

# LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

FIXATION DES TARIFS  
ET DES CONDITIONS  
DE SERVICE

AUTORISATION  
DES INVESTISSEMENTS

LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE EST UN ORGANISME DE RÉGULATION ÉCONOMIQUE DONT LA MISSION CONSISTE À ASSURER LA CONCILIATION ENTRE L'INTÉRÊT PUBLIC, LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET UN TRAITEMENT ÉQUITABLE DU TRANSPORTEUR D'ÉLECTRICITÉ ET DES DISTRIBUTEURS D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL. ELLE FAVORISE LA SATISFACTION DES BESOINS ÉNERGÉTIQUES DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET D'ÉQUITÉ AU PLAN INDIVIDUEL COMME AU PLAN COLLECTIF.

# MISSION VISION

ÊTRE UN ORGANISME QUI REND DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES ET EN TEMPS OPPORTUN, QUI ADOPTE DES APPROCHES EFFICIENTES DE RÉGLEMENTATION ET CONTRIBUE AU BON FONCTIONNEMENT DES MARCHÉS ÉNERGÉTIQUES QUÉBÉCOIS SOUS SA JURIDICTION.

SURVEILLANCE  
DES APPELS D'OFFRES  
ET AUTORISATION  
DES CONTRATS  
D'APPROVISIONNEMENT  
POUR L'ÉLECTRICITÉ  
POSTPATRIMONIALE

AUTORISATION  
DES PROGRAMMES  
D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

FIABILITÉ DES RÉSEAUX DE  
TRANSPORT D'ÉLECTRICITÉ

SURVEILLANCE DES PRIX  
DES PRODUITS PÉTROLIERS

# MESSAGE DU PRÉSIDENT

L'IMPORTANCE DU SECTEUR ÉNERGÉTIQUE DANS NOTRE VIE QUOTIDIENNE N'EST PLUS À DÉMONTRER. POUR LA DERNIÈRE ANNÉE, LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE DES QUÉBÉCOIS A DÉPASSÉ LES 20 MILLIARDS DE DOLLARS ALORS QUE LES INVESTISSEMENTS LIÉS À CE SECTEUR SE SONT CHIFFRÉS À PRÈS DE 5 MILLIARDS DE DOLLARS. LA RÉGLEMENTATION ÉCONOMIQUE A UN RÔLE DE PREMIER ORDRE, PUISQU'ELLE ASSURE UN DÉVELOPPEMENT HARMONIEUX SUR DES BASES ÉCONOMIQUES STABLES.

Cette stabilité se révèle d'autant plus importante que l'économie québécoise a connu dans la dernière année des changements majeurs qui influenceront son évolution pour les années à venir. La reprise économique, après une récession aussi brutale que soudaine, s'annonce sur fond de restructuration dans plusieurs secteurs de notre économie. Pour ce qui est du secteur de l'énergie, celui-ci cherche toujours ses balises, oscillant entre l'espoir d'une reprise de la demande et l'impact d'une baisse des volumes et des revenus.

Le marché québécois de l'énergie n'est pas immunisé contre les effets négatifs de la récession. Les distributeurs de gaz naturel et d'électricité ont expérimenté des pertes de revenus. Du côté des produits pétroliers, la baisse des prix a eu un impact positif pour les consommateurs, mais elle a aussi mis en péril une partie de notre secteur du raffinage. La hausse appréhendée des taux d'intérêt pourrait, quant à elle, avoir un impact sur le rythme des investissements.

C'est dans ce contexte qu'évolue la Régie de l'énergie. La dernière année aura été particulièrement chargée, puisque nous avons dû remplir de nouvelles responsa-

bilités en plus de faire face à un nombre grandissant de dossiers et de plaintes. Au cours des prochains mois, l'entrée en vigueur de nouvelles normes comptables pourrait avoir une incidence importante sur la réglementation des entreprises de services publics. De même, l'approbation de normes de fiabilité du réseau de transport viendra transformer la portée de notre rôle.

La fiabilité des réseaux de transport est une question vitale pour nos sociétés. Elle passe par la surveillance du respect des normes et par l'imposition de sanctions, le cas échéant. La poursuite de la fiabilité suppose également d'importants investissements en vue d'apporter les améliorations requises au réseau et d'en remplacer les éléments vétustes. Des investissements sans précédent seront requis à cet égard dans les prochaines années.

Avec un volume accru de demandes et des ressources limitées, la Régie se doit d'optimiser ses processus plus que jamais. Elle doit aussi, en accord avec ses obligations légales et son devoir d'agir dans l'intérêt public, offrir une réglementation efficiente. C'est pourquoi elle a le devoir de rechercher activement des voies d'allègement réglementaire.

# MESSAGE DU PRÉSIDENT

CETTE RECHERCHE CONSTANTE D'EFFICACITÉ SE TRADUIT DANS LA RÉVISION DE CERTAINES APPROCHES RÉGLEMENTAIRES. IL NE S'AGIT PAS DE MOINS RÉGLEMENTER, MAIS DE MIEUX LE FAIRE.

Cette recherche constante d'efficacité se traduit dans la révision de certaines approches réglementaires. Par exemple, le recours à la conciliation dans le traitement des plaintes des consommateurs d'électricité et de gaz naturel a donné des résultats extrêmement favorables. Cette piste d'innovation, mise en place en 2004, permet aujourd'hui la conclusion de plus de 75 % des dossiers en dehors du cadre quasi judiciaire. Dans le même ordre d'idées, l'étude des demandes d'autorisation de projets d'investissements est désormais effectuée dans un cadre procédural allégé, qui en permet un traitement accéléré, sans toutefois diminuer la rigueur du jugement porté par la Régie.

