

Régie de l'énergie
Rapport annuel 2015-2016

Le tribunal de l'énergie au Québec

Mission de la Régie de l'énergie

Table des matières

- Mission de la Régie de l'énergie**
- Rapport de validation**
- Message de la présidente**
- Historique et juridiction**
- Fonctionnement**
- Équipe**
- Régisseurs**
- Directions**
- Budget**
- Organigramme**
- Faits marquants 2015-2016**
- Sommaire des travaux**
- Relations avec la clientèle**
- Gaz naturel**
- Électricité**
- Produits pétroliers**
- Dossiers en cours et à venir**
- Administration**
- Code de déontologie**
- Sommaire financier**
- Plan d'action en développement durable**
- Redditions de comptes**

La Régie de l'énergie est un tribunal de régulation économique dont la mission est d'assurer la conciliation entre l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable du transporteur d'électricité et des distributeurs. Elle favorise la satisfaction des besoins énergétiques dans une perspective de développement durable et d'équité au plan individuel comme au plan collectif.

À cette fin, elle fixe ou modifie les conditions et les tarifs auxquels l'électricité est transportée par le transporteur d'électricité ou distribuée par le distributeur d'électricité, ou ceux auxquels le gaz naturel est fourni, transporté, livré ou emmagasiné par un distributeur de gaz naturel. Les tarifs sont fixés ou modifiés en favorisant des mesures ou des mécanismes incitatifs afin d'améliorer la performance du transporteur d'électricité ou des distributeurs d'électricité ou de gaz naturel et la satisfaction des besoins des consommateurs.

Elle examine les plaintes des consommateurs insatisfaits des décisions rendues par le transporteur d'électricité et par les distributeurs d'électricité ou de gaz naturel, concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service.

La Régie exerce également un pouvoir de surveillance sur les prix des produits pétroliers et de la vapeur ainsi que sur la conformité des entités visées aux normes obligatoires de fiabilité du transport d'électricité. Elle a également le pouvoir de faire appliquer ces normes.

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 – 2016
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-75881-5 (format PDF)
(c) Gouvernement du Québec

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 2015-2016* de la Régie de l'énergie pour l'exercice clos le 31 mars 2016. 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 suis portée à croire que l'information contenue dans le *Rapport annuel 2015-2016* de la Régie de l'énergie, est, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Suzanne Tremblay, CPA, CMA
Vérificatrice interne

Montréal, juin 2016

Message de la présidente

L'année 2015-2016 a été une année à nouveau très active pour la Régie de l'énergie qui a rendu de nombreuses décisions ayant des impacts sur les factures d'énergie de tous les consommateurs résidentiels, commerciaux, industriels et institutionnels d'électricité et de gaz naturel au Québec.

En sus des dossiers tarifaires annuels et d'investissements d'importance pour toutes les entreprises qu'elle réglemente, il faut souligner certains dossiers particuliers. Ainsi, la Régie a poursuivi le dossier visant la mise en place de mécanismes de réglementation incitative (MRI) à la performance pour Hydro-Québec TransÉnergie et Hydro-Québec Distribution. À la suite de l'étude de balisage qu'elle a fait effectuer, les participants ont déposé des preuves qui seront étudiées dans le cadre d'une prochaine audience. De plus, la Régie a entamé le traitement d'un dossier initié par Hydro-Québec Distribution qui, à terme, révisera en profondeur l'ensemble des conditions de service applicables aux relations qu'elle entretient avec l'ensemble de ses clients.

Pour Gaz Métro, elle a, avec la collaboration des participants, réussi à traiter deux années tarifaires dans le même dossier et ainsi rendre une décision à temps pour une mise en vigueur des tarifs à l'automne 2015. Elle a ainsi corrigé les délais de mise en vigueur des tarifs existant depuis quelques années.

Depuis le 1^{er} avril 2015, la Régie exerce une nouvelle fonction, soit la surveillance de la conformité des entités visées aux normes obligatoires de fiabilité du transport d'électricité, dans la perspective d'assurer un service de transport de qualité. Une telle initiative se déploie à la grandeur de l'Amérique du Nord et la Régie y participe étroitement.

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.

La Régie a poursuivi sa démarche de consolidation de sa mission de tribunal dont les membres et toute l'équipe développent leur expertise afin d'assurer un traitement rigoureux et en profondeur des questions et dossiers qui leur sont soumis. Cette démarche vise à rendre des décisions qui tiennent compte de tous les enjeux identifiés par les entreprises réglementées, tous les participants aux travaux et par la Régie. Cette rigueur et cette profondeur prennent leur source dans le respect des entités réglementées, des intervenants et des consommateurs d'énergie.

Nous sommes convaincus que cette vision et ces valeurs nous aideront à mettre en œuvre la politique énergétique 2030 du gouvernement et à nous acquitter des nouveaux mandats qui en découleront.

Aucune de ces réalisations n'aurait par ailleurs été possible sans la contribution assidue de chacun des membres et 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

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, pour ce qui a trait aux exigences de transparence et de rigueur dans l'établissement des tarifs d'électricité.

Dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel, la Régie rend des décisions finales et sans appel. Il s'agit d'un élément fondamental, garantissant l'autorité de la Régie, qui dispose ainsi de pouvoirs analogues à ceux de la plupart des régies nord-américaines. La Régie a, en particulier, 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 des responsabilités en matière d'établissement des tarifs et conditions de service dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel, la Régie a également la responsabilité d'examiner les plaintes des consommateurs d'électricité et de gaz naturel ainsi que des responsabilités en matière de surveillance, notamment, de la conformité aux normes obligatoires de fiabilité du transport d'électricité qu'elle adopte, ainsi que des prix des produits pétroliers.

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 (Gaz Métro) et Gazifère Inc. (Gazifère)

- Fixation de tarifs de distribution justes et raisonnables sur la base du coût de service incluant un rendement raisonnable, en favorisant l'inclusion de mécanismes incitatifs afin d'améliorer la performance des distributeurs;
- Approbation des plans d'approvisionnement des distributeurs et des budgets des programmes d'efficacité énergétique (approvisionnements suffisants);
- Autorisation des projets d'investissements :
- Surveillance des opérations;
- Approbation des programmes commerciaux;
- Traitement des plaintes des consommateurs.

ÉLECTRICITÉ : Hydro-Québec Distribution

- Fixation des tarifs de distribution justes et raisonnables sur la base du coût de service incluant un rendement raisonnable;
- Établissement d'un mécanisme de réglementation incitative assurant la réalisation de gains d'efficacité;
- Tarification respectant l'uniformité territoriale par catégorie de consommateurs et le maintien de l'interfinancement tel que prescrit par la LRÉ;
- Approbation des tarifs de gestion de la consommation;
- Approbation des budgets des programmes d'efficacité énergétique;
- Approbation des conditions de service;
- Approbation du plan d'approvisionnement et des caractéristiques des contrats d'approvisionnement;
- Autorisation des projets d'investissements;
- Approbation des programmes commerciaux, y compris ceux spécifiques aux réseaux autonomes de distribution d'électricité;
- Surveillance des appels d'offres et approbation des contrats d'approvisionnement et production de rapports de constatation;
- Surveillance des opérations;
- Traitement des plaintes des consommateurs.

ÉLECTRICITÉ : Approvisionnements Hydro-Québec Distribution (HQD)

- Prise en compte du volume d'électricité patrimoniale de 165 TWh dont le coût alloué à chaque catégorie de consommateurs est établi à partir d'un coût moyen de fourniture de l'électricité patrimoniale de 2,79 ¢/kWh en 2014 fixé dans la LRÉ et indexé à l'inflation depuis pour tous les tarifs autres que le tarif L de grande puissance;
- Surveillance de la procédure d'appel d'offres et du code d'éthique approuvé par la Régie pour tout approvisionnement au-delà du volume d'électricité patrimoniale, afin d'assurer le traitement équitable et impartial des fournisseurs et approbation des contrats issus de ces appels d'offres;
- Approbation des modalités de programmes d'achat d'électricité de sources renouvelables (ex. biomasse);
- Détermination, par décret du gouvernement, des conditions d'acquisition de blocs d'énergie par décret (ex. éolien).

ÉLECTRICITÉ : Hydro-Québec TransÉnergie (HQT)

- Fixation des tarifs de la charge locale et de point à point juste et raisonnables à partir du coût de service incluant un rendement raisonnable;
- Établissement d'un mécanisme de réglementation incitative assurant la réalisation de gains d'efficience;
- Tarification respectant l'uniformité territoriale prescrite par la LRÉ;
- Approbation des conditions de service;
- Adoption des normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité;
- Autorisation des projets d'investissements;
- Traitement des plaintes des clients.

ÉLECTRICITÉ : Surveillance de la conformité et de l'application des normes obligatoires de fiabilité du transport d'électricité auprès de toutes les entités visées

- Mise en œuvre, avec l'autorisation du gouvernement, 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;
- Voir au respect des normes de fiabilité qu'elle adopte, par la 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 sur le champ.

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 ou retrait 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. La Régie précise alors la période et la zone où sa décision s'applique;
- 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.

Fonctionnement

La Régie est le tribunal de régulation économique du secteur de l'énergie. Elle compte, incluant la présidente et la vice-présidente, une équipe de dix régisseurs, dont sept permanents et trois en surnombre, nommés par le gouvernement en fonction de leur expertise. 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 par le biais d'audiences ou de consultations écrites, incluant 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 de justice naturelle et de rendre des décisions raisonnables et non discriminatoires.

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 s'est dotée d'une structure légère composée du bureau de la présidente et de quatre secteurs d'activités. 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 région de la Capitale-Nationale et des régions environnantes.

L'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 et avocats 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 donc composé de dix (10) régisseurs nommés par décret, 74 employés réguliers et quatre 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 2015 au 31 mars 2016 a été respecté et la répartition par catégories d'emploi au 31 mars 2016 était la suivante :

Personnel d'encadrement	12
Personnel professionnel	42
Personnel du bureau, technicien et assimilé	24
Total	78

Les régisseurs

Les régisseurs sont issus des milieux de l'énergie, de l'environnement, des affaires gouvernementales et des milieux juridiques et d'affaires. Pour rendre la meilleure décision, ils entendent les participants et leurs témoins, en audience orale ou par voie de consultation et, soutenus par les services de spécialistes et de juristes, ils analysent la preuve déposée avant de rédiger les décisions requises. 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 régisseuse régulière 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.

