

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N°2
DE LA FCEI**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2 DE LA FCEI RELATIVE À LA DEMANDE DE
MODIFICATIONS DE L'OPTION D'INSTALLATION D'UN COMPTEUR N'ÉMETTANT PAS DE
RADIOFRÉQUENCES**

FRAIS D'INSTALLATION

Question 1

Références :

- (i) B-0197, pp. 7 et 8

Préambule :

Référence (i) :

« En effet, l'expérience acquise par le Distributeur dans le cadre de la phase 1 du projet Lecture à distance, alors que plus de 1,4 million de compteurs de nouvelle génération sont installés, lui permet d'optimiser ses interventions pour l'installation des compteurs non communicants lorsqu'elles sont réalisées dans le cadre du déploiement des CNG. Ainsi, le Distributeur a rapidement constaté après que l'option de retrait ait été offerte, qu'une grande proportion des clients voulant se prévaloir de cette option avise le Distributeur de leur choix dans les 30 jours suivants la date d'émission de la lettre d'avis d'installation d'un CNG. Conséquemment, il est possible pour le Distributeur de mieux coordonner le traitement des demandes d'installation des compteurs non communicants en les intégrant aux activités de déploiement massif des compteurs de nouvelle génération. Ainsi, le temps moyen d'installation a été réduit à 26 minutes, soit 15 minutes pour le temps de déplacement et 11 minutes pour procéder à l'installation d'un CNC. »

Questions :

- 1.1 Veuillez indiquer le temps de déplacement, le temps d'installation et le coût d'installation d'un CNC si le client n'avise pas le Distributeur suffisamment tôt pour qu'il puisse intégrer l'installation aux activités de déploiement massif. Veuillez expliquer l'évolution depuis le dossier R-3788-2012.

Réponse :

L'information demandée n'est pas disponible puisque les hypothèses du Distributeur sont basées sur un temps moyen sans distinction spécifique d'une installation effectuée dans le cadre du déploiement massif d'une installation effectuée au sein des activités de base.

Voir également la réponse à la question 1.1 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-2, document 1.

- 1.2 Veuillez indiquer le temps de transport, le temps d'installation et le coût d'installation d'un CNC si l'installation du CNC est intégrée aux activités de déploiement massif. Le cas échéant, veuillez expliquer l'écart avec les mêmes paramètres pour l'installation d'un CNG.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.1.

- 1.3 Quelle proportion des installations de CNC est réalisée dans le cadre du déploiement massif?

Réponse :

L'information demandée n'est pas spécifiquement disponible. Toutefois, le Distributeur estime à près de 75 % la proportion des clients, souhaitant adhérer à l'option de retrait, qui avisent dans les 30 jours suivant la date d'émission de la lettre d'avis d'installation d'un nouveau compteur. En effet, sur près de 9 400 demandes d'adhésion à l'option de retrait, le Distributeur en a reçu 7 000 à l'intérieur du délai de 30 jours suite à l'envoi de la lettre d'avis d'installation d'un nouveau compteur et dans la majorité de ces cas, l'installation du compteur non communicant a pu être réalisée dans le cadre du déploiement massif.

FRAIS DE RELÈVE

Question 2

Référence :

- (i) B-0197, p. 9
- (ii) B-0197, p. 11

Préambule :

Référence (i) :

« Afin de diminuer davantage les frais de relève, le Distributeur propose de réduire de moitié, soit à trois, le nombre de relevés annuels nécessaires à la facturation

des clients adhérant à l'option de retrait. Cette proposition correspond à l'obligation minimale du Distributeur en vertu de l'article 11.1 des CDSÉ, soit d'effectuer une lecture tous les 120 jours. »

Référence (ii) :

« les clients qui adhèrent à l'option de retrait requièrent un ajustement à l'article 11.1 des CDSÉ par l'ajout d'un quatrième paragraphe qui se lira comme suit :

4° environ tous les 120 jours, pour l'abonnement d'un client ayant choisi l'option prévue à l'article 10.4. »

Questions :

2.1 Que se passe-t-il si le releveur ne réussit pas à avoir accès au compteur? Le Distributeur fera-t-il une deuxième tentative ou attendra-t-il le prochain passage planifié (4 mois plus tard)?

Réponse :

Lorsque le releveur ne réussit pas à avoir accès au compteur, il effectue une deuxième tentative sur place ou par téléphone. Si la deuxième tentative sur place est infructueuse, il laisse une carte d'autorelève au client. Dans tous les cas, à chaque lecture non obtenue, le dossier du client est annoté des démarches effectuées.