La Régie a également adopté un nouveau guide de paiement des frais qui vise à les attribuer pour des participations actives, ciblées et structurées. En effet, la Loi sur la Régie de l'énergie prévoit que ces frais puissent être remboursés. Chaque année, nous versons ainsi près de 3 millions de dollars aux intervenants afin de soutenir leur participation à nos travaux.

L'optimisation de nos processus se fait aussi au plan du fonctionnement de la Régie. Notamment, d'importants efforts ont été consacrés à la mise en place d'un système de dépôt électronique qui assurera un traitement accéléré des milliers de documents traités par le Greffe et une diffusion améliorée sur le site internet de la Régie.

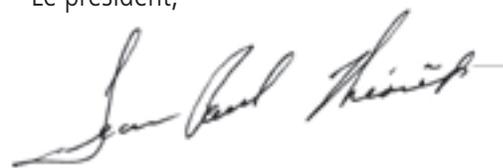
La Régie procède également à la révision de son plan stratégique qui identifiera les pistes d'amélioration qu'elle entend privilégier à court et à moyen terme.

Ces efforts visent à garantir une réglementation qui contribue au bon fonctionnement des marchés énergétiques québécois sous la juridiction de la Régie. Une réglementation qui permet de concilier les intérêts de chacun sans constituer un fardeau ajoutant des délais indus et un coût insupportable pour les consommateurs.

La Régie ne peut agir seule et elle compte sur l'apport de l'ensemble des participants à ses travaux afin de contribuer à l'allégement de la réglementation en place. La Régie rencontre annuellement les participants à ses travaux afin d'examiner avec eux les manières de faire et les pistes d'amélioration possibles. Il ne s'agit pas de moins réglementer, mais de mieux le faire. Des pistes de solution sont testées dans divers dossiers et nous sommes confiants d'obtenir des résultats probants au cours de la prochaine année.

Ce rapport annuel, en plus de dresser le bilan de la dernière année et de fournir l'esquisse des défis à venir, se veut l'occasion de saluer le travail effectué en 2009-2010. Les régisseurs et les employés ont analysé et traité des dossiers complexes. Ils ont pu compter sur la contribution de nos participants, lesquels ont fourni un apport des plus constructifs à nos travaux.

Le président,



Jean-Paul Théorêt

Juin 2010

# ADMINISTRATION DE LA RÉGIE



EN PLUS DES ACTIVITÉS RÉGLEMENTAIRES, PLUSIEURS TRAVAUX ADMINISTRATIFS PONCTUENT LE QUOTIDIEN À LA RÉGIE. EN 2009-2010, LA RÉGIE A COMPLÉTÉ LES DOSSIERS SUIVANTS :

- Application du Plan d'action en développement durable 2009-2013 conformément à la Loi sur le développement durable
- Application du Règlement sur la quote-part annuelle payable à l'Agence de l'efficacité énergétique et transmission des avis de paiement
- Application du Règlement sur la redevance annuelle au Fonds vert et transmission des avis de paiement pour une valeur de 200 M\$
- Développement d'un système de dépôt électronique de documents
- Implantation d'un régime de surveillance des normes obligatoires de fiabilité pour le réseau de transport de l'électricité
- Participation à l'Association canadienne des membres des tribunaux d'utilité publique (CAMPUT)
- Programme de formation pour les nouveaux régisseurs ainsi que pour le personnel
- Réorganisation administrative le 1<sup>er</sup> avril 2009 entraînant la création de la Direction, gaz naturel et efficacité énergétique, de la Direction, transport d'électricité et produits pétroliers et de la Direction, distribution d'électricité
- Révision du Guide de paiement des frais des intervenants
- Sélection de la Régie de l'énergie comme hôte du cinquième Forum mondial sur la régulation de l'énergie, qui aura lieu à Québec en mai 2012

# SOMMAIRE DES TRAVAUX

## ACTIVITÉS RÉGLEMENTAIRES

Au cours de l'année 2009-2010, la Régie a rendu 115 décisions dans le cadre de demandes à l'étude, dont plusieurs sont d'importance pour l'ensemble des Québécois. De plus, elle a produit deux avis à la demande de la ministre des Ressources naturelles et de la Faune, le premier concernant certains impacts d'une transaction visant la centrale hydroélectrique McCormick et le second sur les écarts de prix de vente et des marges de commercialisation de l'essence entre Montréal et Québec.

Par ses décisions tarifaires, par l'autorisation d'investissements ou par la surveillance des activités des entreprises sous sa juridiction, la Régie s'assure que les tarifs payés soient justes et raisonnables, que les investissements nécessaires au maintien et au prolongement du réseau de transport d'électricité ainsi qu'aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel puissent se réaliser, et que les entreprises réglementées respectent les normes et conditions de service qu'elle a fixées.

En 2009-2010, 31 demandes et 232 plaintes ont été déposées à la Régie. L'étude des demandes et des plaintes a donné lieu à 74 jours d'audience, 11 séances de travail, 23 rencontres préparatoires et 115 séances de conciliation.

