

## **PROJET LECTURE À DISTANCE**



**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE  
AU 31 DÉCEMBRE 2014**



## Table des matières

<b>1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS .....</b>	<b>6</b>
<b>2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD .....</b>	<b>8</b>
2.1. COÛTS TOTAUX AUTORISÉS .....	8
2.2. COÛTS TOTAUX PRÉVUS .....	8
2.3. COÛTS TOTAUX PAR PHASES .....	9
2.4. COÛTS RÉELS POUR 2014 .....	11
<b>3. GAINS D'EFFICIENCE .....</b>	<b>13</b>
<b>4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT .....</b>	<b>14</b>
<b>5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES .....</b>	<b>15</b>

### Annexe

<b>ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTÉ .....</b>	<b>17</b>
---	-----------

### Tableaux

Tableau 1 : Nombre cumulatif de compteurs installés au 31 décembre 2014 (en k) .....	6
Tableau 2 : Nombre de compteurs installés et prévus par année (en k) .....	6
Tableau 3 : Nombre prévu de compteurs à installer par trimestre (en k) .....	7
Tableau 4 : Coûts totaux autorisés du projet LAD (en M\$) .....	8
Tableau 5 : Coûts totaux prévus du projet LAD (en M\$) .....	9
Tableau 6 : Coûts totaux prévus de la phase 1 (en M\$) .....	9
Tableau 7 : Coûts totaux prévus des phases 2 et 3 (en M\$) .....	10
Tableau 8 : Coûts du projet LAD – année 2014 (en M\$) .....	11
Tableau 9 : Coûts de la phase 1 – année 2014 (en M\$) .....	12
Tableau 10 : Coûts des phases 2 et 3 – année 2014 (en M\$) .....	12
Tableau 11 : Nombre de compteurs non communicants installés .....	14
Tableau 12 : Nombre de plaintes de clients par types de motif .....	15

## **Lexique**

CEM	Centre d'exploitation du mesurage
CII	Commercial, institutionnel et industriel
CNC	compteur non communicant
CNG	compteur de nouvelle génération
k	millier(s)
M	million(s)
Option de retrait	Tarifs et conditions de distribution d'électricité relatifs à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences
projet LAD	projet lecture à distance

**Note : Les totaux des tableaux du document  
sont calculés à partir de données non arrondies.**

1 Dans sa décision D-2014-101<sup>1</sup> concernant la demande d'autorisation pour réaliser les  
2 phases 2 et 3 du projet LAD, la Régie de l'énergie (la « Régie ») demande à Hydro-Québec  
3 Distribution (le « Distributeur ») de déposer, sur une base trimestrielle, un suivi de  
4 l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet. La demande de la Régie est ainsi  
5 formulée :

6  
7 « [187] La Régie reprend donc ici la liste des informations indiquées à sa décision  
8 D-2012-127 que doit lui transmettre le Distributeur, selon la périodicité prévue ci-  
9 après, en distinguant, à moins d'avis contraire, les informations relatives à la  
10 phase 1 de celles propres aux phases 2 et 3 réunies. Le Distributeur notera que la  
11 Régie bonifie cette liste de la manière suivante :

12 • Sur une base trimestrielle :

- 13 ○ nombre de CNG et de CNC prévus être installés et réellement installés par  
14 trimestre, en ventilant entre compteurs résidentiels et commerciaux ;
- 15 ○ coûts prévus et réels de chacune des phases par trimestre ;
- 16 ○ coûts prévus et réels du [p]rojet LAD par trimestre ;
- 17 ○ statut de la matérialisation des gains d'efficience annoncés ;
- 18 ○ nombre de cas avérés et potentiels de mises en conformité ainsi qu'un estimé  
19 des revenus récupérés ;
- 20 ○ explication des écarts de coûts, de gains d'efficience et d'échéancier et  
21 nouvelles prévisions, le cas échéant ;
- 22 ○ nombre de clients se prévalant de l'option de retrait par trimestre et  
23 acceptabilité de la clientèle ;
- 24 ○ nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type de  
25 motifs.