Les directions

Le Secrétariat : Me 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 trois services. 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 regroupe les directions distribution d'électricité, transport d'électricité et gaz naturel et produits pétroliers ainsi que l'équipe de la surveillance de la fiabilité des réseaux. Ces directions proposent des recommandations à la suite de l'analyse des demandes présentées par les entreprises réglementées, toute partie ou à l'initiative de la Régie en matière de tarification, d'investissements, de plans d'approvisionnement et lors des plaintes de consommateurs. La Direction générale comprend également une équipe dédiée à la surveillance de la fiabilité des réseaux de transport d'électricité.

Direction distribution d'électricité : M. Claude Tissier directeur

Cette direction assure les analyses et recommandations à l'égard des dossiers réglementaires et effectue aussi la surveillance des appels d'offres lancés par HQD.

Direction gaz naturel et produits pétroliers : M. Benoit Gratton, directeur

Cette direction assure les analyses et recommandations sur les demandes soumises par Gaz Métro et Gazifère et exerce également la surveillance des prix des produits pétroliers.

Direction transport d'électricité : Mme Sophie Giner, directrice

Cette direction assure les analyses et recommandations sur les demandes soumises par HQT et celles en matière d'adoption de normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité.

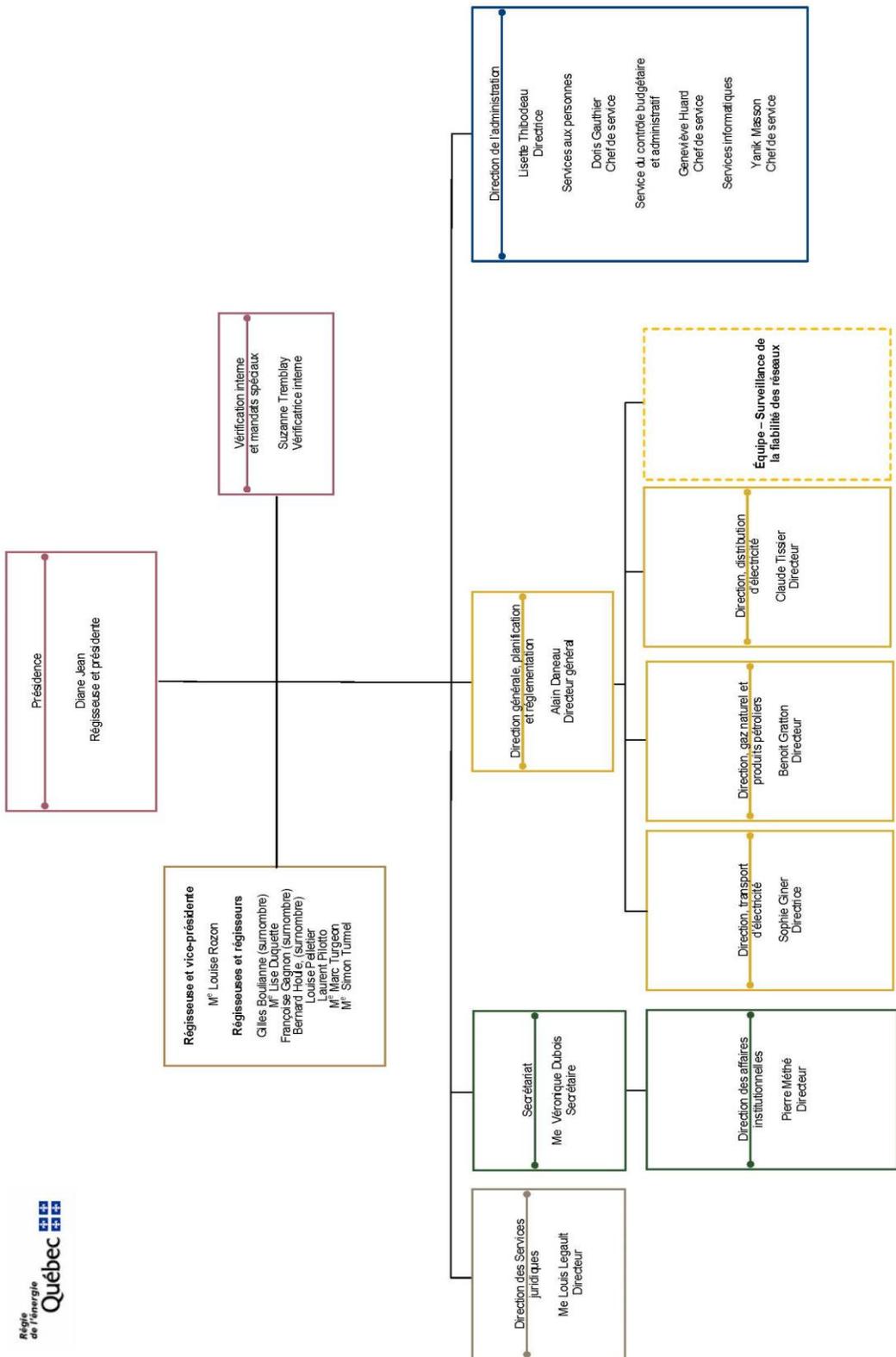
Direction de l'administration : Mme Lisette Thibodeau, directrice

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 extra-budgétaire, 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



Faits marquants 2015-2016

Au cours de l'exercice 2015-2016, la Régie a connu une activité réglementaire importante. Elle a traité 66 demandes réglementaires et rendu 223 décisions en matière réglementaire et de plaintes, un nombre supérieur à celui de l'année 2014-2015. À cet égard, elle a tenu 74 journées d'audiences dans les dossiers réglementaires, 43 journées d'audiences dans les dossiers de plaintes et analysé une grande quantité de documents, rapports d'experts et observations de différents groupes et personnes dans tous les dossiers traités. Elle a aussi mis en place, le 1^{er} avril 2015, un régime obligatoire de normes de fiabilité du transport d'électricité et a assuré la surveillance de la conformité auprès des entités visées.

Elle a poursuivi la tradition des rencontres annuelles avec les participants à ses travaux en organisant, le 8 mai 2015, à l'occasion de la Journée nationale de la justice administrative, un café-rencontre afin de présenter le nouveau *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie* approuvé par le gouvernement. Elle a également rendu compte, à cette occasion des actions entreprises à la suite de la rencontre tenue en mai 2014 sur les enjeux identifiés par les participants, à savoir la mise en place de cinq groupes de réflexion qui ont poursuivi leurs travaux sur les sujets suivants :

- Mieux définir les enjeux dans le cadre des dossiers réglementaires;
- Alléger le processus de demandes de renseignements;
- Améliorer le dialogue entre la Régie, les entreprises réglementées et les intervenants;
- Améliorer le processus d'évaluation et de remboursement des frais des intervenants;
- Proposer un processus transparent de recrutement et de renouvellement des régisseurs.

Les travaux de ces groupes de réflexion sont complétés et la mise en place de nouvelles procédures est en cours, à l'exception du dossier sur les frais des intervenants où les réflexions se poursuivent.

Par ailleurs, la Régie a également mis sur pied un groupe de réflexion interne en vue d'améliorer le traitement des dossiers de plaintes afin de simplifier le processus, le rendre plus accessible aux consommateurs et mettre ce dernier au centre de ses préoccupations.

Elle a également entamé ses réflexions en vue de l'élaboration de son plan stratégique. Elle entend finaliser le tout au cours de l'année 2016-2017, notamment en fonction de la Politique énergétique du gouvernement.

Volet réglementaire

Dans le domaine du gaz naturel, la Régie a réussi à traiter deux années tarifaires dans le même dossier et ainsi rendre ses décisions à temps pour une mise en vigueur des tarifs de Gaz Métro à l'automne 2015.

Dans le domaine de l'électricité, la Régie a poursuivi le dossier en vue de la mise en place, dans l'année suivant l'atteinte par le gouvernement du Québec de l'équilibre budgétaire, de mécanismes de réglementation incitative applicables aux divisions transport et distribution d'Hydro-Québec. Dans ce contexte, elle a déposé un rapport qu'elle avait commandé pour recenser les mécanismes de réglementation incitative existant en Amérique du Nord et ailleurs et identifier ceux s'appliquant à des entreprises comparables. À la lumière de ce rapport, les participants ont pu mandater des experts, préciser leurs orientations de façon éclairée et déposer leur preuve. Ce dossier se poursuivra en 2016.

La Régie a établi les grandes orientations qui serviront d'assise à la révision des tarifs résidentiels d'électricité, dans le cadre du prochain dossier tarifaire pour application au 1^{er} avril 2017. La Régie s'intéresse, notamment, aux coûts évités de HQD, à l'efficacité énergétique, à la réduction de la demande à la pointe et à la situation des ménages à faible revenus.

Un dossier important a également été déposé par HQD en mars 2016 ayant pour objet, à terme, une simplification et une amélioration des Conditions de service d'électricité pour les consommateurs.

Dans le cadre des dossiers portant sur la mise en place d'un régime obligatoire de normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité, la Régie a initié un nouveau processus d'examen réglementaire, misant sur la tenue de séances de travail régulières lors desquelles les normes, regroupées par familles thématiques sont étudiées. Plusieurs normes ont par ailleurs été adoptées et mises en vigueur.

Dans le domaine des produits pétroliers, la Régie a émis un *Avis au ministre sur le niveau de prix de vente au détail de l'essence dans la région métropolitaine de Sherbrooke, en comparaison avec les régions environnantes*. Elle a également débuté, au cours de l'année 2015-2016, son premier recensement des distributeurs de mazout léger, afin, à terme, de mieux informer les consommateurs et les distributeurs de ce combustible.

Volet administratif

La Régie a poursuivi la refonte de ses politiques, directives et pratiques en 2015-2016. Elle a plus particulièrement mis en place un comité interne sur les rôles et responsabilités des membres des équipes de travail traitant les dossiers réglementaires dont elle est saisie. Les travaux de ce comité ont mené à une consultation de tout le personnel de la Régie à l'occasion de rencontres de chacune des directions. Ces rencontres ont favorisé les échanges et ont fait ressortir l'engagement, la recherche de qualité et la volonté du personnel de travailler en synergie afin de fournir une prestation de travail ayant une plus grande qualité et valeur.

