

Rapport annuel de gestion 2023-2024

Régie
de l'énergie

Québec



Rapport annuel de gestion 2023-2024

Régie de l'énergie
500, boulevard René-Lévesque Ouest
5e étage, bureau 5.100
Case postale 43
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-2452
Sans frais : 1 888 873-2452
Télécopieur : 514 873-2070
www.regie-energie.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024
ISBN: 978-2-550-97605-9
© Gouvernement du Québec

Table des matières

Message de la Présidente par intérim	5
Déclaration de fiabilité	6
•	
Mission de la Régie	7
•	
Historique et juridiction	8
•	
Fonctionnement	13
Équipe	13
Budget	20
Organigramme	21
•	
Faits marquants 2023-2024	22
Surveillance de la conformité et de l'application des normes de fiabilité	24
Plan d'action 2023-2024 du Comité sur l'utilisation des sommes perçues à titre de sanction	25
Surveillance des prix des produits pétroliers	25
Volet réglementaire	26
Hydrocarbures	27
La médiation	27
•	
Régie interne	28
Plan stratégique 2020-2025	28
Plan d'action en développement durable	30
•	
Sommaire des travaux	31

Relations avec la clientèle	33
Renseignements au public	33
Plaintes des consommateurs	33
La médiation	35
Participation aux travaux règlementaires	35
•	
Activités	38
Gaz naturel	38
Électricité	41
•	
Produits pétroliers	49
Surveillance des prix des produits pétroliers	49
Règlementation des coûts d'exploitation des détaillants d'essence et de diesel	50
Collaboration avec d'autres organismes	51
Tendance des prix des produits pétroliers	51
•	
Dossiers en cours et à venir	54
Électricité	54
Gaz naturel, hydrocarbures et produits pétroliers	57
•	
Administration	59
Gouvernance	59
Informatique et sécurité de l'information	59
•	
Sommaire financier	61
•	
Redditions de comptes	63

Message de la présidente par intérim

Tout au long de l'année 2023-2024, la Régie de l'énergie (la Régie) a poursuivi le déploiement des actions en lien avec les orientations stratégiques adoptées en avril 2020 dans le cadre de son Plan stratégique 2020-2025. Elle a également adopté un Plan de transformation numérique comprenant des actions ambitieuses qu'elle souhaite réaliser d'ici 2026.



La Régie a ainsi poursuivi ses travaux aux fins de revoir les cadres d'analyses de différents dossiers dont elle est saisie, de peaufiner les rôles et responsabilités de tous et chacun des membres des équipes de travail assignés à ces dossiers, de simplifier ses décisions et d'être plus transparente et accessible dans ses communications avec le public. Ces travaux s'inscrivent dans la volonté de la Régie d'être un organisme de régulation économique du secteur de l'énergie moderne, efficace et transparent.

Dans le contexte de la mise en place, par la plupart des gouvernements, de mesures visant à favoriser la transition énergétique afin d'atteindre les cibles de décarbonation qu'ils se sont fixés, la Régie mise sur des échanges avec d'autres régulateurs canadiens et internationaux devant relever les mêmes défis. Elle a ainsi participé activement aux discussions tenues par les régulateurs en énergie et de services publics du Canada (CAMPUT), le Réseau francophone des régulateurs de l'énergie (RégulaE.fr) et le Regulatory Energy Transition Accelerator (RETA) visant, dans tous les cas, à accélérer la transition vers des énergies de source renouvelable.

Parallèlement, la Régie a traité, en 2023-2024, plusieurs dossiers complexes soulevant de nouvelles questions en lien avec la distribution de gaz de source renouvelable, le déploiement de mesures de soutien à la décarbonation du chauffage des bâtiments, les approvisionnements d'Hydro-Québec, l'adoption de plusieurs normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité et plusieurs investissements majeurs relatifs à des projets d'extension de réseaux ou d'implantation de nouvelles technologies pour la gestion de ces réseaux.

Sur un tout autre plan, l'année 2023 a été marquée par le déménagement des locaux de la Régie du Square Victoria, où elle était située depuis de très nombreuses années, au 500 boulevard René-Lévesque à Montréal. La Régie a travaillé à la mise en place d'un lieu de travail axé sur la collaboration et le partage. Ainsi, ses nouveaux locaux comprennent des aires communes spacieuses et éclairées, des espaces de collaboration équipés d'outils permettant les

réunions par visioconférences, d'aires de travail ouvertes, de bureaux fermés et d'une grande salle d'audience munie d'équipements à la fine pointe de la technologie, permettant la tenue d'audiences en mode hybride, en présence des participants et en visioconférence.

Le mérite des réalisations que je présente revient à tous les membres du personnel de la Régie, y compris monsieur Jocelin Dumas, qui a agi à titre de président jusqu'à la fin de son mandat de cinq ans, le 2 janvier 2024. Monsieur Dumas a insufflé une nouvelle dynamique à la Régie en misant sur l'engagement, la formation et la reconnaissance de son personnel, la fixation d'objectifs stratégiques clairs et novateurs, une meilleure communication à l'interne et avec les participants à ses travaux et parties prenantes et un engagement à utiliser et développer des outils performants visant à améliorer l'efficacité de la Régie. À titre de vice-présidente et, maintenant, de présidente par intérim de la Régie, je constate au quotidien à quel point tous les membres de notre grande équipe sont engagés et motivés par notre mission et offrent une prestation de travail de grande qualité. Je les en remercie tous.

Me Louise Rozon
Présidente par intérim et vice-présidente

Déclaration de fiabilité

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et celle des contrôles afférents. Pour l'année 2023-2024, ce rapport :

- Décrit fidèlement la mission, les mandats de la Régie et ses orientations stratégiques;
- Présente les principaux objectifs et les résultats;
- Satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique;
- Tout au long de l'exercice financier, la Régie a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi de ses opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard à ses objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.



Me Louise Rozon
Présidente par intérim et vice-présidente

Mission de la Régie

La Régie de l'énergie est un tribunal administratif de régulation économique qui encadre et surveille le secteur énergétique. Elle fixe notamment les tarifs et les conditions de services destinés aux consommateurs québécois d'électricité et de gaz naturel. Elle traite les plaintes des consommateurs de gaz naturel et d'électricité. Elle surveille les prix des produits pétroliers. Elle adopte et surveille l'application des normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité. Elle exerce ses fonctions de manière à assurer la conciliation de l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable des entreprises réglementées, en favorisant la satisfaction des besoins énergétiques du Québec dans une perspective de développement durable.

Avec les actions posées en lien avec les orientations de son Plan stratégique 2020-2025, la Régie de l'énergie a concrétisé sa vision mobilisatrice, poursuivi ses actions en vue d'être davantage proactive et innovante, misé sur l'expertise et l'engagement de son personnel et amélioré ses relations et communications avec les participants et le public.

Historique et juridiction

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

Depuis, la LRÉ a été modifiée à quelques reprises. L'une de ces modifications a vu l'ajout en 2006 de compétences relatives à la surveillance de la conformité aux normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité. En décembre 2019, la LRÉ a été modifiée afin de prévoir un nouveau mode de fixation des tarifs d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité.

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

En plus de fixer les tarifs et conditions de service dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel, la Régie examine les plaintes des consommateurs des entreprises de ces secteurs. Également, la Régie surveille les prix des produits pétroliers et renseigne le public à ce sujet. Enfin, la Régie surveille et peut sanctionner la non-conformité aux normes obligatoires de fiabilité du transport d'électricité qu'elle adopte et met en vigueur. Les listes qui suivent décrivent les compétences de la Régie selon les formes d'énergie.

GAZ NATUREL

Distribution et approvisionnements pour deux distributeurs, Énergir et Gazifère Inc., et service d'emmagasiner d'Intragaz

- Fixation de tarifs de distribution reflétant les propositions d'allégement réglementaire d'Énergir et de Gazifère;
- Fixation des tarifs de fourniture, transport et équilibrage de gaz naturel des distributeurs;
- Fixation du tarif d'emmagasiner aux sites d'Intragaz;
- Approbation du plan d'approvisionnement d'Énergir, de la capacité d'approvisionnement fournie par Enbridge Gaz Inc. à Gazifère et des budgets des programmes d'efficacité énergétique;
- Autorisation des projets d'investissement;
- Surveillance des opérations;
- Approbation des programmes commerciaux;
- Traitement des plaintes des consommateurs.

ÉLECTRICITÉ

Hydro-Québec dans ses activités de distribution

- Fixation des tarifs aux 5 ans;
- Approbation des conditions de service;
- Approbation du plan d'approvisionnement et des caractéristiques des contrats d'approvisionnement;
- Surveillance des appels d'offres, production des rapports de constatation et approbation des contrats d'approvisionnement;
- Traitement des plaintes des consommateurs (Hydro-Québec et redistributeurs municipaux¹).

¹ Les réseaux municipaux sont des entités publiques titulaires d'un droit exclusif de distribution d'électricité sur leurs territoires de dessertes respectifs. Ils achètent en grande majorité l'énergie auprès d'Hydro-Québec et la redistribuent auprès de leur clientèle respective.

ÉLECTRICITÉ

Hydro-Québec dans ses activités de transport

- Fixation des tarifs de la charge locale et de point à point;
- Application, le cas échéant, d'un mécanisme de réglementation incitative assurant la réalisation de gains d'efficience;
- Approbation des conditions de service;
- Approbation des contrats de service de transport d'électricité;
- Autorisation des projets d'investissement;
- Traitement des plaintes des clients.

ÉLECTRICITÉ

Normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité

- Désignation du Coordonnateur de la fiabilité et examen du modèle de fiabilité;
- Adoption et mise en vigueur des normes obligatoires de fiabilité du réseau de transport d'électricité;
- Surveillance de la conformité des entités visées par les normes de fiabilité, notamment par la mise en œuvre d'ententes entre la Régie et deux organismes possédant l'expertise en Amérique du Nord dans le domaine de l'établissement et de la surveillance de l'application des normes de fiabilité du transport d'électricité;
- Surveillance de la conformité des entités visées par les 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;
- Versement des montants de sanctions pécuniaires dans un compte distinct aux fins de s'assurer de la fiabilité du transport d'électricité.

DISTRIBUTION DE PRODUITS PÉTROLIERS ET VAPEUR

- Surveillance, inspection et enquête sur la vente ou la distribution des produits pétroliers ou de la vapeur fournie ou distribuée par canalisation à des fins de chauffage;
- Fixation, aux trois ans, d'un montant au titre des coûts d'exploitation d'une essencerie aux fins de l'application de l'article 67 de la [Loi sur les produits pétroliers](#) visant les pratiques abusives dans la vente de l'essence et du carburant diesel;
- Possibilité d'inclusion du montant au titre des coûts d'exploitation d'une essencerie dans les coûts que doit supporter un détaillant en essence ou en carburant diesel;
- Calcul quotidien du coût d'acquisition de l'essence et du carburant diesel;
- Publication quotidienne des relevés des prix de l'essence ordinaire et des marges de détail;
- Publication hebdomadaire d'un périodique indiquant le prix minimal à la rampe de chargement de Montréal, pour l'essence, le carburant diesel et le mazout;
- Publication hebdomadaire du Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

- Approbation des programmes des distributeurs de gaz naturel et de l'apport financier nécessaire à la réalisation de ces programmes;
- Détermination de la quote-part annuelle payable par les distributeurs d'énergie au ministre de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs conformément au [Règlement sur la quote-part annuelle payable au ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles en vertu de l'article 17.1.11 de la Loi sur le ministère des Ressources naturelles et de la Faune](#)².

² Le Règlement portait ce nom au 31 mars 2024.

STOCKAGE DE GAZ NATUREL – CONDUITES DE GAZ NATUREL ET DE PÉTROLE

- Analyse des projets encadrés par la [Loi sur le stockage de gaz naturel et sur les conduites de gaz naturel et de pétrole](#) et par le Règlement sur les licences d’exploration, de production et de stockage d’hydrocarbures et sur l’autorisation de construction ou d’utilisation d’un pipeline.

TOUTE FORME 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.



Fonctionnement

La Régie est le tribunal de régulation économique du secteur de l'énergie. En vertu de sa Loi constitutive, depuis le 10 décembre 2016, la Régie est composée de 12 régisseurs, dont le président et la vice-présidente, nommés par le gouvernement en fonction de leur expertise. Au 31 mars 2024, elle comptait sur une équipe de 9 régisseurs avec un mandat d'une durée de cinq ans. La présidence 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 direction composé de la vice-présidente et des cadres supérieurs de la Régie.

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

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

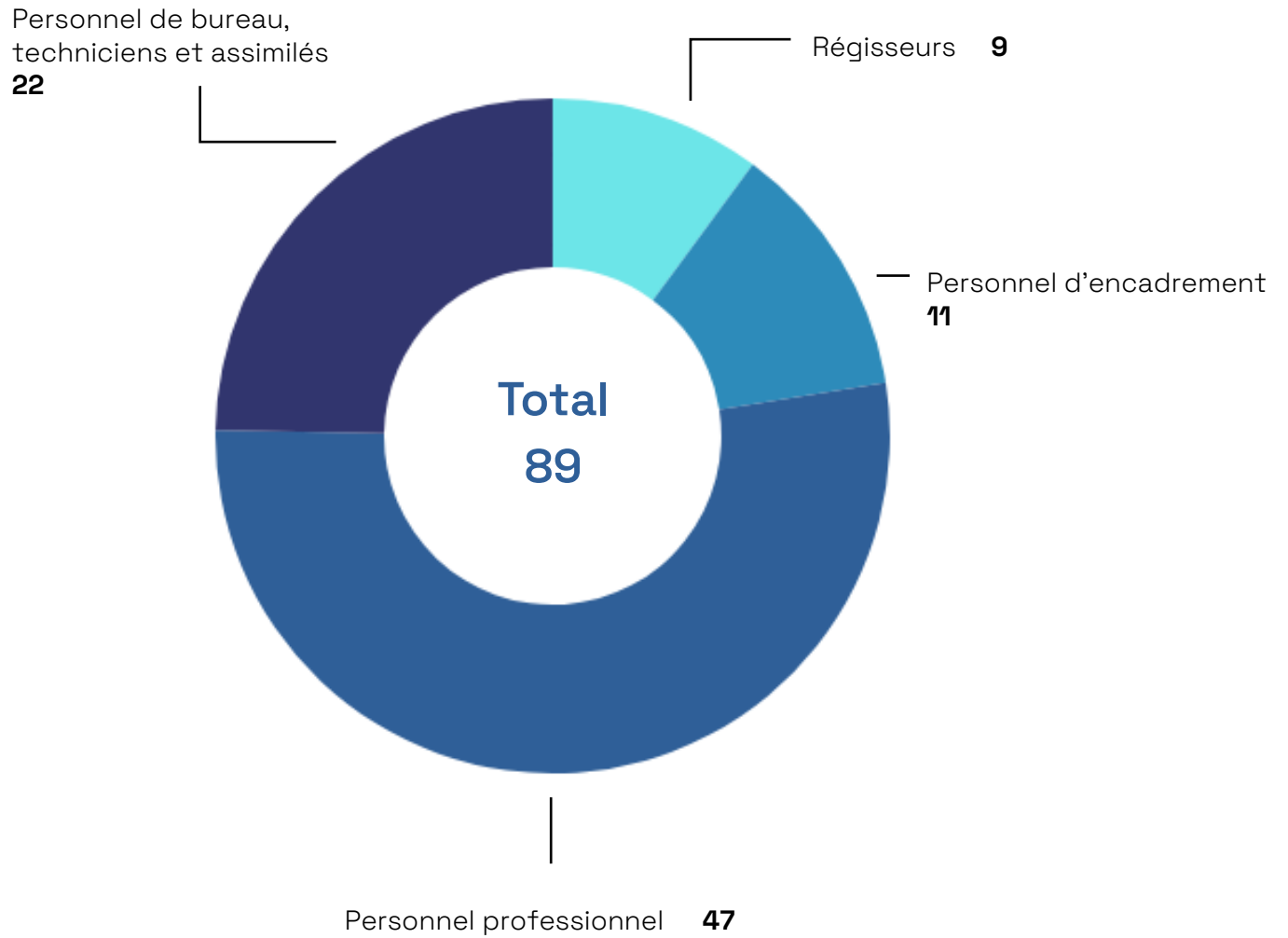
qui sont choisis et nommés en fonction de la qualité et de la pertinence de leur expérience et de leur formation.