26 [...] »

27 Le Distributeur dépose le suivi trimestriel au 31 décembre 2014 de l'avancement des coûts et  
28 de l'échéancier du projet LAD, incluant les explications d'écarts, le cas échéant.

---

<sup>1</sup> D-2014-101, décision finale concernant la *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phases 2 et 3*, 13 juin 2014.

## 1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS

1 Le Distributeur a atteint son objectif opérationnel au 31 décembre 2014, soit l'installation de  
 2 plus de 2,5 M de compteurs à l'intérieur de l'enveloppe financière prévue. L'installation des  
 3 compteurs visant les clientèles d'affaires (compteurs CII) a commencé comme prévu au  
 4 cours du 4<sup>e</sup> trimestre 2014 et se poursuivra tout au long du déploiement.

5 Le tableau 1 fournit, par trimestre, le nombre de compteurs de nouvelle génération installés  
 6 au 31 décembre 2014. Le nombre de compteurs de nouvelle génération installés et lus par le  
 7 CEM est de 2 520 k compteurs au 31 décembre 2014. Le nombre total de compteurs  
 8 installés, incluant les compteurs non communicants, totalise 2 537 k.

**TABLEAU 1 : NOMBRE CUMULATIF DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 31 DÉCEMBRE 2014 (EN k)**

	Travaux préparatoires	2013	2014				Total
			Phase 1		Phases 2 et 3		
			T1	T2	T3	T4	
Prévision	20	999	334	337	412	434	2 536
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	302	347	381	448	2 514
Compteurs CNG CII	0	0	0	0	0	6	6
Compteurs CNC	0	4	2	2	3	6	17
<b>Total compteurs</b>	<b>20</b>	<b>1 020</b>	<b>304</b>	<b>349</b>	<b>384</b>	<b>460</b>	<b>2 537</b>
Écart	0	22	(30)	12	(28)	26	1

9 Le Distributeur rappelle que les systèmes comptables de l'entreprise ne permettent pas de  
 10 distinguer par phases la localisation géographique des compteurs installés et que, par  
 11 conséquent, l'attribution spécifique des compteurs installés à une phase précise ne pourra  
 12 être réalisée. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014, début des phases 2 et 3, le Distributeur attribue  
 13 tous les compteurs résidentiels installés aux phases 2 et 3 du projet.

14 De plus, comme mentionné dans le suivi trimestriel au 30 septembre 2014, les compteurs CII  
 15 font l'objet d'un suivi spécifique.

16 Le tableau 2 fait état de la planification la plus récente du déploiement du projet LAD d'ici la  
 17 fin de l'année 2016 et le tableau 3 en présente la répartition par trimestre pour les années  
 18 2015 et 2016.

**TABLEAU 2 : NOMBRE DE COMPTEURS INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR ANNÉE (EN k)**

	Travaux préparatoires	2013	2014	2015	2016	Total
		Réel	Réel	Prévu	Prévu	
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	1 478	927	219	3 660
Compteurs CNG CII	0	0	6	73	110	189
Compteurs CNC	0	4	13			17
<b>Total compteurs</b>	<b>20</b>	<b>1 020</b>	<b>1 497</b>	<b>1 000</b>	<b>329</b>	<b>3 866</b>



**TABLEAU 3 : NOMBRE PRÉVU DE COMPTEURS À INSTALLER PAR TRIMESTRE (EN k)**

	2015				Total
	T1	T2	T3	T4	
Compteurs CNG résidentiels	263	332	237	96	927
Compteurs CNG CII	58	12	3	0	73
Compteurs CNC					0
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>344</b>	<b>240</b>	<b>96</b>	<b>1 000</b>

	2016				Total
	T1	T2	T3	T4	
Compteurs CNG résidentiels	60	60	60	39	219
Compteurs CNG CII	28	28	28	24	110
Compteurs CNC					0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>63</b>	<b>329</b>

- 1 Le Distributeur rappelle que les prévisions étant réalisées globalement sur une base
- 2 annuelle, l'analyse de la prévision sur une base trimestrielle doit être faite avec prudence, et
- 3 ce, d'autant plus pour les trimestres qui s'éloignent de l'année opérationnelle.

