

**PROJET LECTURE À DISTANCE - PHASE 1
SUIVI DE LA DÉCISION D-2012-127**

SUIVI TRIMESTRIEL AU 30 SEPTEMBRE 2013

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE - PHASE 1
AU 30 SEPTEMBRE 2013**

Table des matières

1. MISE EN CONTEXTE	6
2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS EN PHASE 1	7
3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DE LA PHASE 1	9
3.1. COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1	9
3.2. COÛTS RÉELS ET PRÉVUS POUR 2013	12
4. GAINS D'EFFICIENCE	13
5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT	14
5.1. IMPACT DU NOMBRE DE CLIENTS AYANT EXERCÉ L'OPTION DE RETRAIT SUR LE PROJET LAD ...	15
6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES	16

Annexe

ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTÉ	19
---	-----------

Tableaux

Tableau 1 : Nombre de compteurs de nouvelle génération pour la phase 1 installés et prévus par trimestre (en k)	7
Tableau 2 : Coûts totaux prévus de la phase 1 du projet LAD (en M\$)	9
Tableau 3 : Coûts de la phase 1 du projet LAD – année 2013 (en M\$)	12
Tableau 4 : Nombre de compteurs non communicants installés	14
Tableau 5 : Nombre de plaintes de clients par types de motif	16

Figure

Figure 1 : Nombre de compteurs de nouvelle génération pour la phase 1 installés et prévus par trimestre (en k)	8
--	---

Lexique

CDSÉ	Conditions de service d'électricité
CEM	Centre d'exploitation du mesurage
CNC	compteur non communicant
CNG	compteur de nouvelle génération
IMA	Infrastructure de mesurage avancée
k	millier(s)
M\$	million(s) de dollars
MDMS	Système de gestion des données de mesures
MRC	Municipalité régionale de comté
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
ss	suivant(e)s
vs	versus

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

1 Dans sa décision D-2012-127¹ concernant la demande d'autorisation pour réaliser la
2 phase 1 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 « [532] Conséquemment, la Régie demande au Distributeur de lui transmettre,
7 selon la périodicité prévue ci-dessous, les informations suivantes :

- 8 • D'ici un an, un bilan du plan de communication destiné à répondre aux
9 questions et préoccupations de ses clients, les données sur le nombre de
10 clients ayant exercé l'Option de retrait et leur impact sur le déploiement et
11 les coûts du Projet;
- 12 • Sur une base trimestrielle, un suivi de l'avancement des coûts et de
13 l'échéancier du Projet, incluant les informations suivantes :
 - 14 ○ une planification de l'installation des CNG par trimestre pour toute la
15 phase 1 ; [section 2]
 - 16 ○ le nombre de CNG réellement installés par trimestre; [section 2]
 - 17 ○ le nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait par
18 trimestre; [section 5]
 - 19 ○ les coûts prévus de la phase 1 du Projet par trimestre; [section 3]
 - 20 ○ les coûts réels de la phase 1 par trimestre; [section 3]
 - 21 ○ l'explication des écarts de coûts et d'échéancier et les nouvelles
22 prévisions, le cas échéant; [sections 2 et 3]
 - 23 ○ un statut de la matérialisation des gains d'efficacité annoncés;
24 [section 4]
 - 25 ○ le nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon
26 le type de motifs. [section 6]

27 [...] »

28 Le Distributeur dépose le suivi trimestriel au 30 septembre 2013 de l'avancement des
29 coûts et de l'échéancier du projet incluant les explications d'écarts, le cas échéant. Tel
30 qu'il a été mentionné dans le bilan du plan de communication, déposé à la Régie le
31 7 octobre 2013, le présent suivi inclut, à la section 5, les résultats de l'analyse de l'impact
32 sur le projet LAD du nombre de clients ayant exercé l'option de retrait.

¹ D-2012-127, décision finale concernant la *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phase 1*, 5 octobre 2012.

1. MISE EN CONTEXTE

1 Le déploiement de la phase 1 du projet LAD se poursuit, à l'intérieur de l'enveloppe
2 financière prévue, et conformément aux attentes élevées du Distributeur au niveau
3 technique et à l'égard de son rythme de réalisation. Le Distributeur demeure confiant
4 d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixé pour le déploiement des compteurs de nouvelle
5 génération à la fin de la phase 1.

