

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



---

**DEMANDE D'AUTORISATION DU PROJET DE LECTURE À DISTANCE – PHASES 2 ET 3  
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS AU DISTRIBUTEUR**

---

- 1. Références :** (i) B-0004, HQD-1, doc.1, p. 9;  
(ii) B-0013, HQD-1, doc.3, p. 19;

**Préambule :**

(i) « Face au constat d'un parc de compteurs qui doit être renouvelé, le Distributeur a fait le choix d'une technologie dont la plateforme évolutive permettra, à terme, d'introduire de nouvelles fonctionnalités ou services aux clients. Au paragraphe 238 de sa décision D-2012-127, la Régie note que « [l]a preuve démontre que la technologie introduite par le Projet [LAD] offre la possibilité d'ajouter de nouvelles fonctionnalités en temps opportun ». Le Distributeur rappelle que ces nouvelles fonctionnalités devront répondre à un réel besoin des clients ou du Distributeur. Elles feront l'objet d'un examen démontrant que la mise en place de chaque fonctionnalité génère des bénéfices pour les clients ou le Distributeur. »

(ii) « Parallèlement au déploiement des compteurs de nouvelle génération dans la zone visée par la phase 1, le Distributeur travaille à la mise en place des fonctionnalités additionnelles présentées au dossier R-3770-2011. Les fonctionnalités additionnelles doivent répondre à un réel besoin des clients ou du Distributeur. S'il y a lieu, une demande d'autorisation spécifique sera déposée auprès de la Régie. » [nos soulignés]

**Demandes :**

- 1.1 Veuillez préciser si la clientèle d'HQD est consultée dans le choix des fonctionnalités qui lui sont dédiées. Le cas échéant, veuillez préciser de quelle(s) façon(s) cette consultation est effectuée.

**Réponse :**

**Le Distributeur ne consulte pas directement les clients sur le choix des fonctionnalités. Il tient compte des attentes des clients et de leurs habitudes de consommation qui sont reflétées dans les sondages effectué de manière régulière. Toutes les interactions entre les clients et le Distributeur permettent également de connaître les attentes et les besoins de ces derniers (appels reçus portant sur la facture, sur les emménagements/déménagements et autres).**

**De plus, les tendances du marché sont analysées par le Distributeur pour le guider dans le choix de nouvelles offres de service.**

**Enfin, le Distributeur choisit des fonctionnalités qui lui permettront d'augmenter son efficacité et ainsi mieux servir sa clientèle. À titre d'exemple, la fonctionnalité de détection de la sous-utilisation correspond à un besoin du Distributeur qui se traduira par**

une réduction des pertes de revenus assumées par l'ensemble de la clientèle.

1.2 Veuillez indiquer comment est déterminé s'il existe un réel besoin des clients;

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.1.**

1.3 Veuillez indiquer et expliquer ce que le Distributeur entend par "réel besoin";

**Réponse :**

**Le Distributeur considère qu'une fonctionnalité correspond à un « réel besoin » lorsqu'elle procure un avantage à sa clientèle en améliorant la qualité du service ou en permettant au Distributeur de réduire ses coûts et ainsi d'améliorer l'efficacité de ces activités au bénéfice des clients.**

1.4 Veuillez spécifier et expliquer dans quels cas le Distributeur déposera une demande d'autorisation spécifique auprès la Régie;

**Réponse :**

**Tel qu'il est mentionné à la page 9 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004), chaque fonctionnalité additionnelle qui n'est pas dans le périmètre du projet LAD, fera l'objet d'un examen démontrant que sa mise en place génère des bénéfices pour les clients et le Distributeur.**

**Le Distributeur déposera une demande d'autorisation spécifique s'il doit faire l'acquisition ou la construction d'actifs relatifs à une fonctionnalité dont le coût est de 10 M\$ et plus, conformément à l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* et à l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie*.**

**Toutefois, si le coût de l'acquisition ou de la construction des actifs relatifs à une fonctionnalité est inférieur à 10 M\$, la demande se fera dans le cadre de la demande d'autorisation de l'enveloppe globale des investissements dans les dossiers tarifaires.**

- 2. Références :** (i) B-0004, HQD-1, doc. 1, p.14;  
(ii) B-0005, HQD-1, doc. 2, p.6;  
(iii) B-0005, HQD-1, doc. 2, p.8;