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 2016-2017 en conformité avec les exigences gouvernementales en matière de réduction des dépenses de rémunération et de fonctionnement, malgré une augmentation substantielle de certaines dépenses incompressibles. Une réduction de dépenses de 89 000 \$ ainsi que l'application de mesures administratives, principalement pour les dépenses de fonctionnement, ont été effectuées pour l'année 2015-2016.

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 déposée pour avis à l'Office québécois de la langue française et sera approuvée dès l'obtention de cet avis.

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, en 2016-2017, d'une application permanente de traitement de ces dossiers.

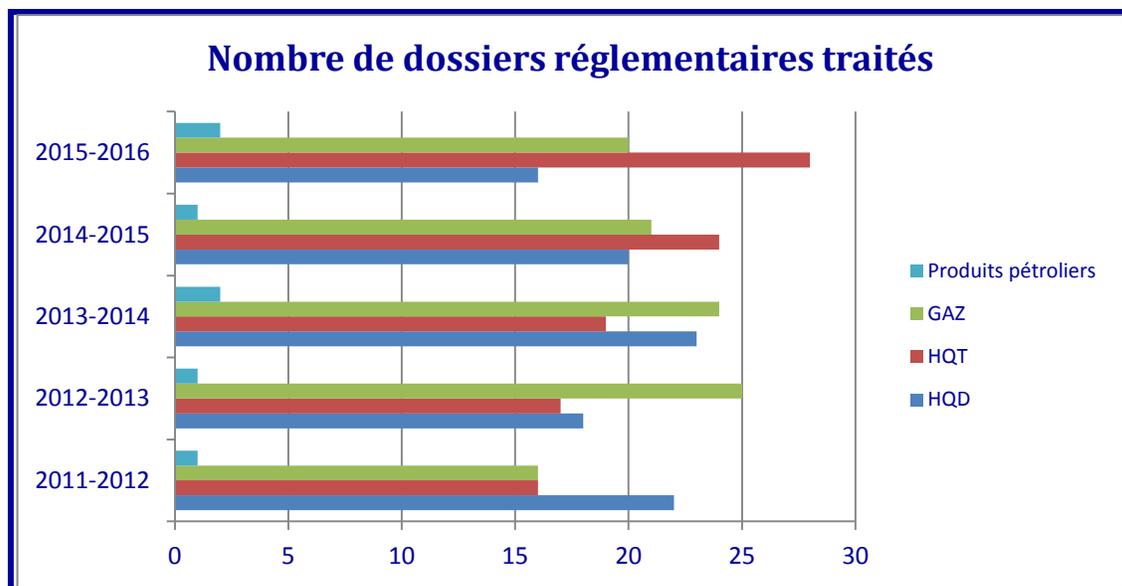
Sommaire des travaux

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 se réalisent. 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.

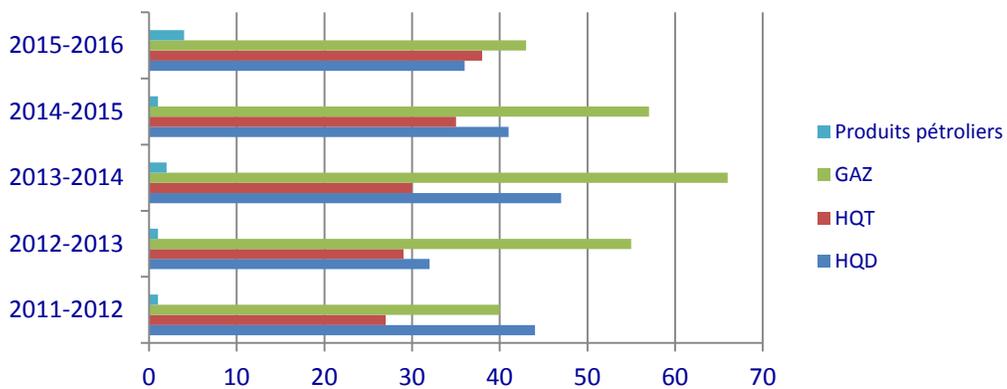


Au cours de l'exercice 2015-2016, 44 demandes réglementaires et 191 plaintes ont été déposées à la Régie. L'étude de ces demandes et plaintes a donné lieu à 117 jours d'audience, 12 séances de travail, 10 rencontres préparatoires et 79 séances de conciliation.

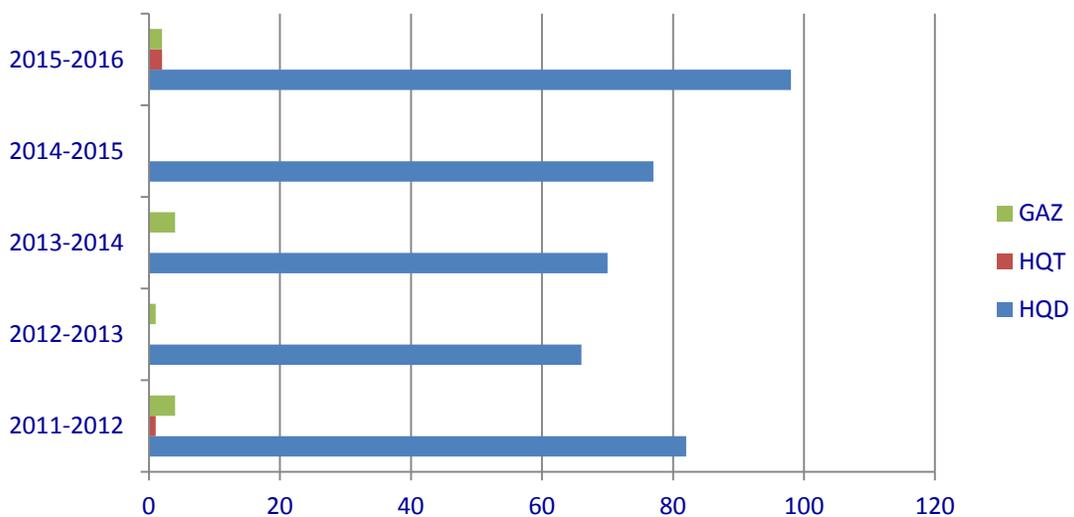
Décisions rendues par la Régie en 2015-2016

Distribution d'électricité	23
Transport d'électricité	26
Transport et distribution d'électricité	13
Mise en place du régime de fiabilité	12
Gaz naturel	43
Produits pétroliers	4
Plaintes de consommateurs	102
Total	223

Nombre de décisions dans les dossiers réglementaires



Nombre de décisions dans les dossiers de plaintes



Relations avec la clientèle

Renseignements au public

Le service de renseignements téléphoniques de la Régie a répondu à près de 2 150 demandes de la part des consommateurs. Près 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 près de 800 des lettres ou courriels transmis par le public et touchant tant à des questions d'ordre général qu'à des dossiers précis, tel 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 Centre de documentation 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.

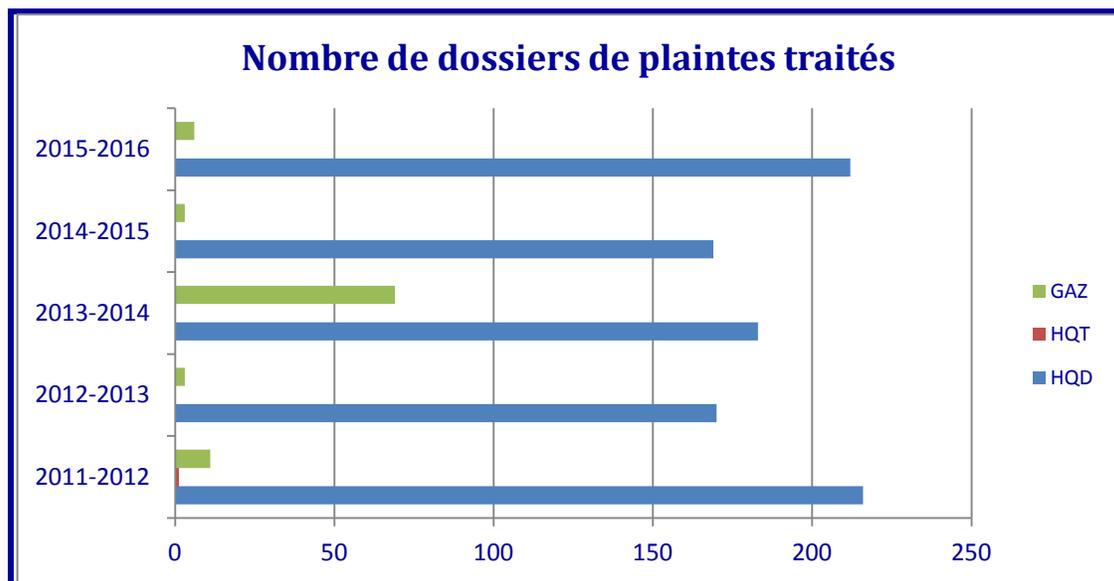
Plaintes des consommateurs

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 191 plaintes de consommateurs insatisfaits des décisions rendues par leur distributeur d'énergie et, dans un cas, HQT.

Dans le cadre du traitement de ces plaintes, la Régie a tenu 79 rencontres de conciliation dans autant de dossiers. Dans la même période, 218 dossiers ont été conclus. De ce nombre, 73 ont fait l'objet de règlements entre les parties et 35 ont été réglés par voie de conciliation lors de séances tenues à Montréal, Québec, Gatineau, sur la Rive-Sud de Montréal et en Estrie. La conciliation, qui vise la recherche de solutions gagnantes entre les distributeurs et leurs clients dans les litiges qui les opposent, permet, dans tous les cas une meilleure compréhension, par les consommateurs, des conditions de service et des tarifs applicables. Ceux qui ont opté pour cette avenue s'en sont déclarés satisfaits, peu importe qu'ils aient ou non conclu une entente avec leur distributeur.

Pour ce qui est des dossiers qui n'ont pas été réglés en conciliation ou autrement, 62 ont été traités par des régisseurs sur dossier et 40 en audience. C'est donc dire qu'un nombre plus important de dossiers a été traité par les régisseurs cette année comparativement à l'année dernière.

