

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N°1
DE LA REGIE**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA
DEMANDE D'AUTORISATION POUR RÉALISER LE PROJETS LECTURE À DISTANCE
PHASES 2 ET 3**

- 1. Références :**
- (i) Dossier R-3770-2011, pièce B-0006, p.34;
 - (ii) Pièce B-0004, p. 22, tableau 3;
 - (iii) Pièce B-0013, p. 9, tableau 2;
 - (iv) Pièce B-0013, p. 10;
 - (v) Pièce B-0013, p. 10, note 9;
 - (vi) Pièce B-0013, p. 10;
 - (vii) Dossier R-3770-2011, décision D-2012-127, p. 18;
 - (viii) Dossier R-3770-2011, décision D-2012-127, p. 20.

Préambule :

(i), (ii) et (iii) Projet LAD – Comparaison des coûts prévus lors du dossier R-3770-2011 avec ceux prévus au dossier R-3863-2013.

Réponses à la demande de renseignements n° 1 de la Régie

COUITS TOTALS PRÉVUS Phases: 1, 2 et 3	COUITS TOTALS PRÉVUS PHASE 1		ÉCART: Coûts totaux PHASE: 1		COUITS TOTALS PRÉVUS Phases: 2 et 3	COUITS TOTALS ESTIMÉS PHASES 2 et 3		ÉCART: Coûts totaux PHASES: 2 et 3		COUITS TOTALS PRÉVUS Phases: 1, 2 et 3	ÉCART: Coûts totaux PHASES: 1, 2 et 3	
	R-3770-2011 (note iii)	Total prévu Suivi 31 déc. 2013 (note iii)	②	③		①-②	①-③	R-3863-2013 (note ii)	④		⑤	③+⑦
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
Investissements	840,0	396,3	394,2	-2,1	443,7	445,7	439,5	-4,2	833,7	-6,3		
Infrastructure TI	72,1	72,1	69,7	-2,5	0	2,4	0	0,0	69,7	-2,4		
Bureau de projet	10,2	10,2	10,9	0,7	0	-0,7	0	0,0	10,9	0,7		
Sous-total	757,6	314,0	313,7	-0,3	443,7	443,9	439,5	-4,2	753,2	-4,4		
Compteurs achat et installation	583,9	250,8	240,8	-10,0	333,1	343,1	342,3	9,2	583,1	-0,8		
Équipement de télécommunications	119,6	46,2	42,2	-4,1	73,4	77,4	73,4	0,0	115,6	-4,0		
Bureau de projet	29,7	8,3	17,1	8,8	21,4	12,6	21,4	0,0	38,5	8,8		
Frais d'emprunt à capitaliser	3,6	2,3	8,9	6,6	1,3	-5,3	2,4	1,1	11,3	7,7		
Autres	20,8	6,3	4,7	-1,6	14,5	16,1		-14,5		-20,8		
Charges d'exploitation	157,4	44,2	33,2	-11,0	113,3	124,3	118,1	4,8	151,3	-6,1		
Relocalisation des ressources	30,9	7,1	0	-7,1	23,9	30,9	23,9	0,0	23,9	-7,0		
Technologies d'information	63,0	19,4	15,0	-4,3	43,7	48,0	45,6	1,9	60,6	-2,4		
Télécommunications	19,1	2,9	6,6	3,7	16,2	12,5	18,2	2,0	24,8	5,7		
Charges diverses	44,4	14,8	11,5	-3,3	29,5	32,9	30,5	1,0	42,0	-2,4		
TOTAL	997,4	440,5	427,4	-13,1	556,9	570,0	557,6	0,7	985,0	-12,4		

**Réponses à la demande de renseignements n° 1
de la Régie**

(iv) « 10,0 M\$ attribuables au coût unitaire plus faible que prévu initialement au dossier R-3770-2011 pour l'achat des compteurs et leur installation, particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du Distributeur ».

(v) « 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 ».

(vi) « 7,1 M\$ au niveau de la relocalisation des ressources en relève de compteurs compte tenu du fait que les employés permanents sont réaffectés, au fur et à mesure, à des routes de relève non visées par un déploiement ».

