COMPLÉMENT DE RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION AUX ENGAGEMENTS N° 9 (COMPLÉMENTAIRE) ET N° 59

Dans sa décision D-2012-046 (par. 17 et 18), la Régie accepte la demande de la FCEI à l'effet que le Distributeur complète sa réponse fournie à l'engagement n° 9, sous réserve de déterminer la pertinence de ces informations additionnelles en fonction du fait que cela aurait ou non un impact sur les coûts d'installation des compteurs.

Le 27 mars 2012, le Distributeur répond à l'engagement n° 9 (pièce B-0109, HQD-7, document 2) demandé par la Régie en fournissant un compendium des résultats de tous ses rapports hebdomadaires quant à la performance du système et au statut d'avancement sur chacun des éléments. Le 10 avril 2010, le Distributeur complète l'engagement n° 9 et répond à l'engagement n° 59 (pièce B-0121, HQD-7, document 10) demandé par l'UMQ, notamment quant au nombre de compteurs installés par jour et le nombre moyen de compteurs installés par installateur.

Complément à la réponse aux engagements n° 9 (complémentaire) et n° 59 :

Le nombre total de première visite (indépendamment du fait que le compteur ait ultimement été remplacé ou non) dans Villeray soit produit sur une base mensuelle entre août 2011 et janvier 2012 ainsi que le nombre total de compteurs visités au moins une fois entre août 2011 et janvier 2012 (soit la somme des données mensuelles);

Qu'est-ce que le Distributeur entend par « intervention » dans ce contexte. S'agit-il de visites? Si non, de quoi s'agit-il?

Réponse au complément aux engagements n°9 (complémentaire) et n° 59 :

> **D'entrée de jeu, le Distributeur réitère[1] que le prestataire est rémunéré en fonction du nombre de compteurs installés et non en termes de visites effectuées. Ainsi, le nombre de visites effectuées par le prestataire de service n'a aucun impact sur les coûts d'installation des compteurs.**
>
> **De plus, le Distributeur rappelle que le secteur Villeray a été choisi notamment en raison de sa complexité en terme d'accessibilité aux compteurs puisque le nombre situés à l'intérieur atteint 86 %. La moyenne des zones 1 et 2 est estimée à 37 %.**
>
> **Le tableau E-59 suivant présente la volumétrie mensuelle et totale des premières visites effectuées par le prestataire de service entre août 2011 et janvier 2012 dans le cadre du projet pilote de Villeray. Le nombre de premières visites est présenté indépendamment du fait que le compteur ait été remplacé ou non.**

[1] **Voir notamment les notes sténographiques du 19 mars 2012 (pièce A-0099, volume 2, page 34), du 28 mars 2012 (pièce A-0118, volume 9, page 191), du 29 mars 2012 (pièce A-0120, volume 10, pages 105 à 107) et du 3 avril 2012 HUIS CLOS (pièce A-0126, pages 130, 135-136 et 275).**

Tableau E-59 :
Nombre de premières visites effectuées par le prestataire de service entre août 2011 et janvier 2012

Mois	Nombre de 1res visites
Août 2011	157
Septembre 2011	2 097
Octobre 2011	3 778
Novembre 2011	4 642
Décembre 2011	2 584
Janvier 2012	2 215
Total	15 473

Malgré le contexte particulier du secteur Villeray, 66 %[2] des premières visites se sont soldées par l'installation d'un compteur, ce qui est un résultat très satisfaisant. Parmi tous les compteurs installés à l'intérieur, 83 % l'ont été lors de cette première visite.

Le Distributeur souligne que Capgemini a cessé ses interventions auprès des clients à la suite de l'arrêt du projet pilote. Dans la presque totalité des cas qui n'ont pu être complétés lors de la première visite, le client était absent au moment du passage de l'installateur. Au moment de l'arrêt des projets pilotes, 3 708[3] ordres de travail ont été suspendus en attente d'une intervention additionnelle. Le Distributeur rappelle qu'il a mis fin aux projets pilotes car les résultats obtenus étaient suffisamment concluants.

En ce qui a trait à la ventilation de l'information concernant les compteurs intérieurs installés, le terme « intervention » correspond soit à une visite de l'installateur, soit à une communication téléphonique avec le client.

[2] **Soit 10 169 compteurs installés sur un total de 15 473 premières visites.**
[3] **Soit 15 473 premières visites moins 11 765 installations.**