**Préambule :**

(i) « Les travaux visant la mise en place de l'infrastructure de télécommunication devront débuter de six à neuf mois avant le début des premières installations des compteurs de nouvelle génération. En effet, l'infrastructure de télécommunication permet au réseau maillé de se constituer, de manière à ce que les compteurs soient lus par le frontal d'acquisition dès leur installation. » (nos soulignés)

(ii) « Compte tenu de l'effet conjugué de la date d'entrée en vigueur de l'option de retrait fixée au 1er décembre 2012 et de la période des fêtes de fin d'année, les premières lettres d'avis d'installation, informant du remplacement des compteurs, ont été transmises aux clients le 7 janvier 2013. »

(iii) « Le Distributeur rappelle que l'écart constaté entre le nombre de compteurs installés au 30 juin 2013 et celui prévu pour la même période s'explique par le décalage du début des installations au 7 février plutôt qu'au 1er janvier 2013. »

**Demande :**

- 2.1 Veuillez expliquer comment le Distributeur a été en mesure de débuter le déploiement des compteurs en moins de 5 mois suite à la décision D-2012-127 de la Régie rendue le 5 octobre 2012, compte tenu des contraintes de temps dont il est question en (i), (ii) et (iii).

**Réponse :**

**Le délai de quatre mois entre la date à laquelle la Régie a rendu la décision relative à la phase 1 et le début du déploiement a permis au Distributeur d'installer une partie des équipements de télécommunication. Leur installation s'est poursuivie alors que le Distributeur débutait graduellement le déploiement des compteurs de nouvelle génération avec un rythme d'installation croissant dans le temps. Toutefois, la situation est différente pour la phase 2 puisque ce seront des équipes expérimentées qui débiteront l'installation des compteurs, lesquelles maintiendront le rythme de déploiement acquis. Les équipements doivent donc être installés avant le début du déploiement des compteurs afin d'éviter tout bris dans la cadence d'installation.**

- 3 Références :** (i) B-0004, HQD-1, doc. 1, p. 15 ;

(ii) B-0004, HQD-1, doc. 1, p. 16 ;

**Préambule :**

(i) **FIGURE 2 : ÉCHÉANCIER D'INSTALLATION DES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION**

	2014		2015				2016				2017				2018		
	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	
Phase 2	1,6 M de compteurs (Firme externe et Distributeur)																
Phase 3							0,5 M de compteurs (Distributeur)										

(ii) « Toutefois, pour des considérations d'efficience, de flexibilité et de logistique, le Distributeur entend désormais déployer simultanément les zones des phases 2 et 3, lorsqu'il estimera que les conditions le requièrent : disponibilité de la main-d'œuvre dans une région plutôt qu'une autre, emplacement des entrepôts en location favorisant le déploiement des zones adjacentes et autres considérations opérationnelles. »

**Demandes :**

3.1 Les échéanciers présentés à la figure 2, reproduite en (i), tiennent-ils compte d'un déploiement simultanément des zones des phases 2 et 3, tel que décrit au préambule (ii) ? Veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Oui, les échéanciers tiennent compte d'un déploiement simultané des phases 2 et 3, et ce, lorsque des considérations d'efficience et de logistique permettront de débuter l'installation dans certaines régions de la phase 3 en concomitance avec la phase 2.**

**Le Distributeur tient à préciser également que le cycle complet soit, de la préparation de l'infrastructure de télécommunication jusqu'à l'installation des compteurs, est de plusieurs mois. Ainsi, dans un souci d'efficience, dès que les premiers intervenants dans le cycle ont terminé une étape, ils se dirigent immédiatement dans la région suivante, ceci ayant pour effet de minimiser le coût liés aux ressources non productives.**

3.2 Le déploiement simultané des zones de phases 2 et 3 engendre-t-il des économies ? Veuillez expliquer.

**Réponse :**

Le déploiement dans des régions adjacentes à la phase 2 pourra notamment permettre de minimiser les besoins d'embauche, d'optimiser les opérations d'entreposage et la distance parcourue par les installateurs. Le Distributeur se donne ainsi les moyens d'optimiser son efficience.