La Régie constate donc une baisse du taux de règlements des dossiers en conciliation au cours de 2015-2016. Elle entend, dans la première moitié de l'année 2016-2017, sensibiliser les intervenants à l'importance d'un échange d'informations de qualité et d'une meilleure écoute lors des séances de conciliation. Elle espère ainsi augmenter le taux de succès de la conciliation, mais également, par voie de conséquence, réduire le nombre de dossiers qui, confiés à un régisseur, se terminent par une décision.



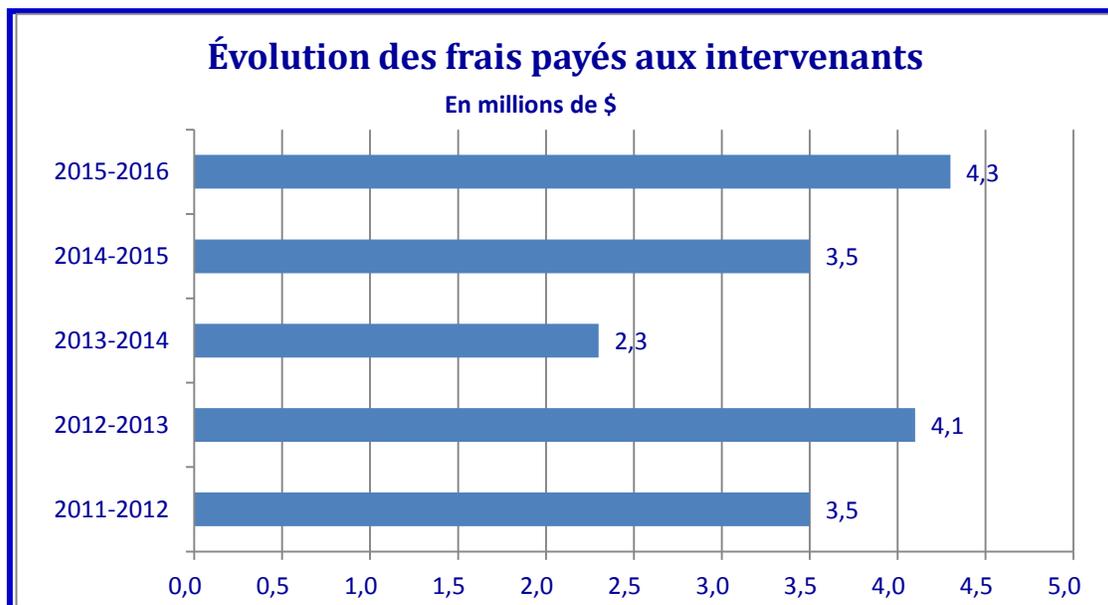
Participation aux travaux réglementaires

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 2015-2016, la Régie a autorisé le remboursement de 4 308 582 \$ au chapitre des frais des intervenants, se répartissant comme suit entre les formes d'énergie :

Remboursement de frais aux intervenants	
Électricité	3 497 327 \$
Gaz naturel	811 255 \$
Total	4 308 582 \$



Liste des participants aux travaux de la Régie en 2015-2016 :

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 propriétaires d'appartements du Grand Montréal - Association des redistributeurs d'électricité du Québec - Association des restaurateurs du Québec - Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique - Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité - Conseil de l'industrie forestière du Québec - Corporation des propriétaires immobiliers du Québec Inc. - Enbridge Gas Distribution Inc. - Énergie Brookfield Marketing - Énergie La Lièvre s.e.c. - Fédération canadienne de l'entreprise indépendante - Fédération québécoise des municipalités - 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 - Ontario Power Generation - Option Consommateurs - Regroupement activistes pour l'inclusion 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 - TransCanada Energy Ltd. - 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 aux articles 1, 31, 48 et 49 de la LRÉ, elle fixe également les tarifs d'Intragaz, un emmagasineur de gaz naturel.

Gazifère Inc.

En mars 2016, la Régie autorisait une diminution des revenus requis de distribution de 2,5 millions de dollars, ce qui représente un impact tarifaire à la baisse de 3,7 % par rapport aux tarifs en vigueur au 31 décembre 2015. La Régie a de plus approuvé des déboursés de 7,2 M\$ en investissements reliés aux projets d'extension et de modification du réseau dont le coût est inférieur à 450 000 \$.

Gaz Métro

La demande tarifaire de Gaz Métro à compter du 1^{er} octobre 2014 était toujours à l'étude le 31 mars 2015. En raison du retard réglementaire important et en considération des impacts pour la clientèle, la Régie a accepté un traitement réglementaire allégé qui consiste à fixer à l'avance un montant global pour les dépenses d'exploitation, incluant la révision du mécanisme de partage des trop-perçus et des manques à gagner. Aux fins d'application temporaire de cette mesure, la Régie a fixé les tarifs de Gaz Métro pour les années 2015 et 2016 de façon concomitante.

Le 26 mai 2015, la Régie a maintenu le taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire à 8,9 % pour les années tarifaires 2016 et 2017.

Le 23 décembre 2015, la Régie a approuvé les baisses tarifaires au service de distribution de Gaz Métro de 5,0 % pour l'année 2015 et de 3,8 % pour l'année 2016.

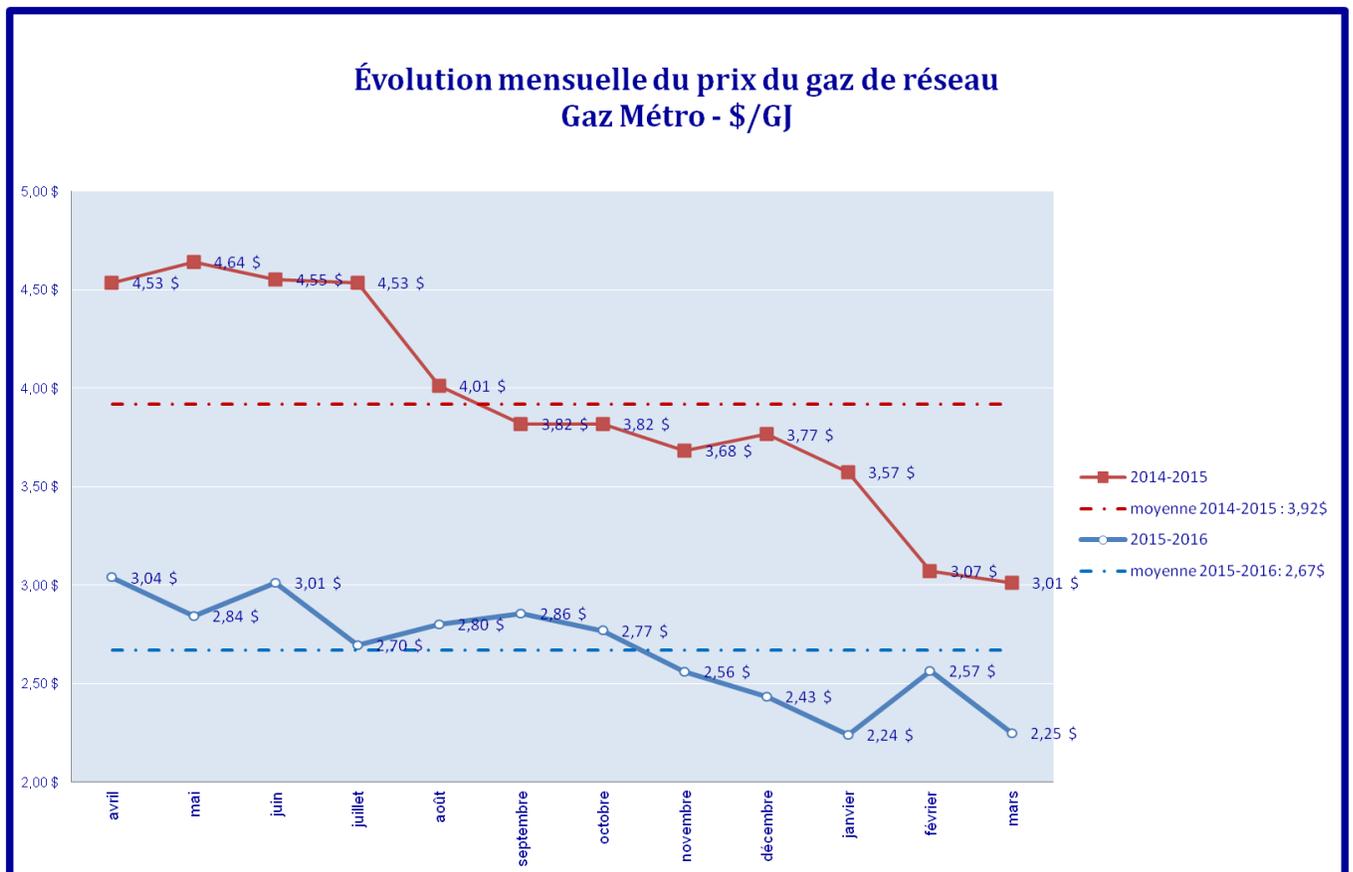
Pour l'ensemble des services, soit la distribution, les inventaires de fourniture et de gaz de compression, le transport, l'équilibrage ainsi que les coûts du Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (SPEDE), l'ajustement tarifaire global était à la hausse de 2,6 % pour l'année 2015 et de 5,9 % pour l'année 2016. La Régie a fixé l'entrée en vigueur des tarifs et les modifications aux textes des Conditions de service et Tarif de Gaz Métro au 1^{er} janvier 2016.

La Régie a également approuvé le plan d'approvisionnement 2016-2019 de Gaz Métro établi conformément selon la méthode d'évaluation de la demande continue en journée de pointe. Pour la période 2015-2016, Gaz Métro prévoyait une augmentation significative de la demande de gaz naturel à quelques 5,5 milliards de mètre cube ($5\,515\,10^6\text{ m}^3$) et les besoins quotidiens d'approvisionnement pour la journée de pointe étaient estimés 34,3 millions de mètre cube ($34\,265\,10^3\text{ m}^3$). Gaz Métro a, par ailleurs, maintenu le déplacement de sa structure d'approvisionnement à Dawn à compter du 1^{er} novembre 2016.

