les participants aux dossiers étudiés, conseillent les régisseurs et leur font des recommandations en vue des décisions à rendre. L'effectif de la Régie est composé de 10 régisseurs nommés par décret, 73 employés réguliers et 5 employés occasionnels.

Le niveau d'effectif global autorisé par le ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles pour la Régie de l'énergie pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 a été respecté et la répartition par catégories d'emploi au 31 mars 2017 était la suivante :

Régisseur	10
Personnel d'encadrement	11
Personnel professionnel	42
Personnel du bureau, technicien et assimilé	25
Total	88

Régisseurs

Les régisseurs sont issus des milieux de l'énergie, de l'environnement, des affaires gouvernementales et des milieux juridiques et d'affaires. Les régisseurs exercent leur pouvoir quasi judiciaire en toute indépendance et impartialité.

Mme Diane Jean, présidente et régisseuse : économiste de formation, elle a œuvré pendant plus de trente ans au sein de la fonction publique québécoise, occupant diverses fonctions de cadre supérieure et d'administratrice d'État, notamment comme sous-ministre. Elle a été nommée à la Régie de l'énergie le 21 février 2013.

M^e Louise Rozon, vice-présidente et régisseuse : avocate et détentrice d'un baccalauréat en service social, elle a œuvré, depuis 1985, au sein d'associations de consommateurs, notamment comme directrice du groupe Option consommateurs de 1989 jusqu'à sa nomination à titre de régisseuse à la Régie de l'énergie le 13 juin 2005.

M. Gilles Boulianne : économiste de formation, il a occupé divers postes de conseiller économique au secteur de l'énergie du ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Il a été nommé à la Régie de l'énergie le 11 avril 2005.

M^e Lise Duquette : avocate de formation et détentrice d'une maîtrise en administration des affaires, elle a exercé diverses fonctions auprès de Gazoduc Trans Québec & Maritimes et Gaz Métro. Elle était adjointe exécutive au président de la Régie de l'énergie jusqu'à sa nomination comme régisseuse le 19 août 2009.

Mme Françoise Gagnon : ingénieure, détentrice d'un baccalauréat en sciences et en sciences appliquées (géologie) ainsi que d'un certificat en administration, elle possède plus de 17 années d'expérience en exploitation et exploration minière. Elle a été nommée à la Régie de l'énergie le 11 octobre 2011.

M. Bernard Houle : détenteur d'un baccalauréat en sciences, spécialisé en mathématiques économiques et d'un diplôme d'études approfondies en relations économiques internationales il a agi, au cours des 30 dernières années, à titre de conseiller expert et de gestionnaire au sein du gouvernement. Il a été nommé à la Régie de l'énergie le 22 juillet 2013.

Mme Louise Pelletier : détentrice d'un baccalauréat en sciences économiques et d'une maîtrise en administration des affaires, elle a œuvré pendant plus de trente ans dans l'industrie du transport. Elle a été commissaire à la Commission des transports du Québec de 1999 à 2005 et de 2010 à 2013, régisseuse en surnombre à la Régie de l'énergie de 2008 à 2010 et nommée de nouveau le 12 août 2013.

M. Laurent Pilotto : détenteur d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sciences économiques, il a œuvré dans le domaine de l'énergie depuis près de 30 années, notamment auprès d'Hydro-Québec et à la Régie de l'énergie depuis 2002. Il a été nommé régisseur à la Régie de l'énergie le 11 juillet 2013.

M^e Marc Turgeon : avocat et détenteur d'un baccalauréat en histoire de l'art, il s'est consacré aux questions environnementales et aux enjeux liés à l'énergie pendant une vingtaine d'années. Avant sa nomination comme régisseur à la Régie de l'énergie le 3 juillet 2007, il a été directeur général du Centre québécois du droit de l'environnement et président du Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement du Québec.

M^e Simon Turmel : avocat et détenteur d'un baccalauréat en science politique de l'Université Laval, il a agi à titre d'avocat au sein de l'étude Kronström Desjardins, des services juridiques d'Hydro-Québec et de la Régie de l'énergie. Il a également dirigé différents cabinets ministériels dont ceux de la Justice, de l'Immigration et des Communautés culturelles, des Mines et de la Faune et des Affaires autochtones. Il a été nommé régisseur à la Régie de l'énergie le 20 juillet 2015.

Directions

Le Secrétariat : M^e Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie

Le Secrétariat est la porte d'entrée pour l'ensemble des contacts avec la Régie. Ainsi, le Secrétaire de la Régie est le porte-parole et seul interlocuteur auprès des participants et plaignants. Il assure les communications internes et externes de même que les relations avec les médias. Le Secrétariat comprend la Direction des affaires institutionnelles.

Direction des affaires institutionnelles : M. Pierre Méthé, directeur

Cette direction comprend le Greffe, le Service de l'accueil et des renseignements téléphoniques ainsi que le Centre de documentation virtuel.

Direction des services juridiques : M^e Louis Legault, directeur

Les membres de la Direction des services juridiques agissent à titre de conseillers juridiques en matière d'interprétation des lois et des règlements. Ils répondent également aux demandes des régisseurs en les avisant dans la préparation de décisions ou d'avis au gouvernement. Aussi, ces conseillers juridiques exercent la fonction de procureur, représentent la Régie et interrogent les participants lors des audiences. De même, ils réalisent des travaux dans le cadre de la préparation des règlements et la production de divers textes juridiques requis dans l'administration de la Régie.

Direction générale, planification et réglementation : M. J. E. Alain Daneau, directeur général

La Direction générale planification et réglementation (DGPR) est responsable de la planification de la réalisation de la mission de la Régie. Elle prépare la mise en œuvre des aspects de la Politique énergétique 2030 qui concerne la Régie. Elle assure la surveillance des prix des produits pétroliers et de la conformité aux normes de fiabilité du transport d'électricité. La Direction générale fournit l'expertise économique, financière, comptable et technique aux régisseurs dans le traitement des demandes réglementaires et dans les avis au ministre.

La DGPR regroupe trois Directions générales adjointes :

Direction générale adjointe – Réglementation (Hydro-Québec Distribution (HQD) et Gazifère) :

M. Benoit Gratton, directeur général adjoint

Cette Direction générale adjointe se charge, entre autres, des analyses et recommandations à l'égard des dossiers réglementaires d'HQD et de Gazifère, en plus de surveiller les appels d'offres pour la fourniture d'électricité lancés par HQD.

Direction générale adjointe – Réglementation (Hydro-Québec TransÉnergie (HQT) et Gaz Métro) : M. Hervé Lamarre, directeur général adjoint

Cette Direction générale adjointe se charge, entre autres, des analyses et recommandations sur les demandes soumises par HQT et Gaz Métro, en plus d'examiner les demandes relatives à la désignation du Coordonnateur de la fiabilité, ainsi qu'à l'adoption et la mise en vigueur des normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité.

Direction générale adjointe – Planification et surveillance : Mme Sophie Giner, directrice générale adjointe

Cette Direction générale adjointe planifie et met en œuvre, entre autres, les activités de vigie et de veille nécessaires à la Régie, réalise les activités du plan annuel de surveillance de la conformité aux normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité, avec le support de la Northeast Power Coordinating Council, Inc. (NPCC), surveille et publie quotidiennement les prix des produits pétroliers et assure le support technique aux régisseurs, dans le cas des dossiers de plainte des consommateurs.

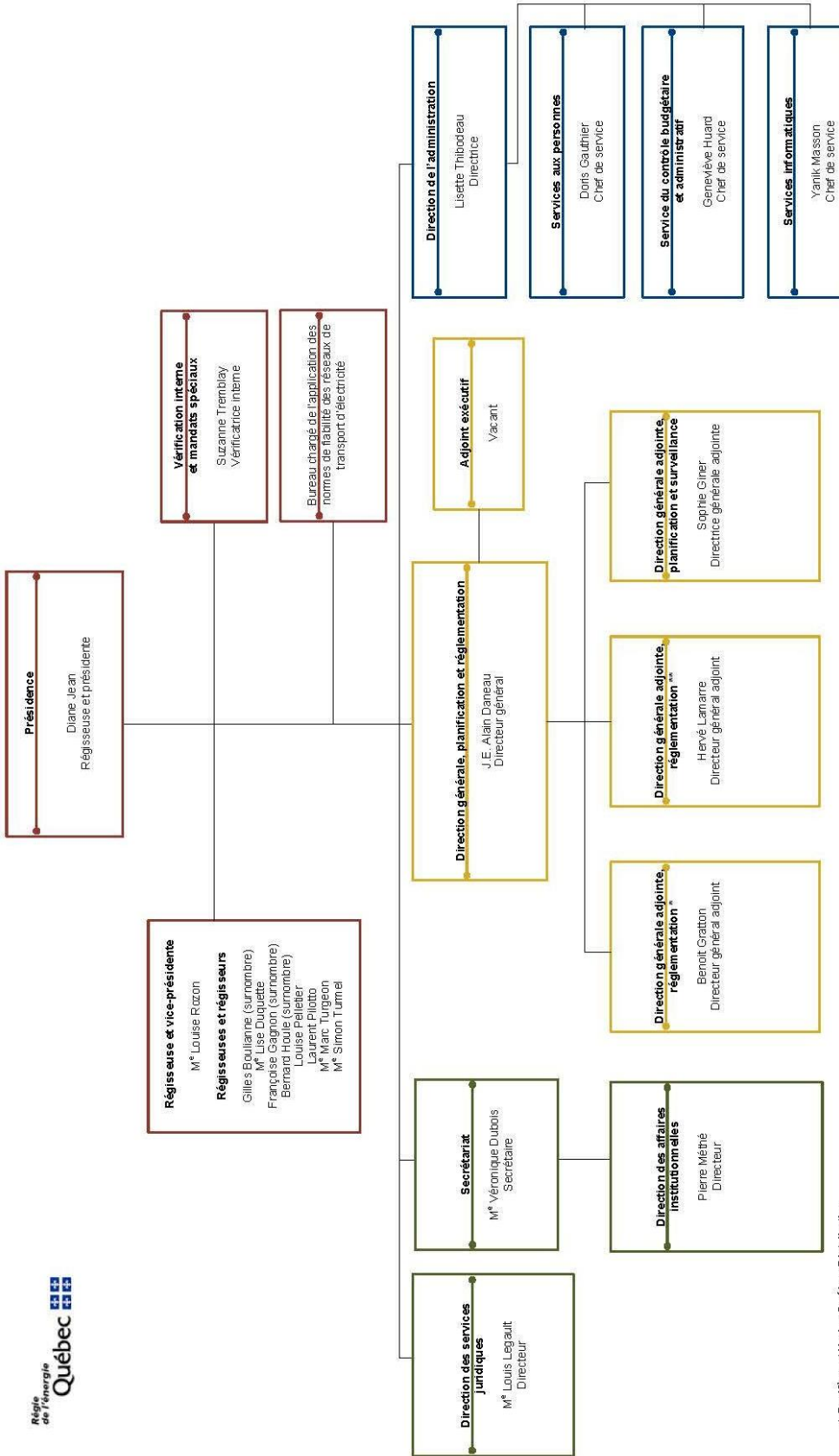
Direction de l'administration : Mme Lisette Thibodeau, directrice

Cette Direction comprend trois services et fournit l'expertise en matière de gestion des ressources humaines, financières, informatiques et matérielles. Elle conseille les directions et offre les services de soutien en conformité avec la réglementation en vigueur. Elle définit, met en œuvre et administre les politiques et directives relatives à l'administration de la Régie.