La Régie est dotée d'une structure efficace. 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 médiation et des audiences pour la clientèle de la Capitale-Nationale et des régions environnantes.

Équipe

Aux fins de s'acquitter de ses fonctions, la Régie compte sur une équipe multidisciplinaire comprenant 89 personnes (80 employés réguliers et 9 régisseurs). Il s'agit principalement d'économistes, comptables, ingénieurs, avocats et cadres 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.

La répartition par catégories d'emploi au 31 mars 2024



Régisseurs

Les régisseurs sont issus des milieux de l'énergie, de l'environnement, des affaires gouvernementales et des milieux juridiques et d'affaires. Les régisseurs exercent leurs pouvoirs administratifs et quasi judiciaires en toute indépendance et impartialité. Il convient par ailleurs de souligner le départ à la retraite de Me Nicolas Roy qui a œuvré à titre de régisseur du 26 février 2018 au 5 février 2023.



Me Louise Rozon, présidente par intérim, 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 le 13 juin 2005.



M. Pierre Dupont

Détenteur d'une maîtrise en sciences économiques avec spécialisation dans les domaines de l'économétrie et de l'énergie, il a débuté sa carrière en 1983 à l'Université Laval. Parallèlement, il a entamé sa carrière en 1985 au sein du gouvernement du Québec en y assumant, pendant plus d'une trentaine d'années, des fonctions de cadre supérieur au sein de différents ministères et organismes publics et entreprises privées. M. Dupont était parmi les premiers régisseurs de la Régie de l'énergie de 1998 à 2000 et y a été renommé le 20 septembre 2021.



Me 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 jusqu'à sa nomination comme régisseuse le 19 août 2009.



Mme Sylvie Durand

Économiste de formation et détentrice d'une maîtrise en sciences économiques de l'Université du Québec à Montréal, elle a entrepris sa carrière d'économiste en 1985 chez Gaz Métropolitain où elle a œuvré dans les domaines des approvisionnements gaziers, de la tarification et de l'environnement. De 2002 jusqu'à sa nomination comme régisseuse le 11 juillet 2018, elle a travaillé en tant que spécialiste en régulation économique au sein de la Régie.



M. François Émond

Détenteur d'un diplôme d'études supérieures spécialisées en gestion et développement durable, d'un baccalauréat en science politique et d'une maîtrise en management et développement durable, il agissait comme directeur de cabinet du président du Conseil du trésor jusqu'à sa nomination comme régisseur le 19 février 2018.



Mme Esther Falardeau

Détentrice d'une maîtrise en sciences économiques, elle agissait à titre de consultante en représentant l'Association des consommateurs industriels de gaz et a travaillé à la Régie à titre de spécialiste en régulation économique de 2009 à 2013. Elle a été nommée régisseuse à la Régie le 26 février 2018.



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 régisseuse à la Régie le 11 octobre 2011.



Me Michel Simard

Détenteur d'un baccalauréat en droit de l'Université de Montréal ainsi que d'une maîtrise en génie électrique de l'Université McGill, Me Simard agissait à titre de conseiller juridique pour la Ville de Montréal avant de rejoindre la Régie en 2023. Me Simard a notamment œuvré à titre de conseiller juridique et d'ingénieur chez Hydro-Québec de 1991 à 2013. Il a été nommé régisseur à la Régie le 7 août 2023.



Me 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. 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 le 20 juillet 2015.

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, la Secrétaire de la Régie est la porte-parole et seule interlocutrice auprès des participants aux travaux de la Régie et des plaignants. Il assure les communications internes et externes de même que les relations avec les médias. Le Secrétariat comprend la Direction du Secrétariat adjoint.



DIRECTION DU SECRÉTARIAT ADJOINT

Mme Natalia Lis, directrice

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



DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES

Me 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. Guy Fortin, directeur général par intérim

La Direction générale planification et réglementation (DGPR) planifie et fournit l'expertise économique, financière, comptable et technique aux régisseurs dans le traitement des demandes réglementaires et dans les avis au ministre. La DGPR regroupe trois Directions générales adjointes.



DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – RÉGLEMENTATION ÉLECTRICITÉ (Hydro-Québec distribution (HQD) et Hydro-Québec transport (HQT))

M. Christian Garneau, directeur général adjoint

Cette Direction générale adjointe est responsable, entre autres, des analyses et recommandations à l'égard des dossiers réglementaires d'HQD et des demandes soumises par HQT, de surveiller les appels d'offres pour la fourniture d'électricité lancés par HQD, et d'examiner les demandes relatives à la désignation du Coordonnateur de la fiabilité, ainsi qu'à l'adoption et la mise en vigueur des normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité



DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – RÉGLEMENTATION GAZ NATUREL (Énergir, Gazifère et Intragaz)

M. Georges Lambert, directeur général adjoint par intérim

Cette Direction générale adjointe est responsable des analyses et recommandations à l'égard des dossiers réglementaires soumis par Énergir, Gazifère et Intragaz.

DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – SURVEILLANCE ET PROJETS SPÉCIAUX

Mme Sophie Giner, directrice générale adjointe

Cette Direction générale adjointe réalise les activités du plan annuel de surveillance de la conformité aux normes de fiabilité du réseau de transport d'électricité, avec le support du Northeast Power Coordinating Council Inc. (NPCC), surveille et publie quotidiennement des données sur les prix des produits pétroliers, planifie et met en œuvre les actions annuelles du Comité sur l'utilisation des sommes perçues à titre de sanction, et assure le soutien technique aux régisseurs, dans le cas des dossiers de plainte des consommateurs, ainsi que lors des dossiers réglementaires et avis en lien avec les produits pétroliers.



DIRECTION DE L'ADMINISTRATION

M. Olivier Blanchard, directeur

Cette Direction comprend quatre services qui fournissent l'expertise en matière de gestion des ressources humaines, financières et matérielles, informatiques et de communications. 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.





SERVICES AUX PERSONNES

Mme Kate Bouchard, cheffe

Les Services aux personnes visent à créer un environnement de travail favorable, à soutenir le développement professionnel et personnel des employés et à promouvoir leur santé et leur bien-être au sein de la Régie.



SERVICE DU CONTRÔLE BUDGÉTAIRE ET ADMINISTRATIF

Mme Geneviève Huard, cheffe

Le Service du contrôle budgétaire et administratif joue un rôle clé dans la gestion financière et administrative de la Régie. Il regroupe les secteurs d'activités suivants : gestion des ressources financières, gestion des ressources matérielles, ainsi que la gestion contractuelle. Il planifie, contrôle et optimise les ressources financières pour soutenir les objectifs stratégiques de l'organisation.



SERVICES INFORMATIQUES

M. Yanik Masson, chef

Les Services informatiques sont chargés de fournir et de maintenir les infrastructures, les logiciels et les services nécessaires pour répondre aux besoins technologiques propres à la Régie. Ils assurent la sécurité, la fiabilité et l'efficacité des systèmes informatiques.



SERVICE DES COMMUNICATIONS

M. Benjamin Bourque, conseiller-cadre stratégique

Le Service des communications joue un rôle crucial dans la définition et la mise en œuvre des initiatives de communication, tant internes qu'externes, et fournit une feuille de route claire et structurée pour guider les efforts de communication de la Régie, en veillant à ce qu'ils soient alignés sur ses objectifs et ses valeurs.

Budget

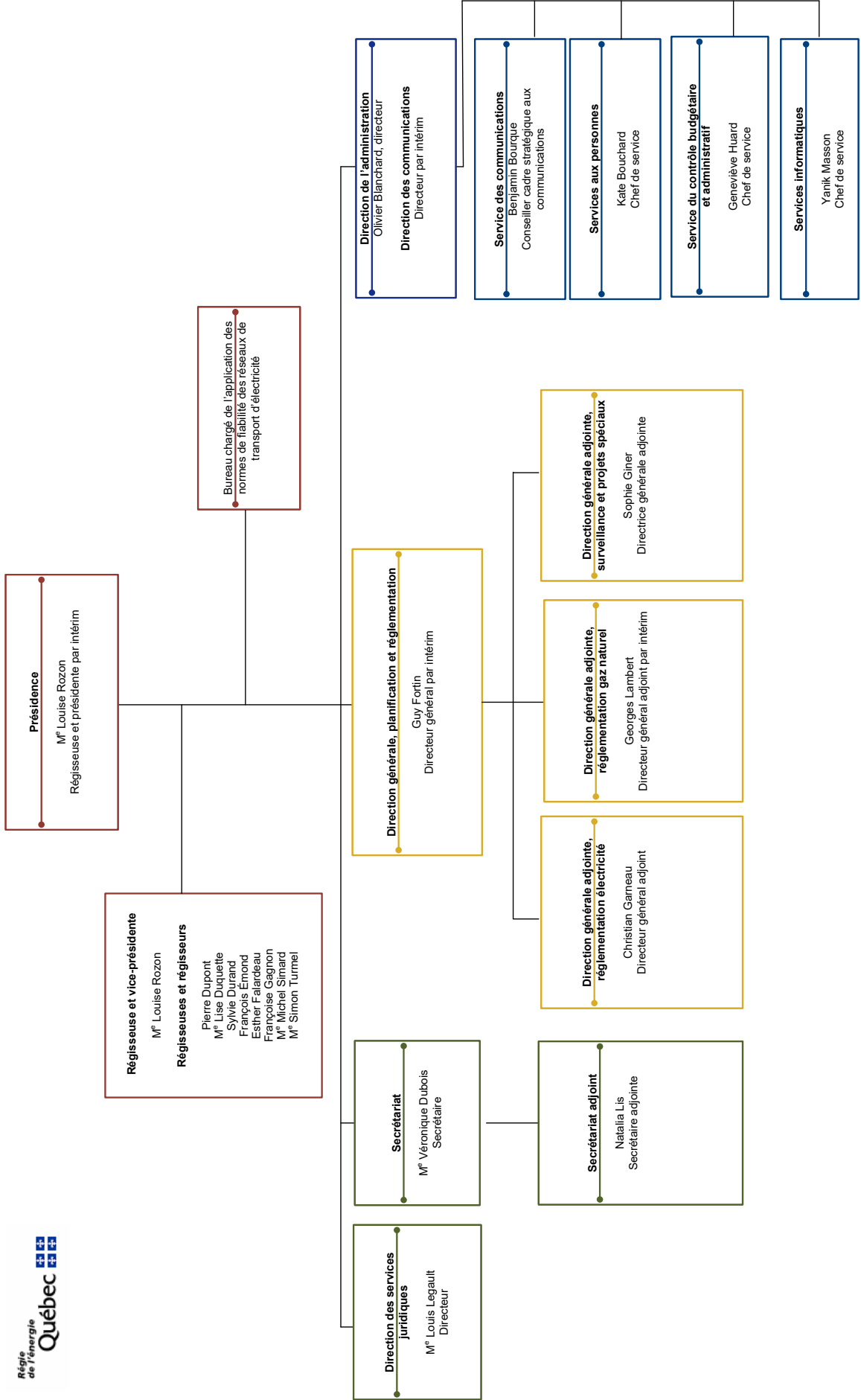
Les prévisions budgétaires de la Régie ne font pas l'objet de crédits votés à l'Assemblée nationale. Elles sont déposées annuellement auprès du gouvernement et doivent être compatibles avec les orientations budgétaires approuvées par le Conseil du trésor.

Les prévisions de dépenses de la Régie pour l'année 2023-2024 s'établissent à 20 575 580 \$ auxquelles s'ajoutent des dépenses en capital de 5 300 000 \$. Ces dernières incluent une somme ponctuelle et non récurrente de 5 100 000 \$ pour la

réalisation du projet de transformation du milieu de travail.

Par ailleurs, les prévisions de dépenses incluent un montant de 965 000 \$ pour des activités découlant de la mise en œuvre du Plan d'action relatif à l'utilisation des sommes perçues à titre de sanctions pécuniaires. Ce montant est financé à même les fonds d'un compte distinct aux fins de s'assurer de la fiabilité du transport d'électricité et n'affecte pas les redevances perçues auprès des entreprises règlementées.





Faits marquants

2023
2024

Au cours de l'exercice 2023-2024, la Régie a connu des activités règlementaires importantes. Ainsi, elle a traité 58 demandes règlementaires et rendu 108 décisions en matière règlementaire et 23 en matière de plaintes. Au cours de cet exercice, 30 nouvelles demandes règlementaires et 60 nouvelles plaintes ont été déposées à la Régie. Elle a tenu 44 journées d'audiences, une séance d'information et deux séances de travail, en visioconférence ou en mode hybride (visioconférence et présence de certaines parties), dans les dossiers règlementaires. Dans les dossiers de plaintes, elle a tenu 13 journées d'audiences, dont quatre en visioconférence et neuf en présence des parties à Montréal et Québec, quatre rencontres préparatoires et 33 séances de médiation en présence des parties ou en visioconférence. Pour ce faire, elle a analysé une grande quantité de documents, rapports d'experts et observations de différents groupes et personnes dans tous les dossiers traités.

Sur le plan administratif, la Régie a complété en juin 2023 la révision du guide de dépôt encadrant les demandes relatives au stockage de gaz naturel ainsi qu'à l'autorisation de construction ou

d'utilisation d'une conduite, conformément aux compétences que lui confèrent la [Loi sur le stockage de gaz naturel et sur les conduites de gaz naturel et de pétrole](#) et le [Règlement sur les licences d'exploration, de production et de stockage d'hydrocarbures et sur l'autorisation de construction ou d'utilisation d'un pipeline](#).

La révision des guides de dépôts des distributeurs et de l'emmagasineur de gaz naturel auxquels une section a été intégrée, portant sur l'impact des projets d'investissements en termes de bénéfiques non énergétiques, a été complétée lors de l'exercice précédent. Au cours de l'exercice 2023-2024, la Régie a donc intégré les BNÉ dans l'analyse des dossiers tarifaires et visant l'approbation de projets d'investissements dans le secteur gazier.