(vii) « L'impact du Projet sur les ressources humaines se traduira par l'abolition de 726 postes d'ici 2018. Sur ces suppressions de postes, le Distributeur explique que :

« [s]ur les 726 postes qui seront abolis, 180 (soit 120 annoncés et 60 anticipés) seront composés de départs à la retraite déjà prévus dans la fonction relève des compteurs. À cela s'ajoutent 270 postes temporaires qui ne seront pas renouvelés et 96 départs d'employés qui se produiront dus au roulement ordinaire dans cette fonction. Ce sont donc 450 postes (180 départs à la retraite et 270 postes temporaires) sur les 726 qui étaient, à toutes fins pratiques, déjà remplacés au 31 octobre 2011 ; les employés à relocaliser étaient seulement au nombre de 180 [note de bas de page omise] : ».

(viii) « Le Distributeur souligne que 82 % des coûts du Projet sont connus et fixés par contrat, dont ceux des CNG, des équipements de télécommunication, des licences du frontal d'acquisition et du MDMS, de l'installation des CNG, des services de topologie des liens de télécommunication et ceux des travaux préparatoires et d'installation interne des CNG. De plus, le Distributeur ajoute avoir l'assurance de bénéficier de la clause dite de la nation la plus favorisée selon laquelle toute baisse de coût des CNG et des équipements de télécommunication lui sera appliquée ».

Demandes :

1.1 Pour les colonnes 1, 2, 3 et 7 du tableau préparé par la Régie, veuillez ventiler la rubrique *Compteurs achat et installation* en deux sous-totaux distincts, soit l'un pour les achats et l'autre pour l'installation.

Réponse :

Le Distributeur dépose sous pli confidentiel la ventilation demandée des coûts d'achat et d'installation des compteurs. Il est important de noter que les coûts d'achat des compteurs sont conformes au contrat, lequel a déjà fait l'objet d'une analyse par la Régie dans le dossier R-3770-2011 (voir la réponse à la question 9.2 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie déposée sous pli confidentiel).

Par ailleurs, le Distributeur tient à rappeler que, dans sa décision D-2011-154, la Régie, indique aux paragraphes 24 à 26 qu'elle considère « que les intervenants n'ont pas besoin d'y avoir accès pour élaborer leur position à cet égard ». De plus, elle mentionne que « [l]es informations au dossier permettent donc à ces intervenants de porter un jugement sur la justification des coûts du Projet ou le caractère raisonnable de ces coûts. »

- 1.2 Veuillez indiquer si les gains de 10,0 M\$ réalisés en phase 1 au niveau de l'achat des compteurs et de leur installation vont se répercuter aux phases 2 et 3? Veuillez expliquer.

Réponse :

Le Distributeur demeure confiant que les facteurs qui ont permis de dégager l'écart favorable de 10,0 M\$ sous la rubrique *Compteurs achat et installation* se reproduisent de nouveau. Toutefois, il est trop tôt pour qu'il puisse le confirmer.

Cependant, à titre d'exemple, l'expérience acquise par les équipes d'installateurs ainsi que le raffinement des méthodes de travail contribueront certainement à améliorer la performance.

Par ailleurs, le coût des installations réalisées par les ressources internes du Distributeur aura un impact sur la rubrique *Compteurs achat et installation*. Par exemple, les taux de prestation de travail du personnel à pied d'œuvre du Distributeur applicables aux phases 2 et 3 du projet LAD sont des estimations.

- 1.3 Considérant le tableau préparé par la Régie, ainsi que la référence (viii), veuillez justifier le fait que le coût des compteurs et leur installation pour les phases 2 et 3 pourrait être plus élevé de 9,2 M\$ par rapport à celui initialement prévu (colonne 8).

Réponse :

Le coût des compteurs et de leur installation pour les phases 2 et 3 n'est pas plus élevé que celui initialement prévu.

Le Distributeur a déterminé que le coût des services de maîtres électriciens et le coût de l'assurance qualité sont maintenant traités et présentés sous la rubrique *Compteurs achat et installation*. Ces coûts ont été présentés au dossier R-3770-2011, sous la rubrique *Autres* dans la section des investissements.

- 1.4 Considérant le tableau préparé par la Régie, veuillez expliquer la hausse du coût du bureau de projet de 8,8 M\$ durant la phase 1 (colonne 4). Veuillez détailler.

Réponse :

La hausse du coût du bureau de projet s'explique par le maintien des activités essentielles découlant du report du début du déploiement massif.

- 1.5 À la lumière des références (vi) et (vii), veuillez préciser les nombres prévus d'une part et comptabilisés à ce jour d'autre part de départs à la retraite, de postes temporaires non renouvelés et de départs dus au roulement ordinaire.