Budget

Organisme autonome et extrabudgétaire, la Régie est financée par des redevances payables par le transporteur d'électricité et les distributeurs d'électricité et de gaz naturel, ainsi que par les distributeurs de produits pétroliers distribuant plus de 100 millions de litres, le tout conformément au *Règlement sur la redevance annuelle payable à la Régie de l'énergie* et selon le principe de l'utilisateur payeur. Ainsi, les redevances sont fixées en fonction de la répartition du travail que la Régie effectue en matière d'électricité, de gaz naturel, de produits pétroliers ou vapeur (soit pour une forme d'énergie spécifique, soit à l'occasion d'activités couvrant plus d'une forme d'énergie). Ses prévisions budgétaires sont approuvées annuellement par le gouvernement.

Organigramme



* Gazifière et Hydro-Québec Distribution
** Gaz, Métro et Hydro-Québec Transport

Faits marquants 2016-2017

Au cours de l'exercice 2016-2017, la Régie a connu une activité réglementaire importante. Elle a traité 67 demandes réglementaires et rendu 185 décisions en matière réglementaire et de plaintes. La Régie a tenu 86 journées d'audiences et 26 séances de travail dans les dossiers réglementaires, 27 journées d'audiences dans les dossiers de plaintes. Pour ce faire, elle a analysé une grande quantité de documents, rapports d'experts et observations de différents groupes et personnes dans tous les dossiers traités.

Elle a poursuivi la tradition des rencontres annuelles avec les participants à ses travaux en les réunissant, le 17 juin 2016, à l'occasion de la Journée nationale de la justice administrative.

Considérant l'adoption de la Politique énergétique 2030 et la sanction, le 10 décembre 2016, de la *Loi concernant la mise en œuvre de la Politique énergétique 2030 et modifiant diverses dispositions législatives*, la Régie a adapté ses processus et mis en place les structures nécessaires afin d'assumer ses nouvelles obligations et ses nouvelles compétences.

La Régie a également finalisé son Plan stratégique 2017-2020, en tenant compte des modifications apportées à sa Loi en décembre 2016.

Volet administratif

La Régie a revu la structure administrative de la Direction générale planification et réglementation dans le cadre des nouvelles responsabilités prévues dans les récentes modifications législatives.

De plus, la Régie a participé aux efforts visant à respecter les cibles budgétaires du gouvernement. Elle a ainsi préparé et soumis au gouvernement son budget pour l'année 2017-2018 en conformité avec les exigences gouvernementales en matière de réduction des dépenses de rémunération et de fonctionnement, malgré une augmentation substantielle des certaines dépenses incompressibles. Une réduction de dépenses de 317 000 \$ ainsi que l'application de mesures administratives, principalement pour les dépenses de fonctionnement, ont été effectuées pour l'année 2016-2017.

La Régie a préparé une nouvelle politique linguistique conforme en vertu de l'article 27 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration. Cette nouvelle politique a été adoptée le 9 mars 2017 à la suite de l'avis favorable de l'Office québécois de la langue française.

En outre, elle a mis en place une application informatique de transition concernant la surveillance de la conformité aux normes obligatoires de fiabilité du transport d'électricité et a poursuivi ses travaux relatifs à l'implantation d'une application permanente de traitement de ces dossiers.

Dans le domaine des produits pétroliers, la Régie a procédé au recensement des distributeurs de mazout au Québec et de leurs volumes distribués au 31 décembre 2015. Les résultats de ce recensement ont notamment permis à la Régie d'augmenter la taille de son échantillon et d'assurer une meilleure représentativité des régions lors de la publication de ses différents relevés. À cet égard, la Régie a également mené un sondage de satisfaction de la clientèle dans le but d'améliorer ses publications. De plus, la Régie a entrepris la mise à jour de son recensement des essenceries en opération au Québec. Les résultats de ce recensement devraient être publiés au cours de l'année 2017-2018. Enfin, pour donner suite à une modification de la LRÉ, la Régie a développé un nouvel

indicateur permettant d'établir le prix à la rampe de chargement utilisé dans le calcul du Prix minimum estimé. Ce nouvel indicateur sera publié périodiquement.

En matière de surveillance de la conformité aux normes obligatoires de fiabilité du transport d'électricité, la Régie a poursuivi ses travaux relatifs à l'implantation d'une application informatique de traitement des dossiers. Cette implantation est prévue pour 2017-2018. Par ailleurs, aucune non conformité observée n'a donné lieu, en 2016-2017, à un examen par le Bureau chargé de l'application des normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité qui aurait pu résulter en l'application de sanctions.

Volet réglementaire

La Régie a rendu les décisions tarifaires sur la base du coût de service en octobre 2016 pour Gaz Métro et en mars 2017 pour Gazifère. Elle étudie la demande relative à un mécanisme incitatif déposée par Gazifère.

Dans le domaine de l'électricité, la Régie a poursuivi le dossier en vue de la mise en place de mécanismes de réglementation incitative applicables aux divisions transport et distribution d'Hydro-Québec. Une audience à cet égard a eu lieu en septembre 2016 pour le distributeur tandis qu'une audience spécifique au transporteur a eu lieu en avril 2017. Une décision sur le mécanisme de réglementation incitative applicable au distributeur a été rendue en avril 2017 en vue de son application dans les prochains dossiers tarifaires.

En parallèle avec ce processus, la Régie a tenu les audiences et rendu les décisions pour les tarifs applicables au 1^{er} avril 2017, autant pour la distribution que pour le transport d'électricité, sur la base du coût de service.

En juin 2016, la Régie recevait une demande du ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles de produire un Avis sur les mesures susceptibles d'améliorer les pratiques tarifaires actuelles, en lien avec la publication en avril 2016 de la Politique énergétique 2030. Dans le cadre de ce dossier, la Régie a eu recours à 5 experts et a permis à 19 intervenants de se prononcer en audience sur les cinq thèmes qu'elle avait identifiés soit :

Electricité

- Structures et options tarifaires (interfinancement, ménages à faibles revenu, industries aux besoins particuliers);
- Compétitivité mondiale des prix payés par les clients industriels;
- Intégration des nouvelles technologies et leur incidence sur le partage des coûts et sur les tarifs (autoproduction, mobilité électrique, compteurs intelligents, ouverture des marchés de détail).

Gaz naturel

- Structures et options tarifaires;
- Intégration des nouvelles technologies (gaz renouvelable, autoproduction).

L'Avis devrait être présenté au ministre au printemps 2017.

Dans le cadre des dossiers réglementaires portant sur l'adoption et la mise en vigueur de normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité, la Régie a poursuivi son approche d'examen par voie de séances de travail regroupant les normes par familles thématiques. Suivant cette approche, le nombre de normes en vigueur au 31 mars 2017 est de 61. Par ailleurs, la Régie a entrepris en 2016-2017, l'examen du dossier de la désignation du Coordonnateur de la fiabilité, à la suite de modifications organisationnelles chez d'Hydro-Québec TransÉnergie.

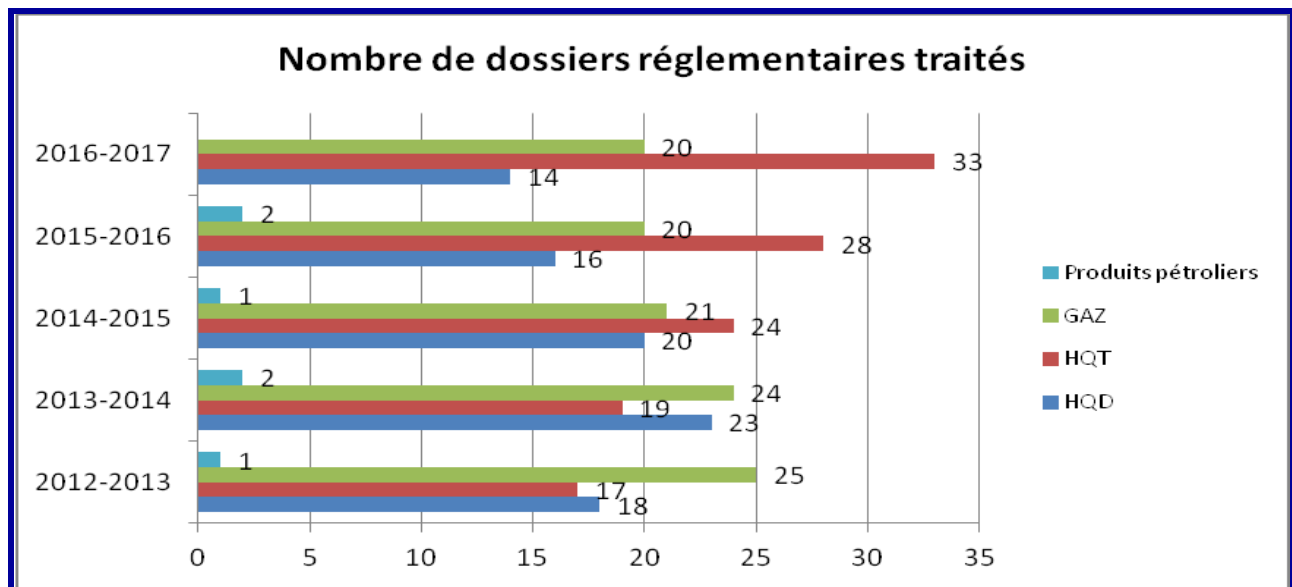
Sommaire des travaux

La Régie de l'énergie : un acteur économique majeur au Québec

La Régie rend des décisions qui ont des impacts immédiats et tangibles sur les factures de tous les consommateurs d'électricité et de gaz naturel au Québec, sur les investissements et l'essor économique du Québec et sur le développement de plusieurs industries ainsi que de certaines nouvelles sources d'approvisionnement pouvant notamment réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Les activités réglementaires : des sujets d'intérêt pour tous les citoyens du Québec

Par ses activités réglementaires, incluant les décisions tarifaires, l'autorisation d'investissements ou la surveillance des activités des entreprises qu'elle réglemente, la Régie voit à ce que les tarifs payés par les consommateurs d'énergie soient justes et raisonnables. Elle s'assure également que les investissements nécessaires au maintien et au prolongement des réseaux de transport d'électricité et de distribution d'électricité et de gaz naturel sont utiles et prudemment acquis. La Régie s'assure également que les entreprises réglementées respectent les normes et conditions de service qu'elle a fixées. Finalement, la Régie examine et décide des plaintes des consommateurs à l'encontre de leur distributeur d'énergie.