### DÉCISIONS RENDUES

DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ	34
TRANSPORT D'ÉLECTRICITÉ	36
GAZ NATUREL	31
AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	9
PRODUITS PÉTROLIERS	3
AUTRES	2
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>



# ÉLECTRICITÉ

## TRANSPORT ET DISTRIBUTION

### EN 2009-2010, LA RÉGIE A AUTORISÉ 1,5 MILLIARD DE DOLLARS EN INVESTISSEMENTS POUR LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ.

En matière de transport d'électricité, la Régie a approuvé pour l'année 2010 un revenu requis de 2 999 M\$ et les tarifs et conditions des services d'Hydro-Québec TransÉnergie qui en découlent. Les investissements autorisés pour le Transporteur s'élèvent à 713,1 M\$ pour cette période.

De plus, la Régie a entrepris l'étude de la demande aux fins d'adopter des normes de fiabilité et d'approuver les registres identifiant les entités et les installations visées par celles-ci ainsi que le guide des sanctions. L'adoption de ces normes permettra à la Régie de remplir son mandat de s'assurer que le transport d'électricité s'effectue conformément aux normes en vigueur.

### LA RÉGIE A AUTORISÉ UNE HAUSSE DE 0,4 % DES TARIFS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2010.

En ce qui a trait à la distribution d'électricité, la Régie a fixé les tarifs au 1<sup>er</sup> avril 2010 pour l'ensemble des consommateurs québécois, autorisant une hausse tarifaire moyenne de 0,4 %. Le revenu requis autorisé d'Hydro-Québec Distribution s'élèvera au total à 10 334,3 M\$ pour l'année tarifaire 2010. La Régie a autorisé des investissements de 790,1 M\$ pour la construction et l'amélioration des infrastructures de distribution d'électricité.

La Régie a également approuvé le budget en efficacité énergétique d'Hydro-Québec Distribution pour 2009, qui représente une enveloppe de 249 M\$, ainsi que la mise à jour du Plan global en efficacité énergétique 2003-2010 du Distributeur.

Sur cette période, le Distributeur aura investi 1 077 M\$ pour ses programmes et activités. Les clients auront, en outre, dépensé 608 M\$ dans le cadre de ce plan d'efficacité énergétique. Les économies d'énergie anticipées à l'horizon 2010 sont de 4,6 TWh.

Par ailleurs, la Régie a approuvé la demande d'approbation du Protocole d'entente visant la suspension temporaire pour l'année 2010 des activités de production d'électricité de la centrale de TransCanada Energy à Bécancour. Elle a aussi approuvé l'entente globale cadre conclue avec Hydro-Québec Production pour la période de 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 décembre 2013.

La Régie surveille l'application de la procédure d'appel d'offres visant des contrats de long terme, ainsi que l'achat d'énergie et de puissance sur les marchés de court terme. En 2009-2010, deux appels d'offres pour des contrats de long terme étaient en cours. Les soumissions pour l'appel d'offres d'énergie produite par cogénération à la biomasse ont été déposées le 20 octobre 2009. Quant aux deux blocs d'énergie produite à partir de projets de parcs éoliens autochtones et communautaires, les offres seront déposées en 2010. La Régie a aussi étudié et approuvé un programme d'achat d'électricité produite par des petites centrales hydroélectriques de 50 MW et moins. Les projets retenus seront connus en 2010.

Dans le cadre du passage aux normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards - IFRS), la Régie a approuvé le changement de la méthode d'amortissement des actifs du Transporteur et du Distributeur dont l'impact sur les revenus requis de ce dernier s'élève à 245 M\$.

### SUIVIS ADMINISTRATIFS

- Rapports annuels du Transporteur et du Distributeur
- État d'avancement du plan d'approvisionnement du Distributeur



# GAZ NATUREL

**LE PRIX MOYEN DU GAZ DE RÉSEAU A ÉTÉ DE 5,25 \$ LE GIGAJOULE POUR L'ANNÉE, SOIT UNE BAISSSE DE 28 % PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE.**

En matière de gaz naturel, la Régie a autorisé une baisse moyenne de 0,7 % des tarifs de transport, d'équilibrage et de distribution de Gaz Métro à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2009. Le revenu requis de ce distributeur a été établi à 842,6 M\$. La Régie a également approuvé, dans le cadre de la même audience, le plan d'approvisionnement, les investissements, le Plan global en efficacité énergétique et le plan d'action annuel du Fonds en efficacité énergétique.

La Régie a fixé les tarifs de distribution pour Gazifère. La hausse tarifaire moyenne applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2010 est de l'ordre de 3,1 %. Le rapport annuel, le plan d'approvisionnement et les investissements de ce distributeur ont fait l'objet d'approbation dans le cadre du même dossier.

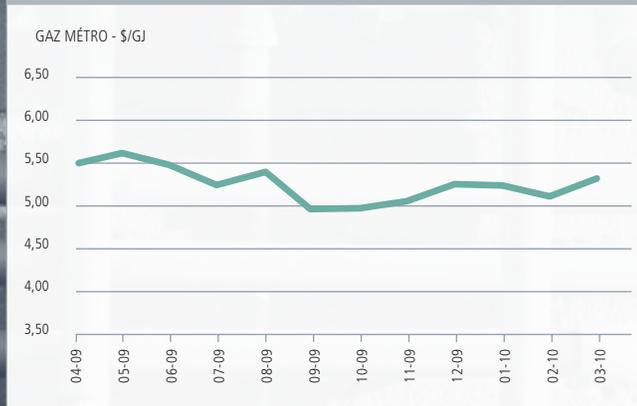
Par ailleurs, la Régie a poursuivi ses travaux en vue de l'adoption des conditions de service des deux distributeurs gaziers. Ces conditions de service permettront de clarifier et d'harmoniser les rapports entre les consommateurs de gaz naturel et leurs distributeurs. Leur entrée en vigueur a été fixée à janvier 2010 pour Gazifère et à octobre 2010 pour Gaz Métro.