Réponse :

Pour le processus Relever, des 180 départs à la retraite prévus d'ici 2018, 52 se sont réalisés au 31 décembre 2013. De plus, des 96 départs découlant du roulement de personnel et aussi prévus d'ici 2018 pour cette même fonction, 48 se sont réalisés au 31 décembre 2013.

Ainsi, les gains d'efficience du processus Relever représentant au total 126 postes, tel que mentionné dans le suivi trimestriel au 31 décembre 2013 (HQD-1, document 3, B-0013, page 13), le solde de postes abolis est de 26 et ces derniers sont relatifs à des postes temporaires non renouvelés.

- 1.6 Considérant le tableau préparé par la Régie et les informations disponibles au présent dossier, veuillez indiquer si le Distributeur considère être en mesure de respecter le budget du projet LAD prévu au dossier R-3770-2011, voire même de livrer un projet à un coût total moindre qu'initialement anticipé. Veuillez élaborer.

Réponse :

Le Distributeur est confiant de respecter le coût prévu du projet LAD au dossier R-3770-2011. Cependant, il est trop tôt pour prévoir que le coût total des phases 2 et 3 sera inférieur au coût initialement anticipé. Toutefois, le Distributeur tient à souligner qu'il maintient une gestion rigoureuse des coûts et encourage la recherche de solutions innovatrices et économiques pour répondre aux enjeux opérationnels du projet. Dans l'éventualité où les coûts s'avèreraient différents de ceux prévus, le Distributeur en fera part à la Régie au moment opportun dans le cadre de ses suivis trimestriels.

- 2. Références :**
- (i) Dossier R-3770-2011, décision D-2012-127, p. 84;
 - (ii) Dossier R-3770-2011, pièce B-0016, p. 20-21;
 - (iii) Pièce B-0004, p. 32;
 - (iv) Pièce B-0005, p. 13;
 - (v) Pièce B-0012, p. 8;
 - (vi) Pièce B-0005, p. 13.

Préambule :

- (i) Tableau 5 sur les gains d'efficience prévus au projet LAD.
- (ii) « *Le plan de suivi du Distributeur est établi de façon à faire un suivi fin du retrait des activités de la relève manuelle des compteurs. Dès que les compteurs de nouvelle génération seront installés dans un territoire donné, les postes reliés à la relève y seront abolis et comptabilisés* ».
- (iii) « *L'essentiel des bénéfices attendus du projet LAD, et inclus dans l'analyse économique, reposent sur les gains d'efficience dans les activités reliées à la relève, aux interruptions et remises en service et au service à la clientèle, ainsi que de la mise en conformité des compteurs. Ces gains résultent principalement d'une réduction de la masse salariale.*

L'impact du projet LAD sur les ressources humaines se traduit par l'abolition de 726 postes d'ici la fin du déploiement de l'ensemble du projet. Le Distributeur confirme qu'il demeure confiant de pouvoir réaliser ces gains par la poursuite des phases 2 et 3 du projet LAD, puisqu'ils proviennent du retrait d'activités et de processus précis, et que leur évaluation repose sur des faits. Le bureau de projet, mis en place pour l'ensemble du projet LAD, a la responsabilité de voir à la concrétisation et au suivi de ces gains d'efficience ».

- (iv) « *En prévision du début du déploiement et compte tenu du fait que la situation était temporaire, le Distributeur a effectué, dès 2012, une saine gestion des effectifs liés aux processus de relève et de recouvrement, notamment en ne comblant pas certains postes devenus vacants. Les gains d'efficience, en lien avec l'abolition des routes de relève, se matérialisent graduellement et représentent 63 postes pour le processus Relever au 30 septembre 2013. Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus de recouvrement, ils représentent 12 postes en date du 30 septembre 2013. Les gains liés aux représentants du service à la clientèle se concrétiseront ultérieurement au fur et à mesure que l'installation des compteurs de nouvelle génération permettra de réduire le nombre de factures produites sur la base d'une estimation* ».
- (v) Tableau 3 : Gains associés au projet LAD.

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

Demandes :

2.1 Veuillez concilier les gains d'efficacité attendus d'une part et comptabilisés à ce jour d'autre part avec le nombre de postes prévus être abolis et abolis à ce jour (références (i) à (v)).

Réponse :

Le Distributeur dépose le tableau 3 révisé de la pièce HQD-1, document 1.1 (B-0012). Dans ce tableau, le Distributeur rectifie la répartition des gains d'efficacité projetés entre les gains associés à la masse salariale et aux autres gains suite à une erreur de présentation dans le tableau 3 de la pièce précitée.