La Régie a rendu des décisions dans les projets d'extension de réseau dans le parc industriel de Beauharnois et dans la région de Bellechasse, ainsi qu'à l'égard du projet de relocalisation de la conduite près du pont Bouchard et des projets d'investissement pour le raccordement de la ville de Saint-Hyacinthe à des fins d'injection et à l'établissement de certains taux et celui visant l'amélioration et le renforcement des réseaux de transmission de l'Estrie et du Saguenay. En décembre 2015, elle a autorisé un montant additionnel pour réaliser un projet d'investissement visant la modernisation de la solution informatique pour la gestion des approvisionnements gaziers.

Enfin, les investissements autorisés par la Régie ont totalisé 444,5 millions de dollars pour Gaz Métro en 2015-2016.

Tableau Évolution mensuelle du prix du gaz de réseau de Gaz Métro - \$/GJ



Activités

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.

Établissement des tarifs d'électricité

Les tarifs d'électricité sont fixés selon la méthode du coût de service, avec un 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 2016 est de 11 757 M\$ réparti comme suit :

Coût de service de HQD en 2016

Composantes	Coût	% du coût total
• Fourniture	6 236 M\$	53 %
• Transport	2 751 M\$	23 %
• Distribution	2 770 M\$	24 %
Total coût de service	11 757 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 2016 :

Revenus par catégorie de consommateurs en 2016

Catégorie	Pourcentage
Consommateurs de petite puissance	10 %
Consommateurs de moyenne puissance	22 %
Consommateurs de grande puissance	16 %
Contrats spéciaux	7 %
Consommateurs Domestiques	45 %

La LRÉ précise que la Régie établit un mécanisme de réglementation incitative assurant la réalisation de gains d'efficacité par HQD et HQT. Elle fixe également les objectifs de ce mécanisme. La Régie a entamé une étude en ce sens. Ce mécanisme pourra être implanté après l'atteinte, par le Gouvernement du Québec, de l'équilibre budgétaire.

Distribution d'électricité

La Régie a autorisé, à compter du 1^{er} avril 2016, une hausse moyenne de 0,7 % pour l'ensemble des tarifs et gelé celui du tarif L, applicable uniquement aux grands clients industriels. Cet ajustement tarifaire reflète des revenus requis de 11 757 M\$. Les revenus additionnels requis de 63 M\$ par rapport à l'année 2014-2015, s'expliquent principalement par l'impact des deux derniers hivers, par les coûts globaux d'approvisionnement, par l'indexation du prix de l'électricité patrimoniale, en tenant compte de la réduction d'autres coûts et de mesures d'efficacité.

Conformément au décret 841-2014 portant sur les préoccupations économiques, sociales et environnementales du gouvernement du Québec, HQD a bonifié son offre de services auprès de ses clients à faible revenu. La Régie a approuvé un montant global de 51 M\$ pour ces mesures visant à soutenir les ménages à faible revenu. Ce montant est en hausse de 25 M\$ par rapport à celui autorisé en 2015-2016. HQD sera ainsi en mesure de mettre en place un centre d'accompagnement qui servira de guichet unique à cette clientèle et permettra de proposer des ententes de paiement plus généreuses pour les clients à très faible revenu. De plus, la Régie a autorisé un budget pour les interventions en efficacité énergétique destinées aux ménages à faible revenu de 10 M\$.

Par ailleurs, la Régie a initié des séances de travail sur la révision de la structure tarifaire de HQD, travaux qui ont débuté au printemps 2015 pour le secteur résidentiel. Dans le dossier tarifaire, la Régie s'est penchée sur un certain nombre d'enjeux relatifs aux tarifs domestiques qui seront applicables au 1^{er} avril 2017, notamment pour les ménages à faible revenu avec la facture minimale et le seuil de la première tranche d'énergie.

Enfin, les travaux se poursuivront en vue d'améliorer les ententes de paiement et leur accessibilité aux ménages en difficulté.

La Régie a autorisé des investissements de moins de 10 M\$ jusqu'à hauteur de 529 M\$. Ces investissements s'ajoutent à des projets majeurs déjà autorisés et à venir. Au total, les investissements d'Hydro-Québec prévus en 2016 se chiffrent à 682 M\$.

La Régie a également approuvé un budget de 130 M\$ pour les interventions en efficacité énergétique qui permettront des économies d'énergie estimées à 461 GWh.

Par ailleurs, l'important dossier visant la refonte des Conditions de service a fait l'objet, en 2015, de rencontres de plusieurs groupes de travail regroupant les spécialistes de HQD, des intervenants et de la Régie. Ces groupes de travail se poursuivront en 2016 et de nouvelles conditions de service simplifiées et améliorées pour les consommateurs devraient être en vigueur en 2017.

Le 1^{er} novembre 2015, HQD a déposé un état d'avancement de son plan d'approvisionnement 2014-2023. La Régie a constaté que les surplus énergétiques seront encore présents sur l'horizon du plan. Par contre, les besoins additionnels en puissance pour la pointe en hiver se manifesteront après l'hiver 2022 – 2023.

Par ailleurs, la Régie a approuvé la conclusion, par HQD, de trois contrats de fourniture de puissance de long terme totalisant 500 MW. Elle a également surveillé un appel d'offres pour l'acquisition d'un service d'intégration éolienne. Le contrat pour la fourniture de ce service et issu de cet appel d'offres a été déposé pour approbation en mars 2016.

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 vise 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. L'échéancier d'implantation a été devancé à 2016 et le coût total du projet LAD a été maintenu à 1 G\$.

Transport d'électricité

À la suite de l'examen des tarifs 2016 de HQT, la Régie a estimé à 3 112,6 M\$ les revenus requis pour l'année témoin 2016, en baisse de près de 67 M\$ par rapport à l'année témoin 2015. Le tarif de transport a ainsi été réduit de 2,5 %. Dans le cadre de cet examen, la Régie a, par ailleurs, maintenu, pour HQT, un taux de rendement des capitaux propres de 8,2 %.

La Régie a, au cours de la dernière année financière, examiné 32 dossiers liés au transport de l'électricité, dont 23 nouvelles demandes. De ces 32 dossiers, 13 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 1 104,9 M\$ ont ainsi été autorisés en 2015-2016.

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 23 normes. Elle a également apporté des modifications au Registre des entités visées et est en voie d'adopter et de mettre en vigueur un 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. Alors qu'une seule entité était visée initialement par le régime, qui comportait 12 normes obligatoires, celui-ci a évolué en cours d'année et 26 entités sont désormais assujetties à 16 normes additionnelles entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Entités visées par le régime obligatoire

Canadian Hydro Developers Inc. (Kenwind Industries Ltd)

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.

Direction - Contrôle des mouvements d'énergie, une direction d'HQT

Domtar Inc. (Lebel-sur-Quévillon)

Énergie éolienne Le Plateau s.e.c. (Invenergy)

Énergie La Lièvre s.e.c.

Hydro-Québec Distribution

Hydro-Québec Production

Hydro-Québec TransÉnergie

Hydro-Saguenay (Produits forestiers Résolu)

La Société en commandite Hydroélectrique Manicouagan

NextEra Energy Resources (FPL Group)

Northland Power Inc.

Rio Tinto Alcan

Rolls-Royce Canada Limitée

Société de transmission électrique de Cedars Rapide Limitée

TransCanada Québec Inc. (Centrale Cogénération Bécancour)

Ville de Baie-Comeau

Ville de Joliette (Hydro-Joliette)

Ville de Magog (Hydro-Magog)

Ville de Saguenay (Hydro-Jonquière)

Ville de Sherbrooke (Hydro-Sherbrooke)

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, à l'automne 2015, le plan d'action de surveillance du NPCC au Québec, pour l'année civile 2016. À la suite de la mise en vigueur des 16 normes additionnelles au 1^{er} janvier 2016, la Régie a approuvé une actualisation du plan d'action. Le NPCC a attesté que les plans d'action du Québec pour les années civiles 2015 et 2016 sont à la fois nécessaires et suffisants pour la surveillance des normes de fiabilité en vigueur au Québec. La Régie a, de plus, développé en 2015, avec la collaboration du NPCC, plusieurs outils qui serviront à la surveillance. Il s'agit, essentiellement, d'une quarantaine de formulaires différents, tous disponibles sur le site Internet de la Régie en versions française et anglaise.

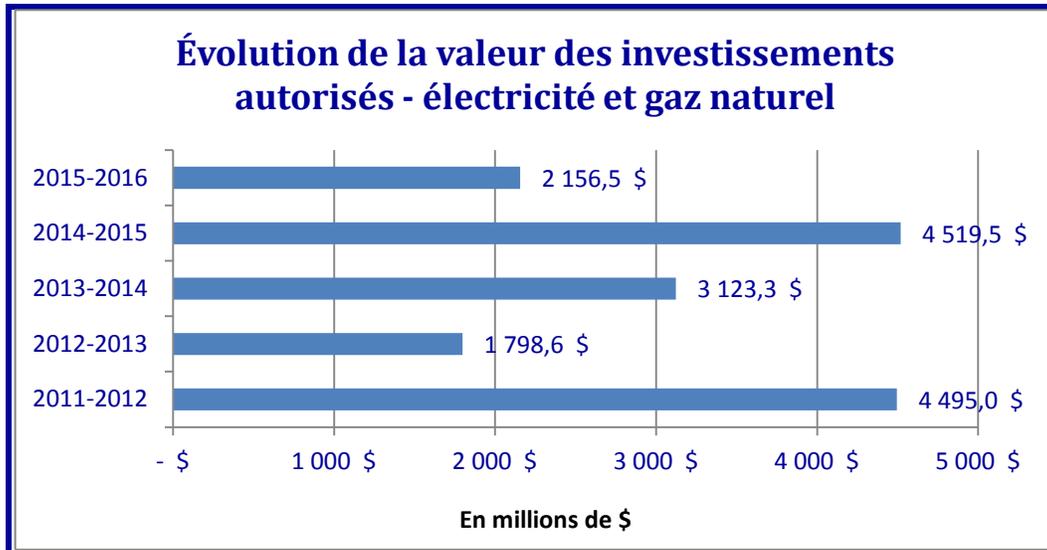
La Régie informe les entités visées : tout au long de l'année, elle a informé les entités visées de ses décisions dans les dossiers réglementaires des normes de fiabilité. Elle a également mis à jour son site Internet par la création d'une page entièrement dédiée à la surveillance. De plus, un bulletin « Quoi de neuf » a permis aux intéressés de suivre de près 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 soixantaine de personnes. De plus, la Régie a organisé un webinaire portant sur la déclaration de non-conformité, ses objectifs et modalités.