La Régie a également autorisé les distributeurs de gaz naturel à investir 130,6 M\$ dans le prolongement, le renforcement et l'amélioration de leurs réseaux.

## SUIVIS ADMINISTRATIFS

- Validation mensuelle du coût du gaz de réseau facturé à la clientèle de Gaz Métro
- Demande d'approbation d'ajustements tarifaires en cours d'année pour les distributeurs

ÉVOLUTION MENSUELLE DU PRIX DU GAZ DE RÉSEAU



# EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

## PLUS DE 900 M\$ ONT ÉTÉ INVESTIS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE AU QUÉBEC DANS LA DERNIÈRE ANNÉE.

En 2009-2010, les entreprises réglementées et l'Agence de l'efficacité énergétique auront dépensé 315 M\$ afin de soutenir les initiatives favorisant l'efficacité énergétique. Les diverses mesures mises en place par les distributeurs permettront d'économiser 708 GWh d'électricité et 33 Mm<sup>3</sup> de gaz naturel à l'horizon de leurs plans respectifs. Les programmes mis en œuvre par l'Agence, quant à eux, devraient permettre de générer des économies de 253 TJ à terme.

En distribution d'électricité, plus de 228 M\$ ont été investis en 2009 pour promouvoir l'implantation de mesures d'efficacité énergétique auprès de la clientèle, dans tous les secteurs d'activité. Certains des programmes du Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) du distributeur d'électricité sont à large déploiement. Le contexte économique difficile de 2009 a eu un impact important sur les résultats en efficacité énergétique. Malgré cette conjoncture, le distributeur d'électricité se dit confiant d'atteindre ces cibles à l'horizon 2015. Il doit développer, à la demande de la Régie, un plan d'action en faveur de la géothermie ainsi qu'un programme commercial pour la bi-énergie.

Dans le cas du gaz naturel, la Régie a autorisé, pour les plans globaux en efficacité énergétique, un budget annuel 2010 de 12,7 M\$ pour Gaz Métro et de 0,5 M\$ pour Gazifère. Pour Gaz Métro s'ajoute la somme de 3,1 M\$ pour les activités du Fonds en efficacité énergétique. Les PGEÉ des deux distributeurs gaziers visent la clientèle de leurs territoires respectifs et les mesures promues se concentrent principalement sur le remplacement d'équipement au gaz naturel destiné au chauffage de l'eau et des locaux ainsi qu'aux procédés.

### EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE - DÉPENSES

HYDRO-QUÉBEC	228 M\$
GAZ MÉTRO	16 M\$
GAZIFÈRE	1 M\$
AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	70 M\$
<b>TOTAL</b>	<b>315 M\$</b>

## PLAN D'ENSEMBLE EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'AGENCE

La Régie a la responsabilité d'approuver le Plan d'ensemble en efficacité énergétique et nouvelles technologies de l'Agence de l'efficacité énergétique et les budgets annuels qui y sont associés; elle a complété l'étude du premier Plan le 10 juillet 2009.

Dans la décision rendue en juillet 2009, la Régie a statué sur le budget 2009-2010 de l'Agence en autorisant un revenu requis de 63 127 693 \$, aux fins du calcul de la quote-part exigible des entreprises assujetties.

La Régie a également produit un rapport de vérification portant sur le rapport d'état d'avancement 2008-2009 du Plan d'ensemble en efficacité énergétique et nouvelles technologies.

# PRODUITS PÉTROLIERS

LE PRIX MOYEN DE L'ESSENCE EST EN BAISSÉ DE 10 % PAR RAPPORT À CELUI DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE.

La Régie a poursuivi son rôle de surveillance des prix de l'essence, du carburant diesel et du mazout par la publication hebdomadaire du Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers au Québec et du Prix minimum estimé. Elle publie, depuis juin 2007, l'Indicateur quotidien du coût d'acquisition et le Relevé quotidien des prix de l'essence ordinaire. Elle a aussi répondu à près de 1 000 demandes de renseignements du public et des médias à ce sujet.

La Régie a remis à la ministre, le 15 décembre 2009, l'Avis sur les écarts de prix de vente et des marges de commercialisation de l'essence entre Montréal et Québec. Dans son avis, la Régie constate que les différences entre les prix affichés de l'essence, leurs fluctuations ainsi que les conditions de marché à Montréal et à Québec résultent de caractéristiques géographiques, démographiques et économiques propres à chacun des marchés. Les prix affichés à Montréal subissent des variations plus fréquentes que ceux à Québec, qui eux sont plutôt caractérisés par des périodes de stabilité plus ou moins longues. Le marché de Montréal semble réagir davantage que celui de Québec aux variations dans les conditions de marché et du prix à la rampe de chargement. Lorsque comparées à d'autres villes canadiennes, les villes de Montréal et de Québec présentent des écarts hors taxes parmi les plus bas.