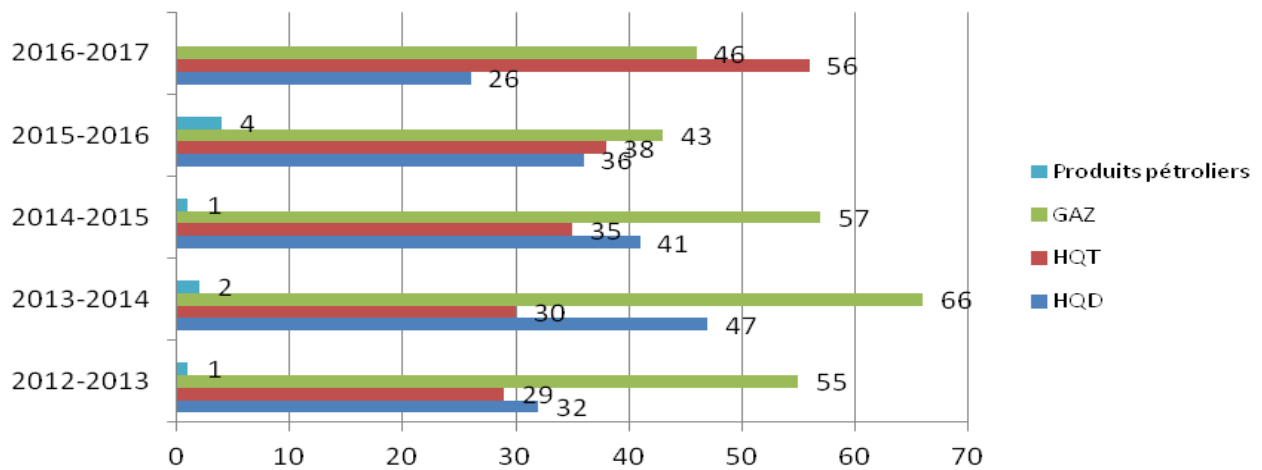


Au cours de l'exercice 2016-2017, 36 demandes réglementaires et 107 plaintes ont été déposées à la Régie. L'étude de ces demandes et plaintes a donné lieu à 113 jours d'audience, 26 séances de travail, 6 rencontres préparatoires et 57 séances de conciliation.

Décisions rendues par la Régie en 2016-2017

Distribution d'électricité	22
Transport d'électricité	38
Distribution et Transport d'électricité	4
Fiabilité du réseau de transport d'électricité	18
Gaz naturel	46
Produits pétroliers	0
Plaintes de consommateurs	57
Total	185

Nombre de décisions dans les dossiers réglementaires



Relations avec la clientèle

Renseignements au public

Le service de renseignements téléphoniques de la Régie a répondu à plus de 1 750 demandes de la part des consommateurs. Plus de 90 % de ces appels provenaient de clients d'Hydro-Québec et portaient principalement sur la procédure de traitement des plaintes, les recours en cas d'interruption, la responsabilité pour la facturation ou le mesurage de la consommation

Également, la Régie a répondu à plus de 600 lettres ou courriels transmis par le public et touchant tant à des questions d'ordre général qu'à des dossiers précis, tels le dossier de l'installation par HQD de compteurs de nouvelle génération, les demandes de hausses tarifaires des distributeurs et divers autres sujets relevant de sa juridiction.

Son Secrétariat a également eu à répondre à près de 100 demandes du public sur les rôles et mandats de la Régie, l'accès à des documents relatifs à ses travaux ou des demandes de recherches sur divers sujets touchant l'énergie.

Conformément à la Politique énergétique 2030 et à la *Loi concernant la mise en œuvre de la Politique énergétique 2030 et modifiant diverses dispositions législatives*, en ce qui a trait à l'information et à la consultation publiques, la Régie a développé, en 2016-2017, de nouveaux processus en la matière. La Régie expérimentera ces processus dans le cadre de projets en 2017-2018.

Plaintes des consommateurs

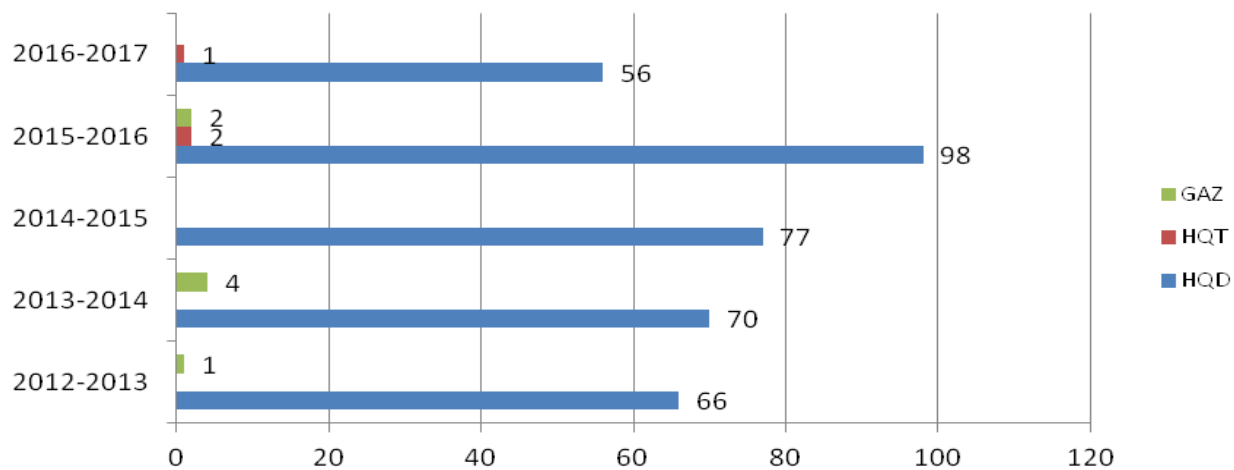
Dans l'exercice de sa juridiction relative au traitement des plaintes des consommateurs d'électricité et de gaz naturel, la Régie a reçu cette année 107 plaintes de consommateurs insatisfaits des décisions rendues par leur distributeur d'énergie.

Dans le cadre du traitement de ces plaintes, la Régie a tenu 57 rencontres de conciliation dans autant de dossiers. Dans la même période, 153 dossiers ont été conclus. De ce nombre, 45 ont fait l'objet de règlements entre les parties et 45 ont été réglés par voie de conciliation lors de séances tenues à Montréal, Québec, sur la Rive-Sud de Montréal ou par conférence téléphonique. La conciliation vise la recherche d'ententes entre les distributeurs et leurs clients dans les litiges qui les opposent.

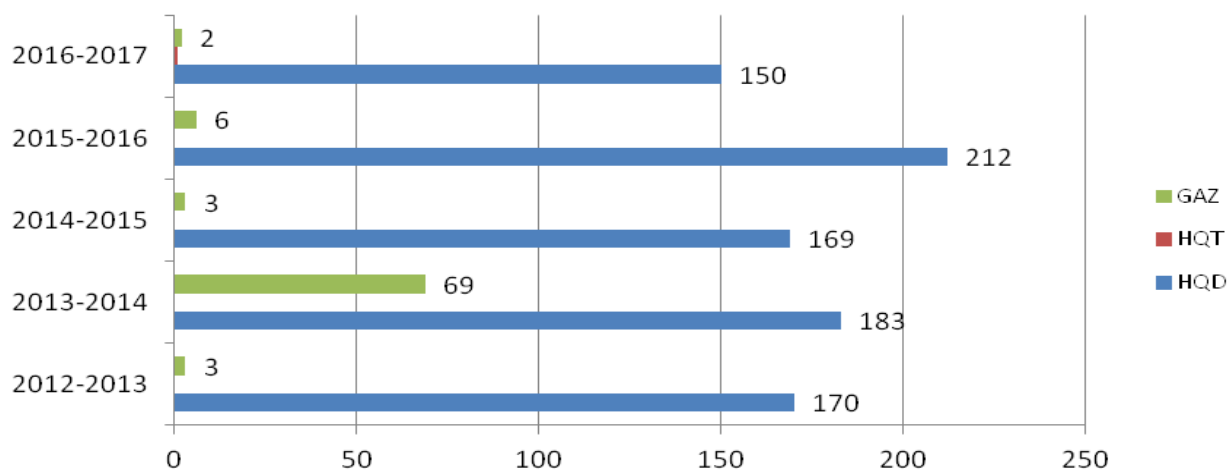
Par ailleurs, 28 plaintes ont été traitées sur dossier par des régisseurs et 27 en audience. L'année précédente, le nombre total de dossiers traités par les régisseurs s'était élevé à 102.

Certaines modifications récentes à la *Loi sur la Régie de l'énergie* prévoient que les parties sont invitées formellement à entreprendre une médiation afin de résoudre une plainte. Le médiateur aide les parties à dialoguer, à clarifier leurs points de vue, à circonscrire la plainte, à identifier leurs besoins et leurs intérêts, à explorer des solutions et à parvenir, s'il y a lieu, à un accord mutuellement satisfaisant. La Régie a débuté en 2016-2017 les travaux préparatoires en lien avec cette nouvelle responsabilité, dans la perspective de l'entrée en vigueur éventuelle de ces articles de loi.

Nombre de décisions dans les dossiers de plaintes



Nombre de dossiers de plaintes traités



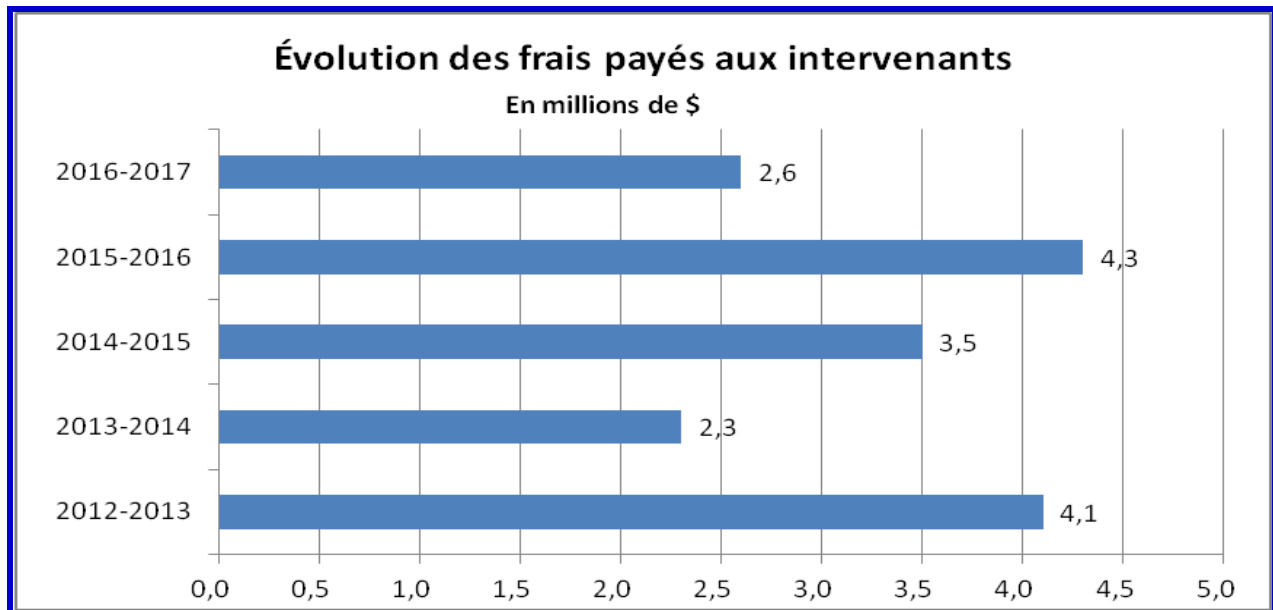
Participation aux travaux réglementaires

Remboursement des frais des intervenants

La Régie peut ordonner au transporteur d'électricité ou à tout distributeur d'électricité ou de gaz naturel de payer tout ou partie des dépenses relatives aux questions qui relèvent de sa compétence. Lorsque l'intérêt public le justifie, la Régie peut payer de tels frais à des groupes de personnes réunis pour participer aux audiences publiques. Le montant de ces dépenses est établi conformément à la LRÉ, au *Règlement sur la procédure* et au *Guide de paiement des frais des intervenants*.