**TABLEAU R-2.1
GAINS ASSOCIÉS AU PROJET LAD (VERSION RÉVISÉE)**

k\$ (courants)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Masse salariale	-	(4 669)	(15 252)	(35 274)	(43 319)	(47 876)	(62 493)
Autres gains	-	(1 177)	(4 679)	(8 648)	(12 911)	(14 593)	(18 807)
Total	-	(5 846)	(19 931)	(43 922)	(56 230)	(62 470)	(81 300)

Note : Les totaux du tableau sont calculés à partir de données non arrondies.

Le Distributeur prévoit toujours l'abolition de 726 postes pour l'ensemble du déploiement. De ce nombre, 155 postes ont été abolis en 2013 dans le processus Relever et dans l'activité d'interruption et de remise en service. (HQD-1, document 3 (B-0013)).

2.2 Veuillez expliquer les écarts entre les valeurs des tableaux aux références (i) et (v). Veuillez notamment justifier les changements dans la répartition de l'ensemble des gains d'efficacité projetés entre les gains associés à la masse salariale et les autres gains (i.e. les gains associés à la masse salariale ont augmenté, alors que les autres ont diminué).

Réponse :

Les écarts (tableau R-2.2.c) entre les gains d'efficacité présentés dans le cadre du dossier R-3770-2011 (tableau R-2.2.b) et ceux prévus

(tableau R-2.2.a) découlent principalement du report du début du déploiement massif et de la révision du calendrier de déploiement de la phase 1 du projet LAD.

**TABLEAU R-2.2.A
GAINS ASSOCIÉS AU PROJET LAD (VERSION RÉVISÉE) DU TABLEAU R-2-1**

k\$ (courants)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Masse salariale	-	(4 669)	(15 252)	(35 274)	(43 319)	(47 876)	(62 493)
Autres gains	-	(1 177)	(4 679)	(8 648)	(12 911)	(14 593)	(18 807)
Total	-	(5 846)	(19 931)	(43 922)	(56 230)	(62 470)	(81 300)

**TABLEAU R-2.2.B
GAINS ASSOCIÉS AU PROJET LAD (R-3770-2011)**

k\$ (courants)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Masse salariale	(103)	(8 234)	(19 933)	(36 214)	(42 057)	(47 681)	(62 493)
Autres gains	(571)	(3 478)	(6 571)	(11 913)	(14 461)	(15 839)	(18 807)
Total	(674)	(11 712)	(26 504)	(48 127)	(56 518)	(63 521)	(81 300)

**TABLEAU R-2.2.C
ÉCARTS (VERSION RÉVISÉE- R-3770-2011)**

k\$ (courants)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Masse salariale	103	3 565	4 681	940	(1 261)	(195)	-
Autres gains	571	2 301	1 892	3 265	1 550	1 246	-
Total	674	5 866	6 573	4 205	289	1 051	-

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

Voir également la réponse à la question 2.1.

2.3 À la référence (vi), veuillez quantifier l'impact financier des cas de mise en conformité sur les coûts du projet LAD et sur les gains d'efficacité attendus. Veuillez élaborer.

Réponse :

Le traitement des dossiers de mise en conformité est absorbé à même les activités de base ne générant ainsi aucun coût supplémentaire. Le Distributeur estime qu'il récupérera près de 14 M\$ dans ses revenus de vente d'électricité suite à la mise en conformité de 0,1 % des installations électriques.

- 3. Références :**
- (i) Pièce B-0004, p. 16;
 - (ii) Dossier R-3770-2011, pièce B-0006, p. 30;
 - (iii) Dossier R-3854-2013, pièce B-0049, p. 24-26;
 - (iv) Dossier R-3854-2013, pièce B-0012, p. 7;
 - (v) Dossier R-3864-2013, pièce B-0010, p. 74.