Le Distributeur prévoyait un déploiement continu du début de la phase 1 à la fin de la phase 3. Conséquemment, les économies de coûts ainsi générées sont déjà reflétées dans le cadre financier du projet et résultent d'une approche efficiente du déploiement.

3.3 Si oui, de quel ordre seront ces économies ?

**Réponse :**

Voir la réponse à la question 3.2.

**4 Référence :** (i) B-0004, HQD-1, doc.1, p. 20;

**Préambule :**

- (i) *«Le Distributeur rappelle que, lors du dépôt de la demande d'autorisation de la phase 1, il avait envisagé l'emploi de liens satellites pour établir la communication avec les compteurs de nouvelle génération là où la couverture cellulaire n'était pas disponible. 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 Selon le Distributeur, l'utilisation de la couverture cellulaire dans certaines régions risque-t-elle de perturber la communication sans fil existante, incluant internet? Veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Non. Les bandes de fréquences utilisées pour les communications cellulaires ne sont pas les mêmes que celles utilisées pour diffuser l'Internet sans-fil dans les bandes publiques. Les réseaux cellulaires ne créent pas plus de problèmes en régions rurales qu'en régions urbaines.**

- 4.2 Selon le Distributeur, le choix de procéder par liens cellulaires peut-il nécessiter la mise en place de mesures de mitigation afin de s'assurer que les clients ne subissent pas de conséquences négatives? Veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 4.1.**

- 4.3 Dans l'affirmative, veuillez indiquer (a) quelles sont les mesures de mitigation envisagées ou qui seront mises en place et (b) quels sont les coûts envisagés ou associés à la mise en place de chacune des mesures de mitigation?

**Réponse :**

**Sans objet.**

- 4.4 Quelles sont les économies associées à une plus grande utilisation des liens cellulaires comparativement aux liens satellites?

**Réponse :**

**Sur l'ensemble des coûts du projet, les économies sont marginales, compte tenu notamment du fait que la technologie cellulaire était d'emblée priorisée par rapport à la technologie satellite. Le détail de ces économies ne peut être fourni, les termes du contrat avec Rogers Communications Inc. étant confidentiels.**

- 5 **Référence :** (i) B-0004, HQD-1, doc.1, p.26;

**Préambule :**



(i) « Dans le cadre de la demande pour la phase 1, le Distributeur avait identifié les risques suivants :

- dépassement de coûts ;
- acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs ;
- défaillance TI;
- sécurité des TI et de télécommunication ;
- ressources humaines ;
- gouvernance du projet LAD.

À la lumière de l'expérience acquise en phase 1, le Distributeur n'entrevoit pas de risques additionnels pour les phases 2 et 3 du projet LAD. Le Distributeur maintient un suivi serré des principaux risques bien que la probabilité qu'ils se concrétisent est à ce jour considérée comme faible. »

**Demande :**

5.1 Veuillez préciser et expliquer ce que signifie et implique pour le Distributeur un « suivi serré », pour chacun des principaux risques énumérés en (i).

**Réponse :**

**Maintenir un suivi serré signifie que le bureau de projet fait le nécessaire pour assurer un suivi et un contrôle des coûts, des échéanciers et des enjeux techniques du projet. Il s'assure que les risques sont pris en compte, que les mesures de mitigation appropriées soient mises en place et que chaque intervenant rende des comptes.**

**6**      **Référence :** (i)    B-0004, HQD-1, doc. 1, p. 35;

**Préambule :**

« Le projet LAD doit également permettre l'interruption et la remise en service à distance et donc, une plus grande efficacité du service. Les processus liés à la fonction d'interruption et de remise en service seront implantés dès le premier semestre de 2014. »

**Demandes :**

6.1 Veuillez indiquer quel montant le client devra déboursier pour la remise en service ?

**Réponse :**

**Le Distributeur réévaluera en temps opportun les frais relatifs au branchement et débranchement à distance. Le cas échéant, dans le cadre d'un dossier déposé à la Régie, le Distributeur demandera une modification soit aux *Conditions de service d'électricité*, soit aux *Tarifs et conditions du Distributeur* ou aux deux.**

6.2 Veuillez indiquer si le Distributeur a l'intention de demander une modification, à la hausse ou à la baisse, de la somme à être déboursée par le client pour la remise en service ? Veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.1.**