La Régie a rendu le 10 mars 2010 sa décision déterminant les coûts d'exploitation que doit supporter un détaillant en essence ou en carburant diesel. Elle a reconduit le montant de 3 ¢/litre au titre des coûts d'exploitation. Ce montant représente l'ensemble des coûts rencontrés pour un détaillant opérant une essencerie de type libre-service opérant 18 heures par jour, 7 jours par semaine et vendant 3,5 millions de litres de carburant par année. Elle a également déterminé qu'il n'est pas opportun d'inclure ledit montant dans les coûts que doit supporter un détaillant aux fins de l'application de l'article 67 de la Loi sur les produits pétroliers et qu'il n'y a pas lieu de fixer des montants différents par région.

Dans un souci constant d'amélioration, la Régie a entrepris des actions visant à enrichir le contenu de ses publications et à rendre son site internet plus dynamique et plus convivial. Toutes ces améliorations seront mises en place graduellement au cours des prochaines années. Afin de mener à bien ces projets d'amélioration,



la Régie rencontrera les acteurs du marché afin de lui permettre une meilleure compréhension de son fonctionnement et de chercher des pistes de collaboration.

## ÉVOLUTION DES PRIX

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010, la moyenne pondérée du prix de détail de l'essence ordinaire pour l'ensemble du Québec était de 101,3 ¢/litre, comparativement à 111,4 ¢/litre pour la même période l'année précédente. Au cours de cette même période, la moyenne hebdomadaire du prix minimum à la rampe de chargement à Montréal a diminué, passant de 67,4 ¢/litre en 2008-2009 à 58,8 ¢/litre pour la période 2009-2010. Les fluctuations à la rampe se sont reflétées sur le Prix minimum estimé (PME). Entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010, la moyenne pondérée du PME pour l'ensemble du Québec était de 95,3 ¢/litre, une diminution de 9,7 ¢/litre comparativement à la période 2008-2009. L'écart hors taxes moyen entre le prix de détail pondéré et le PME pour l'essence ordinaire a été de 5,3 ¢/litre entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010. Il était de 5,7 ¢/litre en 2008-2009.

La moyenne pondérée du prix du mazout léger, pour l'ensemble du Québec, a atteint 72,7 ¢/litre, soit une baisse de 12,7 ¢/litre par rapport à l'année précédente. Pour sa part, le prix moyen pondéré du carburant diesel était de 99,1 ¢/litre pour la période de 2009-2010, soit un recul de 23,5 ¢/litre par rapport à l'année précédente.

CARBURANT	INDICATEUR	PRIX DE DÉTAIL	DATE
ESSENCE ORDINAIRE	MINIMUM	88,1	2009-04-13
	<b>MOYEN</b>	<b>101,3</b>	
	MAXIMUM	107,8	2009-03-01
MAZOUT LÉGER	MINIMUM	64,5	2009-04-27
	<b>MOYEN</b>	<b>72,7</b>	
	MAXIMUM	80,0	2010-01-11
DIESEL	MINIMUM	89,4	2009-05-04
	<b>MOYEN</b>	<b>99,1</b>	
	MAXIMUM	107,1	2010-01-11

# RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

## LE TAUX DE RÈGLEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTES HORS AUDIENCE S'ÉTABLIT À 77 %.

La Régie a poursuivi son initiative de service gratuit de conciliation visant la recherche de solutions gagnantes pour les distributeurs et leurs clients dans les litiges qui les opposent. Dans l'exercice de sa juridiction relative au traitement des plaintes des consommateurs de gaz naturel et d'électricité, la Régie a reçu, en 2009-2010, 232 plaintes, soit près de 40 % de plus que dans l'année précédente. Elle a tenu 115 séances de conciliation.

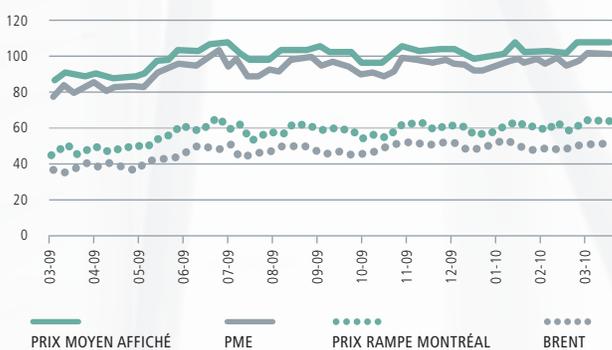
Dans la même période, 209 dossiers ont été conclus. De ce nombre, 82 ont fait l'objet d'un règlement entre les parties, 67 ont été réglés par voie de conciliation, 23 ont fait l'objet de décisions après audience sur dossier et 24 après la tenue d'une audience orale. Finalement, 13 dossiers ont fait l'objet de désistement par les plaignants. Le taux de règlement des dossiers hors audience s'établit donc à 77 %.

## RENSEIGNEMENTS DU PUBLIC

La Régie a répondu à près de 2 000 demandes de renseignements téléphoniques de la part des consommateurs au cours de la dernière année. Son service de renseignements téléphonique s'est révélé une fois de plus un outil indispensable afin d'informer les consommateurs.

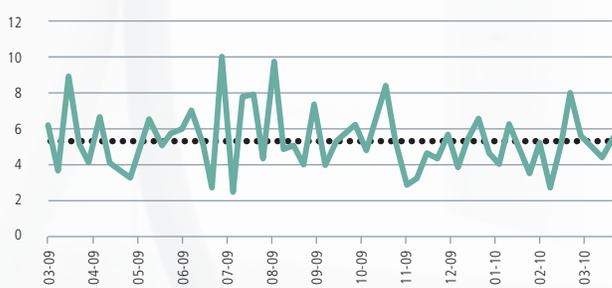
### ÉVOLUTION DES PRIX

ESSENCE ORDINAIRE POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC - €/LITRE



### ÉCART ENTRE LE PRIX MOYEN À LA POMPE ET LE PME PONDÉRÉ

ESSENCE ORDINAIRE POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC - €/LITRE



# PARTICIPATION DU PUBLIC

## REMBOURSEMENT DES FRAIS DES INTERVENANTS

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

En 2009-2010, la Régie a autorisé le remboursement d'un montant total de 2 722 571 \$ au chapitre des frais des intervenants.