En vue de maintenir un traitement optimal de la documentation déposée dans les dossiers traités, la Régie a finalisé en mai 2023 le dossier de la réécriture du SDÉ vers la version 2019 de SharePoint. Elle a également poursuivi le dossier de la refonte complète de son site Internet afin d'améliorer ses communications avec les consommateurs, les participants à ses travaux et les intéressés au

secteur de l'énergie. Le nouveau site Internet a été mis en production en mai 2023, au même moment que le Système de dépôt électronique (SDÉ). Elle compte d'ailleurs ajouter d'autres fonctionnalités au cours de l'exercice 2024-2025, notamment pour les données reliées aux prix des produits pétroliers. Finalement, elle maintient sa volonté de demeurer un des rares tribunaux 100% sans papier.

La Régie a poursuivi la tradition des rencontres administratives régulières avec les entreprises assujetties à sa juridiction, afin de traiter de calendriers réglementaires et faciliter le déroulement des dossiers.

La Régie n'a pas organisé de colloque ou de forum en 2023-2024 eu égard à son déménagement. Elle a toutefois invité l'ensemble des participants à ses travaux et des parties prenantes à une réception d'inauguration de ses nouveaux locaux, profitant de l'occasion pour célébrer ses 25 ans d'existence pour lesquels elle avait préparé une vidéo.

Par ailleurs, la Régie a, dans le cadre du Plan d'action triennal associé à l'utilisation des sommes perçues à titre de sanction, organisé un séminaire destiné aux entités visées par le régime obligatoire de conformité aux normes de fiabilité, en septembre 2023.

Enfin, la Régie a participé financièrement à l'organisation de la conférence GridSecCon de la North American Reliability Corporation (la NERC), tenue à Québec en octobre 2023, en y assurant le service d'interprétation simultanée.

La présidente par intérim et vice-présidente, la Secrétaire et le directeur des Services juridiques de la Régie ont poursuivi leur participation aux travaux du Comité de liaison du Barreau de Montréal avec la Régie. Ce comité, regroupant les avocats des entreprises règlementées et de la plupart des participants aux travaux réglementaires a toutefois vu son mandat remanié, si bien que la Régie a mis sur pied un forum d'échange avec ces participants à ses travaux qui se réunira deux fois par année pour traiter de différents sujets en lien, notamment, avec le traitement procédural des dossiers réglementaires.

Sur le plan de sa participation à différentes associations de régulateurs, la Régie est toujours très impliquée dans le cadre du fonctionnement et des activités des régulateurs en énergie et de services publics du Canada (CAMPUT). La Régie a ainsi contribué activement à l'amélioration continue de la réglementation de l'énergie et des services publics au Canada. M. François Émond, régisseur, est membre du Comité exécutif et président du Comité des affaires réglementaires de CAMPUT.

De plus, sur le plan international, Me Simon Turmel, régisseur, a poursuivi jusqu'en décembre 2023 son mandat à la présidence de RegulaE.Fr, le Réseau francophone des régulateurs de l'énergie et demeure impliqué à titre de représentant de la Régie au sein de cet organisme. RegulaE.Fr est un réseau de 30 régulateurs francophones d'Afrique, d'Europe, des Amériques et d'Asie pacifique du secteur de l'énergie qui a été créé en 2016 à Paris, à l'initiative de la CRE française et en

collaboration avec les régulateurs ivoiriens (ANARE-CI), belges (CREG) et québécois (Régie de l'énergie). L'objectif est de réunir les régulateurs partageant la langue française, au sein d'un même réseau, afin de faciliter les échanges et d'encourager la collaboration entre ses membres.

La Régie a poursuivi sa participation au Regulatory Energy Transition Accelerator (RETA), une initiative internationale visant à rehausser la capacité des régulateurs à accélérer la transition vers des énergies propres. Elle a été le premier régulateur canadien à joindre cette initiative.

Elle continue de plus à participer aux activités du Chapitre canadien du Energy Bar Association (EBA), par le biais de son directeur des services juridiques, Me Louis Legault. Le EBA, basé à Washington D.C., est une association d'avocats et de professionnels œuvrant dans le domaine de l'énergie, qui a comme mission de faire progresser l'excellence professionnelle de ceux qui œuvrent en droit, en réglementation et en matière de politiques énergétiques, par le biais de la formation professionnelle, en explorant divers points de vue et en établissant des liens.

Volet compétences de nature administrative

Surveillance de la conformité et de l'application des normes de fiabilité

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, un total de 29 entités étaient visées par le régime obligatoire de conformité aux normes de fiabilité du transport d'électricité. Pour cette même période, 73 normes de fiabilité adoptées par la Régie étaient en vigueur au Québec.

En 2023³, 45 nouveaux cas de non-conformité ont été recensés : de ce nombre 42 ont été déclarées volontairement par les entités visées et 3 ont été relevées dans le cadre d'un audit. L'ensemble des cas recensés est présentement examiné et, selon la gravité où l'impact des non-conformités en cause, ces cas pourraient faire l'objet d'une procédure simplifiée d'identification, de rectification et de suivi ou d'un dossier d'application de sanction.

³ Le plan d'action annuel en matière de surveillance de la fiabilité est développé et appliqué pour une année civile donnée, ici, 2023.

Plan d'action 2023-2024 du Comité sur l'utilisation des sommes perçues à titre de sanction

Dans le cadre de son Plan d'action triennal associé à l'utilisation des sommes perçues à titre de sanction et pour mieux sensibiliser les entités visées quant à leurs obligations en matière de conformité aux normes de fiabilité, la Régie a poursuivi ses activités de formation. Elle a organisé un séminaire en septembre 2023 et a payé les frais d'inscription des employés des entités visées à la conférence GridSecCon tenue à Québec en octobre 2023, en plus d'y offrir un service d'interprétation simultanée.

Également, dans le cadre de ce Plan d'action et afin de supporter la recherche et l'innovation dans le domaine de la fiabilité du transport d'électricité, la Régie a renouvelé son entente de partenariat avec le [Fonds de recherche du Québec \(FRQ\)](#), afin de lancer un second concours de bourses de formation à des étudiants de maîtrise. Enfin, la Régie a versé une subvention pour des projets de recherche collaborative à InnovÉÉ, dans le cadre de la convention intervenue avec cet organisme en 2022-2023.

Surveillance des prix des produits pétroliers

Dans un objectif d'amélioration constante de la qualité de l'information offerte au public, la Régie a ajouté, en 2023-2024, des informations à ses différentes publications. Ainsi, des moyennes régionales ont été ajoutées au **Relevé quotidien des prix de l'essence ordinaire (RQE)** et la **Foire aux questions (FAQ)** relative aux produits pétroliers a été entièrement revue et augmentée pour y ajouter des informations relatives au mazout léger.

À la demande du ministre de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, la Régie a produit deux avis sur les écarts de prix et des marges de commercialisation des régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches⁴. Une demande de la Ville de Gaspé et de certaines municipalités régionales de comtés a également résulté en une surveillance accrue des prix de l'essence en Gaspésie et en une mise à jour d'un précédent rapport produit pour cette région⁵.

Par ailleurs, le cinquième recensement des essenceries en opération au Québec a été complété et publié en octobre 2023. Ainsi, le **Portrait du marché québécois de la vente au détail d'essence et de diesel**⁶ offre au public et aux intervenants concernés des données détaillées et complètes sur le marché, en plus de permettre à la Régie de mettre à jour la pondération des différents intrants à ses calculs des moyennes de prix pour l'ensemble du Québec.

⁴ Avis [A-2023-001](#) et [A-2023-002](#) publiés, respectivement, les 18 octobre et 8 novembre 2023.

⁵ [Rapport de surveillance des prix de l'essence en Gaspésie](#), 30 janvier 2024

⁶ [Portrait du marché québécois de la vente au détail d'essence et de diesel - Recensement des essenceries en opération au Québec au 31 décembre 2022](#)

De plus, suivant la méthodologie établie par la Régie, les coûts minimaux de transport servant notamment au calcul des Indicateurs quotidiens des coûts d'acquisition (IQCA) ont été ajustés en septembre 2023, afin de prendre en compte l'évolution annuelle du prix du carburant diesel.

Volet réglementaire

La Régie a rendu des décisions tarifaires visant la détermination des revenus requis et des tarifs pour l'année 2023-2024. Dans le cadre du mécanisme d'allégement réglementaire d'Énergir approuvé dans son dossier tarifaire, la Régie a examiné et fixé les tarifs applicables au 1er octobre 2023. Elle a également fixé ceux de Gazifère applicables au 1er janvier 2024 dans le cadre du processus biennuel de fixation des tarifs, ce qui a également contribué à alléger l'examen de son dossier tarifaire. Elle a finalisé l'examen de la demande d'Intragaz visant principalement la fixation de son tarif d'emmagasinage à compter du 1er mai 2023. Enfin, la Régie a poursuivi l'examen et rendu des décisions dans d'autres dossiers majeurs, notamment concernant la mise en place de mesures relatives à l'achat et la vente de gaz naturel renouvelable et l'approbation de contrats d'approvisionnement en gaz de source renouvelable (GSR) des distributeurs de gaz naturel ainsi que l'approbation de mesures dans le cadre de la fonctionnalisation et l'allocation des coûts de fourniture, transport et d'équilibrage d'Énergir.

Pour ce qui est du volet électricité de sa juridiction, la Régie a poursuivi et rendu des décisions, en 2023-2024, dans les dossiers relatifs à la détermination du taux d'indexation du tarif L en vertu de l'article 22.0.1.1 de la [Loi sur Hydro-Québec](#) ainsi que dans celui de l'approbation des modifications relatives à la méthode de cheminement des coûts pour l'établissement des charges d'exploitation. Elle a également rendu des décisions sur la demande d'approbation du plan d'approvisionnement 2023-2032 du Distributeur et sur une demande d'HQT pour l'approbation d'un contrat de service de transport d'électricité avec RTA. La Régie a aussi fixé une option tarifaire relative à la gestion de la demande de puissance (GDP) pour la clientèle Affaires (OGA) du Distributeur et approuvé plusieurs contrats d'approvisionnement découlant d'appels d'offres ou répondant aux besoins de certains réseaux autonomes.

La Régie a également approuvé la demande d'autorisation du budget des investissements 2023 pour les projets d'HQT dont le coût individuel est inférieur à 65 millions de dollars de même que pour plusieurs dossiers d'investissement soumis par HQT, notamment le remplacement d'équipements au poste de Boucherville, l'ajout d'un transformateur et le remplacement d'équipements au poste Hertel, l'ajout d'un transformateur au poste de la Manicouagan et le remplacement de transformateurs au poste aux Outardes-2 ainsi que le remplacement d'équipement à

315-120 kV et l'ajout de transformateurs à 315-25 kV au poste de La Prairie. La Régie a aussi approuvé les tarifs provisoires des services de transport à compter du 1er janvier 2024.

En matière de fiabilité des réseaux de transport, la Régie a notamment adopté et fixé la date de mise en vigueur de trois nouvelles normes ou nouvelles versions de normes, portant à 73 le nombre des normes en vigueur au Québec au 31 mars 2024. La Régie a également apporté des modifications au Registre des entités visées par les normes de fiabilité et au Glossaire des termes et des acronymes relatifs aux normes de fiabilité.

Hydrocarbures

La [Loi sur le stockage de gaz naturel et sur les conduites de gaz naturel et de pétrole](#) prévoit que toute personne qui désire construire ou utiliser une conduite, telle que définie à cette loi, doit soumettre son projet à la Régie et obtenir une décision favorable de celle-ci. Par ailleurs, toute modification d'un projet de stockage ou de construction ou d'utilisation d'une conduite doit être soumise à la Régie qui, si elle estime qu'il s'agit d'une modification substantielle, procède à son examen.

Chacune de ces demandes doit être accompagnée des renseignements et des documents prescrits par le [Règlement sur les licences d'exploration, de production et de stockage d'hydrocarbures et sur l'autorisation de construction ou d'utilisation d'un pipeline](#).

Médiation

La Régie poursuit ses activités de médiation en matière de plaintes de consommateurs. Le processus de médiation est offert gratuitement à tous les plaignants lors du dépôt de leur demande.

-
-
-
-
-
-
-
-

Régie interne

Plan stratégique 2020-2025

Bien qu'elle ne soit pas visée par la [Loi sur l'administration publique](#) qui indique que chaque ministère et organisme doit établir un plan stratégique couvrant une période de plus d'une année, la Régie a adopté et publié plusieurs plans stratégiques. Son plus récent Plan stratégique a été adopté en avril 2020 et vise les années 2020-2025.

Ce Plan contient sept orientations :

Orientation 1 Calibrer et mettre en œuvre un cadre d'analyse, efficace et pertinent pour les dossiers règlementaires;

Orientation 2 Favoriser la cohérence institutionnelle;

Orientation 3 Animer la réflexion collective des acteurs du secteur autour des grands enjeux énergétiques;

Orientation 4 Revisiter les rôles et les responsabilités des équipes impliquées dans le traitement des dossiers règlementaires et administratifs;

Orientation 5 S'assurer de disposer du personnel compétent et qualifié en quantité suffisante;

Orientation 6 Contribuer à un milieu de travail qui favorise l'engagement de l'ensemble du personnel;

Orientation 7 Développer des communications simples et modernes pour le grand public sur les enjeux énergétiques et le rôle de la Régie.

Les travaux se sont poursuivis tout au long de l'année 2023-2024 afin d'atteindre, par des actions concrètes, les cibles visées pour chacune de ces orientations. La Régie a adopté certains cadres d'analyses correspondant à sa vision plus moderne de la réglementation basée, notamment, sur la proportionnalité, la plus-value de ses examens des dossiers soumis et, également, l'inclusion des principes afférents à la transition énergétique. Afin de donner suite à la mise à jour de sa politique sur les rôles et responsabilités des membres des équipes de travail chargées d'analyser et de mener à terme les dossiers réglementaires par des modes de traitements plus efficaces et reconnaissant les compétences respectives de tous, la Régie a poursuivi son travail dans le respect des dispositions de cette politique. Elle a de plus finalisé ses travaux menant à l'adoption d'un cadre semblable pour le traitement des dossiers de plaintes des consommateurs et pour le traitement des sujets relevant de ses compétences administratives.

Pour ce qui est de la cohérence décisionnelle, plusieurs séances de formation ont été données à l'ensemble du personnel de la Régie sur les principes réglementaires et les décisions de principe rendues durant l'année.

Pour ce qui est de l'orientation 3, la Régie prévoit tenir, en 2024-2025 une nouvelle activité, le déménagement de ses locaux ayant monopolisé ses énergies au printemps et surtout à l'automne 2023.