6 Le Distributeur rappelle que, dans le dossier R-3770-2011², il prévoyait le début du
7 déploiement massif dès le deuxième trimestre de 2012; les coûts et les gains annuels
8 annoncés dans la demande d'autorisation reflétaient le rythme de déploiement prévu à ce
9 moment. En octobre 2012, la Régie approuvait les tarifs et les conditions de distribution
10 d'électricité relatifs à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de
11 radiofréquences (« option de retrait »)³. Compte tenu de l'effet conjugué de la date
12 d'entrée en vigueur de l'option de retrait fixée au 1^{er} décembre 2012⁴ et de la période des
13 fêtes de fin d'année, les premières lettres d'avis d'installation, informant du remplacement
14 des compteurs, ont été transmises aux clients le 7 janvier 2013.

15 Les prévisions annoncées dans le dossier tarifaire 2013-2014 (dossier R-3814-2012)
16 découlent principalement du report du début du déploiement massif et de la révision du
17 calendrier de déploiement de la phase 1 du projet LAD⁵.

² Dossier R-3770-2011, *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phase 1*.

³ D-2012-128, décision finale concernant la *Demande de fixation des tarifs et conditions de distribution d'électricité relative à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences*, 5 octobre 2012.

⁴ D-2012-145, décision finale relative aux *Conditions de service d'électricité et aux Tarifs et conditions du Distributeur applicables à compter du 1^{er} décembre 2012*, 2 novembre 2012.

⁵ Voir les réponses aux questions 16.2 et 42.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 (B-0082) du dossier R-3814-2012, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2013-2014*, qui font état d'un début du déploiement massif à compter de janvier 2013.

2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS EN PHASE 1

1 Au troisième trimestre, le Distributeur a poursuivi l'installation des équipements de
 2 télécommunication et des compteurs de nouvelle génération. Tel qu'il a été prévu dans le
 3 dossier tarifaire 2013-2014, l'installation de 1,7 M de compteurs dans la grande région de
 4 Montréal⁶ se terminera à la fin du deuxième trimestre de 2014.

5 Le tableau 1 fournit, par trimestre, le nombre de compteurs de nouvelle génération
 6 installés au 30 septembre 2013, ainsi que la prévision de l'installation des compteurs à
 7 venir, en s'appuyant sur les informations déjà fournies dans le dossier tarifaire 2013-2014.
 8 Le nombre de compteurs de nouvelle génération installés et lus par le CEM est de 634 k⁷
 9 au 30 septembre 2013. Le nombre total de compteurs installés, incluant les compteurs
 10 non communicants, totalise 636 k.

**TABLEAU 1 : NOMBRE DE COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION POUR LA PHASE 1
 INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR TRIMESTRE (EN K)**

	Travaux préparatoires réel	2013				2014		Total prévu
		T1 réel	T2 réel	T3 réel	T4 prévu	T1 prévu	T2 prévu	
R-3814-2012 ¹	20	68	262	334	334	334	337	1 690
Nouvelle prévision	20	20	208	386	385	334	337	1 690
Écart R-3814-2012 vs Nouvelle prévision	0	(48)	(55)	52	51	0	0	0

Note 1 : Tableau R-42.4 de la pièce HQD-13, document 1 (B-0082) du dossier R-3814-2012 pour les données de T1 à T4 de 2013; tableau 1 du Suivi du projet lecture à distance – phase 1, période du 1^{er} janvier au 30 juin 2013 pour les données de T1 et T2 de 2014.

11 Tel que prévu, le rythme des installations a poursuivi sa progression depuis le premier
 12 suivi. Ainsi, la moyenne pour les deux derniers mois du troisième trimestre a dépassé le
 13 cap des 30 k installations par semaine. La barre des 7 k compteurs installés en une seule
 14 journée a été franchie à quelques reprises. Le Distributeur a donc considérablement

⁶ Voir la page 18 de la pièce HQD-3, document 1 (B-0026) du dossier R-3770-2011 où la zone visée par le déploiement de la phase 1 est illustrée.