Préambule :

- (i) Tableau 1 : Bureaux d'affaires des phases 2 et 3;
- (ii) Tableau 3 : Déploiement des compteurs par région du projet LAD;
- (iii) Le Distributeur explique qu'environ 95 % des abonnements au tarif D au nord du 53^e parallèle sont détenus par des organismes qui en assument les factures. Comme ces organismes gèrent un grand nombre de factures, ils ne sont pas toujours sensibilisés au fait qu'un certain nombre de leurs abonnements ont une consommation significative en 2^e tranche. Afin d'aider la clientèle en ce sens, au-delà des mesures de sensibilisation déjà en place, le Distributeur intensifiera ses efforts en consultant les organismes pour identifier les pistes les plus susceptibles de sensibiliser la clientèle.
- (iv) En ce qui concerne les réseaux autonomes, le tableau 2 montre que les ventes de 387 GWh génèrent 31,6 M\$ de revenus, mais exigent un revenu requis de 233,9 M\$, ce qui entraîne des pertes de 202,3 M\$ pour 2014 avec tarifs présentement en vigueur.
- (v) Le tableau 3.2 montre que le coût de revient par réseau en 2012 variait entre 65,0 et 132,4 ¢/kWh au Nunavik et entre 33,7 et 74,3 ¢/kWh dans les autres réseaux autonomes, incluant les Îles-de-la-Madeleine.

Demandes :

- 3.1 Veuillez préciser l'échéancier prévu de déploiement du projet LAD pour chacun des réseaux autonomes, en plus des Îles-de-la-Madeleine.

Réponse :

Le déploiement de tous les réseaux autonomes est planifié actuellement en parallèle de juin à octobre 2017 afin de profiter des conditions météorologiques favorables à l'installation des compteurs. Le Distributeur rappelle que la stratégie de déploiement vise d'abord à installer les compteurs dans des zones où les gains d'efficacité sont les plus élevés.

- 3.2 Veuillez élaborer sur les gains d'efficacité que le déploiement du projet LAD dans les réseaux autonomes apportera au Distributeur, notamment au niveau de la gestion de la consommation.

Réponse :

Concernant le processus Relever, seuls deux postes abolis étaient rattachés aux Îles-de-la-Madeleine. En ce qui a trait aux compteurs situés dans les réseaux autonomes ailleurs qu'aux Îles-de-la-Madeleine, ils sont lus par du personnel autre que des releveurs, qui œuvrent déjà dans ces territoires, et les gains d'efficacité résultant de l'abolition de ces charges de travail ne sont pas intégrés aux gains prévus dans le projet LAD, car non importants.

Quant à la gestion de la consommation, le Distributeur n'est pas en mesure actuellement d'en quantifier les impacts. Le Distributeur soumet que cette fonctionnalité n'est pas incluse dans le périmètre du projet et ne fait pas l'objet d'une demande d'autorisation dans le présent dossier.

- 4. Références :**
- (i) Pièce C-FSTCI-0003, p. 1;
 - (ii) Dossier R-3770-2011, pièce B-0006, p.27;
 - (iii) Pièce B-0004, p. 20.

Préambule :

(i) « *Puisqu'il est d'intérêt public que cette coordination soit effectuée, la Régie devrait obliger le Distributeur à s'assurer que l'implantation des phases 2 et 3 ne nuira pas aux citoyens qui profitent de systèmes Internet tributaires de la fréquence ISM 900 MHz [...]* ».

(ii) « *La solution proposée est basée sur l'utilisation d'un service cellulaire numérique aux endroits où la couverture cellulaire est disponible et d'un service satellite lorsque ce n'est pas le cas* ».

(iii) « *Considérant l'augmentation de la couverture cellulaire des dernières années, le Distributeur a décidé d'utiliser les liens cellulaires pour une grande majorité des collecteurs des territoires visés par les phases 2 et 3. Grâce à cette meilleure couverture cellulaire, le Distributeur est d'avis que la poursuite du déploiement des télécommunications avec la technologie utilisée dans la phase 1 demeure la plus économiquement viable à court et moyen terme* ».

Demandes :

- 4.1 Veuillez élaborer sur les impacts techniques que le projet LAD peut avoir sur les utilisateurs et les fournisseurs de services Internet en zones rurales qui sont tributaires de la fréquence ISM 900 MHz, notamment ceux provenant des communications entre les CNG et les collecteurs d'une part et des communications entre les collecteurs et les centres d'exploitation du mesurage (CEM) d'autre part.

Réponse :

Les équipements constituant l'infrastructure de mesurage avancée du Distributeur sont conformes aux *Cahiers des charges sur les Normes Radioélectriques (CNRs)* d'Industrie Canada applicables aux appareils radio exempts de licence. Ces CNRs ont pour objectif de s'assurer, d'une part, que l'appareil ne doit pas produire de brouillage et, d'autre part, que l'utilisateur de l'appareil doit accepter tout brouillage radioélectrique subi, même si le brouillage est susceptible d'en compromettre le fonctionnement.