Pour ce qui est des orientations 5 et 6, la Régie maintient à jour le portrait de sa main-d'œuvre, son programme d'évaluation de rendement en fonction des compétences recherchées chez ses employés et les profils de compétences pour les grandes familles d'emplois. Afin de poursuivre ses efforts et maintenir les gains observés depuis 2019 dans l'engagement et l'implication de ses employés et pour développer leurs habiletés et connaissance, la Régie a organisé plusieurs formations portant sur différents sujets en lien avec ses compétences juridictionnelles et les compétences transversales et entend poursuivre en ce sens en 2024-2025 afin de s'assurer de maintenir son objectif d'être une organisation apprenante.

Finalement, en lien avec l'orientation 7, la Régie a appliqué son plan de communications et diffusé plusieurs communiqués de presse sur ses décisions majeures, ainsi que des informations importantes sur son personnel, les événements tenus et les développements importants, notamment sur sa page LinkedIn qui attire de plus en plus d'intérêt, étant suivie par plus de 1300 abonnés, soit près du double de l'année dernière. Elle tient ses Foires aux questions (FAQ) à jour en fonction de nouveaux sujets soulevés par les consommateurs et a ajouté une FAQ dédiée aux prix de la vapeur. Finalement, tel que mentionné plus loin, la Régie a complété la refonte complète de son site Internet en mai 2023, se dotant ainsi d'une nouvelle image et d'une nouvelle carte de visite plus moderne et conviviale.

Plan d'action en développement durable

Conformément à la [Loi sur le développement durable](#) (LDD) adoptée en 2006, la Régie est dans l'obligation de produire un plan d'action en développement durable. C'est ainsi que depuis 2009, elle s'est conformée à la LDD et adopté plusieurs plans d'action pour guider ses gestes. La mouture 2020-2025 de son [Plan d'action en développement durable](#) se décline en 20 actions réparties selon 4 axes d'orientation :

1. **Qualité de vie des employés**
2. **Gestion administrative de l'organisme**
3. **Activités réglementaires de l'organisme**
4. **Sensibilisation, formation et éducation**

Sur ces 20 actions, 16 ont déjà été menées à bien, atteignant un taux de réalisation de 100 %. Il ne reste plus que 4 actions en cours, et la Régie continue de travailler activement pour les concrétiser.

Tel qu'il appert du dernier [état de la situation](#), la Régie a atteint ses objectifs en matière de sensibilisation, de formation et d'éducation. De plus, via son Comité de développement durable, la Régie maintient une communication régulière en produisant des rapports périodiques sur l'avancement des actions liées au développement durable. Cette transparence contribue à renforcer l'engagement des employés.

La pratique des travaux en visioconférence et du tribunal 100% sans papier s'est poursuivie

Lors de la pandémie de COVID-19, la Régie a adopté l'application Teams afin de tenir les audiences et les médiations en visioconférence, a diffusé ses audiences en direct (et en différé) sur sa chaîne YouTube et tous les membres de son personnel ont développé leurs habiletés au télétravail.

Après la levée de l'état d'urgence sanitaire et des restrictions, la Régie a pu conserver la souplesse dans la tenue de ses audiences et séances de médiation, afin de répondre aux besoins des participants et des plaignants, ce qu'elle a fait. De plus, elle en a profité pour lever toute obligation en lien avec le dépôt des copies papier des procédures, n'exigeant désormais que des dépôts électroniques via son système de dépôt électronique (SDÉ)

pour les dossiers réglementaires et via son site Internet et par courriel pour les dossiers de plaintes.

Ses nouveaux locaux sont désormais équipés de tout le matériel nécessaire pour tenir des audiences en mode hybride pour permettre la tenue de réunions en visioconférence et ainsi favoriser la collaboration entre tous les membres de son personnel, qu'ils soient présents au bureau ou en télétravail.

Elle a revu en profondeur son plan de classification et entend, au cours de l'année 2024-2025, revoir le calendrier de conservation qui y est associé afin qu'il corresponde désormais à son statut de tribunal 100% sans papier.

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 des 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.

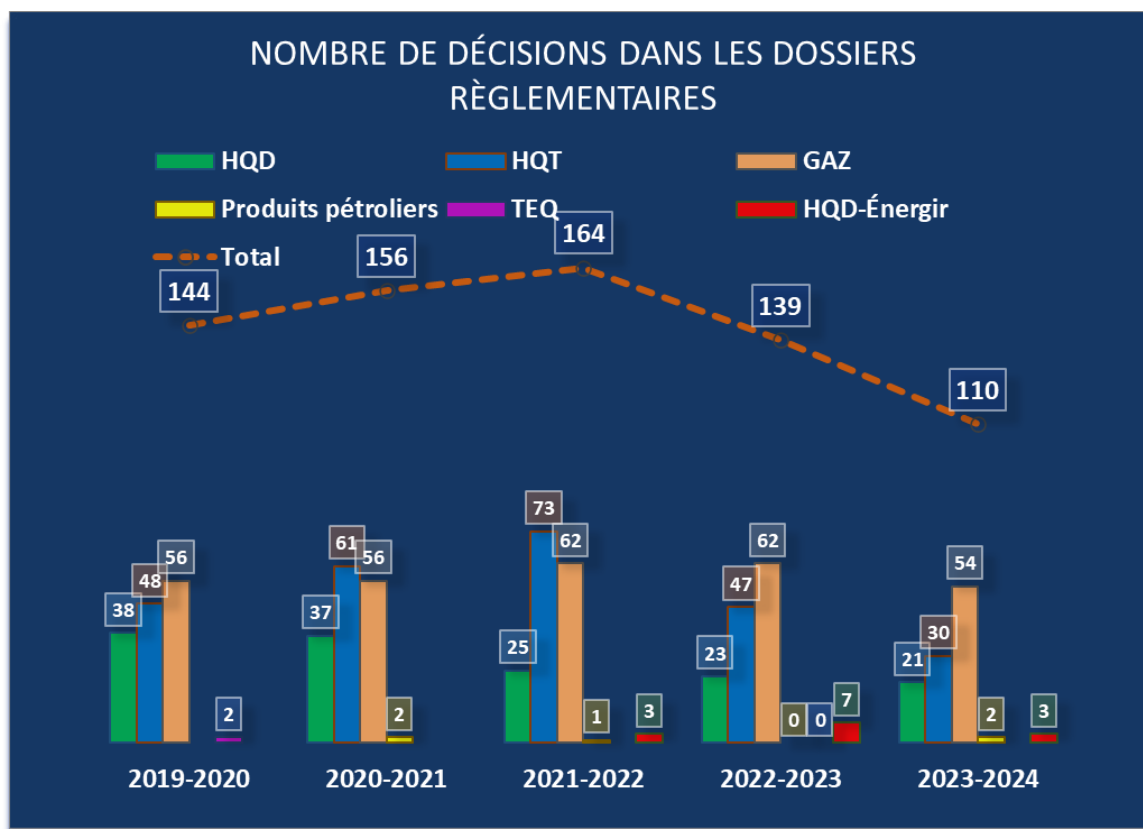
Les activités réglementaires : des sujets d'intérêt pour tous les citoyens du Québec

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'électricité et de gaz naturel 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 gaz naturel sont utiles et prudemment acquis. La Régie s'assure également que les entreprises réglementées respectent les normes et conditions de service qu'elle a fixées. Finalement, la Régie examine et décide des plaintes des consommateurs à l'encontre de leur distributeur d'énergie.

Au cours de l'exercice 2023-2024, la Régie a traité 58 demandes réglementaires et rendu 108 décisions en matière réglementaire, deux décisions sur des cas de non-conformité aux normes de fiabilité dans le transport d'électricité et 23 en matière de plaintes. La Régie a tenu, en présentiel, par visioconférence ou en mode hybride, 44 journées d'audiences, une séance d'information et deux séances de travail dans les dossiers réglementaires. En matière de plaintes de consommateurs 60 plaintes complètes ont été déposées à la Régie, notamment par le biais de son site Internet qui le permet désormais. L'étude de ces plaintes a donné lieu à 13 jours d'audiences et quatre rencontres préparatoires.

Décisions rendues par la Régie en 2023-2024

Distribution d'électricité	21
Transport d'électricité	14
Distribution et Transport d'électricité	4
Fiabilité du réseau de transport d'électricité	12
Cas de non-conformités aux normes de fiabilité	2
Gaz naturel	54
Distribution d'électricité et Énergir	3
Produits pétroliers	0 ⁷
Transition énergétique Québec	0
Plaintes de consommateurs	23
TOTAL	133



⁷ La Régie a toutefois rendu deux avis au ministre en matière de produits pétroliers.

Relations avec la clientèle

Renseignements au public

Le service de renseignements téléphoniques de la Régie a répondu à plusieurs centaines de demandes de la part des consommateurs d'électricité, de gaz naturel et de produits pétroliers. La plupart de ces appels provenaient de clients d'Hydro-Québec et portaient principalement sur la procédure de traitement des plaintes, l'augmentation des tarifs, les recours en cas d'interruption, la responsabilité pour la facturation ou le mesurage de la consommation, incluant l'installation des compteurs communicants.

La Régie a également répondu à plus de 200 courriels transmis par le public et touchant tant à des questions d'ordre général qu'à des questions précises portant notamment sur l'implantation d'éoliennes, l'énergie solaire, les hausses tarifaires des distributeurs, les cryptomonnaies et divers autres sujets relevant de sa juridiction.

La Régie répond par ailleurs aux demandes des consommateurs, en lien avec le prix des produits pétroliers, par le biais de sa boîte de courrier électronique Info-pétrole. Au cours du dernier exercice financier, la Régie a répondu à un total de 270 demandes en ce sens.

Toujours dans l'objectif de mieux informer sa clientèle et de répondre aux interrogations de différents organismes et médias, la Régie a produit trois analyses régionales en 2023-2024: pour la ville de Baie-Comeau, pour la Minganie ainsi que pour la Gaspésie. Ces analyses, qui s'ajoute à celles qui ont été réalisées dans le cadre des demandes d'avis au ministre pour la Capitale-Nationale et pour Chaudière-Appalaches permettent de répondre aux préoccupations du public en ce qui a trait aux prix des produits pétroliers.

Enfin, la Régie a également revu et augmenté la [Foire aux questions](#) (FAQ) relative aux produits pétroliers, pour y ajouter, notamment, des informations relatives au mazout léger.

Plaintes des consommateurs

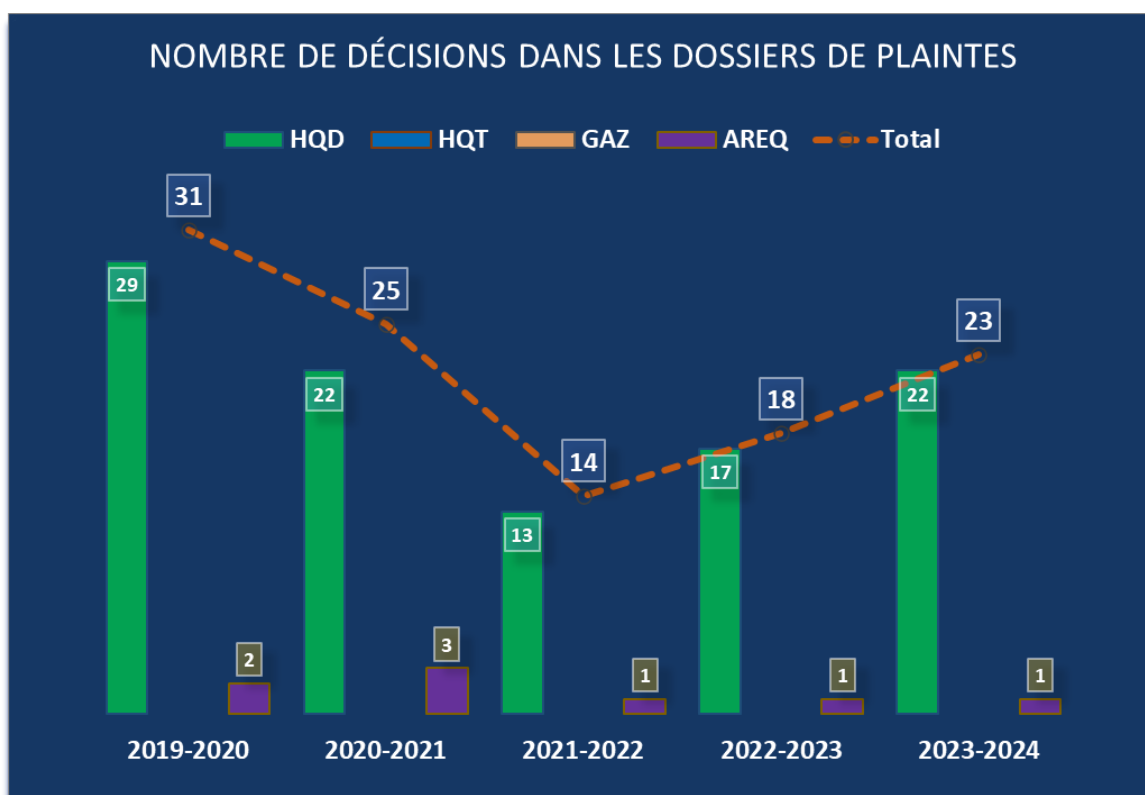
Dans l'exercice de sa juridiction relative au traitement des plaintes des consommateurs d'électricité et de gaz naturel, la Régie a reçu cette année 60 plaintes de consommateurs insatisfaits des décisions rendues par leur distributeur d'énergie, presque toutes dirigées vers des distributeurs d'électricité, dont 55 visaient Hydro-Québec, et aucune visant un distributeur municipal. La Régie a reçu cinq plaintes à l'encontre d'Énergir, mais aucune à l'encontre de Gazifère.

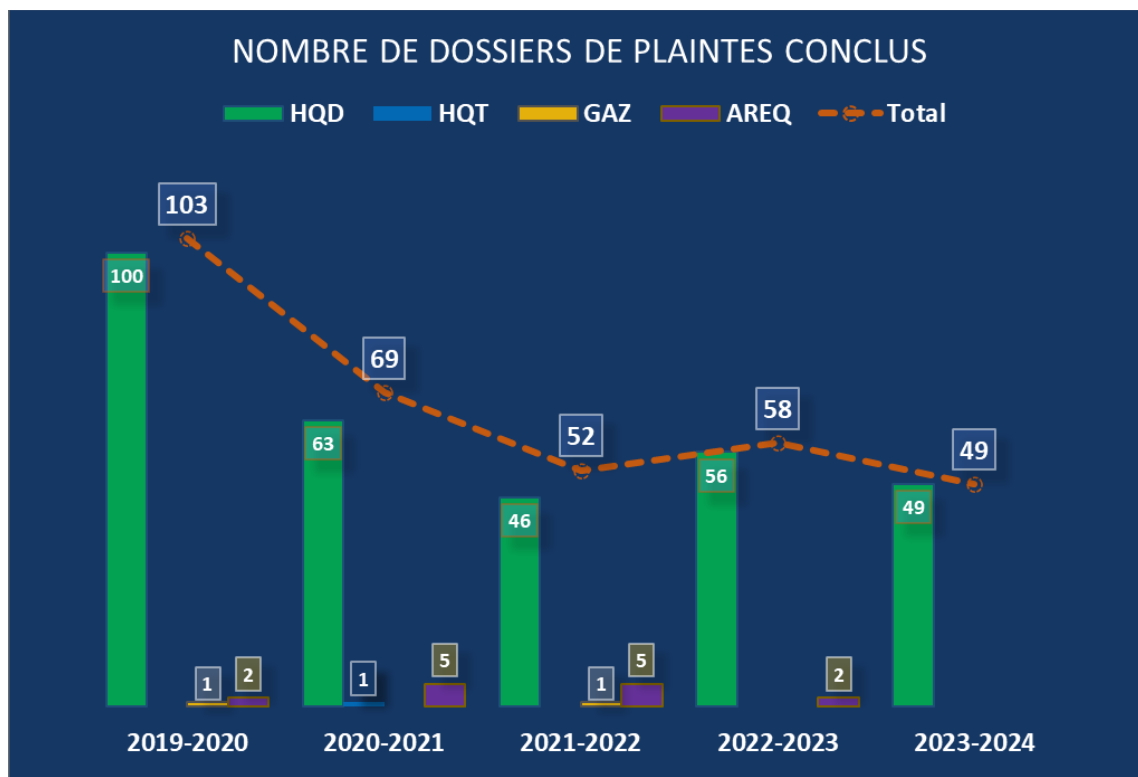
Dans le cadre du traitement des plaintes, la Régie a tenu 33 rencontres de médiation dans autant de dossiers. Elle a également tenu 13 journées d’audiences et quatre rencontres préparatoires.