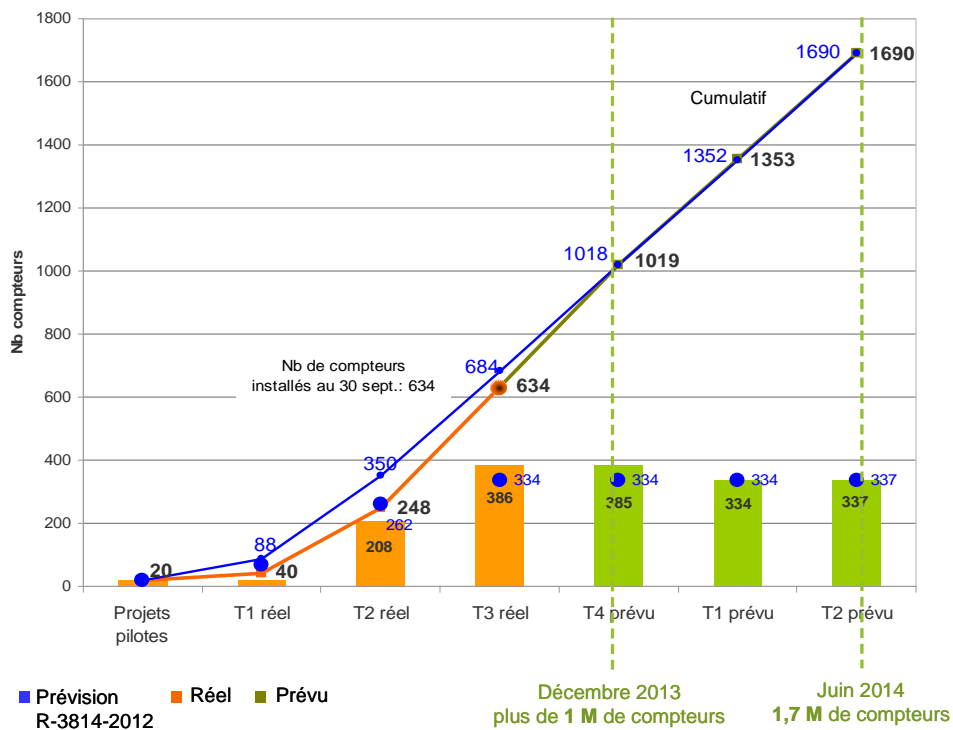
⁷ Nombre incluant les compteurs installés dans le cadre des travaux préparatoires lors du projet pilote de la ville de Boucherville et de la MRC de Memphrémagog, de même que celui du quartier Villeray à Montréal.

1 dépassé le rythme moyen d'installation prévu de 5 k compteurs par jour⁸ et vise à
2 conserver cette cadence au cours du quatrième trimestre.

3 Le Distributeur rappelle que l'écart constaté entre le nombre de compteurs installés au
4 30 juin 2013 et celui prévu pour la même période s'explique par le décalage du début des
5 installations au 7 février plutôt qu'au 1^{er} janvier 2013. Au troisième trimestre, le Distributeur
6 a réussi à installer 52 k compteurs de plus que ce qui était planifié au dossier tarifaire
7 2013-2014.

8 Ainsi, conformément à la prévision au 30 juin 2013⁹, la moitié de l'écart défavorable
9 constaté au 30 juin est comblée au 30 septembre 2013. Le Distributeur est confiant
10 d'atteindre son objectif annuel de compteurs installés d'ici la fin du quatrième trimestre, de
11 même que celui du nombre de compteurs installés pour la phase 1, soit 1,7 M, tel qu'il est
12 illustré à la figure 1.

**FIGURE 1 : NOMBRE DE COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION POUR LA PHASE 1
INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR TRIMESTRE (EN K)**



⁸ Voir notamment les notes sténographiques de l'audience du 22 mai 2012, volume 18 (A-0152) du dossier R-3770-2011, aux pages 84 à 94.

⁹ Voir le tableau 1 du Suivi du projet lecture à distance – phase 1, période du 1^{er} janvier au 30 juin 2013.

3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DE LA PHASE 1

3.1. Coûts totaux prévus de la phase 1

1 Le tableau 2 présente les coûts réels au 30 septembre 2013 et ceux prévus jusqu'à la fin
 2 de la phase 1, et les compare aux coûts prévus au dossier R-3770-2011. Aux fins
 3 d'analyse des coûts de la phase 1 du projet LAD, le Distributeur présente ses données sur
 4 une base annuelle.