## 2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD

### 2.1. Coûts totaux autorisés

- 1 Le tableau 4 présente la somme des coûts totaux autorisés du projet LAD dans le cadre des
- 2 dossiers R-3770-2011 (phase 1) et R-3863-2013 (phases 2 et 3).

**TABLEAU 4 : COÛTS TOTAUX AUTORISÉS DU PROJET LAD (EN M\$)**

	R-3770-2011	R-3863-2013*	Total
<b>Investissements</b>	<b>396,3</b>	<b>439,5</b>	<b>835,8</b>
Infrastructure technologique d'information	72,1	-	72,1
Bureau de projet	10,2	-	10,2
<b>Sous-total</b>	<b>314,0</b>	<b>439,5</b>	<b>753,5</b>
Compteurs achat et installation	250,8	342,3	593,1
Équipements de télécommunication	46,2	73,4	119,6
Bureau de projet	8,3	21,4	29,7
Frais d'emprunt à capitaliser	2,3	2,4	4,7
Autres	6,3	-	6,3
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>44,2</b>	<b>118,1</b>	<b>162,3</b>
Relocalisation des ressources	7,1	23,9	30,9
Technologies d'information	19,4	45,6	64,9
Télécommunications	2,9	18,2	21,1
Charges diverses	14,8	30,5	45,3
<b>Total</b>	<b>440,5</b>	<b>557,6</b>	<b>998,1</b>

\*: Voir le tableau 1 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0023), de la demande de renseignements de la Régie dans le dossier R-3863-2013

### 2.2. Coûts totaux prévus

- 3 Le Distributeur prévoit toujours un écart favorable de 13,8 M\$ par rapport aux coûts totaux
- 4 autorisés pour l'ensemble du projet. Ce dernier se compose d'un écart favorable de 33,6 M\$
- 5 en charges d'exploitation et d'un écart défavorable de 19,7 M\$ en investissements.
- 6 Le tableau 5 présente par année l'ensemble des coûts prévus du projet. Le total de 984,2 M\$
- 7 inclut tous les coûts cumulatifs réels au 31 décembre 2014 ainsi que les coûts prévus pour
- 8 les années 2015 à 2017.

**TABLEAU 5 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DU PROJET LAD (EN M\$)**

	2010-2013 réel cumulatif	2014 réel	2015 prévu	2016 prévu	2017 prévu	Total	Coûts totaux autorisés	Écart
<b>Investissements</b>	<b>254,5</b>	<b>275,0</b>	<b>232,8</b>	<b>93,2</b>	-	<b>855,5</b>	<b>835,8</b>	<b>19,7</b>
Infrastructure technologique d'information	44,3	17,7	1,5	-	-	63,5	72,1	(8,6)
Bureau de projet	10,9	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
<b>Sous-total</b>	<b>199,3</b>	<b>257,3</b>	<b>231,3</b>	<b>93,2</b>	-	<b>781,1</b>	<b>753,5</b>	<b>27,6</b>
Compteurs achat et installation	142,8	208,2	181,1	88,0	-	620,2	593,1	27,1
Équipements de télécommunication	32,8	41,8	43,8	-	-	118,4	119,6	(1,2)
Bureau de projet	12,5	4,1	4,9	3,6	-	25,1	29,7	(4,6)
Frais d'emprunt à capitaliser	7,1	3,1	1,5	1,6	-	13,3	4,7	8,6
Autres	4,1	-	-	-	-	4,1	6,3	(2,2)
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>22,6</b>	<b>20,2</b>	<b>29,0</b>	<b>31,9</b>	<b>25,1</b>	<b>128,7</b>	<b>162,3</b>	<b>(33,6)</b>
Relocalisation des ressources	-	-	4,1	11,8	11,1	27,1	30,9	(3,9)
Technologies de l'information	11,9	9,4	10,0	10,0	10,0	51,3	64,9	(13,7)
Télécommunications	4,2	3,2	4,0	4,0	4,0	19,4	21,1	(1,7)
Charges diverses	6,4	7,6	10,9	6,1	-	31,0	45,3	(14,4)
<b>Total</b>	<b>277,1</b>	<b>295,2</b>	<b>261,8</b>	<b>125,1</b>	<b>25,1</b>	<b>984,2</b>	<b>998,1</b>	<b>(13,8)</b>

### 2.3. Coûts totaux par phases

- 1 Les tableaux 6 et 7 présentent respectivement les coûts du projet pour la phase 1 et ceux
- 2 pour les phases 2 et 3.