En 2023-2024, 49 dossiers de plaintes ont été conclus, tous impliquant Hydro-Québec Distribution.

De ces 49 dossiers, cinq ont fait l’objet de règlements entre les parties et les plaintes dans 10 dossiers ont été retirées en cours de processus. De plus, 17 dossiers ont été réglés par voie de médiation dans le cadre de séances tenues en présence des parties à Montréal et à Québec, ainsi que par visioconférence. Par ailleurs, 12 plaintes conclues ont été traitées sur dossier par des régisseurs et cinq par voie d’audience.

En 2023-2024, la Régie a rendu 23 décisions dans des dossiers de plaintes, soit 22 décisions visant Hydro-Québec Distribution et une décision visant des distributeurs municipaux :





La médiation

La médiation est offerte depuis des années à la Régie. Elle vise la recherche d'ententes entre les distributeurs et leurs clients dans les litiges qui les opposent. Ainsi, les parties sont invitées formellement par la Régie à entreprendre une médiation afin de résoudre une plainte. Le médiateur aide les parties à dialoguer, à clarifier leurs points de vue,

à circonscrire la plainte, à identifier leurs besoins et leurs intérêts, à explorer des solutions et à convenir, s'il y a lieu, d'une entente mutuellement satisfaisante.

La Régie poursuit ses efforts afin de promouvoir ce type de règlement des conflits entre les consommateurs et leur distributeur d'énergie dans toutes ses communications avec les consommateurs qui portent plainte.

Participants aux travaux réglementaires

Remboursement des frais des intervenants

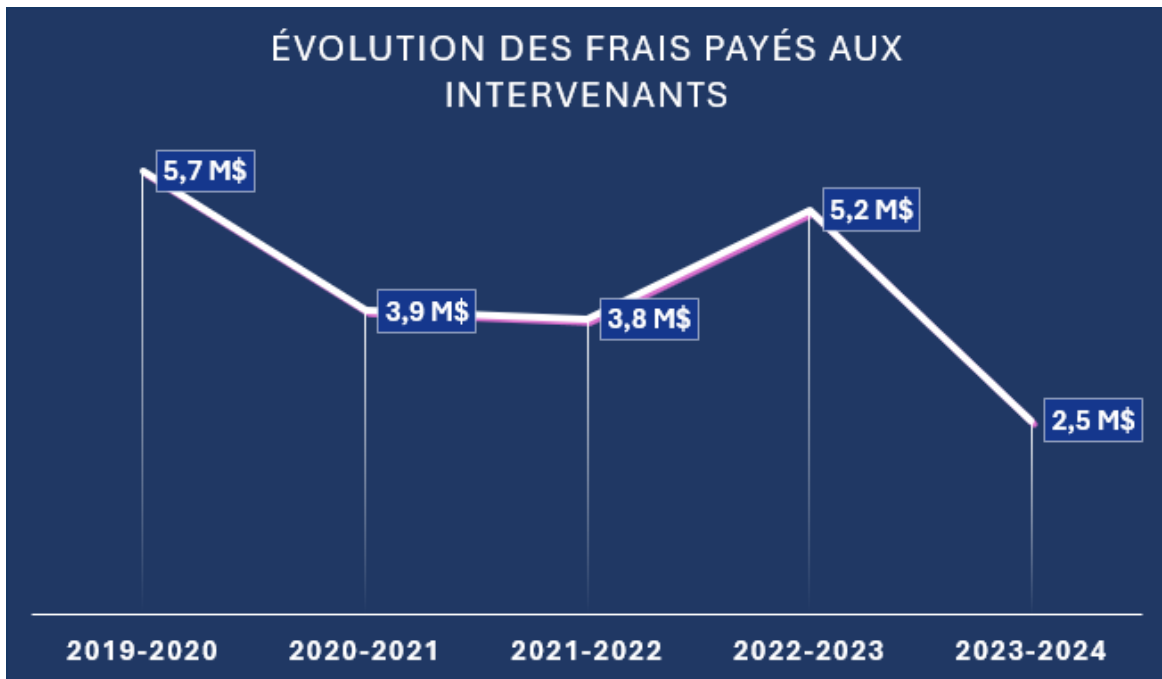
La Régie peut ordonner au transporteur d'électricité ou à tout distributeur d'électricité ou de gaz naturel de payer tout ou une partie des dépenses relatives aux questions qui relèvent de sa compétence. Lorsque l'intérêt public le justifie, la Régie peut payer de tels frais à des groupes de personnes réunis

pour participer aux audiences. Le montant de ces dépenses est établi conformément à la LRÉ, au [Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie](#) et au [Guide de paiement des frais des intervenants 2020](#).

En 2023-2024, la Régie a autorisé le remboursement de 2 497 792 \$ au chapitre des frais des intervenants, se répartissant comme suit entre les formes d'énergie.

Remboursement des frais aux intervenants

Distribution de l'électricité	1 425 842 \$
Transport d'électricité	135 432 \$
Gaz naturel	946 518 \$
Produits pétroliers	- \$
Carburants et combustibles	- \$
TOTAL	2 497 792 \$



Liste des participants aux travaux de la Régie en 2023-2024

Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO)
Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ)
Association canadienne de l'énergie renouvelable (ACER)
Association canadienne du propane (ACP)
Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG)
Association des stations de ski du Québec (ASSQ)
Association Hôtellerie Québec (AHQ)
Association québécoise de la production d'énergie renouvelable (AQPER)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)
Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité (AQCIE)
Association des restaurateurs du Québec (ARQ)
Association québécoise du propane (AQP)
Backbone Hosting Solutions Inc. (Bitfarms)
Conseil de l'industrie forestière du Québec (CIFQ)
Conseil des Atikamekw d'Opitciwan (Opitciwan)
Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville (Coopérative)
Énergir, s.e.c.
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)
Fédération québécoise des municipalités locales et régionales (FQM)
Gazifère Inc.
Gestion Pow.Re Ltée (Pow.Re)
Groupe de recommandations et d'actions pour un meilleur environnement (GRAMÉ)
Groupe d'initiatives et de Recherches Appliquées au Milieu (GIRAM)
HIVE Blockchain Technologies Ltd (HIVE)
Hydro-Québec Distribution
Hydro-Québec Transport
Hydro-Québec par sa direction principale - Contrôle des mouvements d'énergie et exploitation du réseau
Intragaz, société en commandite
Les Entreprises Rolland Inc. (LERI)
Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MÉIÉ)
Option consommateurs (OC)
Parc Éolien Apuiat S.E.C.
Première Nation Crie de Waswanipi (PNCW)
Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROÉÉ)
Regroupement national des Conseils régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ)
Regroupement pour la transition, l'innovation et l'efficacité énergétiques (RTIÉÉ)
Rio Tinto Alcan Inc. (RTA)
Stratégies énergétiques (SÉ)
Union des consommateurs (UC)
Union des producteurs agricoles (UPA)
Ville d'Alma
Ville d'Amos
Ville de Baie-Comeau
Ville de Coaticook
Ville de Joliette
Ville de Magog
Ville de Saguenay
Ville de Sherbrooke
Ville de Westmount
Waste Management Québec Inc.

Activités

Gaz naturel

La Régie fixe les tarifs et conditions de service et autorise les investissements des distributeurs Gazifère et Énergir. Elle approuve annuellement le plan d’approvisionnement d’Énergir ainsi que l’approvisionnement fournis par Enbridge Gaz Inc. à Gazifère, ce qui a un impact direct sur les tarifs payés par tous les consommateurs de gaz naturel. La Régie fixe également le tarif d’emmagasiner et autorise les investissements d’Intragaz.



Gazifère

Dans le cadre du troisième dossier tarifaire biennuel de Gazifère, la Régie a établi les revenus requis et les tarifs en privilégiant leur examen dans le cadre du processus de fixation des tarifs pour les années 2023 et 2024 en tenant compte d'une mesure d'allègement réglementaire qu'elle avait antérieurement approuvée. Pour l'année 2023, la hausse globale des tarifs de 4,7 M\$, ou 6,4 % est attribuable à la hausse des services de distribution. Pour l'année 2024, la hausse globale des tarifs est établie à 2,4 M\$, ou 3,1 %. La Régie a autorisé, en 2024, les propositions de Gazifère relatives au Processus d'allègement global dont notamment, la mise en place d'un mécanisme de découplage des revenus et l'utilisation d'une formule d'indexation pour l'établissement des dépenses d'exploitation.

La Régie a examiné la capacité d'approvisionnement fournie par Enbridge Gaz Inc. à Gazifère pour la période 2023-2026. Elle a approuvé les volumes de gaz naturel incluant les volumes de GSR requis au Règlement. À l'horizon de son Plan d'approvisionnement, Gazifère prévoit une croissance annuelle moyenne de la demande de 1,9 % ou 197,0 millions de mètres cubes, dont 9,7 millions de mètres cubes de GSR.

La Régie a approuvé les montants de 12,5 M\$ et 12,2M\$ en projets d'extension et de modification du réseau dont le coût individuel est inférieur à 1,2 M\$. Ces projets permettront de desservir 723 et 660 nouveaux clients, pour les années 2023 et 2024 respectivement.

Gazifère n'a déposé aucune demande d'autorisation à la Régie en projets d'extension et de modification du réseau dont le coût est supérieur au seuil de 1,2 M\$.

Par ailleurs, en lien avec les objectifs de réduction des émissions de GES de Gazifère, la Régie a approuvé le Plan Global en efficacité énergétique pour la période 2023-2024.

Enfin, dans le cadre d'un dossier distinct, la Régie a complété l'examen de la demande de Gazifère relative à la fermeture réglementaire des livres 2022.

Intragaz

Au cours de la dernière année, la Régie a approuvé le calcul du cavalier tarifaire relié au taux d'intérêt relatif au financement de la dette à long terme d'Intragaz et a fixé le montant annuel pendant la durée d'application du tarif d'emmagasinage d'Intragaz 2023-2032, à compter du 1^{er} mai 2023.

Énergir

En novembre 2023, la Régie a établi le revenu requis et fixé les tarifs d'Énergir applicables à compter du 1er octobre 2023. La hausse globale des tarifs de 27,6 M\$, soit 2,7 %, est essentiellement attribuable à une hausse des services de distribution (16,5 M\$) et d'équilibrage (16,8 M\$), atténuée par une baisse au service de transport (-6,3 M\$).

La Régie a également approuvé le plan d'approvisionnement 2024-2027 d'Énergir. Pour l'année 2024, Énergir prévoit une demande annuelle moyenne de la clientèle de 6,1 milliards de mètres cubes, incluant les volumes exigibles de 123,6 millions de mètres cubes de GSR en vertu du [Règlement concernant la quantité de gaz naturel renouvelable devant être livrée par un distributeur](#).

La Régie a par ailleurs autorisé quatre projets d'investissement d'un coût individuel supérieur à 4,0 M\$ totalisant 48,1 M\$ en 2023-2024. Elle a approuvé une enveloppe de 215,9 M\$ pour des projets d'investissement dont le coût individuel est inférieur à 4,0 M\$. Elle a approuvé un budget global de 54,5 M\$ pour les programmes d'efficacité énergétique, dont 49,1 M\$ en aides financières.

La Régie a aussi approuvé un nouveau programme commercial, soit le Programme d'encouragement à la décarbonation (PED) afin d'inciter la clientèle existante à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) par le biais d'une aide financière calculée

sur la quantité de GES évitée. Le budget annuel du PED pourrait atteindre 7 M\$ à terme sur la base d'une projection de 3000 participants par année. Ce programme assure une cohérence avec les objectifs de décarbonation du gouvernement du Québec prévus dans le Plan pour une économie verte 2030 et dans d'autres initiatives gouvernementales et municipales.