FRAIS DES INTERVENANTS 2009-2010	
ACCORDÉS DU 1 <sup>ER</sup> AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010, PAR FORME D'ÉNERGIE	
ÉLECTRICITÉ	1 739 435 \$
GAZ NATUREL	766 583 \$
PRODUITS PÉTROLIERS	216 553 \$
<b>TOTAL</b>	<b>2 722 571 \$</b>

## APPLICATION D'UN NOUVEAU GUIDE DE PAIEMENT DES FRAIS DES INTERVENANTS

La Régie a procédé à une révision administrative de son Guide de paiement des frais des intervenants, afin que les frais alloués permettent des interventions plus ciblées, structurées et actives. À l'occasion de cette révision, les participants aux travaux de la Régie ont transmis leurs commentaires et le nouveau guide de paiement est entré en vigueur à l'été 2009.

# PARTICIPANTS AUX TRAVAUX

Abitibi Bowater  
Aérojoule  
Agence de l'efficacité énergétique  
Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador  
Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais  
Association coopérative d'économie familiale de Québec  
Association des consommateurs industriels de gaz  
Association des redistributeurs d'électricité du Québec  
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique  
Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité  
Association québécoise des indépendants du pétrole  
Association québécoise de la production d'énergie renouvelable  
Conférence régionale des élu(e)s de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine  
Communauté métisse des voyageurs de l'Est du Canada  
Conseil de l'industrie forestière du Québec  
Coopératives regroupées en énergie renouvelable du Québec  
Corporation métisse du Québec et de l'Est du Canada  
Écosolaire international  
Énergie Brookfield Marketing inc.  
Énergie La Lièvre S.E.C.  
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante  
Fédération québécoise des municipalités  
Fédération québécoise pour le saumon atlantique  
Gazifère inc.  
Goal Capital Inc  
Groupe de recherche appliquée en macroécologie  
Groupe S.M. International inc  
Hydro-Québec - Direction Contrôle des mouvements d'énergie  
Hydro-Québec Distribution  
Hydro-Québec TransÉnergie  
Institut canadien des produits pétroliers  
Les entrepôts Costco/Costco (Wholesale Canada Ltd)  
Mi'gmaoui Mawiyomi  
Municipalité de Franquelin  
Municipalité de Rivière-au-Tonnerre  
Municipalité régionale de comté de Minganie  
Municipalité régionale de comté Rimouski-Neigette  
Newfoundland and Labrador Hydro  
Ontario Power Generation  
Option Consommateurs  
Regroupement des organismes environnementaux en énergie  
Regroupement national des Conseils régionaux  
de l'environnement du Québec  
Rio Tinto Alcan  
Société d'énergie rivière Franquelin  
Société d'énergie rivière Sheldrake  
Société en commandite Gaz Métro  
Saint-Laurent Énergie  
Stratégies énergétiques  
TransCanada Energy Ltd.  
Ultramar Itée  
Union des consommateurs  
Union des municipalités du Québec  
Union des producteurs agricoles  
Ville de East Angus  
Ville de Saint-Jérôme

# DÉVELOPPEMENT DURABLE

## RÉSULTATS 2009-2010

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

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

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des 16 principes s'y rattachant.

<b>ACTION 1</b> Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.		
GESTES	SUIVIS	
Élaborer et offrir des activités de sensibilisation et de formation	En cours	
Participation du personnel concerné à des formations sur le concept et les principes de développement durable	2 employés formés	
Produire et diffuser auprès du personnel des capsules électroniques de sensibilisation et d'information	8 capsules produites	
Vérifier le degré de connaissance du personnel par rapport au concept de développement durable	À venir	
INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ANNUELS
Taux de personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable	100 % du personnel rejoint d'ici 2011	Cible atteinte
Taux de personnel administratif responsable de la Direction des services administratifs (DSA) ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans les activités structurantes dont ils ont la charge	100 % du personnel administratif responsable de la DSA	DSA formé pour « La prise en compte des 16 principes de développement durable »

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Utiliser des outils d'analyse qui prennent en compte les principes de développement durable dans les activités d'autorisation.

<b>ACTION 2</b> Adapter et mettre à l'essai une grille d'analyse pour évaluer les projets administratifs par la prise en compte des principes de développement durable.		
GESTES	SUIVIS	
Adapter et utiliser des outils afin de prendre en compte les principes de développement durable dans l'analyse des projets administratifs de la Régie	Complété	
Former le personnel concerné à la compréhension et à l'utilisation des outils	À venir	
INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ANNUELS
Taux d'application de la grille d'analyse dans les projets administratifs afin de prendre en compte les principes de développement durable	Validation de deux outils d'analyse d'ici le 31 mars 2010	Grille de dépistage et Grille de cadrage validées
	Taux d'utilisation des outils retenus de 100 % en 2012	À venir : formation du personnel concerné en 2010-2011

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

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

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Maintenir et améliorer la santé physique et psychologique du personnel.