La première 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 2015 ont été soumises selon le calendrier prévu.

En résumé pour le transport et la distribution d'électricité :

Revenu requis en 2016 de HQT approuvé par la Régie	3 112,6 M\$
Revenu requis en 2016 de HQD approuvé par la Régie	11 757 M\$
Hausse tarifaire moyenne pour les consommateurs d'électricité au 1 ^{er} avril 2016	0,7 %
Hausse tarifaire moyenne pour le tarif L dorénavant applicable uniquement aux grands clients industriels à compter du 1 ^{er} avril 2016	0 %
Investissements autorisés par la Régie pour la construction et l'amélioration des infrastructures de distribution d'électricité	600,1 M\$
Investissements autorisés par la Régie pour le transport d'électricité	1 104,9 M\$

En résumé pour les investissements en électricité et gaz naturel :



Activités

Produits pétroliers

Suivant les dispositions du Chapitre V de la LRÉ, la Régie est notamment chargée de surveiller les prix des produits pétroliers dans les diverses régions du Québec. Elle a également un pouvoir de surveillance, d'inspection et d'enquête concernant la vente ou la distribution des produits pétroliers, les prix, les taxes et les droits qui sont exigés et payés. Depuis 1997, la Régie a effectué plusieurs enquêtes et donné des avis au ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles sur les prix des produits pétroliers dans différentes régions du Québec.

La Régie surveille et informe, par la production de différentes publications quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles. En fait, la grande majorité des visites sur le site Internet de la Régie visent les informations sur les produits pétroliers. Toutes ses publications et tous ses relevés sur les prix de produits pétroliers représentant les 17 régions administratives du Québec sont publiés sur son site et certaines publications sont envoyées directement aux entreprises qui contribuent aux relevés quotidiens et hebdomadaires de la Régie. Il s'agit notamment des publications suivantes :

Prix minimum estimé : la Régie calcule, chaque semaine, un indicateur des coûts que doit supporter un détaillant d'essence ou de carburant diesel, tel que le prévoit l'article 67 de la *Loi sur les Produits pétroliers* (LPP), et ce, conformément à un arrêté ministériel du 26 novembre 1997.

Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers : ce rapport hebdomadaire présente les prix des divers produits pétroliers pour la semaine venant de se terminer et indique le prix minimum estimé (PME) en cours. Ce bulletin est envoyé directement au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles.

Indicateur quotidien du coût d'acquisition (IQCA) : cet indicateur, apparenté au Prix minimum estimé, est calculé quotidiennement.

Relevé quotidien des prix de l'essence ordinaire : ce relevé produit quotidiennement les prix à la pompe moyens pour environ 70 villes ou arrondissements du Québec.

Relevé hebdomadaire sur les prix du mazout léger : ce rapport, publié une fois par semaine pendant la saison de chauffage, collige les prix de l'huile à chauffage dans toutes les régions du Québec.

Composantes estimées des prix à la pompe : Ce rapport publie tous les jours ouvrables de l'année une série de tableaux présentant une estimation des différentes composantes des prix à la pompe pour plusieurs municipalités du Québec, permettant aux consommateurs d'essence ordinaire de près de 70 villes ou arrondissements du Québec d'avoir accès à une information détaillée des composantes du prix affiché à la pompe et de suivre de jour en jour, les variations des différentes composantes qui influencent le prix à pompe.

La Régie informe également les consommateurs par le biais de sa boîte de courrier électronique INFO-PÉTROLE et a répondu, au cours de la dernière année, à 85 demandes d'information des consommateurs.

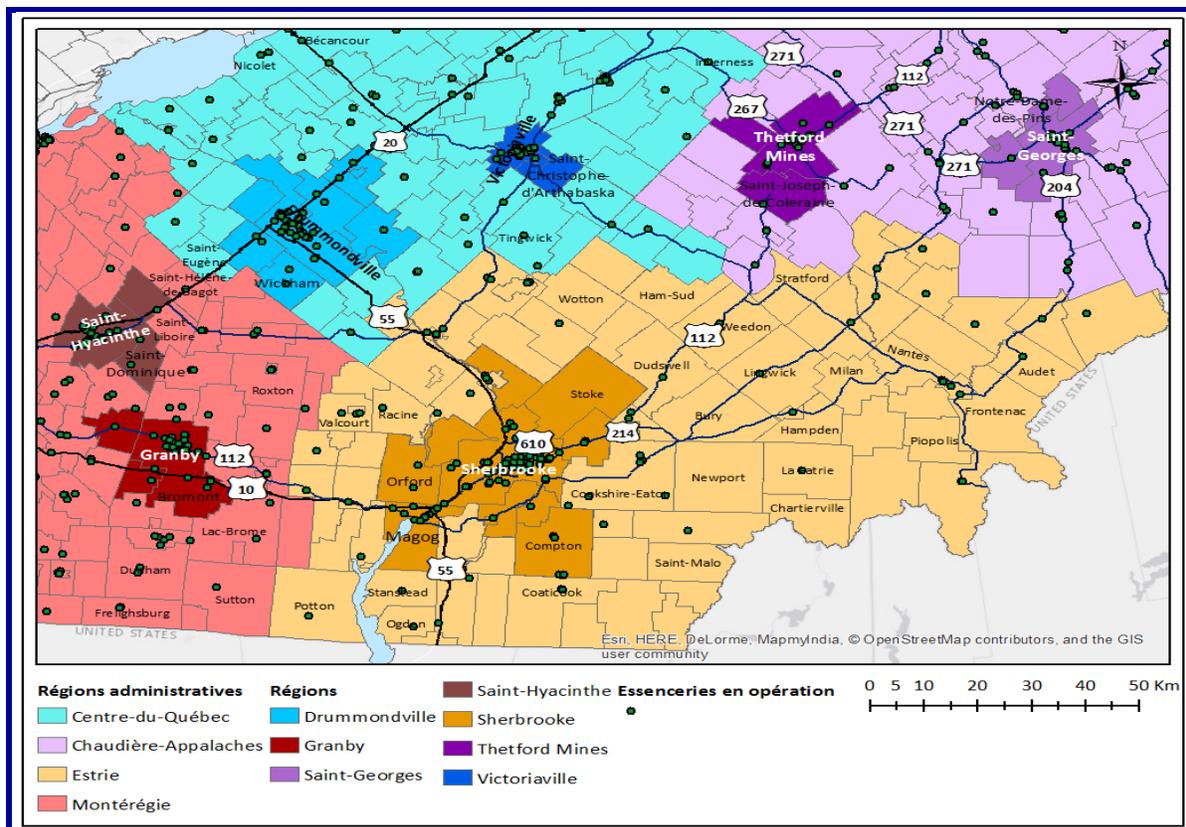
La Régie réglemente les détaillants : tous les trois ans, la Régie détermine le montant au titre des coûts d'exploitation que doit supporter un détaillant en essence ou en carburant diesel et peut décider d'inclure ce montant dans le calcul du PME si la situation était nécessaire pour une zone en particulier. Ainsi, par sa décision D-2015-111 du 15 juillet 2015,

la Régie a de nouveau fixé à 3,5 cents par litre le montant au titre des coûts d'exploitation d'une essencerie suivant l'article 59 de la LRÉ. Conformément à l'article 169 de la LRÉ, la Régie fera 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. Faisant suite à la décision D-2015-111 du 15 juillet 2015, le septième rapport sera produit et soumis au ministre au cours de 2016.

La Régie donne des avis : Elle a transmis au ministre de l'Énergie et des Ressources naturelle, le 12 novembre 2015, un *Avis sur le niveau des prix de vente au détail de l'essence dans la région métropolitaine de Sherbrooke, en comparaison avec les régions environnantes.*

La Régie améliore ses processus par la mise en place d'une application informatique. En effet, elle travaille sur les caractéristiques de cette nouvelle application informatique pour la surveillance des prix des produits pétroliers qui permettra de faciliter la saisie des données par les tiers, de centraliser les informations de sources multiples et d'améliorer la production des indicateurs quotidiens. Elle utilise également un logiciel d'information géographique afin entre autres, d'améliorer la qualité du renouvellement des échantillons utilisés pour la production des relevés sur les prix des produits. Ce logiciel a également été d'une grande utilité pour la production de *l'Avis sur le niveau des prix de vente au détail de l'essence dans la région métropolitaine de Sherbrooke, en comparaison avec les régions environnantes.*

Localisation des essenceries en 2013



La Régie cherche continuellement à améliorer la qualité de ses données et de ses publications :

Par la production d'un Recensement des distributeurs de mazout au Québec : au cours de 2015-2016, elle a entrepris un recensement des distributeurs de mazout léger actifs sur le marché du Québec au 31 décembre 2015. L'objectif de ce recensement est de procéder à une révision des paramètres utilisés pour la production du Relevé hebdomadaire des prix du mazout léger au Québec publié par la Régie, par la mise à jour de la méthode de calcul de la moyenne pondérée des prix pour l'ensemble du Québec et par la révision de l'échantillon des distributeurs participants.

Par la production d'un Sondage de satisfaction de la clientèle : La Régie a entrepris ce sondage, en février 2016 dans le but d'améliorer ses publications relatives aux prix des produits pétroliers de façon à ce qu'elles répondent le mieux possible aux besoins des utilisateurs. Les résultats de ce sondage seront connus en 2016-2017.

Par l'ajustement des coûts de transport du carburant entre une raffinerie et une essencerie : depuis juillet 2015, la Régie procède à ces ajustements afin de prendre en compte l'évolution du prix du carburant.