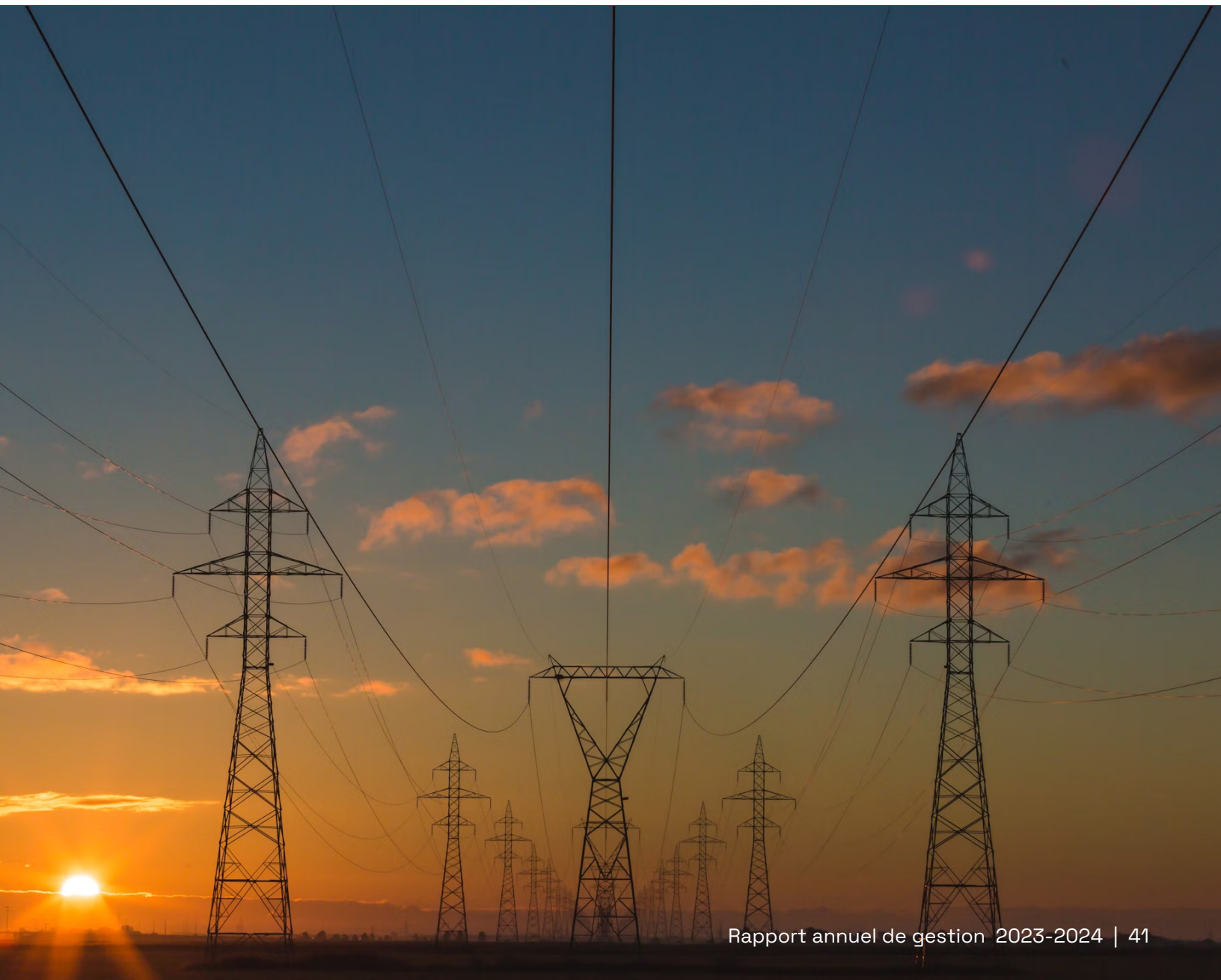
De plus, la Régie s'est prononcée sur certaines demandes dans le cadre du dossier relatif à la fonctionnalisation, l'allocation et la tarification des coûts de distribution, de fourniture, de transport et d'équilibrage. La Régie s'est également prononcée, dans le cadre de l'étape E de l'encadrement réglementaire lié à l'approvisionnement et à la vente de GSR, sur la demande visant l'inclusion dans le tarif de fourniture de gaz naturel, des coûts et des revenus découlant de la valorisation des unités de conformité selon les provisions inscrites au Règlement sur les combustibles propres, adopté par le Gouvernement du Canada.

La Régie a également approuvé des modifications aux Conditions de service et Tarif d'Énergir afin d'obliger les nouveaux raccordements dans les marchés visés à s'approvisionner exclusivement en GSR ou à opter pour la solution biénergie électricité – GSR.

Enfin, la Régie a complété l'examen de la demande d'Énergir relative à la fermeture réglementaire des livres 2022.

Électricité

La Régie fixe les tarifs et conditions de service et autorise les investissements d'HQT. Elle fixe les conditions de service d'HQD, ainsi que ses tarifs (aux cinq ans dans ce dernier cas) et approuve ses plans d'approvisionnement tous les trois ans.



Établissement des tarifs d'électricité

Depuis l'adoption, en décembre 2019, de la [Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution de l'électricité](#), la Régie fixe les nouveaux tarifs de distribution d'électricité ou modifie les tarifs existants à tous les cinq ans. Ces tarifs d'électricité sont fixés selon la méthode du coût de service.

La Régie a débuté en 2022 son examen du plan d'approvisionnement 2023-2032 du Distributeur incluant l'approbation des critères d'évaluation des soumissions et de leur pondération, des caractéristiques du produit recherché et des exigences minimales pour l'appel d'offres de 1500 MW d'énergie éolienne (appel d'offres 2023-01). Dans le cadre du même dossier, la Régie a poursuivi son examen de la Phase 2 visant l'examen et l'approbation des stratégies pour l'acquisition des approvisionnements additionnels requis.

La Régie a également examiné et rendu ses décisions sur la demande du Distributeur visant la fixation d'une option tarifaire relative à la gestion de la demande de puissance (GDP) pour sa clientèle Affaires (OGA) ainsi que sur la demande conjointe du Distributeur et du Transporteur pour l'approbation des modifications relatives à la méthode de cheminement des coûts pour l'établissement des charges d'exploitation.

Au cours de la dernière année, la Régie a approuvé les contrats d'approvisionnement du Distributeur pour les réseaux autonomes d'Opitciwan (centrale de cogénération à la biomasse forestière), des Îles-de-la-Madeleine (éolien) et Kuujuarapik-Whapmagoostui (éolien). La Régie a également approuvé le contrat d'approvisionnement découlant des appels d'offres A/O 2021-01 et A/O 2021-02 pour des blocs de 480 MW d'énergie renouvelable et de 300 MW d'énergie éolienne respectivement.

En février 2024, la Régie a également déterminé le taux qui entre dans le calcul de l'indexation applicable aux prix du Tarif L pour l'année tarifaire 2024-2025, afin de maintenir la compétitivité de ce tarif et d'en minimiser l'impact sur l'interfinancement, conformément aux dispositions de la [Loi sur Hydro-Québec](#).

-
-
-
-
-
-

Transport d'électricité

Le Transporteur (HQT) n'ayant pas déposé de dossier tarifaire en 2023 en raison de son contexte organisationnel, la Régie a déclaré provisoires, à compter du 1er janvier 2024, les tarifs des services de transport, incluant les tarifs des services complémentaires, le taux de pertes et le cavalier, tels que proposés par HQT dans sa demande.

Au cours de la dernière année, la Régie a examiné 10 dossiers liés au transport de l'électricité, dont sept nouvelles demandes portant sur des investissements liés à

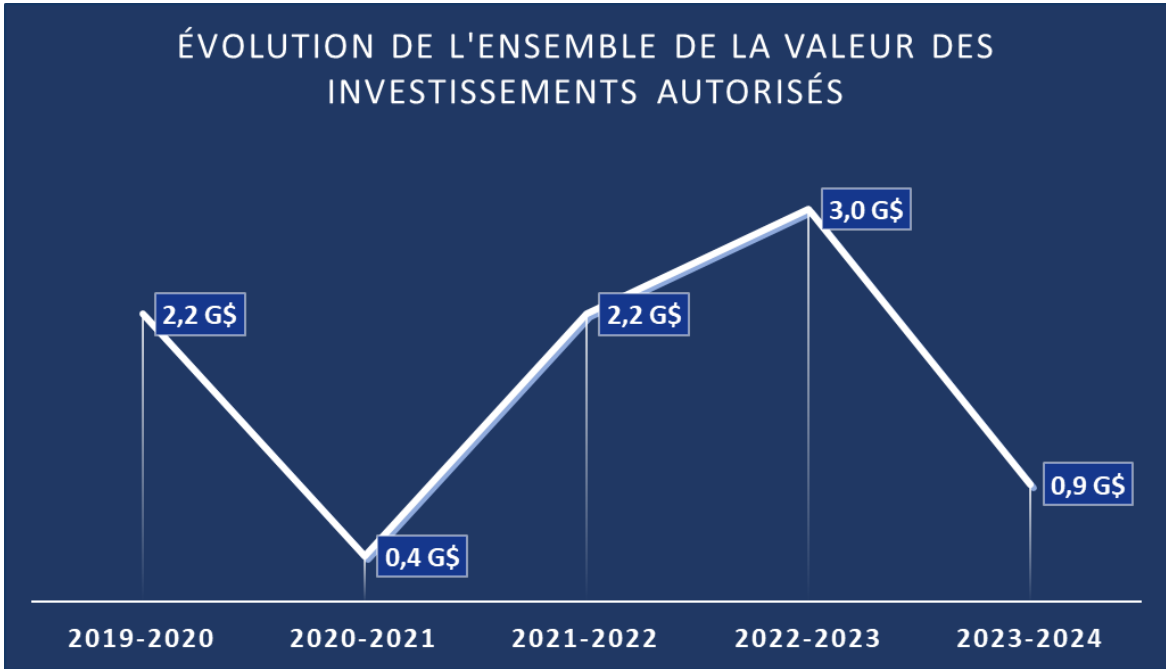
l'acquisition, au remplacement ou à la construction d'actifs destinés au transport d'électricité. Des investissements totalisant 647 M\$ ont ainsi été autorisés en 2023-2024.

En matière de fiabilité des réseaux de transport, la Régie a adopté et fixé la date de mise en vigueur de trois normes, portant à 73 le nombre des normes de fiabilité en vigueur au Québec au 31 mars 2024. La Régie a également apporté des modifications au Registre des entités visées par les normes de fiabilité ainsi qu'au Glossaire des termes et des acronymes relatifs aux normes de fiabilité.

SYNTHÈSE | Transport d'électricité et la distribution du gaz naturel

Investissements inférieurs à 65M \$ autorisés par la Régie pour la construction et l'amélioration des infrastructures de transport d'électricité	994 M\$
Investissements spécifiques autorisés par la Régie pour le transport d'électricité	647 M\$
Revenu requis de 2024 d'Énergir approuvé par la Régie	1 045,3 M\$
Investissements autorisés par la Régie pour le réseau de Énergir	249,1 M\$
Variation tarifaire globale moyenne pour les clients de Énergir (incluant tous les services sauf celui de fourniture)	2,7 %
Revenu requis de 2023 de Gazifère approuvé par la Régie	78,1 M\$
Investissements autorisés par la Régie pour le réseau de Gazifère	12,5 M\$
Variation tarifaire globale moyenne pour les consommateurs de Gazifère (excluant le tarif de la fourniture)	12,9 %

ÉVOLUTION DE L'ENSEMBLE DE LA VALEUR DES INVESTISSEMENTS AUTORISÉS



.
.
.
.

Surveillance de la conformité aux normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité

Depuis le 1er avril 2015, le Québec dispose d'un régime obligatoire de conformité aux normes de fiabilité du transport d'électricité. Au 31 mars 2024, 73 normes de fiabilité étaient en vigueur et un total de 29 entités étaient visées par le régime obligatoire.

Les approches en matière de surveillance ont dû être adaptées lors de la pandémie de COVID-19, mais la Régie travaille de concert avec le NPCC afin que le retour aux exercices de surveillance sur place se fasse progressivement. Tout au long de l'année, la Régie a informé les entités visées de ses décisions règlementaires portant sur les normes de fiabilité et a tenu à jour la section dédiée à la surveillance de son site Internet, pour leur permettre de suivre de près toute activité en lien avec le régime obligatoire. Par ailleurs, une nouvelle section destinée aux entités visées est désormais incluse à la nouvelle version du site Internet de la Régie et toutes les informations pertinentes relatives à la surveillance y ont été dûment transférées.

En 2023, la Régie a participé avec le NPCC aux audits hors site (« Exploitation » et « Planification ») prévus pour deux entités visées. Pour ces audits, le NPCC a travaillé de concert avec la Régie afin d'établir une portée commune pour les entités visées, compte tenu de leur affiliation, de leurs fonctions et des risques inhérents à leurs activités. Les résultats de ces audits ont été présentés aux représentants des entités concernées et des rapports d'audit ont été

ou seront produits pour chacune des entités visées.

Au terme de 2023, 45 cas de non-conformité ont été recensés, considérant toutes les formes de signalement, y compris les déclarations par les entités visées. Des mesures ou des plans de redressement ont été mis en œuvre pour remédier aux non-conformités dans chacun de ces 45 cas. L'ensemble des cas recensés est présentement examiné et, selon la gravité où l'impact des non-conformités en cause, ils pourraient faire l'objet d'une procédure simplifiée d'identification, de rectification et de suivi ou d'un dossier d'application de sanction.

Par ailleurs, la Régie a développé ou mis à jour, suivant le format de la NERC, les huit nouveaux formulaires d'audit de conformité nécessaires pour documenter la conformité aux normes de fiabilité en vigueur au Québec.

Dans le cadre de l'exercice de sensibilisation auprès des entités visées, le 14 septembre 2023, la Régie a tenu la seconde édition du séminaire annuel sur la fiabilité. Cette rencontre a eu lieu en présentiel à la Maison du développement durable, une première après que les éditions précédentes étaient tenues sous la forme de webinaires. La première de deux présentations de la Régie portait sur le rôle de certains documents règlementaires dans

la surveillance de la conformité aux normes de fiabilité. La deuxième donnait un bref aperçu des futures activités du Comité utilisation des sanctions. L'édition 2023 a également été marquée par la présence du personnel de l'Electricity Information Sharing and Analysis Center (E-ISAC) et de la NERC. Leurs présentations portaient, respectivement, sur la communauté de partage d'informations de l'E-ISAC et le programme d'analyse des événements de l'entreprise Electric Reliability Organization. Des présentations portant sur les normes problématiques, telle que la norme FAC-008, ou à venir, telle que la norme CIP-012, ainsi que sur le traitement des non-conformités ont été données par le personnel du NPCC.

La Régie a de nouveau participé à la rencontre d'information organisée le 28 mars 2024 par le Coordonnateur de la fiabilité au Québec, la direction principale – Contrôle des mouvements d'énergie et exploitation du réseau d'Hydro-Québec. La Régie y a fait un retour sur les principaux dossiers réglementaires de l'année précédente et a présenté diverses activités de la surveillance de la conformité aux normes.

Enfin, conformément à son entente avec la NERC et le NPCC, la Régie a approuvé, le 29 novembre 2023, le plan d'action de surveillance du NPCC au Québec, pour l'année civile 2024. Le NPCC a attesté que ce plan d'action est à la fois nécessaire et suffisant pour la surveillance des normes de fiabilité en vigueur au Québec.

Entités visées par le régime obligatoire au 31 mars 2024

Des Moulins Wind (Énergie éolienne Des Moulins S.E.C.)
EEN CA Hermine Saint-Robert-Bellarmin S.E.C. et Enbridge Saint-Robert-Bellarmin Wind Project S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
EEN CA Lac Alfred S.E.C. et Enbridge Lac Alfred Wind Project S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
EEN CA Massif-Du-Sud S.E.C. et Enbridge Massif-Du-Sud Wind Project S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
EEN CA Mont-Rothery S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
EEN CA Rivière-Du-Moulin S.E.C. et Éolien DIM S.E.C. (EDF EN Canada Inc.)
Énergie éolienne Le Plateau I S.E.C (Le Plateau I Wind)
Énergie Éolienne Vents du Kempt S.E.C.
Énergie Renouvelable Brookfield (Énergie La Lièvre s.e.c.)
Éoliennes de l'Érable S.E.C.
Hydro-Québec Coordonnateur de la fiabilité au Québec
Hydro-Québec
Innergex Cartier énergie S.E.C. Parc Éolien de l'Anse-à-Valleau
Innergex Inc. Parc Éolien de Baie-des-Sables
Innergex Cartier énergie S.E.C. Parc Éolien de Carleton
Innergex Cartier énergie S.E.C. Parc Éolien de Gros-Morne
Kruger Énergie Montérégie S.E.C.
Northland Power Inc.
Parc éolien Mesji'g Ugju's'n S.E.C.
Parc éolien Mont Sainte-Marguerite S.E.C.
Parc éolien Nicolas-Riou S.E.C.
Parcs éoliens de la Seigneurie de Beupré
Parcs éoliens Témiscouata
Rio Tinto Alcan
Société de transmission électrique de Cedars Rapids Limitée
Société en commandite Hydroélectrique Manicouagan
TransCanada Québec Inc.
Ville de Saguenay (Hydro-Jonquière)
Ville de Sherbrooke (Hydro-Sherbrooke)

Bureau chargé de l'application des normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité

Conformément à sa Politique relative à la surveillance et à l'application des normes de fiabilité, la Régie s'est dotée d'un Bureau chargé de l'application des normes de fiabilité des réseaux de transport d'électricité (le Bureau). Ce dernier, à la suite de la recommandation de la Direction générale adjointe – Surveillance et projets spéciaux et après examen préliminaire, a pour responsabilité de déposer les dossiers d'application au Système de dépôt électronique, afin que la Régie, saisie du dossier, désigne un ou des régisseurs au dossier d'application.