**7 Référence :** (i) B-0004, HQD-1, doc. 1, p. 38 ;

**Préambule :**

(i) *«Ainsi, le Distributeur propose que les informations suivantes fassent l'objet d'un suivi de l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet LAD :*

- *le nombre de compteurs de nouvelle génération prévus et installés par trimestre ;*
- *le nombre de compteurs non communicants installés chez les clients se prévalant de l'option de retrait par trimestre ;*
- *les coûts prévus par année sauf pour les trimestres résiduels agrégés pour l'année en cours ;*
- *les coûts réels par trimestre ;*
- *un statut de la matérialisation des gains d'efficience annoncés dans le dossier R-3770-2011 ;*
- *le nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type de motifs. »*

**Demande :**

7.1 À ces informations, le Distributeur est-il en mesure de produire une carte géographique de la province illustrant l'évolution du déploiement des compteurs en fonction des différentes phases ?

**Réponse :**

**Le Distributeur ne considère pas pertinent de produire ce type de carte puisque cela n'apporterait pas d'information utile à l'examen réglementaire en cours et au suivi du projet au-delà de ceux déjà fournis.**

**8. Référence :** (i) B-0005, HQD-1, doc. 2, p. 10 ;

**Préambule :**

(i) « [...] 4,4 M\$ dans les activités de formation et de communication (sous la rubrique « charges diverses ») par l'utilisation d'outils de formation développés pour les activités de base et par la révision à la baisse du nombre de ressources supplémentaires requises dans les activités de communication. »

**Demandes :**

8.1 Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles les besoins ont été moins grands que prévus.

**Réponse :**

**Les besoins en matière de formation et de communication n'ont pas été moins grands que ceux prévus. Le Distributeur a plutôt eu recours aux outils disponibles au sein même de l'entreprise générant ainsi des économies de coûts.**

8.2 Le Distributeur considère-t-il avoir surévalué ses besoins relativement aux activités de formation et de communication ? Veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Non. Le Distributeur n'estime pas avoir surévalué ses besoins relativement aux activités de formation et de communication.**

**Le territoire à couvrir dans les phases 2 et 3 étant beaucoup plus vaste, le Distributeur devra faire face à des coûts de déplacement et de formation plus importants, compte tenu des changements de ressources d'un territoire à l'autre qui seront plus nombreux. Le Distributeur a tenu compte de ces facteurs dans les coûts prévus des phases 2 et 3.**

Jusqu'à présent, dans le cadre du déploiement de la phase 1, le Distributeur recherche constamment des solutions pour combler les besoins de façon à réduire ses coûts. Le Distributeur entend maintenir cette approche en phases 2 et 3.

9. Référence : (i) B-0005, HQD-1, doc. 2, p.11 ;

**Préambule :**

(i) «Le Distributeur précise que les éléments de coûts qui ont permis de générer des écarts favorables sont propres à la réalisation de la phase 1 du projet LAD et ne pourront pas être réitérés dans les phases 2 et 3. »

**Demande :**

9.1 Pour les phases 2 et 3, malgré la prémisse mentionnée en préambule, y a-t-il possibilité que soit généré un écart favorable comparativement aux prévisions en raison d'éléments de coûts différents de ceux de la phase 1? Veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.6 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.**

10. Références : (i) B-0013, HQD-1, doc. 3, p.15 ;  
(ii) B-0013, HQD-1, doc. 3, p. 23 ;

**Préambule :**

(i)

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

Motif	2013				Total
	T1	T2	T3	T4	
Conditions de service		12	6	8	26
Facturation	1	3	6	8	18
Interférence		8	27	2	37
Préoccupations / Refus	1	4	10	10	25
Prestation de service	1	43	71	90	205
Total	3	70	120	118	311

(ii) « *Interférence* »

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

**Demandes :**

10.1 Veuillez préciser si les résultats au tableau 5, reproduit en (i), représentent une augmentation des plaintes et une réduction du taux de satisfaction de la clientèle comparativement à la situation qui prévalait avant le déploiement de la phase 1. Veuillez expliquer.