**TABLEAU 6 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1 (EN M\$)**

	Travaux préparatoires	2012 réel	2013 réel	2014 réel	2015 Prévu	Total Prévu	R-3770-2011	Écart Prévu / R-3770-2011
<b>Investissements</b>	<b>38,8</b>	<b>41,2</b>	<b>173,4</b>	<b>117,7</b>	<b>1,5</b>	<b>372,6</b>	<b>396,3</b>	<b>(23,7)</b>
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	17,7	1,5	63,5	72,1	(8,6)
Bureau de projet	7,1	3,8	-	-	-	10,9	10,2	0,7
<b>Sous-total</b>	<b>11,4</b>	<b>23,7</b>	<b>163,1</b>	<b>100,0</b>	-	<b>298,2</b>	<b>314,0</b>	<b>(15,8)</b>
Compteurs achat et installation	4,4	3,2	135,2	88,5	-	231,3	250,8	(19,5)
Équipements de télécommunication	3,0	11,3	17,4	6,5	-	38,2	46,2	(8,0)
Bureau de projet	-	6,1	6,4	2,7	-	15,1	8,3	6,8
Frais d'emprunt à capitaliser	-	3,0	4,1	2,3	-	9,4	2,3	7,1
Autres	4,0	0,1	0,0	-	-	4,1	6,3	(2,2)
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>3,9</b>	<b>5,1</b>	<b>13,5</b>	<b>9,7</b>	-	<b>32,2</b>	<b>44,2</b>	<b>(11,9)</b>
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-	-	7,1	(7,1)
Technologies d'information	-	4,5	7,4	5,4	-	17,3	19,4	(2,0)
Télécommunications	1,8	0,2	2,3	1,8	-	6,0	2,9	3,1
Charges diverses	2,1	0,4	3,9	2,6	-	9,0	14,8	(5,9)
<b>Total</b>	<b>42,7</b>	<b>46,4</b>	<b>186,9</b>	<b>127,4</b>	<b>1,5</b>	<b>404,9</b>	<b>440,5</b>	<b>(35,6)</b>

- 3 L'écart favorable de 35,6 M\$ s'explique principalement par les éléments suivants :
- 4     • 10,4 M\$ favorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1 dorénavant
- 5     considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
- 6     • 9,1 M\$ favorables en raison d'un coût unitaire d'achat et d'installation des
- 7     compteurs plus faible que celui initialement prévu au dossier R-3770-2011, et ce,
- 8     particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du
- 9     Distributeur et en incluant les coûts d'accessoires non prévus<sup>2</sup>. Cet écart inclut
- 10    également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises d'un

<sup>2</sup> Anneaux d'attache et adaptateurs.

- 1 maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase est  
 2 endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique ;
- 3 • 8,6 M\$ favorables associés aux coûts moindres que prévus pour le déploiement  
 4 de l'infrastructure technologique d'information ;
  - 5 • 7,1 M\$ favorables découlant de la relocalisation des ressources en relèvement de  
 6 compteurs, les employés permanents ayant été réaffectés, au fur et à mesure du  
 7 déploiement de la phase 1, à des routes de relèvement non visées par un déploiement.