Au cours de l'année 2023, le NPCC a transmis des avis de non-conformité à trois entités visées et entamé des négociations aux fins de la signature d'une entente de règlement avec chacune d'entre elles. Cependant, aucune de ces négociations n'était complétée au 31 mars 2024. Conformément au processus mis en œuvre, la Régie sera saisie des dossiers d'application une fois que ceux-ci seront déposés par le Bureau. Conformément à l'article 85.11 de la LRÉ, le montant de la sanction pécuniaire imposée, le cas échéant, est versé dans un compte distinct aux fins de s'assurer de la fiabilité du transport d'électricité.

Suivi 2023-2024 du Plan d'action (\$)

	Dépenses prévues	Dépenses réelles
Axe – Formation continue des entités visées		
Webinaire annuel	50 000 \$	35 047 \$
Outil de sondage auprès des entités visées	400 \$	408 \$
Capsule vidéo	6 600 \$	- \$
Frais d'inscription des entités visée et service d'interprétation simultanée – GridSecCon 2023	113 000 \$	86 939 \$
Sous-total	170 000 \$	122 394 \$
Axe – Recherche		
Soutien financier aux étudiants universitaires/ chercheurs	20 000 \$	- \$
Soutien financier aux entités visées	10 000 \$	- \$
Entente InnovÉÉ - Programme FiabilitéÉÉ	660 000 \$	656 409 \$
Entente FRQNT – Bourses d'études	105 000 \$	210 000 \$
Sous-total	795 000 \$	866 409 \$
TOTAL	965 000 \$	988 803 \$

Produits pétroliers

Surveillance des prix des produits pétroliers

Suivant les dispositions du Chapitre V de la LRÉ, la Régie exerce des pouvoirs relatifs à la surveillance des prix des produits pétroliers dans les diverses régions du Québec. Elle renseigne les consommateurs sur les prix exigés par les distributeurs de produits pétroliers. La Régie peut aussi enquêter de son propre chef, ou à la demande du ministre, sur ces prix, sur les taxes ou sur les droits qui ont été exigés et payés.

Dans l'exercice de ce rôle de surveillance, la Régie recueille des données relatives aux carburants vendus au détail dans les essenceries québécoises : essence ordinaire, essence super et carburant diesel et recueille également des données relatives au prix du mazout léger vendu au détail au Québec.

La Régie publie à ce jour, sur son site Internet, jusqu'à 50 relevés de prix sous forme de tableaux et de graphiques, dont cinq quotidiens, trois hebdomadaires, 36 mensuels, un trimestriel et cinq annuels, pour les 17 régions administratives du Québec.

Les principales publications de la Régie sont les suivantes :

- L'**Indicateur quotidien du coût d'acquisition** (IQCA) permet d'estimer quotidiennement le coût d'acquisition du détaillant pour le carburant qu'il vend à un consommateur, qu'il s'agisse de l'essence ordinaire, de l'essence super ou du carburant diesel, pour les diverses régions et sous-régions du Québec;
- Le **Relevé quotidien des prix de l'essence ordinaire** (RQE) fournit les prix moyens à la pompe de l'essence ordinaire;
- Les **Composantes estimées des prix à la pompe de l'essence ordinaire** illustrent la part des différentes composantes des prix à la pompe, de la marge de détail estimée et des taxes pour les principales municipalités du Québec;
- Le **Relevé hebdomadaire du prix du mazout léger** actuellement produit le mardi grâce à la collaboration de trentaine de distributeurs et revendeurs de mazout dans 117 villes du Québec, couvre environ 80 % du marché de la distribution de mazout au Québec.

De plus, chaque vendredi, la Régie publie le **Prix minimal à la rampe de chargement (PMRC)** et le **Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers**, qui regroupe les principales données de la semaine.

Le rapport trimestriel **Surveillance des prix de gros de l'essence à Montréal et à New York** présente, quant à lui, une estimation de l'écart en cents canadien par litre, entre le prix de l'essence à la rampe de chargement à Montréal et celui du prix au comptant au port de New York. Cette publication permet de suivre l'évolution du marché québécois par rapport à un marché limitrophe.

Règlementation des coûts d'exploitation des détaillants d'essence et de diesel

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

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

La plus récente décision sur ce sujet (décision D-2022-017) a été rendue le 8 février 2022. Au 31 mars 2024, les montants fixés au titre des coûts d'exploitation n'étaient inclus au calcul de l'IQCA pour aucune région du Québec.

La pratique courante des détaillants d'essence qui se sentent lésés par les prix affichés d'un autre commerçant est d'envoyer une mise en demeure à ce commerçant. Lorsque la situation perdure, le commerçant peut déposer à la Régie une demande d'inclusion du montant fixé au titre des coûts d'exploitation dans l'IQCA. Entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024, la Régie a reçu 198 copies de mises en demeure, dont 140 sont considérées valides. Ces résultats représentent une baisse de 11 % du nombre des mises en demeure transmises à la Régie, par rapport à 2022-2023.

Collaboration avec d'autres organismes

La Régie est responsable de la collecte des données pour les fins du calcul de la Quote-part annuelle payable au Ministre de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs par les distributeurs d'énergie visés par l'article 85.44 de la LRÉ et par la section II.O.1 de la [Loi sur le ministère des Ressources naturelles et de la Faune](#)⁸.

La Régie collabore également avec le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC) par le biais d'une entente dont le principal objectif est d'encadrer le rôle de conseil de la Régie, en ce qui a trait au traitement, par le MELCC, des déclarations d'émissions de gaz à effet de serre des distributeurs de carburants et de combustibles effectuées en vertu du [Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère](#) (RDOCÉCA) et de l'information reçue dans le cadre de la mise en place du [Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre](#) (SPEDE), en procédant entre autres, à un partage d'informations.

Tendance des prix des produits pétroliers

Reflétant la tendance à la baisse du prix minimum à la rampe de chargement à Montréal, le prix moyen de détail de l'essence ordinaire a légèrement diminué au cours de la dernière année. En effet, ce prix est passé de 177,2 ¢/litre à 166,1 ¢/litre, soit un écart de 11,1 ¢/litre entre 2022-2023 et 2023-2024. Le prix moyen du diesel a également suivi cette tendance, diminuant de 217,9 ¢/litre, à 184,9 ¢/litre, soit un écart de 33 ¢/litre. Enfin, le prix du mazout léger est, quant à lui, passé de 180,35 ¢/litre à 154,2 ¢/litre, soit une diminution de 26,2 ¢/litre.

Les tensions géopolitiques en cours ont ajouté beaucoup de volatilité au marché des approvisionnements en matières premières. Selon les données obtenues lors de l'exercice de collecte des déclarations des distributeurs pour le calcul de la quote-part payable par les distributeurs, la vente d'essence, de diesel et de mazout léger au Québec a diminué de 9,0 % au cours de la dernière année financière.

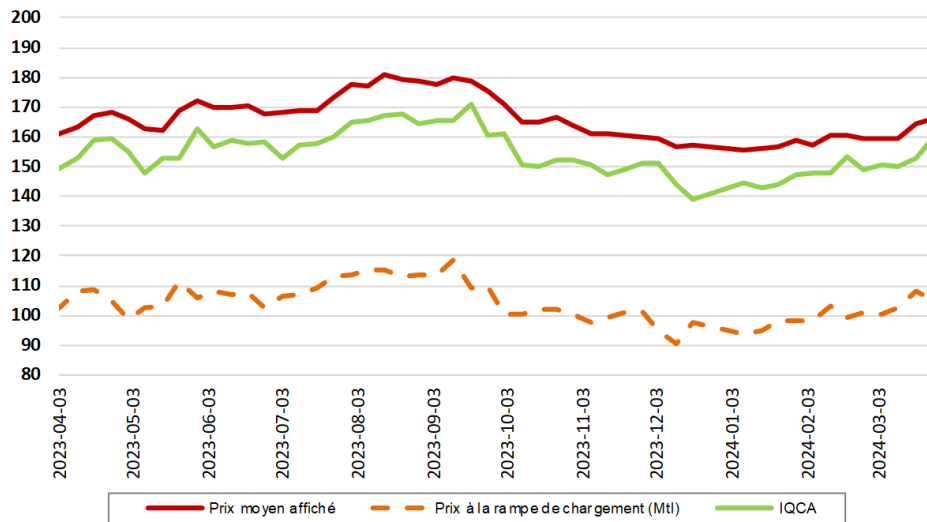
⁸ La loi portait ce nom au 31 mars 2023.

Évolution des prix de l'essence ordinaire

Ensemble du Québec (moyenne pondérée)

Semaines du 3 avril 2023 au 25 mars 2024

¢ / litre

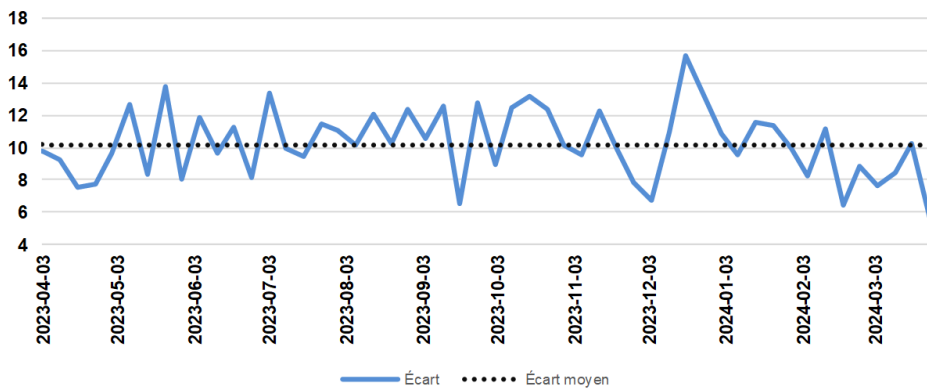


Écart entre le prix moyen à la pompe et l'IQCA pour l'essence ordinaire

Ensemble du Québec (moyenne pondérée)

Semaines du 3 avril 2023 au 25 mars 2024

¢ / litre



Prix moyen des produits pétroliers

Ensemble du Québec (moyenne pondérée)

Semaines du 3 avril 2023 au 25 mars 2024

¢ / litre

Essence ordinaire

166,1 ¢/litre

Moyenne pondérée du prix de détail

(177,2 ¢/litre en 2022-2023)

Min : 155,5 ¢/litre semaine du 8 janvier 2024

Max : 181,2 ¢/litre semaine du 14 août 2023

104,1 ¢/litre

Moyenne du prix minimum à la rampe de chargement
à Montréal

(112,7 ¢/litre en 2022-2023)

Min : 90,7 ¢/litre semaine du 11 décembre 2023

Max : 118,7 ¢/litre semaine du 11 septembre 2023

154,4 ¢/litre

Moyenne pondérée de l'indicateur quotidien du coût
d'acquisition

(165,0 ¢/litre en 2022-2023)

Min : 139,1 ¢/litre semaine du 18 décembre 2023

Max : 171,3 ¢/litre semaine du 18 septembre 2023

10,2 ¢/litre

Écart hors taxes moyen entre le prix de détail pondéré
et l'indicateur quotidien du coût d'acquisition pondéré

(10,6 ¢/litre en 2022-2023)

Carburant diesel

184,9 ¢/litre

Moyenne pondérée du prix de détail

(217,9 ¢/litre en 2022-2023)

Min : 158,6 ¢/litre semaine du 5 juin 2023

Max : 207,4 ¢/litre semaine du 18 septembre 2023

Mazout léger

154,2 ¢/litre

Moyenne pondérée du prix de détail

(180,3 ¢/litre en 2022-2023)

Min : 126,8 ¢/litre semaine du 5 juin 2023

Max : 171,6 ¢/litre semaine du 2 octobre 2023

Les 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.

Dossiers en cours et à venir : **électricité**

Distribution

Tarifs et conditions de service

- Dossier tarifaire 2025-2026.

Approvisionnements

- Plan d'approvisionnement 2023-2032, Phase 2;
- Demande relative au Service d'intégration éolienne (SIÉ);
- Approbation des contrats découlant de l'appel d'offres A/O 2023;
- Approbation d'un programme d'achat d'électricité (PAÉ) pour les parcs éoliens en fin de contrat;
- Approbation des caractéristiques et de la grille de critères pour l'appel d'offres en énergie de source solaire photovoltaïque (300 MW).

Dossiers administratifs

- Examen des renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 de la LRÉ;
- Mise à jour du Guide de dépôt relatif aux dossiers de HQD.

Surveillance de la fiabilité des réseaux de transport d'électricité

- Mise en œuvre du plan d'action du PSCAQ pour l'année civile 2024 : audit des entités affiliées Innergex Cartier Énergie S.E.C. Parc éolien de l'Anse-à-Valleau (AAV), Innergex Inc. Parc éolien de Baie-des-Sables (BDS), Innergex Cartier Énergie S.E.C. Parc éolien de Carleton (CAR), Innergex Cartier Énergie S.E.C. Parc éolien de Gros-Morne (GM), Parc éolien Mesgi'g Ugju's'n S.E.C. (MEU) et Société de transmission électrique de Cedars Rapids Limitée (CRT);
- Approbation du plan d'action pour l'année 2025;

- Formation des entités visées sur différents sujets relatifs à la surveillance de la fiabilité;
- En cas de non-conformité aux normes de fiabilité, rédaction de recommandation sur l'avis de non-conformité du NPCC;
- La recommandation ainsi que l'avis sont ensuite transmis au Bureau, qui dépose, le cas échéant, un dossier d'application SDÉ.

Transport

Tarifs et conditions de service

- Demande tarifaire pour les années 2023, 2024 et 2025;
- Modifications aux exigences techniques de raccordement au réseau de transport.