5 En conservant la rigueur actuelle quant à la gestion des coûts, le Distributeur anticipe
 6 actuellement que les coûts de la phase 1 seront inférieurs aux coûts prévus de 440,5 M\$
 7 au dossier R-3770-2011. Tout en étant prudent, compte tenu des travaux à réaliser d'ici la
 8 fin de la phase 1, le Distributeur estime que des écarts favorables totalisant 25,6 M\$
 9 seront dégagés. Ces écarts favorables permettront de compenser les coûts du maintien
 10 des activités essentielles découlant du report du début du déploiement massif (8,7 M\$) et
 11 de la hausse des frais financiers imputés au projet (4,4 M\$). Le Distributeur prévoit donc
 12 dégager un écart favorable net de l'ordre de 12,5 M\$ pour une nouvelle prévision de
 13 427,9 M\$.

TABLEAU 2 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1 DU PROJET LAD (EN M\$)

	Travaux préparatoires ¹	2012 réel	2013 prévu	2014 et ss prévu	Total prévu	R-3770-2011 ¹	Écart Prévu / R-3770-2011
Investissements	38,8	41,2	172,7	143,0	395,8	396,3	(0,5)
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	9,3	25,3	68,6	72,1	(3,5)
Bureau de projet	7,1	3,8	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	11,4	23,7	163,4	117,7	316,3	314,0	2,3
Compteurs achat et installation	4,4	3,2	132,4	101,6	241,8	250,8	(9,1)
Équipements de télécommunication	3,0	11,3	20,3	10,4	45,1	46,2	(1,1)
Bureau de projet	-	6,1	7,5	4,4	18,0	8,3	9,6
Frais d'emprunt à capitaliser	-	3,0	3,1	0,6	6,8	2,3	4,4
Autres	4,0	0,1	0,0	0,6	4,7	6,3	(1,6)
Charges d'exploitation	3,9	5,1	15,7	7,4	32,1	44,2	(12,0)
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-	7,1	(7,1)
Technologies d'information	-	4,5	7,4	3,1	15,0	19,4	(4,3)
Télécommunication	1,8	0,2	2,3	2,4	6,6	2,9	3,7
Charges diverses	2,1	0,4	6,0	1,9	10,5	14,8	(4,4)
Total	42,7	46,4	188,4	150,4	427,9	440,5	(12,5)

Note 1 : Les résultats des travaux préparatoires (tableau R-10.1-A de la pièce HQD-13, document 1.2 (B-0129) du dossier R-3814-2012) et les données du dossier R-3770-2011 (tableau 11 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0006) du dossier R-3770-2011) ont été reclassés à des fins de comparaison avec le réel de l'année 2012 et les prévisions des années 2013 et suivantes.

1 Au chapitre des écarts favorables qui totalisent 25,6 M\$, les principaux éléments au
2 niveau des investissements sont les suivants :

- 3 • 9,1 M\$ attribuable au coût unitaire plus faible que prévu initialement au dossier
4 R-3770-2011 pour l'achat des compteurs et leur installation, particulièrement
5 lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du Distributeur¹⁰. Cet écart
6 inclut également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises
7 d'un maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase
8 est endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique ;
- 9 • 4,6 M\$ dégagés par des coûts moindres que prévus pour déployer l'infrastructure
10 technologique d'information (3,5 M\$) et les équipements de télécommunication
11 (1,1 M\$) nécessaires à réalisation de la phase 1.

12 Les principaux éléments favorables au niveau des charges d'exploitation sont les
13 suivants :

- 14 • 7,1 M\$ au niveau de la relocalisation des ressources en relève de compteurs
15 compte tenu du fait que les employés permanents sont réaffectés, au fur et à
16 mesure, à des routes de relève non visées par un déploiement ;
- 17 • 4,4 M\$ dans les activités de formation et de communication (sous la rubrique
18 « charges diverses ») par l'utilisation d'outils de formation développés pour les
19 activités de base et par la révision à la baisse du nombre de ressources
20 supplémentaires requises dans les activités de communication.

21 Quant aux écarts défavorables qui totalisent 13,1 M\$, les principaux éléments sont les
22 suivants au niveau des investissements :

- 23 • 8,7 M\$ provenant d'une part, du maintien des activités essentielles pendant la
24 période transitoire entre la fin des projets pilotes et le début du déploiement massif
25 et, d'autre part, de la révision du calendrier de déploiement ;
- 26 • 4,4 M\$ de frais d'emprunt à capitaliser.

¹⁰ Les coûts du projet LAD au dossier R-3770-2011 incluaient les prix non négociés pour les compteurs de nouvelle génération du fournisseur Elster et le taux de prestation estimé du prestataire de services.