**TABLEAU 7 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DES PHASES 2 ET 3 (EN M\$)**

	2013 réel	2014 réel	2015 Prévu	2016 Prévu	2017 Prévu	Total Prévu	R-3863-2013	Écart Prévu / R-3863-2013
<b>Investissements</b>	1,1	157,3	231,3	93,2	-	482,9	439,5	43,4
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	1,1	157,3	231,3	93,2	-	482,9	439,5	43,4
Compteurs achat et installation	-	119,7	181,1	88,0	-	388,8	342,3	46,5
Équipements de télécommunication	1,1	35,3	43,8	-	-	80,2	73,4	6,8
Bureau de projet	-	1,4	4,9	3,6	-	10,0	21,4	(11,4)
Frais d'emprunt à capitaliser	-	0,8	1,5	1,6	-	3,9	2,4	1,5
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	-	10,4	29,0	31,9	25,1	96,4	118,1	(21,7)
Relocalisation des ressources	-	-	4,1	11,8	11,1	27,1	23,9	3,2
Technologies d'information	-	4,0	10,0	10,0	10,0	34,0	45,6	(11,6)
Télécommunications	-	1,5	4,0	4,0	4,0	13,4	18,2	(4,8)
Charges diverses	-	5,0	10,9	6,1	-	22,0	30,5	(8,5)
<b>Total</b>	1,1	167,8	260,3	125,1	25,1	579,3	557,6	21,7

8 L'écart défavorable de 21,7 M\$ pour les phases 2 et 3 s'explique notamment par les  
 9 éléments suivants :

- 10 • 10,4 M\$ défavorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1  
 11 dorénavant considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
- 12 • 36,1 M\$ défavorables découlant de la variation du taux de change sur le prix des  
 13 compteurs, de l'augmentation du coût unitaire des compteurs installés et des  
 14 coûts d'accessoires non prévus ;
- 15 • 11,4 M\$ favorables au niveau du Bureau de projet suite au devancement de la fin  
 16 du déploiement ;
- 17 • 11,6 M\$ favorables en technologies de l'information et attribuables aux frais de  
 18 licences annuelles, de maintenance et d'exploitation moindres que prévus.

## 2.4. Coûts réels pour 2014

- 1 Le Distributeur présente au tableau 8 les coûts réels de l'année 2014. Le Distributeur a
- 2 encouru des investissements de l'ordre de 275,0 M\$ dont près de 76 % attribuables à l'achat
- 3 et l'installation des compteurs et 20,2 M\$ en charges d'exploitation.

**TABLEAU 8 : COÛTS DU PROJET LAD – ANNÉE 2014 (EN M\$)**

	2014				Total
	T1	T2	T3	T4	
<b>Investissements</b>	<b>53,1</b>	<b>56,6</b>	<b>77,0</b>	<b>88,4</b>	<b>275,0</b>
Infrastructure technologique d'information	1,9	1,9	2,6	11,4	17,7
Bureau de projet	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	<b>51,2</b>	<b>54,7</b>	<b>74,4</b>	<b>77,0</b>	<b>257,3</b>
Compteurs achat et installation	42,9	41,8	58,7	64,9	208,2
Équipements de télécommunications	6,5	11,0	14,0	10,4	41,8
Bureau de projet	1,0	1,1	0,9	1,0	4,1
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,8	0,8	0,7	3,1
Autres	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>4,2</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>	<b>5,3</b>	<b>20,2</b>
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	2,7	2,7	1,7	2,3	9,4
Télécommunications	0,9	0,9	0,7	0,8	3,2
Charges diverses	0,7	1,9	2,8	2,3	7,6
<b>Total</b>	<b>57,4</b>	<b>62,0</b>	<b>82,2</b>	<b>93,7</b>	<b>295,2</b>

- 4 Les coûts de 2014 se caractérisent par les éléments suivants :
- 5
  - 208,2 M\$ en achat et installation de compteurs ;
  - 6 • 41,8 M\$ pour le déploiement de la télécommunication. Le Distributeur a continué
  - 7 de profiter de la disponibilité de ses équipes pour préparer le déploiement dans
  - 8 l'ensemble des zones. Toutefois, le déploiement n'a pu être complété à la fin de
  - 9 l'année 2014, comme prévu au suivi trimestriel précédent, et sera complété au
  - 10 cours de l'année 2015 ;
  - 11 • 17,7 M\$ en infrastructure TI.

- 1 Les tableaux 9 et 10 présentent respectivement, par trimestre pour l'année 2014, les coûts
- 2 du projet pour la phase 1 et ceux des phases 2 et 3.