2.2 Si la seconde option est retenue, comment le Distributeur entend-il respecter l'article 11.1 des CDSÉ tel que proposé (référence (ii)) s'il n'a pas accès du premier coup à tous les compteurs?

Réponse :

Selon la proposition du Distributeur, les clients adhérant à l'option de retrait seront visités aux quatre mois; le Distributeur entend respecter l'article 11.1 des CDSÉ quant à l'obligation d'effectuer la relève des compteurs aux fins de la facturation au moins une fois l'an pour les installations difficiles d'accès.

2.3 Quel est le taux de succès de la relève des compteurs non communicants ayant été installé suite à l'exercice de l'option de retrait?

Réponse :

Le taux de relève pour les clients ayant des compteurs non communicants est de 98 % au 31 mai 2014.

2.4 Quel est le nombre moyen de tentatives nécessaires pour lire un compteur non communicant ayant été installé suite à l'exercice de l'option de retrait?

Réponse :

L'information demandée n'est pas disponible.

Question 3 :

Références:

(i) R-3788-2012, B-0032, p. 12;

Préambule :

Référence (i) :

« 8.3 Veuillez indiquer quel serait le coût de limiter le nombre de lectures par le Distributeur à 4 au lieu de 6.

Réponse :

La proposition du Distributeur est de maintenir six lectures par année afin de ne pas bouleverser les pratiques actuelles. La proposition du Distributeur vise à maintenir l'actuelle qualité du service à ses clients et répondre aux attentes de la Régie de maintenir la fréquence de relève à 60 jours, tel qu'exprimé dans la décision D-2001-60 aux pages 34 et 35. »

Questions :

3.1 Considérant la proposition du Distributeur de faire trois lectures par année, veuillez indiquer quel sera l'impact de ce bouleversement des pratiques actuelles sur les opérations et les coûts ainsi qu'à tout autre niveau, le cas échéant.

Réponse :

La proposition du Distributeur de faire trois lectures par année ne créera pas de bouleversement dans les pratiques actuelles, les coûts ou tout autre aspect. En effet, la planification de la relève consistera à visiter les clients une fois sur deux tandis que le système de facturation du Distributeur continuera à émettre les ordres de relève à la fréquence actuelle, soit de façon bimestrielle. Une facture estimée sera produite lorsqu'un relevé ne sera pas disponible.

3.2 Veuillez justifier le choix du Distributeur de ne plus répondre aux attentes de la Régie telles qu'exprimées dans la décision D-2001-60.

Réponse :

Le Distributeur estime qu'il répond aux attentes de la Régie concernant l'option de retrait, puisque sa proposition reflète les coûts réels occasionnés par le client qui adhère à l'option de retrait et que le principe du demandeur-payeur est maintenu.

Question 4 :

Références :

- (i) R-3788-2012, B-0006, p. 15
- (ii) B-0197, p. 9

Préambule :

Référence (i) :

« Toutefois, le temps moyen demeure important, compte tenu de la distance entre chaque client ayant un compteur non communicant sur la route de relève. Ainsi, le temps d'intervention moyen pour la relève manuelle d'un compteur non communicant dans un secteur où les compteurs de nouvelle génération sont installés est estimé par le Distributeur à 20 minutes. »

Référence (ii) :

« De plus, le Distributeur est en mesure de réviser à la baisse le temps moyen pondéré nécessaire pour effectuer une intervention de relève, celui-ci étant maintenant évalué à 18 minutes plutôt qu'à 20 minutes. »

Questions :

- 4.1 Toutes choses étant égales par ailleurs, est-il exact qu'une baisse du taux d'adhésion à l'option de retrait a pour effet de faire augmenter la distance entre chaque client?

Réponse :

Oui, une baisse du taux d'adhésion à l'option de retrait a pour effet de faire augmenter la distance entre chaque client. Toutefois, la réorganisation des tournées de relève contribue à optimiser les déplacements.

- 4.2 Considérant que le taux d'adhésion à l'option est plus faible que prévu, ne devrait-on pas s'attendre à ce que la distance et donc le temps entre chaque client ayant un CNG soit plus élevé que ce qui avait été initialement prévu?

Réponse :

Le Distributeur comprend que la question de l'intervenant porte sur la distance entre deux clients ayant un compteur non communicant. Voir la réponse à la question 4.1.