En 2016-2017, la Régie a autorisé le remboursement de 2 623 742 \$ au chapitre des frais des intervenants, se répartissant comme suit entre les formes d'énergie :

Remboursement de frais aux intervenants	
Électricité	2 024 902 \$
Gaz naturel	598 840 \$
Total	2 623 742 \$



Participation aux travaux réglementaires

Liste des participants aux travaux de la Régie en 2016-2017 :

Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais - Association coopérative d'économie familiale de Québec - Association des consommateurs industriels de gaz - Association des hôteliers du Québec - Association des professionnels de la construction du Québec - Association des redistributeurs d'électricité du Québec - Association des restaurateurs du Québec - Association des stations de ski du Québec - Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique - Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité - Association québécoise des producteurs d'énergie renouvelable - Conseil de l'industrie forestière du Québec - Corporation des propriétaires immobiliers du Québec Inc. - Énergie Brookfield Marketing - Énergie La Lièvre s.e.c. - Écotech - Fédération canadienne de l'entreprise indépendante - Fédération des chambres de commerce du Québec - Gazifère Inc. - Groupe de recherche appliquée en macroécologie - Hydro-Québec-Direction Contrôle des mouvements d'énergie - Hydro-Québec Distribution - Hydro-Québec Production - Hydro-Québec TransÉnergie - Municipalité de Saint-Adolphe d'Howard - Municipalité régionale de comté des Pays-d'en-Haut - Municipalité régionale de comté des Laurentides - Nalcor Energy Marketing Corporation - Newfoundland and Labrador Hydro - Option Consommateurs - Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec - Regroupement des organismes environnementaux en énergie - Regroupement national des Conseils régionaux de l'environnement du Québec - Rio Tinto Alcan - Société en commandite Gaz Métro - Société en Commandite Hydroélectrique Manicouagan - Stratégies énergétiques - Union des consommateurs - Union des municipalités du Québec - Union des producteurs agricoles - Ville de Montréal - Ville de Rouyn-Noranda.

Activités

Gaz naturel

La Régie fixe les tarifs et conditions de service et autorise les investissements des distributeurs Gazifère et Gaz Métro. Elle approuve également leur plan d’approvisionnement annuellement, ce qui a un impact direct sur les tarifs payés par tous les consommateurs de gaz naturel. Conformément à la Loi, elle fixe également les tarifs d’Intragaz, un emmagasineur de gaz naturel.

Gazifère Inc.

En mars 2017, la Régie établissait une baisse de 1,5 % aux tarifs de distribution approuvés pour 2016. L’ajustement tarifaire global établi par la Régie représente une baisse de 0,5 % de la facture de distribution par rapport aux tarifs de 2016. La Régie a autorisé en 2016-2017 trois projets d’investissement totalisant 6,0 M\$ et elle a, de plus, approuvé des déboursés de 6,7 M\$ en investissements reliés aux projets d’extension et de modification du réseau dont le coût est inférieur à 450 000 \$.

Gaz Métro

La Régie a fixé les tarifs de Gaz Métro applicables à compter du 1^{er} novembre 2016, en octobre dernier.

Exceptionnellement, la décision sur le dossier tarifaire a été scindée afin de permettre la mise en vigueur des tarifs au 1^{er} novembre 2016. Ainsi, une décision partielle a été rendue le 27 octobre 2016 afin de fixer les tarifs, tandis qu’une deuxième décision a été rendue en décembre 2016, pour traiter des autres enjeux. La Régie établissait, en octobre, la baisse globale des tarifs à 239 M\$, soit 20,2 %, principalement liée à la baisse du coût de transport (190 M\$).

La Régie a également approuvé le plan d’approvisionnement 2017-2020 de Gaz Métro. Au cours de cette période, Gaz Métro prévoit que la demande annuelle passera de 5,7 à 6 milliards de mètres cubes. La Régie examinera, lors du dépôt du rapport annuel de Gaz Métro, les impacts du déplacement de sa structure d’approvisionnement à Dawn à compter du 1^{er} novembre 2016.

La Régie a autorisé en 2016-2017 deux projets d’investissement totalisant 8,5 M\$, et elle a approuvé une enveloppe de 159,2 M\$ pour des projets d’investissement dont le coût individuel est inférieur à 1,5 M\$. Elle a approuvé le maintien du budget de 21 M\$ pour les programmes d’efficacité énergétique.

Électricité

La Régie de l'énergie fixe les tarifs et conditions de service et autorise les investissements de HQT et de HQD. Elle approuve les plans d'approvisionnement de HQD tous les trois ans; elle adopte et met en vigueur les normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité.

Établissement des tarifs d'électricité

Les tarifs d'électricité sont fixés selon la méthode du coût de service, lequel comprend le rendement autorisé conformément au taux de rendement établi par la Régie en 2014.

La fixation des tarifs selon la méthode du coût de service consiste, dans une première phase, à établir les coûts nécessaires à la prestation de service, incluant le rendement autorisé. Ainsi, le coût de service reconnu pour l'année 2017 est de 11 693 M\$, réparti comme suit :

Coût de service de HQD en 2017

Composantes	Coût	% du coût total
Achats d'électricité	5 811,7 M\$	50 %
Transport	2 863,9 M\$	24 %
Distribution	3 017,4 M\$	26 %
Total coût de service	11 693 M\$	100 %

Dans une deuxième phase, ce coût de service est réparti parmi les différentes catégories de consommateurs afin de refléter la causalité des coûts encourus pour satisfaire la demande. Finalement, les tarifs de chaque catégorie de consommateurs sont établis en tenant compte des coûts qui leur sont alloués, du degré d'interfinancement entre les catégories de consommateurs et de l'intérêt public. Le tableau qui suit illustre les revenus par catégorie de consommateurs en 2017 :

Revenus par catégorie de consommateurs en 2017

Catégorie	Pourcentage
Tarifs domestiques	45 %
Tarifs généraux	37 %
Grands industriels	18 %

Distribution d'électricité

La Régie a autorisé, à compter du 1^{er} avril 2017, une hausse moyenne de 0,7 % pour l'ensemble des tarifs à l'exception des grands clients industriels, pour lesquels la hausse est de 0,2 %. Cet ajustement tarifaire reflète des revenus requis de 11 693 M\$. La hausse s'explique principalement par l'augmentation du coût du service de transport liée au remplacement de disjoncteurs, de l'accroissement de la maintenance systémique destinée à assurer la pérennité du réseau et de l'implantation des infrastructures de protection contre les cyberattaques.

Par ailleurs, le mécanisme autorisé de traitement des écarts de rendement s'appliquera aux résultats de l'année 2017. Ainsi, advenant que le taux de rendement excède celui autorisé par la Régie, soit 8,2 % pour l'année 2017, les excédents seront partagés entre les clients et le Distributeur lors de l'établissement des tarifs pour l'année 2019.

La Régie a aussi approuvé le maintien des mesures de soutien de près de 50 M\$ pour les ménages à faible revenu, un tarif expérimental pour l'alimentation des bornes de recharge de véhicules électriques, une réduction du tarif biénergie et une hausse du seuil de la première tranche d'énergie de 30 à 33 kWh par jour pour le tarif résidentiel.

La Régie a autorisé, pour l'année 2017, une enveloppe de 556,8 M\$ pour les investissements de moins de 10 M\$, soit une augmentation de 5,2 % par rapport au montant autorisé pour 2016. Ces investissements s'ajoutent à des projets majeurs déjà autorisés et à venir. Au total, les investissements prévus d'Hydro-Québec Distribution se chiffrent à 656 M\$ en 2017.

La Régie a également approuvé un budget de 105 M\$ pour les interventions en efficacité énergétique qui permettront des économies d'énergie estimées à 433 GWh.

La Régie a tenu une audience sur les caractéristiques d'un mécanisme de réglementation incitative pour Hydro-Québec Distribution et a rendu une décision au début d'avril 2017. Cette décision vise à alléger le processus réglementaire tout en incitant notamment une performance accrue du distributeur.

La Régie a aussi tenu une audience en février 2017 afin de préparer son Avis au ministre sur les meilleures pratiques tarifaires en électricité et en gaz naturel.

Par ailleurs, l'important dossier visant la refonte des Conditions de service s'est poursuivi en 2016-2017 et les résultats du travail de tous les intervenants impliqués devraient faire l'objet d'une décision de la Régie en 2017.

Le 1^{er} novembre 2016, HQD a demandé à la Régie d'approuver son plan d'approvisionnement 2017-2026. La Régie a convoqué une audience à compter du 23 mai 2017, à cet effet.

Finalement, la Régie a continué ses suivis trimestriels du projet de compteurs de nouvelle génération d'Hydro-Québec, communément appelé le projet de lecture à distance (LAD). Ce projet visait le remplacement de 3,75 millions de compteurs d'électricité par des compteurs de nouvelle génération ainsi que la mise en place de technologies de l'information et d'une infrastructure de mesurage avancée. Au dernier rapport (31 décembre 2016) 3,825 millions de compteurs avaient été installés à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire de 1 G\$.

Transport d'électricité

À la suite de l'examen des tarifs de HQT, la Régie a estimé à 3 248,2 M\$ les revenus requis pour l'année témoin 2017, en hausse de plus de 135,6 M\$ par rapport à l'année témoin 2016. Le tarif de transport a ainsi été augmenté de 5,3 %. Dans le cadre de cet examen, la Régie a maintenu pour HQT un taux de rendement des capitaux propres de 8,2 %.

Au cours de la dernière année financière, la Régie a examiné 33 dossiers liés au transport de l'électricité, dont 17 nouvelles demandes. De ces 33 dossiers, 17 portaient sur des demandes d'investissement liées à l'acquisition ou à la construction d'actifs destinés au transport d'électricité. Des investissements de près de 2 531 M\$ ont ainsi été autorisés en 2016-2017.

En matière de fiabilité des réseaux de transport, la Régie de l'énergie a notamment adopté et fixé la date de mise en vigueur de 46 normes, portant à 61 le nombre des normes en vigueur au Québec, au 31 mars 2017. La Régie a également apporté des modifications au Registre des entités visées par les normes de fiabilité, au Glossaire des termes et des acronymes relatifs aux normes de fiabilité et a mis en vigueur le *Guide des sanctions relatif à l'application des normes de fiabilité en vigueur au Québec*.

Surveillance et application des normes de fiabilité du transport d'électricité

Depuis le 1^{er} avril 2015, le Québec dispose d'un régime obligatoire de normes de fiabilité du transport d'électricité. Au 31 mars 2017, 40 entités étaient inscrites au registre. À la même date, le régime obligatoire comprenait 61 normes de fiabilité.

Conformément à son entente avec la North American Reliability Corporation (la NERC) et le Northeast Power Coordinating Council Inc. (le NPCC), la Régie a approuvé, le 30 novembre 2016, le plan d'action de surveillance du NPCC au Québec, pour l'année civile 2017.

Le NPCC a attesté que le plan d'action du Québec pour 2017 est à la fois nécessaire et suffisant pour la surveillance des normes de fiabilité en vigueur au Québec. La Régie a développé une soixantaine de formulaires de conformité et formulaires d'audit correspondant aux normes de fiabilité en vigueur au Québec en 2016-2017, avec la collaboration du NPCC.

La Régie a informé les entités visées, tout au long de l'année, de ses décisions dans les dossiers réglementaires portant sur les normes de fiabilité. Elle a continué à mettre à jour et à développer la section dédiée à la surveillance de son site internet. Son bulletin « Quoi de neuf » a permis aux intéressés de suivre de près et régulièrement toute activité en lien avec le régime obligatoire. Également, afin de présenter aux entités nouvellement assujetties les modalités d'administration du régime obligatoire, la Régie a tenu une séance d'information à ses bureaux, à laquelle ont participé une trentaine de personnes. De plus, la Régie a organisé un webinaire portant sur les contrôles ponctuels.