1 Par ailleurs, au chapitre des charges d'exploitation, les coûts moindres que prévus pour
2 l'exploitation de l'infrastructure technologique d'information (4,3 M\$) pallient une hausse
3 des coûts dans les activités de télécommunication (3,7 M\$), due notamment à la
4 prolongation de la période des travaux de la phase 1.

5 Le Distributeur précise que les éléments de coûts qui ont permis de générer des écarts
6 favorables sont propres à la réalisation de la phase 1 du projet LAD et ne pourront pas
7 être réitérés dans les phases 2 et 3. À titre d'exemple, lors des phases 2 et 3 du projet, la
8 proportion des employés permanents en relève de compteurs à relocaliser sera
9 nécessairement plus grande que pour la phase 1 et aura comme conséquence de générer
10 des coûts de relocalisation. De plus, le nombre plus élevé de municipalités et la superficie
11 plus vaste des territoires à couvrir dans les phases 2 et 3 entraîneront sans aucun doute
12 des coûts conformes à ceux prévus dans le dossier R-3770-2011, donc plus élevés que
13 les coûts observés de la phase 1, pour les installations réalisées par les employés du
14 Distributeur et pour les activités de communication.

3.2. Coûts réels et prévus pour 2013

1 Le Distributeur présente au tableau 3 les coûts réels et prévus de 2013 par trimestre et les
 2 compare avec la prévision des coûts fournie dans le cadre du dossier tarifaire 2013-2014
 3 (dossier R-3814-2012).

4 Le Distributeur prévoit des coûts totaux de 188,4 M\$, dont 172,7 M\$ en investissements et
 5 15,7 M\$ en charges d'exploitation. La prévision actuelle se situe à l'intérieur du montant
 6 de 202,9 M\$ présenté dans le dossier tarifaire 2013-2014.

TABLEAU 3 : COÛTS DE LA PHASE 1 DU PROJET LAD – ANNÉE 2013 (EN M\$)

	2013				Cumulatif 2013		
	T1 réel	T2 réel	T3 réel	T4 prévu	Total réel et prévu	R-3814-2012 ¹	Écart réel et prévu / R-3814-2012
Investissements	12,4	33,0	66,4	60,9	172,7	182,5	(9,8)
Infrastructure technologique d'information	1,9	1,2	4,6	1,5	9,3	10,7	(1,5)
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	10,5	31,8	61,8	59,4	163,4	171,7	(8,3)
Compteurs achat et installation	3,1	26,0	52,6	50,7	132,4	142,0	(9,5)
Équipements de télécommunication	4,5	4,0	5,8	6,1	20,3	20,6	(0,2)
Bureau de projet	1,8	1,0	2,5	2,1	7,5	6,2	1,3
Frais d'emprunt à capitaliser	1,1	0,8	0,8	0,5	3,1	1,4	1,8
Autres	0,0	-	-	-	0,0	1,6	(1,6)
Charges d'exploitation	2,7	3,4	3,9	5,6	15,7	20,5	(4,8)
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-	-	-
Technologies d'information	2,1	2,1	1,3	1,9	7,4	7,8	(0,4)
Télécommunication	0,6	0,6	0,6	0,6	2,3	1,8	0,4
Charges diverses	0,0	0,7	2,1	3,2	6,0	10,8	(4,8)
Total	15,1	36,5	70,3	66,5	188,4	202,9	(14,5)

Note 1 : Données reclassées du tableau R-10.1-A de la pièce HQD-13, document 1.2 (B-0129) du dossier R-3814-2012.

7 Le principal élément favorable au niveau des investissements est le suivant :

- 8 • 9,5 M\$ attribuable au coût unitaire plus faible que prévu pour l'achat des
 9 compteurs et leur installation, ainsi qu'à la révision à la baisse du nombre prévu
 10 d'interventions requises d'un maître-électricien (voir la section 3.1).

11 Le principal élément favorable au niveau des charges d'exploitation est le suivant :

- 12 • 4,8 M\$ dans les activités de formation et de communication (sous la rubrique
 13 « charges diverses ») (voir la section 3.1).

4. GAINS D'EFFICIENCE

1 Dans la demande d'autorisation de la phase 1 du projet LAD, le Distributeur estimait à
2 726 postes l'impact du projet LAD sur les ressources humaines pour l'ensemble du
3 déploiement¹¹.