**Réponse :**

**Le Distributeur considère que les résultats du tableau 5 de la référence i) représentent un très faible taux de plainte considérant le fait que plus de 1 M de compteurs ont été installés par rapport aux 100 000 compteurs habituellement installés annuellement. L'indice de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'installation du compteur, de 8,8 au dernier trimestre de 2013, est considéré comme excellent par le Distributeur.**

**Toutefois, si l'intervenant fait référence à l'indice de satisfaction de la clientèle résidentielle, celui-ci atteint 91 % en 2013 par rapport à 92 % en 2012. La différence n'est pas significative.**

**À l'égard des plaintes, le Distributeur n'observe pas une augmentation du nombre de plaintes entre 2012 et 2013.**

10.2 Veuillez indiquer quels équipements sont affectés par les ondes émises par les compteurs; veuillez préciser votre réponse en spécifiant le nombre de plaintes pour chaque équipement.

**Réponse :**

**D'entrée de jeu, le Distributeur tient à souligner que peu de cas d'interférences avérés ont été relevés lors de l'analyse des plaintes.**

**Tous les appareils fonctionnant sur la bande de 902-928 MHz et utilisant les technologies numériques de transmission doivent se conformer à la norme CNR-210 d'Industrie Canada. Les appareils respectant cette norme ne causent ni ne subissent des interférences. La grande majorité des appareils présentement disponibles sur le marché utilisent cette technologie numérique.**

Les compteurs de nouvelle génération utilisent d'ailleurs la technologie numérique leur permettant d'éviter les effets de l'interférence.

Les systèmes informatiques du Distributeur ne permettent pas d'extraire l'information du nombre de plaintes par type d'équipement. Cependant, les équipements pour lesquels des clients ont allégué subir des interférences sont les suivants :

- Spa
- Téléphone sans fil, cellulaire et filaire
- Haut parleur filaire et sans fil
- Routeur
- Moniteur pour bébé
- Ordinateur
- Détecteur de mouvements
- Détecteur de fumée
- Détecteur de foudre
- Radio
- Télévision
- Antenne (oreilles de lapin)
- Porte de garage
- Système d'alarme

10.3 Veuillez préciser combien de plaintes pour la prestation de service mettent en cause le prestataire de services.

**Réponse :**

**Le Distributeur a reçu 96 plaintes relatives à la prestation du service de Capgemini Québec sur les 205 plaintes enregistrées sous cette rubrique.**

**Voir également la réponse à la question 10.1.**

- 11. Références :**
- (i) B-0012, HQD-1, doc.1.1, p.6;
  - (ii) B-0012, HQD-1, doc. 1.1, p.8;

**Préambule :**

(i)

**TABLEAU 1 : COMPARAISON ÉCONOMIQUE DES SCÉNARIOS (R-3770-2011)**

M\$ (actualisés 2011) période d'analyse 2011-2031	Scénario IMA	Scénario de référence	Écart
Investissements	807,9	500,4	307,5
Charges d'exploitation	365,3	871,8	(506,5)
Taxe sur les services publics	1,5	-	1,5
Valeurs résiduelles	(85,6)	(81,2)	(4,4)
<b>Total</b>	<b>1 089,1</b>	<b>1 291,0</b>	<b>(201,9)</b>

(ii)

**TABLEAU 2 : RÉSULTATS OBTENUS**

M\$ (actualisés 2011) période d'analyse 2011-2031	Scénario IMA	Scénario de référence	Écart
Investissements	777,4	500,4	277,0
Charges d'exploitation	361,6	871,8	(510,2)
Taxe sur les services publics	0,7	-	0,7
Valeurs résiduelles	(80,1)	(81,2)	1,1
<b>Total</b>	<b>1 059,6</b>	<b>1 291,0</b>	<b>(231,4)</b>

**Demande :**

11.1 Veuillez expliquer pourquoi les valeurs résiduelles ont diminué pour le scénario IMA au tableau 2, reproduit en (ii), comparativement aux valeurs résiduelles pour le scénario IMA, au tableau 1, reproduit en (i).

**Réponse :**

**La réduction de la valeur résiduelle dans la mise à jour du scénario IMA s'explique essentiellement par le fait que le projet n'a pas nécessité à ce jour l'installation d'actifs ayant une durée de vie de plus de 20 ans.**

12. **Référence :** (i) B-0013, HQD-1, doc.3, p.8;

**Préambule :**

- (i) «*Au quatrième trimestre, le Distributeur a réussi à installer 69 k compteurs de plus que ce qui était planifié au dossier tarifaire 2013-2014*» .