La deuxième année de la mise en place du régime obligatoire de normes de fiabilité du transport d'électricité au Québec s'est bien déroulée. Les informations exigées dans le plan d'action 2016 ont, pour la plupart, été soumises selon le calendrier prévu.

Entités visées par le régime obligatoire

Arcelor Mittal Montréal (Usine de Longueuil)
Axiall Canada Inc.
Canadian Hydro Developers Inc. (Kenwind Industries Ltd)
Canexus Corporation (S.E.C. Produits chimiques Canexus)
Cartier Énergie Éolienne (AAV) Inc.
Cartier Énergie Éolienne (BDS) Inc.
Cartier Énergie Éolienne (CAR) Inc.
Cartier Énergie Éolienne (GM) Inc.
Cartier Énergie Éolienne (MS) Inc.
Des Moulins Wind (Énergie éolienne Des Moulins S.E.C.)
EEN CA Hermine Saint-Robert-Bellarmin S.E.C. et Enbridge Saint-Robert-Bellarmin Wind Project S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
EEN CA Lac Alfred S.E.C. et Enbridge Lac Alfred Wind Project S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
EEN CA Massif-Du-Sud S.E.C. et Enbridge Massif-Du-Sud Wind Project S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
EEN CA Mont-Rothery S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
EEN CA Rivière-Du-Moulin (EDF EN Canada Inc.)
Énergie éolienne Le Plateau 1 S.E.C (Le Plateau 1 Wind)
Énergie Éolienne Vents du Kempt S.E.C.
Énergie Renouvelable Brookfield (Énergie La Lièvre s.e.c.)
Éolienne de l'Érable S.E.C.
Fortress Cellulose Spécialisée
Hydro-Magog
Hydro-Québec - Contrôle des mouvements d'énergie (une direction d'HQT)
Hydro-Québec Distribution
Hydro-Québec Production
Hydro-Québec TransÉnergie
Kruger Énergie Montérégie S.E.C.
Kruger Inc. (Papier de publication)
NextEra Energy Resources LLC
Northland Power Inc.
Parcs éoliens de la Seigneurie de Beaupré
Produits forestiers Résolu - Hydro-Saguenay
Rio Tinto Alcan
Siemens Canada
Société de transmission électrique de Cedars Rapids Limitée
Société en commandite Hydroélectrique Manicouagan
TransCanada Québec Inc. (Centrale Cogénération Bécancour)
Ville de Baie-Comeau
Ville de Joliette (Hydro-Joliette)
Ville de Saguenay (Hydro-Jonquière)
Ville de Sherbrooke (Hydro-Sherbrooke)

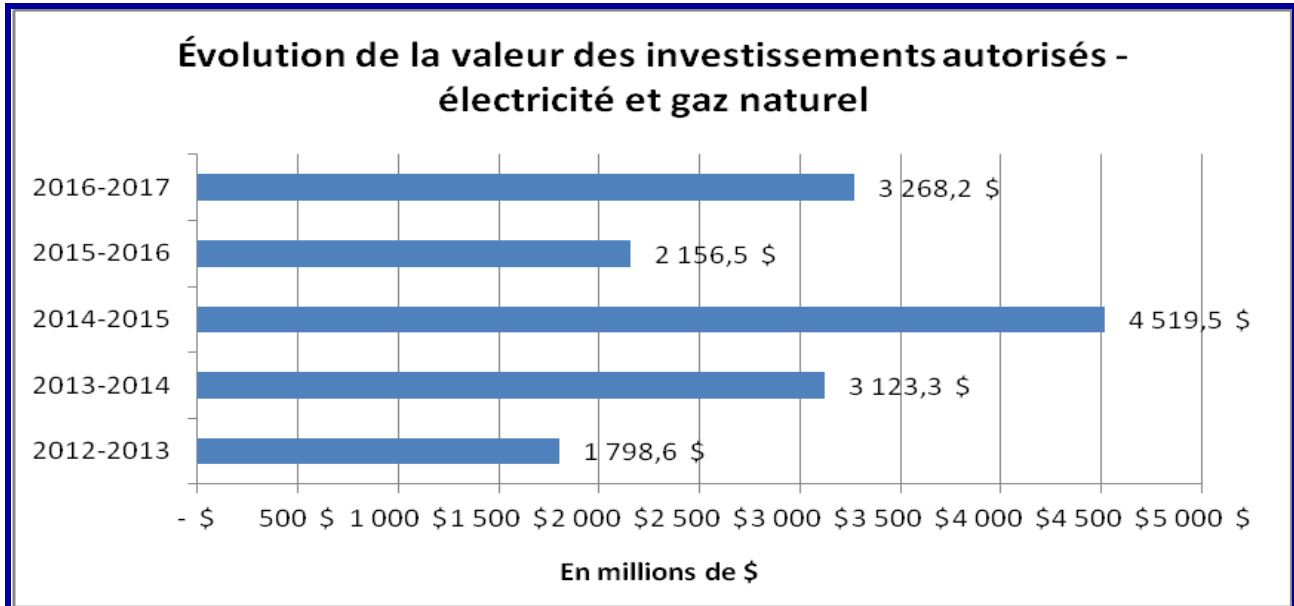
En résumé

pour le transport et la distribution d'électricité ainsi que pour la distribution du gaz naturel :

Revenu requis en 2017 de HQT approuvé par la Régie	3 248,2 M\$
Revenu requis en 2017 de HQD approuvé par la Régie	11 693 M\$
Variation tarifaire moyenne pour les consommateurs d'électricité au 1^{er} avril 2017	+0,7 %
Variation tarifaire moyenne pour le tarif L dorénavant applicable uniquement aux grands clients industriels à compter du 1^{er} avril 2017	+ 0,2 %
Investissements autorisés par la Régie pour la construction et l'amélioration des infrastructures de distribution d'électricité	556,8 M\$
Investissements autorisés par la Régie pour le transport d'électricité	2 531 M\$
Revenu requis en 2017 de Gazifère approuvé par la Régie	56,6 M\$
Investissements autorisés par la Régie pour l'amélioration du réseau de Gazifère	12,7 M\$
Variation tarifaire globale moyenne pour les consommateurs de Gazifère	-0,5 %
Revenu requis de 2017 de Gaz Métro approuvé par la Régie	946,9 M\$
Investissements autorisés par la Régie pour l'amélioration du réseau de Gaz Métro	167,7M\$
Variation tarifaire globale moyenne pour les consommateurs de Gaz Métro	-20,2 %

En résumé

pour les investissements en électricité et gaz naturel :



Produits pétroliers

Surveillance des prix des produits pétroliers

Suivant les dispositions du Chapitre V de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, la Régie exerce des pouvoirs relatifs à la surveillance des prix des produits pétroliers dans les diverses régions du Québec. La Régie peut aussi enquêter de son propre chef ou à la demande du ministre, sur les prix, les taxes et les droits qui ont été exigés et payés.

Pour remplir son rôle de surveillance, la Régie recueille et publie des données relatives aux carburants vendus au détail dans les essenceries québécoises. La Régie collige et publie des données pour l'essence ordinaire, l'essence super et le carburant diesel. Elle recueille et publie également des données relatives au prix du mazout léger vendu au détail au Québec ainsi qu'au prix de différents types de mazout lourd et de pétrole brut.

Toutes les publications de la Régie, pour les 17 régions administratives du Québec, sont publiées sur son site internet, dont la section Produits pétroliers est très consultée.

La Régie publie un *Indicateur quotidien du coût d'acquisition*, pour près de 70 villes ou arrondissements du Québec, qui permet d'évaluer ce qu'il en coûte à un détaillant pour acquérir le carburant qu'il vend à un consommateur, qu'il s'agisse de l'essence ordinaire, de l'essence super ou du carburant diesel.

La Régie effectue aussi un *Relevé quotidien des prix de l'essence ordinaire*, en colligeant des prix pour environ 200 essenceries réparties dans près de 70 villes ou arrondissements du Québec. Les résultats de ce relevé sont publiés chaque jour sous forme de moyenne par ville ou par arrondissement.

La Régie publie également une série de tableaux présentant les *Composantes estimées des prix à la pompe de l'essence ordinaire*. Cette publication permet aux consommateurs d'avoir accès au détail des différentes composantes du prix à la pompe de l'essence ordinaire affiché dans environ 70 villes ou arrondissements du Québec, et ce, à partir du prix du pétrole brut, jusqu'à la marge de détail estimée.

Chaque semaine, la Régie publie le *Prix minimum estimé*, qui évalue ce qu'il en coûte pour vendre au détail l'essence et le carburant diesel, en fonction des éléments définis à l'article 67 de la *Loi sur les Produits pétroliers*. Conformément à l'Arrêté ministériel du 26 novembre 1997, le PME est en vigueur du mardi à 0 h au lundi suivant à minuit.

La Régie effectue un relevé hebdomadaire sur les prix de l'essence ordinaire, de l'essence super et du carburant diesel. Les résultats de ce relevé sont publiés dans le *Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers*

Enfin, la Régie effectue un relevé des prix au détail du mazout léger une fois par semaine pendant la saison de chauffage pour toutes les régions du Québec. Ce relevé est effectué auprès de 65 distributeurs et revendeurs de mazout dans 98 villes du Québec et couvre plus de 80 % du marché de la distribution de mazout au Québec. Les résultats de ce relevé sont publiés dans le *Relevé hebdomadaire des prix du mazout léger*, sous forme de moyenne par région administrative.

La Régie a mis à jour et publié en 2016-2017 son *Guide méthodologique pour l'établissement des différents relevés sur les produits pétroliers*.

Elle a rendu publique le 25 janvier 2017 son analyse sur l'état des marges au détail des prix de l'essence à la pompe à Montréal.

Un recensement des distributeurs de mazout au Québec et des volumes distribués au 31 décembre 2015 a également été réalisé par la Régie entre les mois de janvier et juillet 2016. Les objectifs du recensement visaient particulièrement à :

- mettre à jour la connaissance du marché du mazout;
- produire une liste des distributeurs actifs sur le marché québécois;
- augmenter l'échantillon utilisé aux fins du relevé hebdomadaire des prix du mazout, afin d'assurer une meilleure représentativité des régions;
- mettre à jour la pondération sur la base de volumes distribués aux fins du calcul du prix moyen pondéré provincial.

À la suite de ce recensement, l'échantillon est passé d'une trentaine à une soixantaine de fournisseurs de prix et a été appliqué dès la publication du 8 août 2016. La Régie recevait initialement une centaine de prix pour près de 50 villes et reçoit dorénavant plus de 500 prix pour près de 100 villes.

Par ailleurs, la Régie a entrepris un troisième sondage de satisfaction de la clientèle de ses publications, au printemps 2016 afin que ces publications répondent le mieux possible aux besoins des utilisateurs. Ce sondage indique une augmentation de la satisfaction générale relative à l'ensemble des informations produites par la Régie, tout particulièrement pour les publications quotidiennes et hebdomadaires. Plus de la moitié des répondants utilisent les informations sur les produits pétroliers à des fins professionnelles.

Enfin, la Régie a entrepris à l'automne 2016, la mise à jour de son troisième recensement des essenceries en opération au Québec. En plus d'établir un portrait complet, fiable et à jour du marché de la vente au détail de l'essence, ce recensement permet d'améliorer la qualité et la gestion des échantillons des relevés de prix à la pompe de la Régie. Les résultats des recensements, qui permettent notamment de calculer la moyenne du prix moyen à la pompe pour l'ensemble du Québec, seront publiés au cours de 2017. Le recensement fournira les données au 31 décembre 2016, par rapport aux mêmes dates en 2013 et 2010 pour les deux recensements précédents.