**TABLEAU 9 : COÛTS DE LA PHASE 1 – ANNÉE 2014 (EN M\$)**

	2014				
	T1	T2	T3	T4	Total
<b>Investissements</b>	<b>53,1</b>	<b>45,5</b>	<b>7,7</b>	<b>11,4</b>	<b>117,7</b>
Infrastructure technologique d'information	1,9	1,9	2,6	11,4	17,7
Bureau de projet	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	<b>51,2</b>	<b>43,7</b>	<b>5,1</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>
Compteurs achat et installation	42,9	41,8	3,8	0,0	88,5
Équipements de télécommunications	6,5	-	-	0,0	6,5
Bureau de projet	1,0	1,1	0,6	0,0	2,7
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,8	0,7	0,0	2,3
Autres	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>4,2</b>	<b>5,4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9,7</b>
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	2,7	2,7	-	-	5,4
Télécommunications	0,9	0,9	-	-	1,8
Charges diverses	0,7	1,9	-	-	2,6
<b>Total</b>	<b>57,4</b>	<b>51,0</b>	<b>7,7</b>	<b>11,4</b>	<b>127,4</b>

**TABLEAU 10 : COÛTS DES PHASES 2 ET 3 – ANNÉE 2014 (EN M\$)**

	2014				
	T1	T2	T3	T4	Total
<b>Investissements</b>	<b>-</b>	<b>11,0</b>	<b>69,3</b>	<b>77,0</b>	<b>157,3</b>
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	<b>-</b>	<b>11,0</b>	<b>69,3</b>	<b>77,0</b>	<b>157,3</b>
Compteurs achat et installation	-	-	54,9	64,9	119,7
Équipements de télécommunications	-	11,0	14,0	10,4	35,3
Bureau de projet	-	-	0,4	1,0	1,4
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	0,1	0,7	0,8
Autres	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5,1</b>	<b>5,3</b>	<b>10,4</b>
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	-	-	1,7	2,3	4,0
Télécommunications	-	-	0,7	0,8	1,5
Charges diverses	-	-	2,7	2,3	5,0
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>11,0</b>	<b>74,5</b>	<b>82,3</b>	<b>167,8</b>

### **3. GAINS D'EFFICIENCE**

1 Pour l'ensemble du déploiement, l'impact du projet LAD sur les ressources humaines est  
2 estimé à 726 postes abolis<sup>3</sup>.

3 Les gains d'efficacité liés à l'abolition des routes de relève continuent à se réaliser. Pour le  
4 dernier trimestre, ce sont 54 postes qui se sont ajoutés aux 190 réalisés au 30 septembre  
5 2014, portant ainsi à 244 le total de postes abolis au 31 décembre 2014.

6 Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus  
7 de recouvrement, le nombre de postes abolis est de 61 en date du 31 décembre 2014, soit  
8 14 de plus qu'au 30 septembre 2014.

9 Enfin, les gains attendus liés aux représentants du service à la clientèle se sont concrétisés  
10 au cours du dernier trimestre. Ainsi, au 31 décembre 2014, le Distributeur a aboli les  
11 21 postes prévus.

12 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 31 décembre 2014, de 500 cas avérés de  
13 mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans  
14 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse  
15 présentement 72 nouveaux cas potentiels de mise en conformité détectés au 31 décembre  
16 2014.

17 Le Distributeur rappelle que les gains de mise en conformité attribuables au projet LAD  
18 visent seulement les revenus supplémentaires d'électricité à la suite de la mise en conformité  
19 de l'installation électrique du client. Le Distributeur estime dorénavant à 1,9 M\$ les revenus  
20 futurs récupérés par les opérations de mise en conformité pour l'année 2014. Cependant, il  
21 tient à souligner que la mise en conformité des installations électriques par les clients eux-  
22 mêmes avant l'installation du compteur et les modifications des habitudes de consommation  
23 après le remplacement du compteur sont des facteurs qui peuvent avoir un impact sur  
24 l'estimation de ces revenus et leur évaluation finale.

---

<sup>3</sup> Section 7.1 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004), page 32 du dossier R-3863-2013.