Cependant, le Distributeur tient à rappeler que sa proposition est évaluée sur la base d'un taux d'adhésion de 1 %. À cet effet, voir également la réponse à la question 2.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- 4.3 Sur la base de quelles données et comment le temps moyen pour effectuer une opération de relève, soit 18 minutes, a-t-il été calculé?

Réponse :

Compte tenu de l'expérience acquise à ce jour, le Distributeur a révisé deux éléments du temps moyen de relève présenté dans le dossier R-3788-2012 (pièce HQD-4, document 2.1 [B-0051]).

D'une part, le temps de rendez-vous de 38 minutes par jour est revu à la baisse à 30 minutes par jour, compte tenu du fait que les compteurs sont plus facilement accessibles qu'initialement prévu. Le Distributeur tient à souligner que ce temps de 30 minutes par jour vise également les deuxièmes visites requises. D'autre part, l'expérience à ce jour permet au Distributeur de réviser à la hausse, soit de 26 à 30, le nombre de clients visités par jour. La modification de ces deux paramètres permet d'atteindre un temps moyen de relève de 18 minutes par client alors que les frais actuels de relève des clients ayant choisi l'option de retrait sont calculés sur la base d'un temps moyen de 20 minutes.

Le tableau R-4.3 présente la ventilation du temps moyen de relève par client.

TABLEAU R-4.3
VENTILATION DU TEMPS MOYEN DE RELÈVE PAR CLIENT

	Processus actuel		Option de retrait	
	(minutes)	par client (minutes)	par jour (minutes)	par client (minutes)
Transport				
- bureau-clients	60	0,2	90	3,0
- transit			180	6,0
Pauses	30	0,1	30	1,0
Préparation				
- selon lettre d'entente actuelle	52	0,2		
- après réduction du temps alloué			30	1,0
À pied d'œuvre	260	1,0	60	2,0
Rendez-vous	18	0,1	30	1,0
Minutes de travail (excluant improductif)	420	1,6	420	14,0
Minutes de travail (incluant improductif)		2,0		17,5
Nombre de clients par jour				
	264		30	

Définition des composantes :

- **Transport – bureau-clients** : temps de transport pour se rendre, d'une part, du bureau d'affaires au premier client et, d'autre part, du dernier client au bureau d'affaires.
- **Transport – transit** : temps de transport additionnel entre les différents clients de la route de relèvement en raison de leur éloignement les uns des autres, dans le cas des clients ayant choisi l'option de retrait.
- **Pauses** : temps de la pause quotidienne.
- **Préparation** : temps prévu notamment pour les prises de rendez-vous, la préparation du véhicule et les tâches administratives.
- **À pied d'œuvre** : temps nécessaire pour effectuer l'activité de relèvement proprement dite.
- **Rendez-vous** : temps alloué à la lecture des compteurs des clients avec lesquels le Distributeur a pris rendez-vous.
- **Improductif** : temps couvrant les vacances, les congés mobiles, les congés d'horaire, les congés parentaux, les accidents de travail, les congés de maladie, la formation, les libérations syndicales et autres. La charge de travail est quotidienne et, compte tenu de son court temps de cycle, la relève ne peut être reportée que de quelques jours et doit nécessairement être effectuée par une ressource additionnelle.

IMPACT DE L'ADHÉSION À L'OPTION DE RETRAIT SUR LE FONCTIONNEMENT DE L'IMA

Question 5 :

Référence :

- (i) R-3863-2013, B-0056, p. 13;

Préambule :

Référence (i) :

« Au 31 mars 2014, 5 398 clients se sont prévalus de l'option de retrait et un compteur non communicant leur a été installé. Ceci représente environ 0,4 % de l'ensemble des compteurs installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants), taux en deçà du pourcentage de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011 »

Questions :

- 5.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a évalué l'impact de la modification des frais liés à l'option de retrait sur le taux d'adhésion.

Réponse :

Non, le Distributeur ne peut estimer l'impact de la baisse des frais de l'option de retrait sur le taux d'adhésion. Voir la réponse à la question 2.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- 5.2 Si une telle évaluation a été faite, veuillez indiquer à combien le Distributeur évalue le taux d'adhésion après modification des frais applicables.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- 5.3 Veuillez indiquer si ce nouveau taux d'adhésion pourrait compromettre le fonctionnement de l'infrastructure de mesurage avancé (IMA) ou entraîner de coûts additionnels au niveau de l'IMA (e.g. routeurs additionnels).

Réponse :

Non, le taux d'adhésion de 1 % pris en compte dans le calcul des coûts ne compromet pas le fonctionnement de l'infrastructure de mesurage avancée.