Investissements

- Budgets 2023 d'investissements inférieurs à 65 M\$;
- Budgets 2024 d'investissements inférieurs à 65 M\$;
- Remplacement des transformateurs au poste de Saraguay, reconstruction d'une ligne souterraine Saraguay–Mont-Royal et construction du nouveau poste de Côte-Saint-Luc à 315-25 kV;
- Construction du nouveau poste Marie-Victorin à 120-25 kV;

- Nouveau poste de Bagotville à 161-25 kV;
- Ajout de transformateurs à 120-25 kV au poste de Sainte-Rosalie et démantèlement du réseau à 49 kV;
- Sécurisation de la ligne Outardes – Laurentides;
- Reconstruction ligne Cleveland – Waterloo;
- Nouveau poste Val-des-Monts;
- Renforcement du réseau Bécancour à 230 kV;
- La Grande 2 – Remplacements des transformateurs;
- Nouvelle ligne Montérégie – Sainte-Rosalie à 120 kV;
- Nouveau poste Hochelaga à 315-25 kV;
- Intégration parc éoliens des Neiges – Secteur Sud;
- Remplacement poste sous enveloppe Métallique (PSEM) à 315kV – Poste Guy;

- Nouveau poste Jean-Jacques-Archambault à 735-120kV;
- Intégration par éoliens – Appels d’offres 21-01 et 21-02.

Dossiers administratifs

- Examen du Rapport annuel 2023 d’HQT.

Fiabilité du réseau de transport

- Demande d’adoption de 8 normes liées à l’établissement des limites d’exploitation du réseau (SOL) et mise à jour du Glossaire;
- Demande d’adoption de la norme CIP-003-9;
- Demande d’approbation de la mise à jour annuelle 2023 du Registre des entités visées;
- Demande de retrait des normes IRO-005-3.1a et TOP-002-2.1b;
- Demande d’adoption des normes IRO-010-5 et TOP-003-6.1.

Dossiers en cours et à venir : gaz naturel, hydrocarbures et produits pétroliers

Énergir

Tarifs et approvisionnements

- Dossier tarifaire 2024-2025;
- Rapport annuel au 30 septembre 2023;
- Refonte de la structure tarifaire;
- Mesures relatives à l'achat et la vente de source renouvelable;
- Modification à l'unité de mesure des volumes facturés.

Investissements

- Investissement visant le raccordement d'un nouveau site d'injection de GSR et réhabilitation d'une conduite;
- Implantation de solution de gestion du capital humain SuccessFactors-HXM;
- Investissements aux fins d'injection de GSR.

Gazifère

Tarifs et approvisionnements

- Dossier tarifaire 2024 et 2025;
- Rapport annuel au 31 décembre 2023.

Projet

- Études sur l'interchangeabilité de l'hydrogène et du gaz naturel dans le réseau.

Intragaz

Tarifs

- Approbation des montants des cavaliers tarifaires afin d'ajuster le tarif d'emmagasiner pour refléter le coût final de projets d'investissements.

Dossiers administratifs

- Mise à jour du Guide de dépôt relatif au stockage de gaz naturel ainsi qu'à l'autorisation de construction ou d'utilisation d'une conduite.

Produits pétroliers

- Amélioration continue des informations disponibles sur la page des produits pétroliers du site Internet de la Régie;
- Publication d'une revue semi-annuelle en juillet 2024 et janvier 2025;
- Initiation du dossier réglementaire relatif à la fixation des coûts d'exploitation d'une essencerie en 2025.

Administration

En plus des activités réglementaires, plusieurs travaux administratifs ponctuent les activités de la Régie. Ainsi, en 2023-2024, la Régie a poursuivi les dossiers suivants :

Gouvernance

Dans le cadre des exigences de transparence adoptées par le gouvernement dans sa révision du [Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels](#), la Régie a maintenu à jour son site Internet pour le volet dédié à diverses informations sur ses dépenses.

La veille, l'analyse et le partage des informations sur les pratiques réglementaires et les marchés énergétiques s'est poursuivi tout au long de l'année et plusieurs formations ont été données à l'ensemble du personnel et aux régisseurs à ces égards.

La Régie a réalisé plusieurs des actions prévues à son Plan stratégique 2020-2025. Elle a également poursuivi la mise en œuvre de son Plan d'action en développement durable 2020-2025, en plus de poursuivre l'application de son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et de sa Politique linguistique.

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, la Régie a procédé à des audits de certains systèmes de sécurité ainsi qu'à des tests d'intrusion et de vulnérabilité de l'ensemble de ses systèmes informatiques, afin de s'assurer qu'ils répondent aux normes de sécurité applicables.

La Régie a poursuivi son programme de sensibilisation à la sécurité de l'information en produisant des chroniques mensuelles et des publications ponctuelles ciblées diffusées sur son intranet, rappelant l'importance de la sécurité de l'information. Toujours dans le cadre de la sensibilisation à la sécurité de l'information, la Régie a procédé à des tests d'hameçonnage par courriel visant l'ensemble de son personnel.

La Régie a, par ailleurs, renforcé ses politiques et règles visant la sécurité de l'information dans le choix et l'implantation permanente de solutions informatiques mises en place au moment de la COVID-19 pour faciliter le télétravail de tous les membres de son personnel. Elle a de plus procédé à toutes les redditions de comptes requises par les autorités gouvernementales et collaboré avec ces dernières aux fins de la migration vers l'infonuagique.

La Régie a finalisé la réécriture complète de son SDÉ qui a été mis en production en mai 2023. À l'automne 2023, la Régie a approuvé un projet de mise à niveau significative de son Système de la surveillance et de la conformité au Québec (SSCQ), l'entrepôt des données en matière de surveillance des normes de fiabilité, afin d'offrir un environnement qui réponde mieux aux divers besoins, changeants, de l'ensemble des utilisateurs de cette application et qui soit conforme aux normes de sécurité gouvernementales. Un appel d'offres sera lancé au printemps 2024 et la mise en production est prévue en 2025.

Par ailleurs, la Régie a jumelé son SDÉ à son nouveau site Internet, également mis en production en mai 2023. Il s'agit d'un site beaucoup plus convivial pour les utilisateurs, le tout en conformité avec les orientations retenues dans son Plan stratégique 2020-2025. Ce nouveau site est orienté vers les différentes clientèles qui le consultent, à savoir les consommateurs, les participants à ses travaux et les entités visées par les normes de fiabilité. Tous peuvent accéder aux sections qui leur sont dédiées par des portes d'entrées et des raccourcis facilement accessibles et compréhensibles. Les consommateurs peuvent ainsi trouver facilement toute l'information sur les tarifs des énergies qu'ils consomment et les conditions de service des distributeurs d'énergie, ainsi que sur les processus de plaintes en vigueur chez ces distributeurs. De plus, ils y trouvent l'information pertinente pour déposer une plainte à la Régie, ce qui peut désormais se faire en ligne et en vertu de la juridiction de la Régie en ces matières.



Sommaire financier

Les revenus pour l'exercice financier clos le 31 mars 2024 sont composés principalement de sanctions pécuniaires et de redevances. Conformément à l'article 85.11 de la LRÉ, les revenus de sanctions pécuniaires liées à une contravention à une norme de fiabilité perçus par la Régie sont versés dans un compte distinct aux fins de s'assurer de la fiabilité du transport d'électricité. Les revenus de redevances pour leur part proviennent du transporteur d'électricité et des distributeurs d'électricité, de gaz naturel, de carburants et combustibles ainsi que des distributeurs de produits pétroliers distribuant plus de 100 millions de litres par année, le tout conformément au [Règlement sur la redevance annuelle payable à la Régie de l'énergie](#).

Conformément aux 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. Ainsi, compte tenu des règles en vigueur, les prévisions budgétaires 2023-2024 comporte un excédent budgété de 3 712 856 \$.

En outre, la Régie procède à une allocation complète de ses charges par forme d'énergie en allouant l'ensemble de ses frais directs et indirects à chaque forme d'énergie. Les frais directs sont des coûts directement imputables sans calcul intermédiaire à une forme d'énergie précise et sont directement alloués à la forme d'énergie qui les a générés. Les frais indirects sont des coûts qui ne peuvent être reliés directement à une forme d'énergie précise sans calcul intermédiaire. Ces frais indirects sont imputés en fonction de paramètres monétaires (ex. : montant des charges directes, notamment des traitements et avantages sociaux). Les paramètres sont choisis en fonction de la nature de la charge indirecte de façon à bien refléter la réalité des activités de la Régie.

RÉSULTATS FINANCIERS AUDITÉS DE LA RÉGIE

Exercice financier terminé le 31 mars 2024

	Budget approuvé	Réels audités
Revenus	24 288 436 \$	23 922 327 \$
Charges	20 575 580 \$	18 134 199 \$
Excédent	3 712 856 \$	5 788 128 \$

La version intégrale des états financiers audités est disponible sur le site Internet de la Régie : [Rapports annuels de la Régie | Régie de l'énergie \(regie-energie.qc.ca\)](https://regie-energie.qc.ca)

Redditions de comptes

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

La Régie, à titre d'organisme public assujéti 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 et au [Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels](#), la Régie diffuse diverses informations sur son site Internet, dont son organigramme, le nom et les coordonnées du responsable de l'accès aux documents, le nom et les coordonnées du responsable 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 règlementaires dont elle est saisie

(les décisions rendues dans les dossiers de plaintes dont elle est saisie sont diffusées par le biais de la 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. La Régie a également mis à jour sur une base régulière le volet complet dédié à diverses informations sur ses dépenses sur son site Internet.

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, la Régie a reçu 12 demandes d'accès. Trois de ces demandes, vraisemblablement transmises dans le cadre de vérifications diligentes à plusieurs organismes dont la Régie, avaient trait à des informations en lien avec des entreprises ou des propriétés sises au Québec et la Régie a répondu qu'elle ne possédait aucune information sur ces propriétés ou leur propriétaire. Trois autres demandes visaient le même type d'informations que les précédentes. La Régie a répondu qu'elle ne possédait aucune autre information sur ces entreprises que celles fournies par elle dans le cadre des collectes

de volumes de produits pétroliers effectué par la Régie aux fins du calcul de la quote-part payable au ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) en lien avec le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétique 2018 2023 élaboré par Transition énergétique Québec. La Régie a également répondu à une demande semblable ayant trait à une entreprise mentionnée dans différents documents publics déposés dans certains dossiers règlementaires traités par la Régie et a fourni les références à ces documents au demandeur.

Les cinq autres demandes d'accès reçues visaient l'obtention de diverses informations sur la Régie, son financement, ses liens d'emploi avec ses employés et, finalement, sur le traitement des demandes d'accès à l'information. Ces cinq demandes ont toutes fait l'objet de réponses détaillées ou non, selon les cas. Dans tous les cas, les demandes d'accès reçues par la Régie ont été traitées et fait l'objet de réponses à l'intérieur du délai de 20 jours prescrit par la loi.

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 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. Les frais sont alors de 500 \$.

Aucune révision des montants de frais ainsi payables n'a été faite depuis l'adoption du Règlement en 1998, bien que le règlement ait été modifié pour prévoir le remboursement des frais payés par un consommateur lorsque sa plainte est considérée fondée par la Régie.

Pour l'exercice financier 2023-2024, la Régie a perçu 1 740 \$ de consommateurs d'électricité ou de gaz naturel pour les plaintes déposées et 1 500 \$ pour les demandes autres que des plaintes soit un total de 3 240 \$ réparti comme suit :

Plaintes de consommateurs

- 55 plaintes contre des distributeurs d'électricité, dont une accueillie et pour laquelle les droits de 30 \$ ont été remboursés, soit un total de 1 620\$ perçu;
- 5 plaintes contre des distributeurs de gaz naturel, dont une accueillie et pour laquelle les droits de 30 \$ ont été remboursés, soit un total de 120\$ perçu.

Demandes règlementaires déposées par une personne autre que Hydro-Québec dans ses activités de transport d'électricité ou un distributeur assujetti au paiement de la redevance à la Régie :

- Une demande en matière distribution d'électricité, pour un total de 500 \$ perçu;
- Une demande en matière de distribution de gaz naturel, pour un total de 500 \$ perçu;
- Une demande en matière de transport d'électricité, pour un total de 500 \$ perçu.

La Régie offre un service de reprographie pour tous les intervenants qui en font la demande. La tarification est établie de manière à défrayer les coûts reliés à la mise en place du service. Il n'y a aucun revenus perçus par la Régie à ce chapitre pour l'exercice 2023-2024, les audiences se tenant désormais sans papier.

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

En vertu de la Charte de la langue française modifiée par la [Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français](#), la Régie doit, notamment, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection.

Elle doit aussi veiller à l'application de la Politique linguistique de l'État et procéder aux redditions de comptes requises. Ainsi, la Régie a participé à l'élaboration de la reddition de comptes dans le rapport annuel du ministère de la Langue française sur l'application de la Charte de la langue française qui sera déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2024.

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 à ses travaux et plaignants, à moins qu'un citoyen de langue anglaise 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 brochures d'information sur les plaintes et la médiation, la LRÉ et les règlements sont

traduits en anglais et mis à la disposition de la clientèle, sur demande. Le site Internet de la Régie comporte également une section en anglais accessible par un menu distinct.

Sur l'ensemble des effectifs de la Régie, seuls quatre postes exigent un niveau de connaissance d'une autre langue que le français (à savoir l'anglais) afin de répondre aux demandes provenant de plaignants anglophones ou encore d'organismes à l'extérieur du Québec. Elle a également identifié qu'un niveau de connaissance d'une autre langue que le français (à savoir l'anglais) est souhaitable.

La Régie n'a reçu aucune plainte pour un manquement à une obligation prévue à la Charte de la langue française. Elle a par ailleurs tenu quelques activités de promotion de la langue française, notamment la diffusion de capsules linguistiques sur son intranet.

À la suite de la mise à jour de la situation linguistique à laquelle l'Office québécois de la langue française (OQLF) a procédé et dans le cadre de laquelle l'OQLF concluait, en mars 2022, que la langue française avait conservé le statut de langue officielle à la Régie et félicitait d'ailleurs cette dernière de son engagement à faire du français la langue officielle du Québec, la Régie a maintenu ses standards de qualité et la priorité accordée à cet égard par des contrôles de qualité de la langue utilisée dans ses communications et ses décisions et par la diffusion de chroniques et d'outils à l'intention de tout son personnel sur son intranet.

Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

En vertu de l'article 25 de la [Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics](#) (2016, c. 342016, c. 34, a.25), la Régie doit faire état, dans son rapport annuel, du nombre de divulgations reçues, le nombre de celles auxquelles elle a mis fin, le nombre de celles qui ont été considérées fondées, le nombre de divulgations réparti selon les catégories d'actes répréhensibles visés par cette loi et le nombre de communications de renseignements effectuées en application de la même loi.

La Régie confirme que deux personnes ont été mandatées à titre de responsables du suivi des divulgations. Une procédure de divulgation a été mise en place dès le 28 avril 2017 et le personnel de la Régie a reçu une formation à cet égard le 14 juin de la même année. Cette formation est et sera reprise ponctuellement afin d'assurer que le personnel de la Régie soit bien au fait de la procédure.

Elle confirme également qu'au cours de l'exercice financier 2023-2024, elle n'a reçu aucune divulgation.

Plaintes concernant des non-conformités aux normes de fiabilité

La Régie confirme également qu'elle n'a reçu aucune plainte alléguant une non-conformité à une norme de fiabilité au cours de l'exercice financier 2023-2024.

•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•

Régie de l'énergie
500, boulevard René-Lévesque Ouest
5e étage, bureau 5.100
Case postale 43
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-2452
Sans frais : 1 888 873-2452
Télécopieur : 514 873-2070

www.regie-energie.qc.ca

