

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

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**

**DEMANDE D'AUTORISATION DU PROJET LECTURE À DISTANCE
PHASES 2 ET 3 (R-3863-2013)**

VOLUMÉTRIE

- 1. RÉFÉRENCE :** i) **PIÈCE B-0005, HQD1-D2, P. 7 ET 8.**
 ii) **Pièce B-0013, HQD1-D3, p. 7 et 8.**

Préambule :

Le Distributeur présente aux références i) et ii) les suivis relatifs au nombre de compteurs installés en date respectivement du 30 septembre 2013 et du 31 décembre 2013. Le tableau 1 de la référence ii) fait état d'un nombre de compteurs installés supérieur aux prévisions pour l'année 2013. Par ailleurs, dans le même tableau, le rythme d'installation prévu pour les premiers trimestres de 2014 a été révisé à la baisse par rapport aux prévisions du tableau 1 de la référence i).

Demande :

- 1.1 Veuillez expliquer comment ont été établies les prévisions relatives au nombre d'installations pour les deux premiers trimestres de 2013 présentées au tableau 1 de la référence ii).

Réponse :

Le Distributeur envisageait une continuité des activités de déploiement entre les projets pilotes et le début de la phase 1 dès juillet 2012. La planification présentée aux tableaux 1 des références reflète le déplacement dans le temps de la planification initiale compte tenu du fait que le déploiement a été arrêté à la suite des projets pilotes.

- 1.2 Veuillez commenter sur la possibilité de terminer l'installation de l'ensemble des compteurs prévus à la phase 1 du projet LAD en avance sur l'échéancier prévu au dossier R-3770-2011 en tenant compte du report du début des installations au début 2013.

Réponse :

La planification dans le dossier R-3770-2011 prévoyait le déploiement de 1,7 M de compteurs dans un délai de 18 mois. Le Distributeur maintient qu'il atteindra cet objectif dans le délai de 18 mois.

COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET

- 2. RÉFÉRENCE :**
- I) PIÈCE B-0005, HQD1-D2, P. 9-11.**
 - ii) Pièce B-0013, HQD1-D3, p. 9-11.**
 - iii) Pièce B-0004, HQD1-D1, p. 21-26**

Préambule :

Les coûts relatifs aux investissements et aux charges d'exploitation des phases 2 et 3 du projet LAD sont présentés à la référence iii).

Le Distributeur présente par ailleurs aux références i) et ii) les coûts prévus et réels relatifs aux investissements et charges d'exploitation de la phase 1 du projet LAD. Les écarts entre les coûts réels et prévus pour la phase 1 sont détaillés à la référence ii) :

Au chapitre des écarts favorables de 28,5 M\$, les principaux éléments au niveau des investissements sont les suivants :

- o 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. Cet écart inclut également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises d'un maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase est endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique ;*
- o 6,6 M\$ dégagés par des coûts moindres que prévus pour déployer l'infrastructure technologique d'information (2,5 M\$) et les équipements de télécommunication (4,1 M\$) nécessaires à réalisation de la phase 1.*

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

- o 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 ;*
- o 3,3 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.*

Quant aux écarts défavorables de 15,4 M\$, les principaux éléments sont les suivants au niveau des investissements :

- o 8,8 M\$ provenant d'une part, du maintien des activités essentielles pendant la période transitoire entre la fin des projets pilotes et le début du déploiement massif et, d'autre part, de la révision du calendrier de déploiement ;*

- 6,6 M\$ de frais d'emprunt à capitaliser.

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

Le Distributeur indique par ailleurs à la référence ii) que :

« Le Distributeur tient à rappeler 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. À titre d'exemple, lors des phases 2 et 3 du projet, la proportion des employés permanents en relève de compteurs à relocaliser sera nécessairement plus grande que pour la phase 1 et aura comme conséquence de générer des coûts de relocalisation. De plus, le nombre plus élevé de municipalités et la superficie plus vaste des territoires à couvrir dans les phases 2 et 3 entraîneront sans aucun doute des coûts conformes à ceux prévus dans le dossier R-3770-2011, donc plus élevés que les coûts observés de la phase 1, pour les installations réalisées par les employés du Distributeur et pour les activités de communication. »

Demande :

- 2.1 Veuillez préciser si le cout unitaire à l'achat et l'installation plus faible qu'anticipé se répercute sur les hypothèses de calcul des coûts de la rubrique « Compteurs achat et installation » du tableau 3 la référence iii). Si non, veuillez indiquer en quoi l'écart favorable de 10,0 M\$ est propre à la réalisation de la phase 1 du projet LAD.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- 2.2 Veuillez préciser la nature de la réduction de coûts observée «particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du Distributeur ».