#### 4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT

- 1 Au 31 décembre 2014, un compteur non communicant a été installé à 16 803 clients qui se  
2 sont prévalus de l'option de retrait. Ceci représente environ 0,66 % de l'ensemble des  
3 compteurs installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants).
- 4 Le Distributeur constate une légère hausse du taux s'il faisait le ratio entre le nombre de  
5 demandes d'adhésion à l'option de retrait (31 710 demandes au 31 décembre 2014) et le  
6 nombre d'avis d'installation d'un nouveau compteur (3,1 M de lettres d'avis au 31 décembre  
7 2014). Sur cette base, le taux avoisine 1 % mais le Distributeur constate que certains clients  
8 changent d'avis et décident d'opter pour un compteur de nouvelle génération après avoir fait  
9 la demande d'adhésion à l'option de retrait.
- 10 Le tableau 11 présente, par trimestre, le nombre de compteurs non communicants installés  
11 au 31 décembre 2014.

**TABLEAU 11 : NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS**

	2013	2014				Total
		T1	T2	T3	T4	
<b>CNC installés</b>	3 577	1 821	2 334	2 431	6 640	<b>16 803</b>



## 5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

1 Le Distributeur tient d'abord à rappeler qu'une plainte concerne l'insatisfaction vécue par un  
 2 client à l'égard du service rendu par le Distributeur suite à une première démarche du client  
 3 auprès des services à la clientèle. C'est pourquoi le Distributeur calcule un taux de plaintes  
 4 sur la base du nombre de compteurs installés.

5 Ainsi, au 31 décembre 2014, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu  
 6 1 151 plaintes, ce qui représente un taux de 0,05 % de plaintes par rapport au nombre de  
 7 compteurs installés.

8 Le tableau 12 fait état des plaintes reçues selon les types de motif, lesquels sont définis à  
 9 l'annexe A.

**TABLEAU 12 : NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPES DE MOTIF**

Motif	2013	2014				TOTAL
		T1	T2	T3	T4	
Conditions de service	33	22	20	18	67	160
Facturation	21	33	34	51	36	175
Interférence	47	60	11	36	136	290
Préoccupations/Refus	28	26	19	24	24	121
Prestation de service	191	73	60	38	43	405
<b>Total</b>	320	214	144	167	306	1151

10 Par ailleurs, les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle démontrent un taux de  
 11 satisfaction à l'égard de l'installation du compteur de 8,9 en décembre 2014.



## **ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTE**

### *Conditions de service*

- 1 Le motif « conditions de service » concerne les plaintes reliées à l'application d'une condition  
2 de service d'électricité. Par exemple, des plaintes liées aux modalités de l'option de retrait  
3 (avis écrits de 30 jours, frais initiaux d'installation ou frais mensuels exigés, critères  
4 d'éligibilité et autres) sont inscrites sous ce motif.

### *Facturation*

- 5 Le motif « facturation » concerne les plaintes liées à la première facture suivant l'installation  
6 du nouveau compteur et aux factures subséquentes lorsque le client peut comparer deux  
7 périodes équivalentes à la suite de l'installation. On y trouve notamment les contestations  
8 suite à l'augmentation de la facturation, les contestations de la lecture de l'ancien compteur  
9 au moment de sa dernière lecture ou du nouveau compteur lors du remplacement.

### *Interférence*

- 10 Le motif « interférence » vise les plaintes de clients alléguant que des équipements qu'ils  
11 utilisent sont affectés par les ondes émises par les compteurs.

### *Préoccupations / Refus*

- 12 Le motif « préoccupations / refus » vise les cas où le client refuse, par le biais d'une plainte,  
13 l'installation d'un compteur de nouvelle génération ou fait valoir ses préoccupations à l'égard  
14 du projet.

### *Prestation de service*

- 15 Le motif « prestation de service » vise les plaintes portant sur le service reçu dans le cadre  
16 de l'installation du compteur. Parmi les sujets pouvant faire l'objet d'une plainte, se  
17 retrouvent, entre autres, la prise ou le respect du rendez-vous, le délai de réponse ou de  
18 réalisation de l'installation, les explications fournies et le professionnalisme des employés du  
19 Distributeur ou du prestataire de services.