Information du public

La Régie répond aux demandes des consommateurs par le biais de sa boîte de courrier électronique Info-pétrole. Elle a répondu, au cours de la dernière année, à plus d'une soixantaine de demandes.

Les informations rendues publiques par la Régie sur les prix des produits pétroliers suscitent un grand intérêt de la part des consommateurs et de l'industrie. La Régie offre une source d'information unique, fiable et reconnue dans ce domaine.

Règlementation des détaillants d'essence et de diesel

Dans l'exercice de sa compétence, telle que prévue à l'article 59 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* et aux fins de l'application de l'article 67 de la *Loi sur les Produits pétroliers*, la Régie fixe tous les trois ans un montant, par litre, au titre des coûts d'exploitation que doit supporter un détaillant en essence ou en carburant diesel pour faire le commerce au détail de façon efficace. Il est important de souligner que la Régie ne fixe pas le prix de l'essence ou du carburant diesel mais bien le montant au titre des coûts d'exploitation. Ce montant tient compte d'un ensemble de composantes de coûts pour un modèle type d'essencerie excluant les profits.

La Régie a également le pouvoir d'imposer l'inclusion du montant fixé au titre des coûts d'exploitation, dans les coûts que doit supporter un détaillant pour l'ensemble du territoire du Québec ou pour des zones de vente spécifiques. Si elle le juge approprié, elle peut aussi fixer des montants différents selon des régions qu'elle détermine.

Un distributeur qui s'estime lésé par le prix de vente d'un de ses concurrents peut opter pour le ou les recours suivants :

- Envoi de mises en demeure auxdits concurrents avec une copie à la Régie de l'énergie;
- Demande à la Régie d'inclusion du montant au titre des coûts d'exploitation dans le prix minimum estimé. Jusqu'à maintenant, les détaillants qui ont soumis une telle demande l'ont fait en collaboration avec l'Association Québécoise des Indépendants du Pétrole.

Au cours de la dernière période, soit entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017, la Régie a reçu plus de 400 copies de mises en demeure pour divers territoires du Québec.

Conformément à l'article 169 de la LRÉ, et faisant suite à la décision D-2015-111, la Régie a fait rapport au ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles des impacts qu'ont eu les mesures introduites aux articles 59 et 139 de la LRÉ sur les prix ainsi que sur les pratiques commerciales dans la vente au détail d'essence ou de carburant diesel le 13 juillet 2016. Ce septième rapport a été déposé par le ministre à l'Assemblée nationale le 20 septembre 2016.

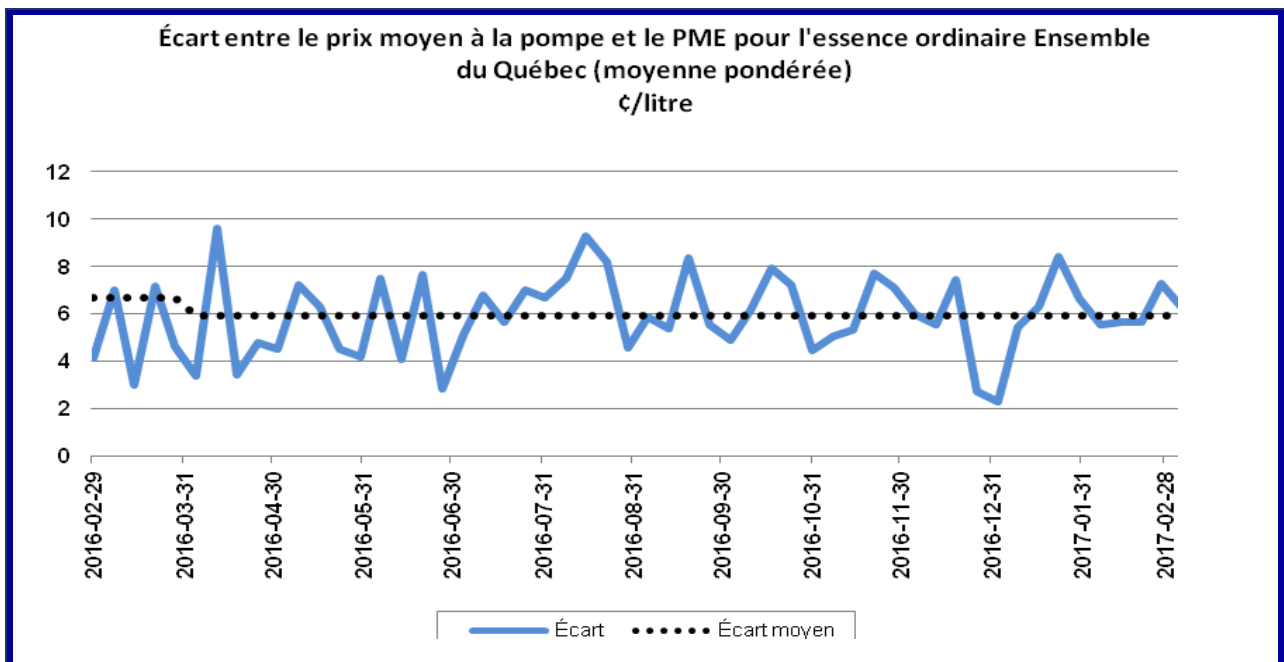
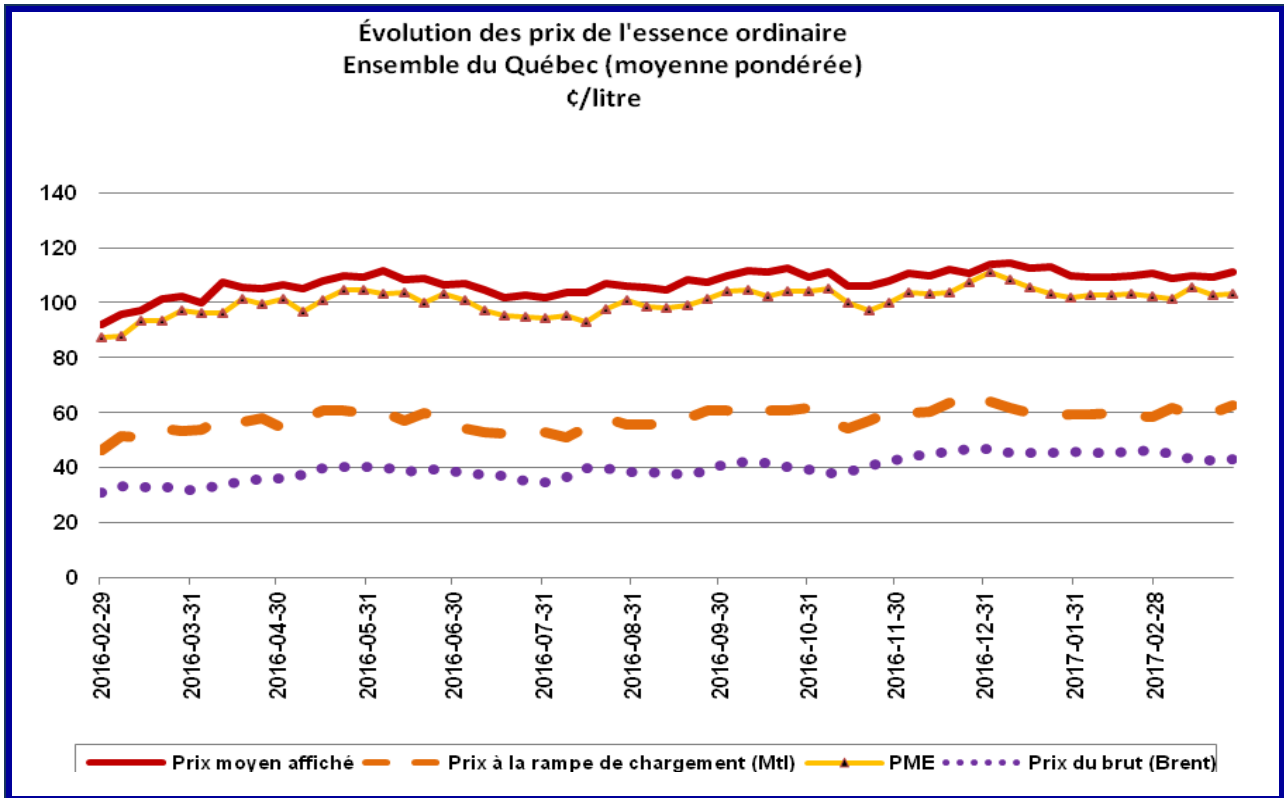
Collaboration avec d'autres organismes

La Régie est responsable de la collecte des données pour les fins du calcul de la Quote-part annuelle payable au ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles pour les programmes d'efficacité et d'innovation énergétique.

La Régie collabore également avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques en procédant à la validation des déclarations des distributeurs et des rapports transmis dans le cadre du *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère* et du *Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre*.

Tendance des prix des produits pétroliers

Le prix de l'essence ordinaire a légèrement diminué en 2016-2017, comparativement à l'année financière précédente. En effet, le prix moyen pondéré de l'essence ordinaire est passé de 110,5 ¢/litre à 108,2 ¢/litre, soit une baisse de 2 % par rapport à 2015-2016. Le prix du diesel a lui aussi diminué au cours de cette période (baisse de 4 %), tandis que celui du mazout léger a subi une légère hausse de 3 %.



Prix par litre du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 pour l'ensemble du Québec

Essence ordinaire
<p>108,2 ¢/litre Moyenne pondérée du prix de détail (110,5 ¢/litre en 2015-2016) Min : 99,9 ¢/litre semaine 04.04.2016 Max : 114,5 ¢/litre semaine 09.01.2017</p> <p>58,4 ¢/litre Moyenne du prix minimum à la rampe de chargement à Montréal (59,2 ¢/litre en 2015-2016) Min : 50,9 ¢/litre semaine 08.08.2016 Max : 66,9 ¢/litre semaine 26.12.2016</p> <p>101,4 ¢/litre Moyenne pondérée du prix minimum estimé (102,8 ¢/litre en 2015-2016) Min : 93,0 ¢/litre semaine 15.08.2016 Max : 111,4 ¢/litre semaine 02.01.2017</p> <p>5,9 ¢/litre L'écart hors taxes moyen entre le prix de détail pondéré et le PME pondéré (6,7 ¢/litre en 2015-2016)</p>
Mazout léger
<p>79,9 ¢/litre Moyenne pondérée du prix de détail (77,3 ¢/litre en 2015-2016) Min : 70,2 ¢/litre semaine 18.04.2016 Max : 88,5 ¢/litre semaine 26.12.2016</p>
Carburant diesel
<p>106,1 ¢/litre Moyenne pondérée du prix de détail (111,0 ¢/litre en 2015-2016) Min : 97,1 ¢/litre semaine 15.08.2016 Max : 117,6 ¢/litre semaine 02.01.2017</p>

L'ensemble des publications de la Régie ainsi que les statistiques qu'elle a établies sur les prix des produits pétroliers, depuis 1997, sont disponibles dans la section Produits pétroliers de son site internet à l'adresse : http://www.regie-energie.qc.ca/energie/petrole_tarifs.php

Dossiers en cours et à venir

Électricité

Distribution

Tarifs et conditions de service :

- Demande tarifaire 2018 et phase 3 du mécanisme de réglementation incitative;
- Dossier générique sur la refonte des conditions de service.

Investissements :

- Budget d'investissements inférieurs à 10 M\$;
- Poste Achigan;
- Poste Patriote;
- Poste Le Corbusier;
- Nouveau raccordement centrale Mehinec;
- Raccordement du village de La Romaine.