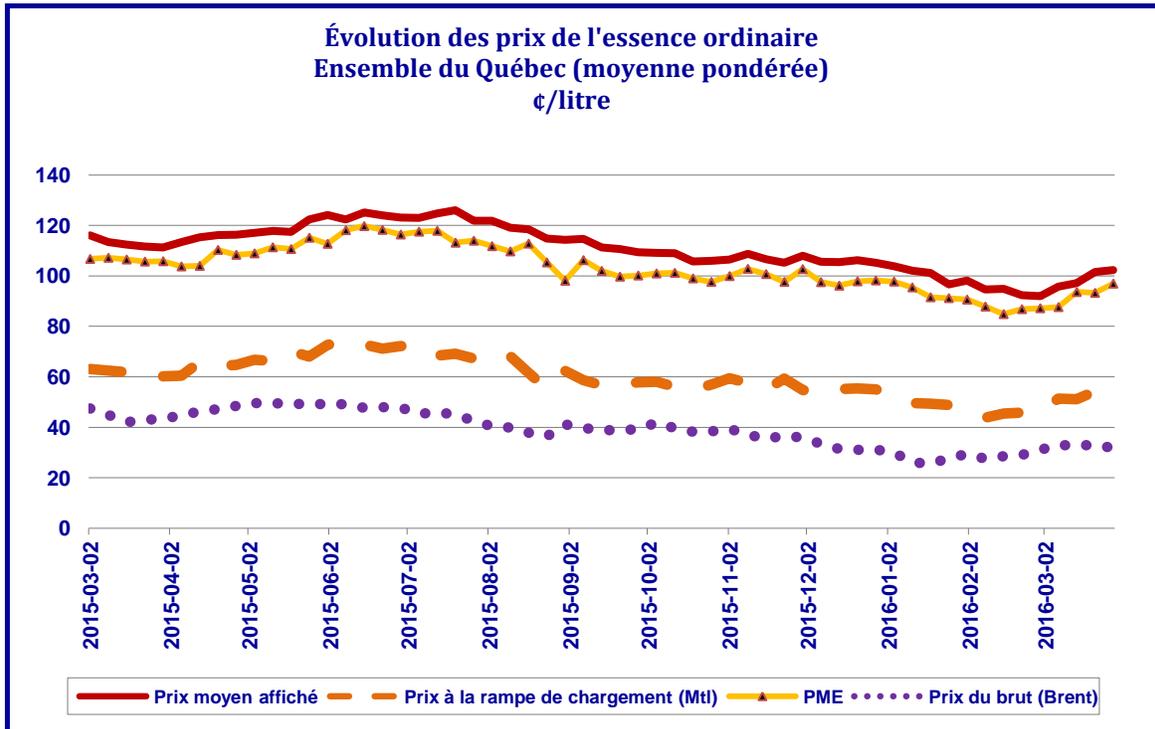
La Régie collabore également avec d'autres organismes : elle est responsable de la collecte des volumes distribués au Québec par les distributeurs assujettis et devant produire annuellement une déclaration en vertu de la Section II du Chapitre 1 de la *Loi sur l'efficacité et l'innovation énergétiques* pour les fins du calcul de la Quote-part annuelle payable au ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles. Elle 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 de vérification transmis dans le cadre du Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère.

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/petroletarifs.php>

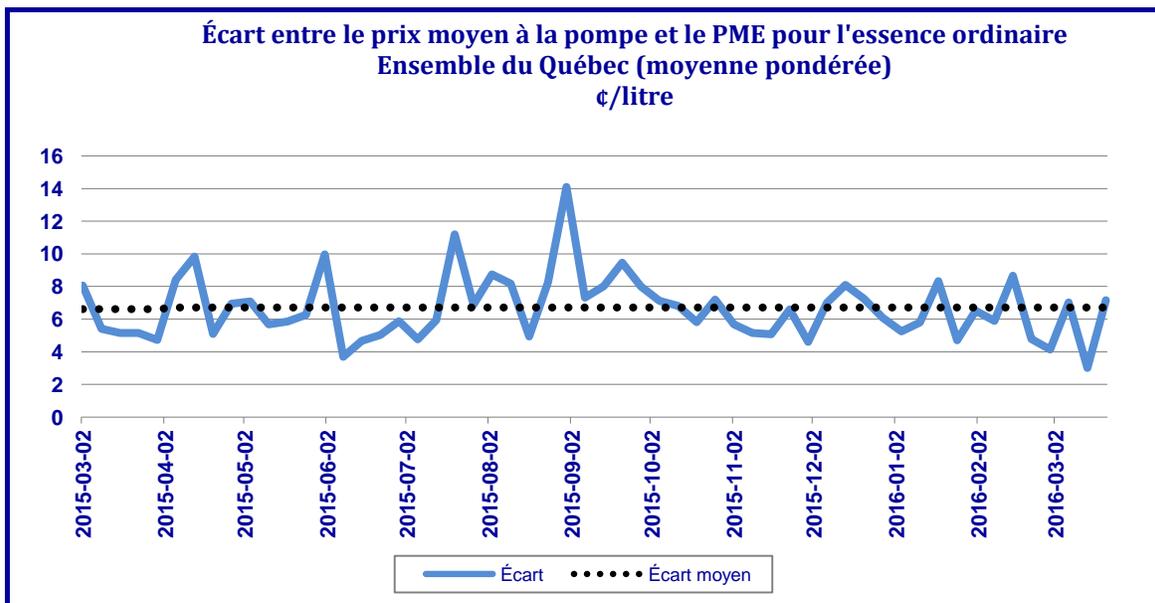
Tendance des prix des produits pétroliers

Le prix de l'essence ordinaire a diminué en 2015-2016, comparativement à l'année financière précédente. En effet, le prix moyen pondéré de l'essence ordinaire était de 110,5 ¢/litre, soit un recul de 13 % par rapport à 2014-2015. Les prix du carburant diesel et du mazout léger ont aussi diminué durant l'année 2015-2016 (-16,8 % et -20,6 % respectivement).

Graphique 1



Graphique 2



Prix par litre du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 pour l'ensemble du Québec

Essence ordinaire
110,5 ¢/litre Moyenne pondérée du prix de détail (127,0 ¢/litre en 2014-2015) Min : 91,9 ¢/litre semaine 29.02.2016 Max : 126,0 ¢/litre semaine 20.07.2015
59,2 ¢/litre Moyenne du prix minimum à la rampe de chargement à Montréal (73,3 ¢/litre en 2014-2015) Min : 43,8 ¢/litre semaine 08.02.2016 Max : 74,1 ¢/litre semaine 08.06.2015
102,8 ¢/litre Moyenne pondérée du prix minimum estimé (119,4 ¢/litre en 2014-2015) Min : 84,9 ¢/litre semaine 15.02.2016 Max : 119,7 ¢/litre semaine 15.06.2015
6,7 ¢/litre L'écart hors taxes moyen entre le prix de détail pondéré et le PME pondéré (6,6 ¢/litre en 2014-2015)
Mazout léger
77,3 ¢/litre Moyenne pondérée du prix de détail (97,4 ¢/litre en 2014-2015) Min : 70,8 ¢/litre semaine 29.02.2016 Max : 90,4 ¢/litre semaine 06.04.2015
Carburant diesel
111,0 ¢/litre Moyenne pondérée du prix de détail (133,4 ¢/litre en 2014-2015) Min : 96,8 ¢/litre semaine 15.02.2016 Max : 122,5 ¢/litre semaine 25.05.2015

Dossiers en cours et à venir

Électricité

En transport et distribution, la Régie va poursuivre le dossier visant la mise en place de mécanismes de réglementation incitative pour HQD et HQT et aura à s'acquitter des nouveaux mandats qui pourraient découler de la politique énergétique du gouvernement et qui seront intégrés à la LRÉ.

Distribution

Tarifs et conditions de service :

- Demande tarifaire 2017;
- Dossier générique sur la refonte des conditions de service.

Investissements

- Raccordement Lac Rapide;
- Poste Achigan;
- Poste Patriote;
- Réfection d'un bâtiment administratif à Saint-Hyacinthe;
- Raccordement du village de La Romaine.

Approvisionnement

- Examen du Plan d'approvisionnement 2017-2016;
- Approbation du contrat pour le service d'intégration éolienne;
- Approbation de la dispense d'appel d'offres pour l'Entente cadre, et approbation de la nouvelle Entente cadre.

Dossiers administratifs

- Examen du rapport annuel 2015;
- Suivis du projet de lecture à distance;
- Suivi du bilan des dossiers d'ententes de paiement en révision;
- Séance de travail sur les chauffe-eau à trois éléments.

Plaintes de consommateurs dont celle de la ville de Montréal sur l'attribution du tarif LG

Surveillance de la fiabilité des réseaux de transport d'électricité

- Approbation du plan d'action de surveillance pour l'année civile 2017;
- Audit du Coordonnateur à la fiabilité et de HQT.

Transport

Tarifs et conditions de service :

- Politique d'ajouts au réseau de transport;
- Demande tarifaire 2017.

Investissements :

- Budget d'investissements inférieurs à 25 M\$;
- Remplacement des systèmes de commande et de protection de la compensation série aux postes d'Abitibi, de Bergeronnes, de Chibougamau et des Montagnais;
- Construction d'une ligne à 320 kV et à l'installation d'équipements au poste des Cantons;
- Nouvelle ligne 120 kV entre le poste du Grand-Brûlé et Dérivation Saint-Sauveur;
- Nouvelle ligne à 120 kV reliant les postes Langlois et de Vaudreuil-Soulanges;
- Remplacement des disjoncteurs de modèle PK;
- Remplacement d'équipements liés à un compensateur statique – Châteauguay;
- Nouveau poste de Gracefield à 120-25kV, sa ligne de dérivation et reconstruction de la ligne Paugan-Maniwaki à 120 kV;
- Intégration des parcs éoliens de l'appel d'offres A/0 2013-01;
- Poste Saraguay : remplacement de transformateurs à 315-120 kV.

Fiabilité du réseau et exigences techniques de raccordement

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

Dossiers administratifs

- Examen du Rapport annuel 2015 du Transporteur;
- Examen du rapport annuel 2015 sur l'application du code de conduite du coordonnateur de la fiabilité.

Plainte de Newfoundland and Labrador Hydro et Nalcor Energy Marketing Corporation contre HQT

Gaz naturel et produits pétroliers

Gaz Métro

Tarifs

- Dossier tarifaire 2016-2017;
- Examen du rapport annuel au 30 septembre 2015;
- Examen du rapport annuel au 30 septembre 2016;
- Révision de l'allocation des coûts et de la structure tarifaire.

Investissements

- Raccordement des conduites de Pétromont au réseau de Gaz Métro;
- Solution informatique de gestion de clientèle;
- Aménagement extérieur du site de Boucherville.

Dossiers administratifs

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

Gazifère

Tarifs

- Dossier tarifaire 2017.

