RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

AUX ENGAGEMENTS

3, 10, 15, 18, 21 (UC), 21 (UMQ) ET 22 À 27

Engagement n° 3

Fournir le nombre de remises en service en deux mille onze (2011). (Demandé par UC)

Réponse à l'engagement n° 3 :

En 2011, il y a eu 56 062 interruptions et 51 271 remises en service. L'écart entre ces deux nombres correspond essentiellement aux locaux et logements laissés vacants.

Engagement n° 10

Vérifier si le client, le consommateur ou l'abonné peut refuser qu'on dresse son profil de consommation. (Demandé par l'ACEF de l'Outaouais)

Réponse à l'engagement n° 10 :

Le compteur prévu au projet enregistre les données de consommation aux quinze minutes. L'option de retrait est cependant disponible pour un client ne souhaitant pas que ses données de consommation au quinze minutes soient transmises.

Engagement n° 15

Fournir, sous réserve de la confidentialité, le balisage dont il est question dans le document HQD-4, Document 13, page 14, ligne 9, qui traite du remplacement des compteurs en fonction de leur vie comptable. (Demandé par RNCREQ à Accenture)

Réponse à l'engagement n° 15 :

Tableau E-15
Balisage à l'appui du taux de remplacement des compteurs

Distributeur d'électricité	Nb de compteurs électroniques installés (segment Résidentiel)	Date de début du déploiement	Taux de remplacement moyen / an	Taux de remplacement actuel
Distributeur #1 (Amérique du Nord)	> 1 million (tous AMR)	1999	0.5%	3%
Distributeur #2 (Amérique du Nord)	> 1 million (tous AMR)	2000	1%	1.5%
Distributeur #3 (Amérique du Nord)	> 1 million (tous AMR)	2001	1.25%	1.25%
Distributeur #4 (Amérique du Nord)	> 1 million (tous AMR)	1998	1.15%	2.5%
Distributeur #5 (Europe)	> 1 million (dont 60% AMR)	1991	1.5%	4%

Engagement n° 18

Quelle est la durée de conservation après laquelle les données sont détruites par Hydro-Québec, des données de consommation reçues aux quinze (15) minutes sur tous ses clients et spécifier si ces données sont gardées de façon individuelle ou amalgamée. (Demandé par SÉ/AQLPA)

Réponse à l'engagement n° 18 :

Le calendrier de conservation prévoit que la durée de conservation des données de consommation est de cinq ans.

Voir également les réponses à l'engagement n° 3 à la pièce B-0029, HQD-3, document 2, à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie à la pièce B-0039, HQD-4, document 1 et à la question 15 c) de l'ACEF de Québec à la pièce B-0064, HQD-4, document 3.

Engagement n° 21 (UC)

Vérifier quelle peut être la valeur des compteurs à recycler et de quelle façon celle-ci est traitée dans les contrats. (Demandé par UC)

Réponse à l'engagement n° 21 (UC) :

La valeur des compteurs à recycler est prise en compte dans le contrat conclu avec le prestataire de services d'installation. Cette valeur n'est toutefois pas explicite et le Distributeur ne peut présumer de l'hypothèse prise par le prestataire.

Par ailleurs, le Distributeur rappelle que le prestataire a l'obligation de disposer des différentes matières contenues dans les compteurs conformément aux lois et règlements en vigueur.

Engagement n° 21 (UMQ)

Fournir le temps moyen pour la relève des compteurs par client (compteurs par MOM) ; la moyenne du temps pour les compteurs dont la relève est prise face au compteur, mais sans la présence du client ; le temps moyen pour les compteurs relevés de visu, mais en présence du client, que le compteur soit à l'extérieur ou à l'intérieur. (Demandé par UMQ)

Réponse à l'engagement n° 21 (UMQ) :

La moyenne provinciale des temps de lecture des compteurs (à pied d'œuvre) est de :

- **Temps moyen pour lire un compteur de visu : 57 secondes**
- **Temps moyen pour lire un compteur 900 MHz avec un MOM : 21 secondes**

Ces données excluent le temps de déplacement des releveurs, qui constitue une part importante du temps total de lecture des compteurs. Le Distributeur souligne en outre que pour lire un compteur 900 MHz avec un MOM, il est requis de passer devant tous les compteurs et parfois s'approcher pour être en mesure de capter le signal.

Le Distributeur ne dispose pas de données sur le temps moyen de lecture lorsque la présence du client est requise.

Le Distributeur souligne qu'on ne peut se baser sur ces informations pour inférer des gains d'efficience qui pourraient découler d'un passage à une lecture au moyen de MOM. En effet, le remplacement des

compteurs étant graduel et réparti sur l'ensemble du territoire couvert par le Distributeur, le gain pour chacune des routes de relève est de quelques minutes seulement, à tout le moins pour les premières années. Par la suite, des gains additionnels pourraient être dégagés mais il faudrait alors procéder à une refonte substantielle des routes de relève, un exercice complexe et coûteux. Il faut également souligner que plus de la moitié des bureaux d'affaires dont dépendent les activités de relève ne possèdent pas la masse critique d'employés qui permettrait de concrétiser la totalité des gains potentiels d'efficience.