Réponse :

Les coûts inférieurs à la prévision reposent principalement sur la baisse du temps requis pour effectuer l'installation.

- 2.3 Veuillez expliquer la réduction de coûts observée au niveau du déploiement de l'infrastructure technologie de l'information (2,5 M\$) et des équipements de télécommunication (4,1 M\$). Veuillez indiquer en quoi ces 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 ».

Réponse :

La demande d'autorisation de la phase 1 du projet LAD incluait la mise en place complète des technologies de l'information de l'IMA. Il en résulte donc que l'écart de 2,5 M\$ appartient en totalité à la phase 1.

L'écart de 4,1 M\$ résulte, quant à lui, de la recherche de solutions innovatrices et économiques adaptées au déploiement de la télécommunication en zone urbaine et dans des conditions climatiques favorables à une grande disponibilité des équipes sur le terrain.

- 2.4 Veuillez commenter sur les possibilités de relocalisation des employés permanents à des routes de relève non visées par le déploiement lors des phases 2 et 3 du projet LAD.

Réponse :

Lors de la phase 1, compte tenu du fait que les bureaux d'affaires sont à de plus courtes distances les uns des autres, il est possible de déplacer un releveur permanent n'ayant plus de charge de travail dans son bureau d'origine vers un bureau où un employé temporaire peut être mis à pied. Dans cette situation, le budget de relocalisation n'est pas utilisé, car le releveur permanent réalise une charge de travail pour laquelle il existe un budget d'exploitation. En phases 2 et 3, cette opportunité sera moins présente.

- 2.5 Veuillez préciser la nature de la réduction de coûts observée au niveau de l'exploitation de l'infrastructure d'information (4,3 M\$). Veuillez indiquer en quoi cet écart favorable est propre « à la réalisation de la phase 1 du projet LAD et ne pourront pas être réitérés dans les phases 2 et 3 ».

Réponse :

Les charges d'exploitation de l'infrastructure d'information incluent toutes les activités qui ne sont pas capitalisées notamment les activités de maintenance des systèmes et des licences et les analyses

préliminaires. Dès le début du projet LAD, le Distributeur a pu réaliser des économies sur les activités typiques de début de projet.

Il est trop tôt pour que le Distributeur puisse anticiper des économies dans les activités de maintenance et d'exploitation des technologies de l'information au cours des quatre prochaines années. Dans l'éventualité où les coûts s'avèrent différents de ceux prévus, le Distributeur en fera part à la Régie dans le cadre de ses suivis trimestriels.

- 2.6 Au tableau 2 de la référence ii), les coûts prévus à la rubrique « Charges diverses » pour l'année 2014 sont fixés à 5,1 M\$, en hausse par rapport au montant de 1,9 M\$ du tableau 2 de la référence i). Veuillez préciser la nature du changement dans les prévisions pour cette rubrique.

Réponse :

L'écart résulte d'un déplacement dans le temps de la prévision des charges diverses. Au tableau 2 de la référence i), les charges diverses sont de 6,0 M\$ en 2013 et de 1,9 M\$ en 2014. Au tableau 2 de la référence ii), les charges diverses sont de 3,9 M\$ en 2013 et de 5,1 M\$ en 2014. Globalement, il n'y a donc pas de changement significatif pour ce type de coûts.

- 3. RÉFÉRENCE :**
- i) PIÈCE B-0004, HQD1-D1, P. 24-25**
 - ii) Pièce B-0013, HQD1-D3, p. 10**
 - iii) Décision D-2012-127, p. 20.**

Préambule :

Le Distributeur indique à la référence i) qu'il :

« 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 cout d'installation des compteurs réalisée à l'interne, les frais d'assurance qualité, le cout des travaux effectués par les maîtres électriciens et du cout d'installation des équipements de télécommunication. »

À la référence ii), il est indiqué que :

« 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. Cet écart inclut également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises d'un maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase est endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique ; »

Finalement, la Régie mentionnait à la référence iii), que :

« Le Distributeur a intégré une contingence sur les composantes de coûts du Projet susceptibles de varier. Une contingence de 21 M\$ a donc été prévue pour les investissements, sur la base d'un taux de 15 % appliqué aux investissements reliés aux TI et à la télécommunication et de 12 % appliqué au coût des installations des CNG réalisées à l'interne et aux autres investissements. »

Demande :

- 3.1 Compte tenu de la réduction de coûts observée *« particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du Distributeur »* ainsi que la révision du nombre prévu d'interventions requises d'un maître-électricien, veuillez justifier sur le taux de contingences de 12 % appliqué au niveau des investissements de la phase 2 et 3 du projet LAD.