Aussi, selon les critères applicables à la résolution de plaintes reliées à l'immunité des appareils et mettant en jeu les émissions fondamentales d'émetteurs de radiocommunication d'Industrie Canada, les fabricants et marchands devraient se soucier du bon fonctionnement de leurs produits dans des conditions réelles d'utilisation afin d'assurer la satisfaction du client. À cette fin, les produits électroniques doivent être certifiés par Industrie Canada pour être utilisés au Canada. De plus, les fabricants et les fournisseurs doivent veiller à ce que leurs produits soient installés et exploités conformément aux normes techniques applicables d'Industrie Canada. En outre, les fabricants doivent tenir compte du milieu électromagnétique dans lequel leurs produits pourraient être exploités et intégrer à leur conception les mesures nécessaires pour éviter des problèmes potentiels d'interférences.

Toutefois, le Distributeur est ouvert au dialogue avec les exploitants d'émetteurs advenant que ces derniers constatent des problèmes associés à leur matériel radiosensible et qu'ils estiment que l'infrastructure de mesurage avancée du Distributeur pourrait être à l'origine du brouillage. Le Distributeur dispose d'une équipe possédant une expertise pluridisciplinaire pour analyser les problèmes potentiels d'interférences. De plus, il préconise une collaboration entre les exploitants d'émetteurs en vue de la résolution des problèmes.

Advenant que des problèmes d'interférence potentiels lui soient soumis, le Distributeur propose de procéder d'abord à des tests, conjointement avec l'exploitant d'émetteurs afin d'en identifier la source. Ces tests visent à en déterminer la responsabilité et, le cas échéant, l'atteinte d'un compromis satisfaisant par la mise en place de mesures de mitigation pour corriger la situation.

Les coûts associés à la résolution de possibles problèmes d'interférences sont inclus dans les frais de conception de la topologie du réseau.

- 4.2 Veuillez indiquer si les équipements et activités des utilisateurs et fournisseurs de services Internet en zones rurales opérant avec la fréquence ISM 900 MHz ont un impact sur le projet LAD du Distributeur dans ces zones.

Réponse :

Chaque utilisateur de la bande peut causer ou subir des problèmes de brouillage. Toutefois, le Distributeur n'a pas subi d'interférence en lien avec le service Internet en zone rurale jusqu'à présent.

Les compteurs de nouvelle génération utilisent par ailleurs la technologie numérique leur permettant d'éviter les effets des interférences.

- 4.3 Veuillez présenter les moyens pris par le Distributeur pour atténuer ces impacts potentiels (tant ceux à l'égard des autres qu'à son égard) et préciser si les coûts liés à ces moyens sont déjà inclus dans le budget prévu pour les phases 2 et 3 du projet LAD.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.1.

- 4.4 Veuillez indiquer si le recours au service satellite peut représenter une solution pour atténuer ces impacts potentiels.

Réponse :

Non. La liaison satellite, qui fonctionne dans une bande de fréquence différente de celle en cause, peut être utilisée pour relier un collecteur au frontal d'acquisition de données (réseau WAN) alors que celle que les intervenants Canwisp, ForSAK et Communautel estiment être potentiellement affectée (900 MHz) concerne la communication des compteurs (réseau NAN).

- 4.5 Veuillez présenter comment le Distributeur entend traiter d'éventuels problèmes de brouillage des services Internet dans la fréquence ISM 900 MHz.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.1.

- 5. Références :**
- (i) Pièce B-0004, p. 22;
 - (ii) Pièce B-0004, p. 24-25;
 - (iii) Pièce B-0005, p. 13.

Préambule :

(i) « Le coût d'installation est également composé des frais d'assurance qualité et des travaux effectués par les maîtres électriciens ».

(ii) « Les charges diverses de 30,5 M\$ se composent principalement des frais reliés à la formation, à la communication, aux campagnes d'information, à l'activité clientèle (pendant la période d'installation des compteurs), ainsi que de la contingence.

[...]

Le Distributeur juge prudent de conserver les hypothèses relatives aux montants de contingence évalués pour le projet LAD. Ainsi, pour les phases 2 et 3, une contingence de 13,3 M\$ est prévue aux investissements sur la base d'un taux de 12 % appliqué sur le coût d'installation des compteurs réalisée à l'interne, les frais d'assurance qualité, le coût des travaux effectués par les maîtres électriciens et du coût d'installation des équipements de télécommunication. Ce taux a été établi sur la base des risques estimés pour chacune de ces composantes de coûts internes et en tenant compte de l'expérience du Distributeur dans l'installation de compteurs ».