**Demande :**

- 12.1 Veuillez expliquer les moyens qui ont été mis en place afin d'atteindre le déploiement de 69 k compteurs de plus.

**Réponse :**

**Le Distributeur a optimisé sa planification et fait un suivi serrée afin d'accroître sa performance. Sur l'année 2013, les efforts du Distributeur ont permis d'installer près de 20 k compteurs de plus par rapport à la planification déposée dans le dossier tarifaire 2013-2014 (R-3814-2012). La performance n'a pas eu d'impacts sur le coût global du projet.**

- 13. Référence :** (i) B-0013, HQD-1, doc.3, p.12;

**Préambule :**

- (i) « *Les principaux éléments favorables au niveau des charges d'exploitation sont les suivants : 7,0 M\$ dans les activités de formation (voir la section 3.1) et dans les activités de réinstallation temporaire des compteurs de générations précédentes dans les zones 2 et 3 (sous la rubrique « charges diverses »).* »

**Demande:**

- 13.1 Veuillez expliquer les motifs qui entraînent une réinstallation temporaire des compteurs des générations précédentes dans les zones 2 et 3.

**Réponse :**

**Les motifs sont principalement la croissance du parc hors des zones visées par le déploiement ainsi que le remplacement de compteurs dans le cadre des activités de maintenance préventive et corrective.**

- 14. Référence :** (i) B-0013, HQD-1, doc.3, p.13;

**Préambule :**



- (i) « Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 31 décembre 2013, de 126 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 220 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au 31 décembre 2013. »

**Demandes :**

14.1 Veuillez identifier les anomalies qui ont été détectées.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 5.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.**

14.2 Veuillez préciser si ces anomalies représentent une perte économique pour le Distributeur.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 5.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.**

14.3 Dans l'affirmative, veuillez préciser le montant estimé des pertes économiques annuellement.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 5.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.**

15. **Référence :** (i) B-0013, HQD-1, doc.3, p16;

**Préambule :**

- (i) «
- *Un plan de communication qui vise à répondre aux préoccupations individuelles de chaque client (voir le bilan du plan de communication déposé le 7 octobre 2013);*
  - *Des sondages effectués par une firme externe portant sur la satisfaction des clients quant aux services d'installation des compteurs de nouvelle génération ;*

- *L'application d'un programme d'assurance qualité quant au processus d'installation des compteurs de nouvelle génération ;*
- *Une clause de rémunération du prestataire de services tenant compte du nombre de plaintes reçues ;*
- *Un processus rigoureux de suivi et d'analyse des plaintes en impliquant, lorsque la situation l'exige, les intervenants à l'origine de la plainte, et une rétroaction auprès de ces derniers. »*

**Demandes :**

15.1 Veuillez préciser si des modifications ont été apportées au plan de communication dont le bilan a été déposé le 7 octobre 2013.

**Réponse :**

**Le Distributeur n'a procédé à aucun changement au plan de communication. Toutefois, le Distributeur le fera évoluer au besoin.**

15.2 Veuillez indiquer à quelle fréquence sont effectués ces sondages.

**Réponse :**

**Les sondages sont effectués en continu avec les installations de la semaine précédente.**

15.3 Veuillez indiquer combien de clients ont été sondés en date du 31 décembre 2013;

**Réponse :**

**Au 31 décembre 2013, 2 011 clients ont été sondés.**

15.4 Veuillez indiquer le nombre de questions contenues au sondage et veuillez indiquer chacune de ces questions;

**Réponse :**

**Outre les questions nécessaires à la sélection et à la classification du répondant (variables socio-démographiques), le sondage évalue la satisfaction des clients à l'égard du service d'installation par les questions suivantes :**

- **Je vais maintenant vous citer quelques éléments se rapportant à la visite du technicien qui a remplacé votre compteur. Pour**

chaque élément, je vous demande de m'indiquer votre niveau de satisfaction toujours en utilisant une échelle de 1 à 10, où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait et 1, que vous n'êtes pas du tout satisfait. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard

- Du respect de l'horaire du ou des rendez-vous ?
  - De la façon dont le représentant s'est identifié lorsqu'il s'est présenté chez vous ?
  - De la durée de la visite pour le remplacement du compteur ?
  - Du professionnalisme de l'installateur ?
  - De la courtoisie démontrée par l'installateur ?
  - De la qualité des renseignements fournis par l'installateur ?
  - Du respect des lieux et de votre propriété ?
- Parlons de ce ou ces contacts téléphoniques que vous avez eus, que ce soit pour la prise de rendez-vous ou pour une autre raison. Toujours en utilisant une échelle de 1 à 10, où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait et 1, que vous n'êtes pas du tout satisfait, quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de
    - La courtoisie démontrée par le représentant ?
    - La clarté des renseignements obtenus du représentant ?
    - La facilité à obtenir l'information désirée ?
    - La flexibilité démontrée dans le choix du rendez-vous ?

**Le sondage est réalisé par une firme indépendante et reconnue dans le domaine.**

15.5 Veuillez préciser les critères du programme d'assurance qualité qui intègrent la satisfaction de la clientèle.

**Réponse :**

**L'indice de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'installation est constitué des éléments présentés à la réponse à la question 15.4.**

15.6 Veuillez préciser en quoi consiste la clause de rémunération s'appliquant aux employés du Distributeur en fonction du nombre de plaintes reçues.

**Réponse :**

**Il n'existe aucune clause de rémunération s'appliquant aux employés du Distributeur en fonction du nombre de plaintes reçues.**

15.7 Veuillez expliciter et décrire ce que le Distributeur qualifie de « processus rigoureux de suivi et d'analyse des plaintes ».

**Réponse :**

**Pour chaque plainte reçue, le Distributeur analyse la situation, communique avec le client, fournit les explications pertinentes et, lorsque la situation l'exige, réagit auprès des intervenants à l'origine de la plainte.**

**16. Référence :** (i) B-0013, HQD-1, doc.3, p.18;

**Préambule :**

- (i) « *Cette première phase a permis de :*
- *Valider la fonctionnalité technique des interruptions et des remises en service à distance ;*
  - *Identifier les améliorations nécessaires dans les différents processus d'Hydro-Québec (Clientèle, Pannes, Mesurage, CEM et autres) ;*
  - *Déterminer les développements informatiques nécessaires afin de compléter et automatiser la solution. »*

**Demande :**

16.1 Veuillez indiquer et expliquer les améliorations qui ont été identifiées dans les différents processus d'Hydro-Québec (Clientèle, Pannes, Mesurage, CEM et autres).

**Réponse :**

**La mise en place des nouvelles fonctionnalités requérait une adaptation des processus existants afin d'accroître la fluidité de l'information entre les différents systèmes et unités du Distributeur.**

**17. Références :** (i) B-0013, HQD-1, doc.3, p.21;  
(ii) B-0013, HQD-1, doc.3, p.15;

**Préambule :**

- (i) « *Prestation de service*

**Réponses à la demande de renseignements n° 1  
de l'ACEF de l'Outaouais**

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

(ii)

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

Motif	2013				
	T1	T2	T3	T4	Total
Conditions de service		12	6	8	26
Facturation	1	3	6	8	18
Interférence		8	27	2	37
Préoccupations / Refus	1	4	10	10	25
Prestation de service	1	43	71	90	205
Total	3	70	120	118	311

**Demandes :**

17.1 Concernant la prestation de service en (i), veuillez chiffrer le nombre de plaintes pour chacun des sujets : (a) prise ou respect du rendez-vous; (b) le délai de réponse ou de réalisation de l'installation; (c) les explications fournies et (d) le professionnalisme des employés du Distributeur ou du prestataire de services.

**Réponse :**

**Le Distributeur ne dispose pas de rapports de gestion permettant d'obtenir cette information. Toutefois, les plaintes peuvent porter, entre autres, sur des rendez-vous manqués, des accroches-portes laissés dans la mauvaise langue, des clients qui n'ont pas pu répondre à la porte, ainsi que sur de la végétation endommagée.**

17.2 Pour chacun des cinq motifs indiqués au tableau 5 reproduit en (ii), soit (a) conditions de service, (b) facturation, (c) interférence, (d) préoccupations/refus, (e) prestation de service, veuillez indiquer et expliquer quels sont les solutions ou les moyens mis de l'avant par le Distributeur afin de satisfaire les clients ayant formulés une plainte.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 15.7.**