Le Distributeur souligne de plus que sur une période de 20 ans, le nombre de nouveaux clients devrait atteindre plus d'un million. Or, le scénario de référence repose sur l'hypothèse qu'une efficience accrue des activités de relève permettra d'absorber cette croissance tel qu'en témoigne le nombre constant de releveurs tout au long du scénario de référence.

Par ailleurs, tel que mentionné à la pièce B-0072, HQD-4, document 13, le Distributeur rappelle que les coûts de certains travaux relatifs aux technologies de l'information, d'un montant évalué à 30 M$ et non inclus dans le scénario de référence, seraient nécessaires pour le traitement des données colligées par la relève à l'aide de MOM. Ces travaux incluent :

- **l'acquisition de l'entrepôt de données et son intégration avec les systèmes patrimoniaux, SAP et le système de facturation ;**
- **l'acquisition du système d'acquisition de données et son intégration avec le module de sécurité des données de relève.**

Pour l'ensemble de ces raisons, le Distributeur conclut que les gains d'efficience du scénario de référence seraient marginaux.

Engagement n° 22

Combien de visites additionnelles en pourcentage doivent être faites à tous les deux mois en cas d'absence. (Demandé par l'UMQ)

Réponse à l'engagement n° 22 :

Aucune visite additionnelle n'est faite en cas d'absence du client résidentiel. Une carte d'autorelève est laissée pour un abonnement dont la puissance n'est pas facturée et lorsque le compteur n'est pas dans une chambre de compteurs. Si une carte ne peut être laissée ou à défaut pour le client de la compléter, la facturation sera basée sur une estimation de la consommation.

Engagement n° 23

En deux mille onze (2011), spécifiquement, quel a été le nombre de compteurs électroniques rejetés suite à l'échantillonnage. (Demandé par l'UMQ)

Réponse à l'engagement n° 23 :

Il n'y a eu aucun rejet de lot en 2011 dans le cadre du processus d'échantillonnage.

Engagement n° 24

Indiquer ce que représente le zéro virgule sept pour cent (0,7 %) du tableau [HQD-4, document 13, tableau 4]. Indiquer à quoi correspond la proportion totale de rejets entre trois virgule cinq pour cent (3,5 %) et quatre pour cent (4 %) sur cinq ans. (Demandé par UMQ)

Réponse à l'engagement n° 24 :

La valeur de 0,7 % est la somme des appareils des lots rejetés (16 188) divisée par la population visée par le programme d'échantillonnage pour 2008 à 2011 (2 177 938). Ces données ne concernent que les compteurs électromécaniques.

Sur 5 ans, les rejets seraient donc d'environ 3,5 % (soit 0,7 % × 5).

Engagement n° 25

Fournir les chiffres du tableau E-16 apparaissant à la page 33 de la pièce HQD-3, Document 2, pour deux mille onze (2011) ainsi que pour les deux premiers mois de deux mille douze (2012). (Demandé par l'UMQ)

Réponse à l'engagement n° 25 :

Tableau E-25
Coûts d'achat et d'installation des compteurs remplacés

	Nombre de compteurs remplacés	Coût d'achat (k$)	Coût d'installation (k$)	Total (k$)
2011	**100 407**	**10 251**	**11 808**	**22 059**
2012 (janv. et fév.)	***16 920***	***1 421***	***1 451***	***2 872***

Les données au tableau E-25 excluent les compteurs installés par le prestataire de services dans le cadre du projet LAD.

Le Distributeur souligne que les données des deux premiers mois de 2012 ne sont pas nécessairement représentatives.

Engagement n° 26

Fournir le détail par critère pour justifier les remplacements de 370 540 compteurs en 2012, dans le scénario de référence. (Demandé par l'UMQ)

Réponse à l'engagement n° 26 :

Tableau E-26
Nombre de compteurs à remplacer en 2012 par critère justifiant leur remplacement

Critères	Nombre de compteurs (milliers)
Échantillonnage 2012	7
Étalonnage 2012	56
Étalonnage lots avec problématique de relève	115
Étalonnage – Pérennité du parc (35 ans et plus)	145
Maintien correctif	47
Total	370

Le Distributeur souligne que le nombre de compteurs à remplacer peut varier de façon importante d'une année à l'autre. On ne peut donc s'appuyer sur l'historique des remplacements pour inférer leur évolution future.

Engagement n° 27

Vérifier à l'égard du centre d'excellence où se retrouvent les dispositions du contrat sur cette question dans le contrat Landis+Gyr. (Demandé par la FCEI)

Réponse à l'engagement n° 27 :

Les dispositions portant sur le centre d'excellence sont contenues dans les annexes au contrat conclu avec Landis+Gyr.