(iii) « Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 septembre 2013, de 68 cas avérés de mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse présentement 157 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au 30 septembre 2013 ». [nous soulignons]

Demandes :

- 5.1 Veuillez élaborer sur les différents types de cas de mise en conformité mentionnés à la référence (iii) et sur la nature des interventions effectuées dans le cadre du projet LAD.

Réponse :

Toutes les mises en conformité sont relatives à la subtilisation d'énergie. Ainsi, les interventions effectuées visent à régler les anomalies des installations électriques qui affectent la mesure de l'électricité. Les coûts de ces activités font partie de ceux inhérents aux activités courantes du Distributeur.

- 5.2 Veuillez élaborer sur les instructions qui sont données aux installateurs de compteurs quant à la vérification de l'état de l'installation électrique du client d'une part (référence (iii)) et de l'état des équipements du Distributeur d'autre part.

Réponse :

Les méthodes de travail décrivent chaque étape de l'installation du compteur, dont celle de la vérification de l'état de l'installation électrique du client et des équipements du Distributeur. Ces méthodes prévoient une inspection visuelle de l'installation ainsi qu'une vérification de l'absence de charge aux bornes inférieures de l'embase.

Lorsqu'une installation présente un problème, la personne présente est avisée et invitée à remédier à la situation. Lorsque le Distributeur constate l'impossibilité de remettre un compteur retiré, le Distributeur appelle un maître électricien. Toutefois, lors de la détection d'un cas potentiel de subtilisation, aucun renseignement n'est transmis au client. Les installateurs doivent signaler ces situations à l'unité responsable de la subtilisation du Distributeur pour traiter le dossier.

Par ailleurs, les installateurs reçoivent une formation qui porte aussi sur la détection des cas de subtilisation. Voir la réponse à la question 5.1.

- 5.3 Veuillez préciser si les installateurs doivent informer le propriétaire des problèmes à corriger sur leur installation électrique, le cas échéant, après vérification au moment du remplacement de compteur. Veuillez élaborer.

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.2.

- 5.4 Veuillez indiquer si les coûts de telles vérifications sont prévus au budget du projet LAD. Veuillez en préciser les sommes, le cas échéant.

Réponse :

Le coût de la vérification des installations électriques des clients est prévu sous la rubrique *Compteurs achat et installation* qui représente un coût global par installation. Il est, par conséquent, impossible pour le Distributeur de distinguer le coût spécifique de cette tâche des autres tâches inhérentes à l'installation.

Le Distributeur a également prévu, sous la même rubrique, les coûts d'intervention immédiate d'un maître électricien lorsque l'installation

électrique du client présente des risques en matière de sécurité. Compte tenu du fait que le Distributeur lancera des appels d'offres afin de signer des contrats avec des maîtres électriciens pour les interventions prévues dans les secteurs visés par les phases 2 et 3, la divulgation des coûts prévus à cet effet aurait un impact sur la fixation des prix déposés par les soumissionnaires et, par conséquent, placerait le Distributeur dans une position défavorable en matière de négociation. Le Distributeur dépose sous pli confidentiel l'information demandée à la réponse à la question 1.1.

- 6. Références :**
- (i) Pièce B-0005, p. 14;
 - (ii) Pièce B-0005, p. 16;
 - (iii) Pièce B-0005, p. 19;
 - (iv) Pièce D-0003, p. 1 ;
 - (v) Pièce D-0005, p. 1.

Préambule :

(i) *Au 30 septembre 2013, 1 961 clients, qui se sont prévalus de l'option de retrait, ont un compteur non communicant installé. Ceci représente environ 0,3 % 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.*

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

(ii) *Au tableau 5, le Distributeur dresse un bilan des plaintes reçues pour les 3 premiers trimestres 2013. Il fait mention d'un total de 15 plaintes liées à des préoccupations ou à un refus, sur un total de 193 plaintes. Le Distributeur rappelle « que les plaintes concernent l'insatisfaction vécue par un client à l'égard de services rendus par le Distributeur suite à une première démarche du client auprès des services à la clientèle. Bien que les autres types de demandes ne soient pas consignés dans un registre ou un système de suivi, le Distributeur précise qu'il contacte chaque client par téléphone ou par écrit, afin de*

**Réponses à la demande de renseignements n° 1
de la Régie**

répondre à toute interrogation de leur part et fournir les informations demandées. Ces autres demandes ne font donc pas partie du suivi des plaintes.