Approvisionnements

- Examen du Plan d'approvisionnement 2017-2026.

Dossiers administratifs

- Examen du rapport annuel 2016;
- Suivis du projet de lecture à distance;
- Suivi du bilan des dossiers d'ententes de paiement en révision.

Surveillance de la fiabilité des réseaux de transport d'électricité

- Application du plan d'action du PSCAQ pour l'année civile 2017 : audit de Rio Tinto Alcan et de Cartier Énergie Éolienne Inc.;
- Approbation du plan d'action pour l'année civile 2018.

Électricité

Transport

Tarifs et conditions de service :

- Politique d'ajouts au réseau de transport;
- Phase 2 de la demande tarifaire 2017;
- Demande tarifaire 2018.

Investissements :

- Budget d'investissements inférieurs à 25 M\$;
- Construction du nouveau poste de Mékinac à 230-25 kV et de ses lignes d'alimentation;
- Installation d'inductances shunt à 735 kV et à 315 kV;
- Renforcement du réseau régional de transport de Sherbrooke et de construction de lignes d'alimentation;
- Remplacement d'actifs de télécommunications;
- Conversion à 120-25kV du poste de Montréal-Nord.

Fiabilité du réseau et exigences techniques de raccordement

- Désignation du Coordonnateur de la fiabilité;
- Adoption et mise en vigueur de normes de fiabilité;
- Révision de la méthodologie d'identification des éléments du réseau de transport principal;
- Modifications au Registre des entités visées;
- Adoption d'exigences techniques de raccordement au réseau de transport.

Dossiers administratifs

- Examen du Rapport annuel 2016 du Transporteur;
- Examen du rapport annuel 2016 sur l'application du code de conduite du Coordonnateur de la fiabilité.

Gaz naturel et produits pétroliers

Gaz Métro

Tarifs et approvisionnements

- Dossier tarifaire 2017-2018;
- Examen du rapport annuel au 30 septembre 2016;
- Examen du rapport annuel au 30 septembre 2017;
- Révision de l'allocation des coûts et de la structure tarifaire;
- Mécanisme incitatif en distribution;
- Indicateur de performance visant l'optimisation des outils d'approvisionnement.

Investissements

- Aménagement extérieur du site de Boucherville;
- Distribution de gaz naturel renouvelable dans le réseau de Gaz Métro;
- Extension St-Marc-des-Carières;
- Extension Thetford Mines;
- Projet d'investissement pour le raccordement de Beauharnois aux fins d'injection et établissement de certains taux.

Dossiers administratifs

- Suivi de l'évaluation des programmes du Plan global en efficacité énergétique de Gaz Métro.

Gazifère

Tarifs

- Dossier tarifaire 2018;
- Mécanisme incitatif en distribution.

Investissements

- Phase 2 – Chelsea;
- Prolongement de réseau – Plateau phases 51 et 53 ;
- Projet d'extension à Thurso.

Produits pétroliers

- Publication du périodique des Prix minimaux à la rampe de chargement de Montréal de la Régie de l'énergie;
- Recensement des essenceries;
- Examen du prix de référence du pétrole brut;
- Publication sur les prix à la rampe de chargement;
- Amorce de l'examen du dossier sur les coûts d'exploitation pour 2018.

Avis au ministre (électricité-gaz naturel)

- Avis sur les mesures susceptibles d'améliorer les pratiques tarifaires dans le domaine de l'électricité et du gaz naturel.

Transition énergétique Québec (TEQ)

- Projet de règlement de la Régie sur la quote-part payable à TEQ.

Administration

En plus des activités réglementaires, plusieurs travaux administratifs ponctuent les activités de la Régie. Ainsi, en 2016-2017, la Régie a poursuivi les dossiers suivants :

Gouvernance

Dans le cadre des exigences de transparence adoptées par le gouvernement dans sa révision du *Règlement d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, la Régie a maintenu à jour son site internet pour le volet dédié à diverses informations sur ses dépenses.

Le comité sur le développement des compétences, qui a pour fonction d'assurer la veille, l'analyse et le partage des informations sur les pratiques réglementaires et les marchés énergétiques, a poursuivi ses activités et plusieurs formations ont été données à l'ensemble du personnel et aux régisseurs.

La Régie a adopté son Plan d'action en développement durable 2015-2020 en mars 2016 et a poursuivi l'application du Plan d'action sur les acquisitions écoresponsables, en réalisant des activités en gestion des matières résiduelles et des projets d'amélioration continue des locaux et équipements.

La Régie a adopté sa Politique linguistique conforme en vertu de l'article 27 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration le 9 mars 2017.

Finalement, la Régie a adopté son Plan stratégique en mars 2017. Le Plan stratégique précise les éléments qui mobiliseront la Régie dans les trois prochaines années. Il définit les orientations qui lui permettront d'exceller dans ses réalisations, dans une perspective de développement responsable et durable, tout en conciliant l'intérêt public, la protection des consommateurs, et un traitement équitable des entreprises réglementées.

Informatique et sécurité de l'information

La Régie applique la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* ainsi que la directive en matière de sécurité de l'information gouvernementale. À cet égard, le comité chargé de la sécurité de l'information a procédé à la révision ou à l'élaboration de certaines politiques et pratiques internes en la matière. La Régie a, de plus, procédé à un audit de certains systèmes de sécurité ainsi qu'à des tests d'intrusion et de vulnérabilité de l'ensemble de ses systèmes informatiques afin de s'assurer qu'ils répondent aux normes de sécurité applicables.

La Régie a poursuivi son programme de sensibilisation à la sécurité de l'information en produisant une chronique mensuelle diffusée sur le site intranet de la Régie, rappelant l'importance de la sécurité de l'information.

Code de déontologie des régisseurs

1. Principe général En tout temps, le régisseur se comporte avec loyauté et dignité, fait preuve de réserve et s'abstient de toute déclaration ou activité incompatibles avec ses fonctions. Dans l'exercice de son mandat, le régisseur favorise la satisfaction des besoins énergétiques du Québec dans une perspective de développement durable, en s'assurant du respect des préoccupations économiques, sociales et environnementales. Le régisseur concilie également l'intérêt public, la protection des consommateurs et le traitement équitable des distributeurs.

2. Impartialité Dans tous les cas, le régisseur fait montre d'impartialité. Il agit et paraît agir de façon objective et non préjugée et, notamment, s'abstient d'exprimer en public des opinions pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou son impartialité ou sur celles de la Régie.

3. Indépendance Le régisseur défend à tout moment l'indépendance de sa fonction qu'il doit exercer à l'abri de toute ingérence. Il évite de se placer dans une situation de vulnérabilité.

4. Neutralité politique Le régisseur fait abstraction de ses opinions politiques personnelles afin d'accomplir sa tâche avec toute l'objectivité nécessaire. Le régisseur fait preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques et n'est membre d'aucun groupe de pression appelé à prendre position en matière énergétique.

5. Conflit d'intérêts Le régisseur évite de se placer dans une situation de conflit d'intérêts. Il organise ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne nuisent pas à l'exercice de ses fonctions et ne se sert pas des attributions de sa charge pour obtenir ou pour accorder un bénéfice ou une faveur. Le régisseur ne détient aucun intérêt direct ou indirect dans une entreprise de production, de transport, de distribution ou de fourniture d'énergie, ou dans tout autre organisme, association ou entreprise, si cet intérêt met en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

6. Déclaration d'intérêts Annuellement, le régisseur fait par écrit, au président de la Régie, une déclaration de tous les intérêts qu'il possède et qu'il considère susceptibles de le placer en situation de conflit d'intérêts.

7. Récusation Le régisseur se récuse devant toute situation susceptible de jeter un doute sur sa capacité de décider de façon impartiale de la demande dont il est saisi. Confronté à une situation qu'il estime poser problème il en réfère, chaque fois, au président de la Régie.

8. Confidentialité À son entrée en fonction, le régisseur prête serment de confidentialité. Il s'abstient de toute intervention ou prise de position publique concernant un dossier qui est ou n'est plus de son ressort et n'exprime son point de vue que par la décision que rend la Régie. À tout moment, il respecte la confidentialité des documents ou des renseignements dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de sa charge et ne peut les utiliser à des fins personnelles.

9. Devoir d'agir équitablement Lors d'une audience ou de l'étude d'une demande, le régisseur veille à ce que tous les participants aient la possibilité d'être entendus afin de faire valoir leurs prétentions, en autant qu'elles soient admissibles et pertinentes. À l'audience, il assure le bon ordre en ayant une attitude ferme mais courtoise qui favorise le respect mutuel de toutes les personnes présentes.

10. Collégialité Le régisseur apporte le soutien approprié à ses collègues, dans le respect mutuel des compétences particulières de chacun. Il s'engage à rechercher la cohérence des décisions rendues par la Régie afin d'assurer à tous les intervenants devant elle le même traitement équitable.

11. Excellence Le régisseur maintient ses connaissances et son habileté professionnelles afin que celles-ci soient toujours garantes de la qualité de son travail.

12. Diligence Le régisseur rend, avec efficacité et diligence, des décisions écrites et motivées dans une langue simple et accessible.

13. Serment À son entrée en fonction, le régisseur prête serment en ces termes : « Je, ..., régisseur, affirme solennellement que j'exercerai et accomplirai impartialement et honnêtement, au meilleur de ma capacité et de mes connaissances, les pouvoirs et les devoirs à ma charge. »

Sommaire financier

En ce qui a trait aux activités reliées à la mission de la Régie de l'énergie, les revenus pour l'exercice financier clos le 31 mars 2017 continuent d'être composés principalement de redevances. Celles-ci proviennent du transporteur d'électricité, des distributeurs d'électricité dont HQD, des distributeurs de gaz naturel et des distributeurs de produits pétroliers dépassant le seuil de 100 millions de litres. Ces redevances sont perçues en conformité avec le *Règlement sur la redevance annuelle payable à la Régie de l'énergie* (Art. 112 de la LRÉ, décret no 1379-2009, modifié le 10 septembre 2014 par le décret no 801-2014).

Tel que le prévoient les dispositions réglementaires, la redevance annuelle correspond à la différence, par forme d'énergie, entre les prévisions de dépenses de la Régie, telles qu'approuvées par le gouvernement pour l'exercice en cours, et l'excédent cumulé libre d'affectation à la fin de l'exercice précédent.

Les prévisions budgétaires de la Régie, au montant de 15 113 988 \$ incluaient la cible d'économie de 178 000 \$ demandée par le gouvernement le 16 juin 2015 pour l'exercice financier 2016-2017. Ces prévisions budgétaires ont été approuvées par le décret no 559-2016, le 22 juin 2016, à la suite de leur dépôt en vertu de l'article 106 de la LRÉ et du décret no 832-2004. Compte tenu des règles en vigueur, ces prévisions budgétaires comportaient un déficit budgété de 435 051 \$.

Également, le 22 juin 2016, la Régie a été soumise à une réduction supplémentaire de dépenses de 139 000\$ ainsi qu'à des mesures de contrôle des dépenses pour l'exercice financier 2016-2017. Ces mesures prévoyaient des modalités de réduction des dépenses pour le temps supplémentaire, les dépenses de fonction, de formation, l'octroi de contrats ainsi que les frais de déplacement.

Compte tenu de ce contexte et de l'évolution des mandats, les dépenses actuellement prévues s'élèvent à 14 080 802 \$ et le déficit prévisible sera réduit de 1 017 060 \$ pour s'établir à un excédent de 721 009 \$ par rapport aux prévisions budgétaires révisées.