<b>ACTION 3</b> Offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.		
GESTES	SUIVIS	
Produire et diffuser des capsules de sensibilisation et d'information	2 capsules produites	
Continuer d'offrir un programme d'aide aux employés	Complété	
Bonifier l'actuel programme de promotion de l'activité physique	Complété	
Élaborer un programme de promotion lié à une meilleure nutrition	À venir	
Donner au personnel l'occasion d'exprimer sa vision de l'organisme lors de la mise à jour du plan stratégique de la Régie	En cours	
Donner au personnel l'occasion d'exprimer sa vision de son travail au moins une fois annuellement	Complété	
INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ANNUELS
Nombre d'activités de consultation et d'information auprès du personnel favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie au bureau	15 activités d'ici le 31 mars 2013	3 activités d'information ont eu lieu

### ACTION 4

#### Promouvoir et mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au transport actif

GESTES	SUIVIS	
Sensibilisation à l'utilisation de la marche et du vélo comme moyen de transport	En cours	
Sensibilisation à l'utilisation des escaliers par une activité spéciale axée sur la santé	À venir	
Programme pour faciliter l'utilisation du vélo comme moyen de transport	Complété	
INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ANNUELS
Nombre d'activités favorisant l'accroissement de la dépense en énergie par un mode de vie physiquement actif	15 activités d'ici le 31 mars 2013	4 activités ont eu lieu
Nombre d'activités favorisant la réduction de la dépendance à l'automobile		

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion et d'administration de la Régie

### ACTION 5

#### Mettre en œuvre des pratiques et des activités prévues à la Politique pour un gouvernement écoresponsable

GESTES	SUIVIS	
Élaborer un cadre de gestion environnementale	Objectif de réalisation d'ici 2011 tel que prévu au Plan d'action de développement durable 2009-2013	
Concevoir, adapter ou utiliser des outils d'aide afin de consommer de façon responsable	Complété	
Poursuivre et mettre en œuvre graduellement un plus grand nombre de pratiques favorables à l'environnement et soucieuses de leur impact social	Nombreuses procédures et actions écoresponsables mises en place	
INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ANNUELS
État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable	Mise en œuvre de 10 mesures ou activités d'ici 2011	À venir : des mesures seront intégrées au cadre de gestion environnementale
	Mise en œuvre de moyens d'action écoresponsables d'ici 2010	Cible atteinte
	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011	À venir : objectif de réalisation d'ici 2011

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7

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

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Faciliter l'engagement des employés dans la mise en œuvre et la promotion de l'efficacité énergétique

### ACTION 6

#### Promouvoir auprès du personnel les mesures d'efficacité énergétique

GESTES	SUIVIS	
Tenir des ateliers d'information et de formation sur les programmes d'efficacité énergétique	En cours	
Élaborer un plan d'action d'efficacité énergétique pour la Régie et le mettre en œuvre d'ici le 31 mars 2010	Plan d'action d'efficacité énergétique adopté et mis en œuvre	
INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS ANNUELS
Taux de personnel rejoint par les activités de sensibilisation aux programmes d'efficacité énergétique	75 % du personnel rejoint d'ici le 31 mars 2010	100 % du personnel rejoint

Pour consulter le Plan d'action en développement durable 2009-2013, consultez le site internet de la Régie de l'énergie.

## LES RÉSULTATS FINANCIERS ESTIMÉS DE LA RÉGIE POUR L'EXERCICE FINANCIER TERMINÉ LE 31 MARS 2010 S'ÉTABLISSENT COMME SUIT :

RÉSULTATS FINANCIERS ESTIMÉS DE LA RÉGIE	
POUR L'EXERCICE FINANCIER TERMINÉ LE 31 MARS 2010	
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	1 120 556 \$
REVENUS	11 548 584 \$
CHARGES	11 909 137 \$
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN</b>	<b>760 003 \$</b>

## AUTRES RENSEIGNEMENTS

Les revenus estimés au 21 mai 2010 pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2010 sont composés principalement de redevances provenant du transporteur d'électricité, des distributeurs d'électricité dont Hydro-Québec dans ses activités de distribution, des distributeurs de gaz naturel, des distributeurs de produits pétroliers dépassant le seuil de 100 millions de litres et des distributeurs de carburants et combustibles, et ce, en conformité avec le nouveau Règlement sur la redevance annuelle payable à la Régie de l'énergie (réf. art. 112 de la Loi, décret n° 1379-2009 approuvé le 21 décembre 2009).

Tel que le prévoient les dispositions réglementaires, l'excédent (déficit) cumulé vérifié au 31 mars 2010, par forme d'énergie, sera pris en considération dans le calcul des taux et des montants de redevance payable par les distributeurs visés et concernant la redevance payable par le transporteur d'électricité pour 2010-2011.

Les prévisions budgétaires de la Régie de l'exercice financier 2009-2010 ont été déposées au gouvernement le 30 janvier 2009 en conformité avec l'article 106 de la Loi et le décret connexe (n° 832-2004), et ont été approuvées par le décret n° 617-2009 du 27 mai 2009.