Investissements

- Relocalisation d'une conduite sous un pont du MTQ;
- Prolongement de réseau – Chelsea.

Produits pétroliers

- Recensement des distributeurs de mazout;
- Échantillonnage des essenceries;
- Solution informatique de gestion des données;
- Sondage de satisfaction de la clientèle.

Administration

En plus des activités réglementaires, plusieurs travaux administratifs ponctuent les activités de la Régie. Ainsi, en 2015-2016, la Régie a poursuivi les dossiers suivants :

Gouvernance

Dans une perspective d'optimisation des ressources, la Régie a apporté plusieurs modifications à ses façons de faire. Elle a adopté de nouvelles politiques, ayant notamment trait à l'approbation des dépenses, et a mis en œuvre sa politique sur les conditions d'appel d'offres entrée en vigueur le 31 mars 2015. Également, elle a procédé à une réorganisation administrative de ses services administratifs et amélioré ses pratiques pour atteindre des standards de gestion plus élevés.

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 ce qui est du 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 réalisation des actions en gestion des matières résiduelles et des projets d'amélioration continue des locaux et équipements.

Finalement, 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 déposée pour avis à l'Office québécois de la langue française et sera approuvée dès l'obtention de cet avis.

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 de sécurité de l'information, a procédé à la révision ou à l'élaboration de certaines politiques et pratiques internes en la matière. Elle 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.

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, en 2016-2017, d'une application permanente de traitement de ces dossiers.

La Régie a mis en œuvre son programme de sensibilisation à la sécurité de l'information en s'assurant que les régisseurs et le personnel suivent une formation en ligne et qu'ils assistent à une présentation sur le sujet. De plus, une chronique mensuelle diffusée sur le site intranet de la Régie rappelle 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 celle 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 2016 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 14 422 488 \$ pour l'exercice financier 2015-2016, ont été approuvées par le décret no 482-2015, le 10 juin 2015, à la suite de leur dépôt le 2 février 2015, en conformité avec l'article 106 de la LRÉ et le décret no 832-2004. Compte tenu des règles en vigueur, ces prévisions budgétaires comportaient un déficit budgété de 1 353 021 \$.

Également, le 16 juin 2015, la Régie a été soumise à une réduction de dépenses de 89 000 \$ ainsi qu'à des mesures de contrôle des dépenses pour l'exercice financier 2015-2016. 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. Les prévisions budgétaires révisées s'élevaient alors à 14 333 488 \$ pour un déficit budgété révisé de 1 264 021 \$.

Compte tenu de ce contexte et de l'évolution des mandats, les dépenses actuellement prévues s'élèvent à 14 246 593 \$ et le déficit prévisible sera réduit de 420 690 \$ pour s'établir à 843 331 \$ par rapport aux prévisions budgétaires révisées.

Résultats financiers non vérifiés de la Régie pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2016

	Budget initial	Budget révisé	Réels non vérifiés
Revenus	13 069 467 \$	13 069 467 \$	13 403 262 \$
Charges	14 422 488 \$	14 333 488 \$	14 246 593 \$
Déficit	1 353 021 \$	1 264 021 \$	843 331 \$

Les états financiers 2015-2016 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/>

Plan d'action en développement durable 2009-2015

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en oeuvre.

Objectif organisationnel 1 : Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des 16 principes s'y rattachant. Action 1 : Mettre en oeuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.

Objectif organisationnel 2 : Utiliser des outils d'analyse qui prennent en compte les principes de développement durable dans les activités d'autorisation. Action 2 : Adapter et mettre à l'essai une grille d'analyse pour évaluer les projets administratifs par la prise en compte des principes de développement durable.

Objectif gouvernemental 4 : Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 3 : Maintenir et améliorer la santé physique et psychologique du personnel. Action 3 : Offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie. Action 4 : Promouvoir et mettre en oeuvre des pratiques et des activités contribuant au transport actif.

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 4 : Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion et d'administration de la Régie. Action 5 : Mettre en oeuvre des pratiques et des activités prévues à la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Objectif gouvernemental 7 : Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et services.

Objectif organisationnel 5 : Faciliter l'engagement des employés dans la mise en oeuvre et la promotion de l'efficacité énergétique. Action 6 : Promouvoir auprès du personnel les mesures d'efficacité énergétique.

Objectif gouvernemental relatif à l'action culturelle dans une perspective de durabilité

Objectif organisationnel 6 : Contribuer à ce que le français en tant que langue officielle du Québec demeure la langue commune de la vie publique de toutes les Québécoises et de tous les Québécois, quelle que soit leur origine, dans le respect de la communauté de langue anglaise et des communautés culturelles ainsi que des nations amérindiennes et de la nation inuit. Action 7 : Appliquer les dispositions de la Charte de la langue française et promouvoir la qualité du français notamment dans les communications écrites.

La Régie a poursuivi la réalisation de son Plan d'action en développement durable en atteignant les cibles suivantes, prévues à ses indicateurs annuels de performance administrative et conformément aux directives du Bureau de coordination du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques pour les activités incontournables.

Ainsi, la Régie a :

- réalisé une prise en compte des principes de développement durable dans l'élaboration de politiques, stratégies, plans d'action, programmes ou toute autre action structurante ou importante pour son organisation en 2015-2016;
- mené des activités de sensibilisation liées à la démarche de développement durable et à son Plan d'action en développement durable auprès de l'ensemble de ses employés (activités de sensibilisation, diffusion de la stratégie gouvernementale et consultation lors de l'élaboration du PADD 2015-2020);
- formé l'ensemble du personnel ciblé à la [démarche gouvernementale de développement durable](#) et la [prise en compte des principes de développement durable](#) (action entreprise en 2008 – 100% du personnel ciblé);
- poursuivi la mise en œuvre de son cadre de gestion environnementale;
- poursuivi l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux en :
 - rendant disponible (ou utilisé) des [installations pour vidéoconférence accessibles](#) à une [majorité du personnel concerné](#);
 - réalisant des activités de sensibilisation aux économies d'énergie au bureau;
 - donnant accès à un système [de récupération multimatières](#) (papier/carton, verre, métal, plastique);
 - poursuivant de saines pratiques de gestion de l'eau potable auprès du personnel;
 - adoptant des mesures visant à réduire la consommation de papier;
 - appliquant des règles de gestion des biens excédentaires privilégiant notamment le réemploi;
 - organisant des événements écoresponsables d'envergure (prise en compte de l'aide mémoire du ministère dans l'organisation de la conférence annuelle Camput 2016).
- poursuivi ses pratiques d'acquisitions écoresponsables en :
 - achetant au moins 80 % de papiers et de cartons recyclés contenant des fibres post-consommation pour [chacune des catégories](#) visées (papier impression, papier à lettres, chemises);
 - requérant l'utilisation de papiers recyclés contenant des fibres post-consommation dans au moins 70 % de nos contrats d'impression (Brochure de traitement des plaintes);
 - achetant ou possédant, dans une proportion d'au moins 80 %, des micro-ordinateurs (de table et portables) répondant aux critères EPEAT;
 - achetant des cartouches d'impression au laser réusinées et prévu une procédure interne de retour des cartouches vides et défectueuses.

- poursuivi ses efforts en vue d'offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie;
- poursuivi ses efforts en vue de promouvoir et mettre en oeuvre des pratiques et des activités contribuant au transport actif;
- poursuivi ses efforts en vue de promouvoir auprès du personnel les mesures d'efficacité énergétique (désignation de l'immeuble de la Tour de la Bourse comme membre du réseau Éco électrique d'Hydro-Québec).

Par ailleurs, conformément à l'objectif 3 de l'Agenda 21 de la culture, la Régie a poursuivi l'application des dispositions de la Charte de la langue française et la promotion de la qualité du français, notamment dans les communications écrites.

La Régie a déposé son Plan d'action en développement durable 2015-2020 le 31 mars 2016. Celui-ci est disponible sur le site internet de la Régie : <http://www.regie-energie.qc.ca/>

Redditions 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 diffusés 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 un nouveau volet complet dédié à diverses informations sur ses dépenses.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, la Régie a reçu dix demandes d'accès, lesquelles, à une exception, ont été traitées à l'intérieur du délai de 20 jours prévu à la LAI. L'une de ces demandes a fait l'objet d'un désistement.

Deux de ces demandes ont été acceptées sans réserves et portaient sur les plaintes déposées à la Régie contre Hydro-Québec et sur les titulaires d'emplois supérieurs ayant une formation d'avocat ou de notaire. Trois demandes, portant sur les factures de sous-traitants du secteur des ressources informationnelles, la programmation annuelle des ressources informationnelles (PARI), les effectifs de la Régie et les services de firmes privées d'enquête ont été accueillies partiellement, dans la mesure où la Régie ne détenait pas certaines informations recherchées.

Quatre demandes ont été rejetées puisque les documents requis n'existaient pas ou parce que la Régie n'en avait aucun. Parmi ces demandes, un demandeur a été référé à un autre organisme pouvant répondre à sa demande visant des installations électriques propriété d'entreprises privées.

En terminant, la Régie précise qu'un contrat de service comportant une dépense supérieure à 25 000 \$ a été accordé en 2015-2016, soit un contrat de service au montant de 50 000 \$.

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 2015-2016, la Régie a perçu 5 580 \$ de consommateurs d'électricité ou de gaz naturel pour les plaintes déposés et 1 000 \$ pour les demandes autres que des plaintes soit un total de 6 580 \$, réparti comme suit :

Plaintes de consommateurs

- 184 plaintes contre des distributeurs d'électricité, dont 5 accueillies à tout le moins partiellement et pour lesquelles les droits de 30 \$ ont été remboursés, représentant un total de 5 370 \$ perçu;
- 1 plainte contre le transporteur d'électricité, soit un montant de 30 \$ perçu;
- 6 plaintes contre des distributeurs de gaz naturel, soit un total de 180 \$ 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

- 2 demandes en matière d'électricité, une pour le distributeur et l'autre pour le transporteur, pour un total de 1 000 \$ perçu.

La Régie offre un service de reproduction 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 2015-2016, sont de 213 \$.

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 a été déposée pour avis à l'Office québécois de la langue française et sera approuvée dès l'obtention de cet avis.

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 LRÉ et les règlements sont traduits et mis à la disposition de cette clientèle, sur demande.

.