4 En prévision du début du déploiement et compte tenu du fait que la situation était
5 temporaire, le Distributeur a effectué, dès 2012, une saine gestion des effectifs liés aux
6 processus de relève et de recouvrement, notamment en ne comblant pas certains postes
7 devenus vacants. Les gains d'efficacité, en lien avec l'abolition des routes de relève, se
8 matérialisent graduellement et représentent 63 postes pour le processus Relève au
9 30 septembre 2013. Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service
10 associée au processus de recouvrement, ils représentent 12 postes en date du
11 30 septembre 2013. Les gains liés aux représentants du service à la clientèle se
12 concrétiseront ultérieurement au fur et à mesure que l'installation des compteurs de
13 nouvelle génération permettra de réduire le nombre de factures produites sur la base
14 d'une estimation.

15 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 septembre 2013, de 68 cas avérés
16 de mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans
17 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse
18 présentement 157 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au
19 30 septembre 2013.

¹¹ Section 5.1 (page 31) de la pièce HQD-1, document 1 (B-0006) du dossier R-3770-2011.

5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT

1 Au 30 septembre 2013, 1 961 clients, qui se sont prévalus de l'option de retrait, ont un
2 compteur non communicant installé. Ceci représente environ 0,3 % des compteurs
3 installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants), taux en
4 deçà du pourcentage de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011¹².

5 Le Distributeur précise que ce taux serait également de 0,3 % s'il faisait le ratio entre le
6 nombre de demandes d'adhésion des clients à l'option de retrait (2 980 demandes au
7 30 septembre) et le nombre de lettres d'avis d'installation d'un nouveau compteur
8 (932 000 lettres d'avis au 30 septembre). Le Distributeur considère toutefois que le
9 nombre de compteurs non communicants installés représente la donnée la plus fiable
10 puisqu'il arrive parfois que les clients changent d'avis et décident d'opter pour un compteur
11 de nouvelle génération après avoir fait la demande d'adhésion à l'option de retrait. En date
12 du 30 septembre, 222 clients avaient changé d'avis et opté pour un compteur de nouvelle
13 génération. Ainsi, le taux d'abandon à l'égard de l'option de retrait représente près de
14 10 % des clients qui avaient complété le processus, soit par l'installation d'un compteur
15 non communicant (1 961), soit en changeant d'avis et en optant plutôt pour l'installation
16 d'un compteur de nouvelle génération (222).

17 Le tableau 4 présente, par trimestre, le nombre de compteurs non communicants installés
18 au 30 septembre 2013.

TABLEAU 4 : NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS

	2013			Total
	T1	T2	T3	
CNC installés	72	330	1 559	1 961

19 Le Distributeur rappelle que lorsqu'il prévoit remplacer les compteurs d'une région donnée
20 par des compteurs de nouvelle génération, les clients qui font la demande d'un compteur
21 non communicant dans les 30 jours de la lettre d'avis d'installation ont droit à un crédit

¹² Pièce HQD-1, document 6 (B-0094) du dossier R-3770-2011.

1 d'installation au montant fixé aux *Tarifs et conditions du Distributeur*. Ainsi, le délai de
2 30 jours accordé aux clients en vertu des CDSÉ ne sert que pour déterminer si les clients
3 ont droit ou non au crédit d'installation, considérant que ce choix peut être exercé par le
4 client en tout temps.

5.1. Impact du nombre de clients ayant exercé l'option de retrait sur le projet LAD

5 Dans la décision D-2012-128 (paragraphe 92 à 95), la Régie indiquait « que [l]e principe
6 [du demandeur-payeur] s'applique à l'exercice de l'[o]ption de retrait, puisqu'il s'agit d'un
7 choix personnel d'un client auquel doit être associé l'obligation d'en assumer les coûts. »
8 Les frais initiaux d'installation, les frais mensuels de relève manuelle et les frais de gestion
9 des demandes associées à l'option de retrait sont facturés selon les tarifs en vigueur à
10 l'article 12.5 des *Tarifs et conditions du Distributeur* et selon les conditions établies à
11 l'article 10.4 des CDSÉ.