### 1. PRINCIPE GÉNÉRAL

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

### 2. IMPARTIALITÉ

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

### 3. INDÉPENDANCE

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

### 4. NEUTRALITÉ POLITIQUE

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

### 5. CONFLIT D'INTÉRÊTS

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

### 6. DÉCLARATION D'INTÉRÊTS

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

### 7. RÉCUSATION

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

### 8. CONFIDENTIALITÉ

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

### 9. DEVOIR D'AGIR ÉQUITABLEMENT

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

### 10. COLLÉGIALITÉ

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

### 11. EXCELLENCE

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

### 12. DILIGENCE

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

### 13. SERMENT

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

# DOSSIERS 2010-2011

## ÉLECTRICITÉ TRANSPORT

### Tarifs et conditions des services

- Rapport annuel 2009
- Tarifs de transport 2009 (Phase II)
- Tarifs de transport 2011

### Investissements

- Approbation en bloc de projets d'investissements d'une valeur inférieure à 25 M\$
- Intégration parcs éoliens 2000 MW (2<sup>e</sup> appel d'offres)
- Intégration La Romaine
- Ligne de Beauceville–Sainte-Marie
- Lignes de Cadillac-Rouyn
- Ligne de la Mauricie-Lanaudière
- Poste Beaumont
- Poste Blainville–Nord-Saint-Janvier
- Poste du Bout-de-l'Île
- Poste Lachenaie
- Poste Pierre-Le Gardeur

### Fiabilité du réseau et exigences techniques de raccordement

- Approbation des exigences techniques de raccordement au réseau de transport
- Approbation des normes de fiabilité
- Modification de la désignation du coordonnateur de la fiabilité au Québec et de certaines dispositions de code de conduite du coordonnateur de la fiabilité

## ÉLECTRICITÉ DISTRIBUTION

### Tarifs et conditions de service

- Demande de création d'un compte de frais reportés lié au projet de lecture à distance
- Examen des normes de qualité de l'onde et des modalités applicables aux manquements aux Conditions de service d'électricité
- Rapport annuel 2009
- Suivi des rapports d'évaluation du PGEÉ
- Tarifs de distribution 2011 incluant le PGEÉ

### Investissements

- Approbation en bloc de projets d'investissements d'une valeur inférieure à 10 M\$
- Projet CATVAR (contrôle asservi de la tension et condensateurs)
- Projet de centrale et jumelage éolien-diesel à Akulivik
- Projet de ligne de transport pour Schefferville

### Approvisionnement

- Approbation des amendements aux conventions d'énergie différée
- Approbation des contrats de biomasse
- Approbation des contrats éoliens 500 MW - Projets communautaires et autochtones
- Plan d'approvisionnement 2011-2020
- Renouvellement de l'entente d'intégration éolienne
- Surveillance de l'appel d'offres - Blocs d'énergie éolienne de 500 MW - Projets communautaires et autochtones
- Suspension des livraisons de TCE

## ÉLECTRICITÉ TRANSPORT ET DISTRIBUTION

### Tarifs et conditions des services

- Nouvelles normes internationales d'informations financières

### Investissements

- Poste Bélanger
- Poste Blainville–Nord-Saint-Janvier
- Poste Bourassa-2
- Poste Charlesbourg
- Poste Limoilou-Montcalm
- Poste Neubois et lignes
- Poste Saint-Bruno de Montarville

## GAZ NATUREL GAZ MÉTRO

### Tarifs et conditions de service

- Demande d'approbation d'une méthode de calcul des coûts facturés pour l'usine LSR dans le cadre de l'activité de vente de GNL
- Demande de modifier les tarifs à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2010
- Migration aux nouvelles normes internationales d'informations financières
- Rapport annuel au 30 septembre 2010
- Renouvellement du droit exclusif de Gaz Métro
- Renouvellement du mécanisme incitatif à la performance
- Renouvellement du tarif Intragaz Pointe-du-Lac
- Suivi des évaluations du PGEÉ
- Tarif de réception de gaz naturel produit sur le territoire de Gaz Métro

### Investissements

- Projet de remplacement du système de facturation
- Projet visant la mise à niveau des réservoirs de gaz naturel liquéfié de l'usine LSR

## GAZ NATUREL GAZIFÈRE INC.

- Demande d'approbation d'un projet de renforcement du réseau
- Demande tarifaire 2011, fermeture des livres, renouvellement du mécanisme incitatif et plan d'approvisionnement incluant le PGEÉ

## AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

- Budget 2010-2011 du Plan d'ensemble en efficacité énergétique et nouvelles technologies

## PRODUITS PÉTROLIERS

- Analyse des impacts des mesures introduites aux articles 59 et 139 sur les prix et les pratiques commerciales dans la vente au détail d'essence ou de carburant diesel conformément à l'article 169 de la Loi sur la Régie de l'énergie

## BUREAU DE MONTRÉAL

### SIÈGE SOCIAL

Régie de l'énergie  
Case postale 001  
Tour de la Bourse  
800, place Victoria  
Bureau 2.55  
Montréal (Québec) H4Z 1A2  
Téléphone : 514 873-2452  
Télécopieur : 514 873-2070  
Sans frais : 1 888 873-2452

## BUREAU DE QUÉBEC

Régie de l'énergie  
1200, route de l'Église  
Bureau 3.10  
Québec (Québec) G1V 5A4  
Téléphone : 418 646-0970  
Télécopieur : 418 646-1021  
Sans frais : 1 888 527-3443

**Pour en savoir plus sur la Régie,  
son équipe, ses réalisations  
et les principaux dossiers en cours,  
consultez son site internet.**

 [www.regie-energie.qc.ca](http://www.regie-energie.qc.ca)

Dépôt légal - 2010  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 978-2-550-59155-9  
© Gouvernement du Québec  
This document is available  
in english upon request

**Régie  
de l'énergie**

**Québec** 