Pour le trimestre se terminant le 30 septembre 2013, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de 120 plaintes, ce qui représente 0,03 % de plainte par rapport au nombre de compteurs installés pour la même période. Le taux de plaintes demeure donc stable ». [nous soulignons]

(iii) « Le motif « préoccupations / refus » vise les cas où le client refuse, par le biais d'une plainte, l'installation d'un compteur de nouvelle génération ou fait valoir ses préoccupations à l'égard du projet ». [nous soulignons]

(iv) « Je vous fais part de mes commentaires concernant les changements de notre compteur sans notre consentement. J'ai fait la demande dans les délais de 30 jours à Hydro-Québec par écrit et par téléphone (le numéro qu'HQ nous a donné) et ils n'ont pas respecté notre demande de conserver notre compteur électromécanique. **Ils sont venus le 29 septembre lorsque nous travaillions pour changer notre compteur, mais sans respecter toutes les affiches et les lettres indiquant notre refus** ». [nous soulignons]

(v) « Si nous refusons les compteurs, nous devons PAYER. Nous devons donc éviter de refuser. Ainsi, aux yeux d'Hydro-Québec, mes voisins et moi-même ne refusons pas, nous ne faisons pas partie de leurs statistiques de refus. Mais nous ne voulons pas des compteurs intelligents et notre seule façon d'éviter de se les faire imposer c'est par la résistance passive ». [nous soulignons]

Demandes :

La Régie constate l'existence de consommateurs qui manifestent leur volonté de n'accepter ni un compteur de nouvelle génération, ni de payer pour l'option de retrait.

6.1 Malgré l'affirmation du Distributeur à la référence (ii) voulant qu'il n'y ait pas de registre ou de suivi sur ce type de demandes, veuillez fournir une estimation du nombre de demandes de ce type.

Réponse :

Le Distributeur estime avoir reçu environ 2 500 demandes écrites n'ayant pas été consignées dans le suivi des plaintes, car elles ne répondent pas à la définition d'une plainte.

Le Distributeur soumet toutefois que ce nombre est fort probablement surévalué, et ce, pour différentes raisons dont voici quelques exemples :

- **Demandes de personnes pour des adresses dont elles ne sont pas titulaires du compte ;**
- **Demandes multiples d'un même client pour une même adresse sous différentes formes, dont une enregistrée en plainte ;**

- Propriétaire d'un immeuble qui dépose une demande pour tous les locataires de l'immeuble alors qu'il n'est pas titulaire des comptes ;
- Demandes reçues de deux personnes différentes pour une même adresse ;
- Demandes reçues de personnes situées en France et en lien avec le projet d'Électricité de France et non avec celui du Distributeur.

Il est important de mentionner également que les autres demandes écrites proviennent de clients dont le remplacement du compteur est prévu non seulement dans la phase 1 du projet mais également de clients dont le remplacement du compteur est prévu dans les phases 2 et 3 et pour lesquels aucune prestation de service n'a été effectuée.

Nonobstant les réserves précédentes, le Distributeur soumet que même si il ajoutait l'ensemble des autres demandes écrites aux plaintes reçues, la hausse du taux de plainte par rapport au nombre de compteurs installés serait d'environ 0,2 point de pourcentage.

Le Distributeur réitère le fait qu'il ne dispose pas de registres et qu'il lui est conséquemment impossible d'extraire ces informations des systèmes informatiques aux fins de suivi.

- 6.2 Veuillez préciser les instructions qui sont données aux installateurs de compteurs quand ils constatent sur les lieux d'installation l'expression physique, écrite ou verbale d'un non consentement ou d'un refus d'installation d'un CNG.

Réponse :

Le Distributeur demande à ses installateurs de remplacer le compteur lorsqu'il est possible de le faire, c'est-à-dire lorsque le compteur est accessible même si une affiche est apposée sur ou près du compteur. Toutefois, lorsque le client s'oppose verbalement et tente d'empêcher le remplacement, l'installateur a pour instruction de répondre aux questions du client. Si le client maintient son refus, l'installateur doit alors ne pas insister auprès du client et doit le référer au centre de contacts clients de Capgemini Québec pour qu'il adhère à l'option de retrait.