12 Le Distributeur précise qu'il impute le coût d'acquisition des compteurs non communicants
13 au projet LAD. Toutefois, le fait d'imputer ces coûts au projet ne crée aucun écart puisque
14 le Distributeur avait prévu le remplacement de tous les compteurs et que le coût des
15 compteurs non communicants se substitue à celui des compteurs de nouvelle génération.
16 Quant aux coûts de réinstallation des compteurs de nouvelle génération pour le client qui
17 souhaiterait revenir à l'offre de base, le Distributeur estime qu'ils sont marginaux et
18 devraient demeurer trop faibles pour avoir un réel impact sur les gains escomptés du
19 projet LAD.

20 Par ailleurs, le fournisseur de l'IMA, Landis+Gyr, a estimé que l'impact sur la topologie du
21 réseau IMA serait minime à un niveau de refus de moins de 2 % réparti sur l'ensemble du
22 territoire québécois et que l'ajout d'équipements ne serait par conséquent pas requis¹³.

23 Compte tenu du nombre actuel d'adhésions, le Distributeur estime que les gains
24 escomptés du projet LAD demeurent inchangés et confirme l'absence d'impact sur les
25 coûts du projet.

¹³ Pièce HQD-1, document 6 (B-0094) du dossier R-3770-2011.

6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

1 D'entrée de jeu, le Distributeur rappelle que les plaintes concernent l'insatisfaction vécue
 2 par un client à l'égard de services rendus par le Distributeur suite à une première
 3 démarche du client auprès des services à la clientèle. Bien que les autres types de
 4 demandes ne soient pas consignés dans un registre ou un système de suivi, le
 5 Distributeur précise qu'il contacte chaque client par téléphone ou par écrit, afin de
 6 répondre à toute interrogation de leur part et fournir les informations demandées. Ces
 7 autres demandes ne font donc pas partie du suivi des plaintes.

8 Pour le trimestre se terminant le 30 septembre 2013, le Distributeur et le prestataire de
 9 services ont reçu un total de 120 plaintes, ce qui représente 0,03 % de plainte par rapport
 10 au nombre de compteurs installés pour la même période. Le taux de plaintes demeure
 11 donc stable. Le tableau 5 fait état, par trimestre, des plaintes reçues selon les types de
 12 motif, lesquels sont définis à l'annexe A.

TABLEAU 5 : NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPES DE MOTIF

Motif	2013			
	T1	T2	T3	Total
Conditions de service		12	6	18
Facturation	1	3	6	10
Interférence		8	27	35
Préoccupations / Refus	1	4	10	15
Prestation de service	1	43	71	115
Total	3	70	120	193

Note: Le nombre de plaintes pour le deuxième trimestre a été révisé suite à la découverte d'une erreur de compilation des données. De plus, certaines plaintes du deuxième trimestre ont été reclassées dans un autre motif, suite à leur traitement, afin de mieux refléter l'objet réel des plaintes afférentes.

13 Le Distributeur tient à souligner que la gestion des plaintes s'inscrit dans un processus
 14 global dont l'objectif est de maximiser la satisfaction de chaque client. Ce processus
 15 intègre tous les éléments requis permettant au Distributeur de réduire au minimum le
 16 nombre de plaintes. Le Distributeur porte à l'attention de la Régie quelques unes des
 17 composantes de ce processus global :

- 1 • Un plan de communication qui vise à répondre aux préoccupations individuelles de
2 chaque client (voir le bilan du plan de communication déposé le 7 octobre 2013) ;
- 3 • Des sondages effectués par une firme externe portant sur la satisfaction des
4 clients quant aux services d'installation des compteurs de nouvelle génération ;
- 5 • L'application d'un programme d'assurance qualité quant au processus d'installation
6 des compteurs de nouvelle génération ;
- 7 • Une clause de rémunération du prestataire de services tenant compte du nombre
8 de plaintes reçues ;
- 9 • Un processus rigoureux de suivi et d'analyse des plaintes en impliquant, lorsque la
10 situation l'exige, les intervenants à l'origine de la plainte, et une rétroaction auprès
11 de ces derniers.
- 12 Par ailleurs, les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle démontrent un taux de
13 satisfaction à l'égard de l'installation du compteur de 8,8 sur 10 au 30 septembre 2013.

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
2 condition de service d'électricité. Par exemple, des plaintes liées aux modalités de l'option
3 de retrait (avis écrits de 30 jours, frais initiaux d'installation ou frais mensuels exigés,
4 critères d'éligibilité et autres) sont inscrites sous ce motif.

Facturation

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

Interférence

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

Préoccupations / Refus

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

Prestation de service

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