Résultats financiers non vérifiés de la Régie pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2017

	Budget initial	Budget révisé	Réels non vérifiés
Revenus	14 678 937 \$	14 678 937 \$	14 801 811 \$
Charges	15 113 988 \$	14 974 988 \$	14 080 802 \$
(Déficit) excédent	(435 051) \$	(296 051) \$	721 009 \$

Les états financiers 2016-2017 sont présentement en cours de vérification. La version intégrale des états financiers vérifiés sera disponible sur le site internet de la Régie :

<http://www.regie-energie.qc.ca>

Reddition de comptes

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

La Régie, à titre d'organisme public assujetti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (LAI), doit inclure dans son rapport annuel un bilan attestant de la diffusion des documents visés par cette loi et qui rend compte de certaines activités. Conformément à cette loi, la Régie diffuse diverses informations sur son site internet, dont son organigramme, le nom et les coordonnées du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, son plan de classification, les études et rapports de recherche ou de statistiques qu'elle a produits et qui présentent un intérêt pour l'information du public, les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès, la description des services qu'elle offre ainsi que les formulaires qui s'y rattachent, les lois, règlements, codes d'éthique ou de déontologie, les directives, les politiques et autres documents de même nature servant à la prise de décisions concernant les droits des consommateurs d'énergie, les décisions rendues dans les dossiers réglementaires dont elle est saisie (les décisions rendues dans les dossiers de plaintes dont elle est saisie sont diffusées par le biais de SOQUIJ), les projets de règlements publiés à la Gazette officielle du Québec dont elle est responsable, les documents qu'elle produit et qui sont déposés aux fins d'une séance publique de l'Assemblée nationale ou de l'une de ses commissions ou sous-commissions.

Dans le cadre des exigences de transparence adoptées par le gouvernement dans sa révision du Règlement d'application de la LAI, la Régie a mis à jour sur une base régulière le volet complet dédié à diverses informations sur ses dépenses.

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, la Régie a reçu quatre demandes d'accès qui ont toutes été traitées à l'intérieur du délai de 20 jours prévu à la LAI. Deux de ces demandes ont été acceptées sans réserve. Deux demandes ont été rejetées puisque les documents requis n'existaient pas ou parce que la Régie n'en avait aucun.

En terminant, la Régie précise que cinq contrats de service comportant une dépense supérieure à 25 000 \$ ont été accordés en 2016-2017, soit des contrats de service totalisant 295 694 \$.

Tarification des services publics

Dans le cadre de l'application de la Politique de financement des services publics, la Régie doit inclure, dans son rapport annuel, une reddition de comptes sur la tarification des biens et services qu'elle fournit à la population et aux entreprises.

Les revenus de tarification perçus par la Régie de l'énergie sont établis par le *Règlement sur les frais payables à la Régie de l'énergie*. Cette tarification se compose des frais payables pour l'étude d'une demande soumise à la Régie selon qu'il s'agit :

- de la présentation d'une plainte d'un consommateur à l'égard d'une décision rendue par HQT ou un distributeur, selon l'article 94 de la LRÉ. Ces frais sont de 30 \$ et remboursables au plaignant par la Régie si elle considère la plainte fondée;
- de la présentation de toute autre demande par une personne autre que HQT ou un distributeur assujetti au paiement de la redevance à la Régie de l'énergie. Les frais sont alors de 500 \$.

Pour l'exercice financier 2016-2017, la Régie a perçu 3 210 \$ de consommateurs d'électricité ou de gaz naturel pour les plaintes déposées et 500 \$ pour les demandes autres que des plaintes soit un total de 3 710 \$ réparti comme suit :

Plaintes de consommateurs

- 106 plaintes contre des distributeurs d'électricité, dont 2 accueillies à tout le moins partiellement et pour lesquelles les droits de 30 \$ ont été remboursés, représentant un total de 60 \$;
- 1 plainte contre des distributeurs de gaz naturel, soit un total de 30 \$ perçu.

Demandes réglementaires, déposées par une personne autre que HQT ou un distributeur assujetti au paiement de la redevance à la Régie de l'énergie

- 1 demande en matière d'électricité, pour le transporteur, pour un total de 500 \$ perçu.

La Régie offre un service de reprographie pour tous les intervenants qui en font la demande. La tarification est établie de manière à défrayer les coûts reliés à la mise en place du service. Les revenus perçus par la Régie à ce chapitre pour l'exercice 2016-2017, sont de 439,60 \$.

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration adoptée par le Conseil des ministres, la Régie doit faire état, dans son rapport annuel, de l'application de la Politique linguistique, notamment des mesures prises pour la faire connaître et assurer une formation de ses employés à ce sujet.

La Régie a préparé une nouvelle Politique linguistique conforme en vertu de l'article 27 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration*. Cette nouvelle politique est entrée en vigueur le 9 mars 2017.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents produits à la Régie. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec les participants et plaignants, à moins qu'un citoyen de langue anglaise ne demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que des règles concernant les technologies de l'information. Le porte-parole de la Régie répond aux journalistes en français.

Par la nature des activités juridictionnelles et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur les plaintes et la conciliation, la Loi et les règlements sont traduits en anglais et mis à la disposition de la clientèle, sur demande.

Plan d'action en développement durable 2015-2020

Suivi des résultats au 31 mars 2017

Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsable dans l'administration publique

Actions envisagées	Indicateurs	Cibles	Résultats
1. Doter la Régie d'un cadre de gestion écoresponsable qui remplacera le cadre de gestion environnemental en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> État d'avancement de la mise en œuvre du cadre de gestion écoresponsable et des mesures contribuant à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en gestion écoresponsable. 	<ul style="list-style-type: none"> Cadre de gestion écoresponsable opérationnel d'ici le 31 mars 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporté au 31 mars 2018.
2. Favoriser la réduction des déplacements professionnels et l'utilisation de modes de transport collectif et actif.	<ul style="list-style-type: none"> Mesures adoptées ou reconduites en vue de favoriser l'utilisation des modes de transport collectif et actif. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrée en vigueur des mesures à compter du 1^{er} avril 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> Les mesures en place prévoient les déplacements en transport en commun ou le covoiturage et l'encouragement au vélo.
3. Revoir la gestion du parc informatique de la Régie.	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer des considérations écoresponsables dans la gestion du parc informatique. 	<ul style="list-style-type: none"> Le 31 mars 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> La Régie a privilégié le recours à des serveurs virtuels et l'utilisation de cartouches d'encre recyclées.
4. Adapter le site internet pour en élargir l'usage, vulgariser les contenus et en assurer l'accessibilité.	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du site internet. 	<ul style="list-style-type: none"> D'ici le 31 mars 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> En continu – la refonte complète du site internet est prévue au cours de l'année budgétaire 2017-2018
5. Organiser des rencontres et des événements écoresponsables.	<ul style="list-style-type: none"> Promotion et mise en place de mesures de réduction des déchets, diminution de l'emploi des contenants uniques, recyclage, compostage et utilisation d'ustensiles et vaisselle réutilisable. 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation de 100% des organisateurs de rencontres ou d'événements; Sensibilisation de 100% des participants; Disposer d'installations permettant le tri des matières lors de la tenue d'événements ou de rencontres. 	<ul style="list-style-type: none"> La Régie dispose d'installations de tri fournies par le propriétaire de ses locaux conformément à la réglementation municipale en vigueur. La Conférence annuelle de l'Association des régulateurs canadiens qui a accueilli 400 participants s'est déroulée dans un hôtel respectant des règles d'écoresponsabilité (4 clefs vertes octroyé par l'Association des hôteliers du Canada)
6. Intégrer des considérations écoresponsables dans la politique de gestion contractuelle ainsi que dans la politique d'acquisition.	<ul style="list-style-type: none"> État d'avancement de la révision des deux politiques concernées. 	<ul style="list-style-type: none"> D'ici le 31 mars 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> La politique Conditions d'appel d'offres sur l'achat de biens et services de la Régie prévoit à son article E4 qu'elle peut considérer une spécification liée au développement durable pour la réalisation d'un contrat.

Objectif gouvernemental 1.2*Renforcer la prise en compte des principes de développement durable pour les ministères et organismes publics*

Action envisagée	Indicateur	Cible	Résultats
7. Intégrer les principes de développement durable dans la prise de décision des dossiers administratifs majeurs.	<ul style="list-style-type: none">L'utilisation de la grille d'analyse ainsi que des outils de référence qui permettent la prise en compte des principes de développement durable.	<ul style="list-style-type: none">Utilisation des outils pour le prochain plan stratégique de la Régie et de ses mises à jour.	<ul style="list-style-type: none">Le Plan d'action découlant du Plan stratégique 2017-2020 de la Régie de l'énergie, adopté en mars 2017, impliquera l'intégration des outils de référence et de la grille d'analyse permettant d'évaluer la prise en compte des principes de développement durable.

Objectif gouvernemental 1.4*Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique*

Action envisagée	Indicateur	Cible	Résultats
8. Mettre en œuvre des activités de sensibilisation et de formation contribuant à la réalisation du Plan d'action de développement durable 2015-2020.	<ul style="list-style-type: none">Nombre d'activités de sensibilisation et de formation offertes pour chacune des années de réalisation du plan d'action 2015-2020.	<ul style="list-style-type: none">Atteindre progressivement 100% du personnel.	<ul style="list-style-type: none">Publication de quatre (4) messages sur le site intranet permettant d'atteindre 100% des employés.

Objectif gouvernemental 1.5***Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial***

Actions envisagées	Indicateurs	Cibles	Résultats
9. Appliquer les dispositions de la Charte de la langue française et promouvoir la qualité du français, notamment dans les communications écrites de la Régie.	<ul style="list-style-type: none">• Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation aux règles applicables et à la qualité du français.	<ul style="list-style-type: none">• 80% d'employés rejoints par les activités de sensibilisation.	<ul style="list-style-type: none">• La Politique linguistique de la Régie de l'énergie, adoptée le 9 mars 2017, prévoit que soit accordée une attention constante à la qualité de la langue française. Des moyens de perfectionnement et des outils d'aide à la rédaction sont mis à la disposition de l'ensemble du personnel.
10. Faire connaître des œuvres produites par des artistes québécois et le cas échéant, en soutenir la création en procédant à des acquisitions.	<ul style="list-style-type: none">• Affichage de tableaux de peintres québécois dans les salles d'audience ainsi que dans les salles de réunions.• Acquisition d'œuvres ou reproductions produites par un artisan québécois pour souligner le départ à la retraite d'employés.	<ul style="list-style-type: none">• Identification de 100% des œuvres affichées dans les salles d'audience ou de réunion.• 100% des cadeaux remis à du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Les œuvres sont identifiées dans 20 % des salles. Identification à compléter d'ici au 31 mars 2018.• 100% réalisé
11. Contribuer au rayonnement culturel du Québec en mettant nos compétences et connaissances au service de l'Institut de la francophonie pour le développement durable (IFDD).	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de participations du personnel à des sessions de formation destinées à des homologues issus de la Francophonie.	<ul style="list-style-type: none">• Niveau de participation sur une base annuelle.	<ul style="list-style-type: none">• La Régie a accueilli un séminaire regroupant 14 régulateurs issus de pays membres de la Francophonie, le 9 septembre 2016. Des formations ont été offertes par le directeur des Services juridiques et par le directeur général – Planification et réglementation.• La Régie a participé à la création, le 28 novembre 2016, du Réseau francophone des régulateurs de l'énergie.



Les actions de la Régie. www.regie-energie.qc.ca