Réponse :

Il est de pratique courante de prévoir un minimum de contingence dans un projet et le Distributeur considère qu'un taux de 12 %, déjà appliqué lors de la phase 1, est conservateur. Le Distributeur réitère le fait que le contexte des phases 2 et 3, notamment quant à l'étendue du territoire à couvrir, exige une certaine prudence.

- 3.2 Veuillez concilier le taux de contingence de 15 % appliqué aux investissements en TI et télécommunication dans le dossier R-3770-2011 et le taux de 12 % appliqué aux investissements mentionné à la référence i).

Réponse :

Le taux de 15 % résulte d'une analyse spécifique effectuée par les groupes TI et télécommunication alors que le taux de 12 % résulte d'une analyse spécifique des autres investissements dont le Distributeur possède une bonne connaissance puisque plusieurs de ces activités font déjà partie des activités de base.

Il n'y a pas de conciliation possible entre les deux taux de contingence qui ont fait l'objet d'analyses distinctes.

PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

4. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0013, HQD1-D3, P. 15-21.

Préambule :

Le Distributeur présente au tableau 5 de la référence i) les plaintes relatives à la phase 1 du projet LAD selon les différents types de motif. La majorité des plaintes reçues se retrouvent à la rubrique « *Prestation de service* ». Cette rubrique concerne « *les plaintes portant sur le service reçu dans le cadre de l'installation du compteur* ».

Le Distributeur indique par ailleurs que son processus global de gestion de plaintes comprend « *l'application d'un programme d'assurance qualité quant au processus d'installation des compteurs de nouvelle génération* ».

Demande :

4.1 Veuillez déposer le programme d'assurance qualité relatif au processus d'installation des nouveaux compteurs.

Réponse :

Le Distributeur ne peut déposer le programme puisque l'assurance qualité est constituée d'un ensemble de pratiques. Les pratiques d'assurance qualité du projet LAD sont les mêmes que celles employées pour les activités courantes du Distributeur. Ces pratiques, réalisées en continu, visent à valider les normes d'installation, le respect des consignes de santé et sécurité et la qualité des services aux clients.

4.2 Veuillez préciser le processus que doivent suivre les installateurs lorsque :

4.2.1 Le client est à son domicile mais refuse l'installation du nouveau compteur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

4.2.2 Le client n'est pas à son domicile mais le compteur est accessible à l'installateur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

4.2.3 Le client n'est pas à son domicile, le compteur est accessible mais le client a exprimé son refus de permettre l'installation des nouveaux compteurs.

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

4.2.4 Le client n'est pas à son domicile et l'installateur n'a pas accès au compteur.

Réponse :

Lorsque le client n'est pas présent et que l'installateur n'a pas accès au compteur, d'autres tentatives sont faites soit en mode balayage, soit par prise de rendez-vous.

4.2.5 L'installateur rencontre un problème technique lors de l'installation du nouveau compteur.

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.2 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

4.3 Avez-vous préparé des directives pour les installateurs qui encadrent les situations susmentionnées. Si oui, veuillez déposer une copie intégrale de ces directives.

Réponse :

Non, puisque les situations décrites par l'intervenant se retrouvent dans les activités courantes du Distributeur.

- 4.4 Veuillez indiquer si des statistiques selon les différents cas rencontrés par les installateurs internes et externes sont consignés dans un registre ? Si oui, veuillez les déposer par trimestre.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de l'information telle que demandée par l'intervenant.

- 4.5 Veuillez confirmer qu'aucune installation de nouveau compteur n'est effectuée dans les 30 jours suivant l'envoi d'avis d'installation des compteurs.

Réponse :

Les règles d'affaires du Distributeur visent à ne réaliser aucune installation avant le délai de 30 jours. Depuis le 1^{er} janvier 2014, le Distributeur a atteint cet objectif à 100 %. En 2013, 99,75 % des installations ont été réalisées conformément à cet objectif. Les quelques cas où un compteur a été installé avant le délai résultent d'une erreur liée à la période de rodage. Les correctifs ont été apportés depuis.

5. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0013, HQD1-D3, P. 15-21.

Préambule :

Le Distributeur indique à la référence i) que :

D'entrée de jeu, 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. C'est pourquoi le Distributeur calcule un taux de plaintes sur la base du nombre de compteurs installés.

[...]

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 répondre à toute interrogation de leur part et fournir les informations demandées. Ces autres demandes ne sont toutefois pas considérées au suivi des plaintes. Le Distributeur précise également que les autres types de demandes proviennent de clients situés sur tout le territoire du Québec et non pas seulement des clients situés dans les zones de déploiement.

Demande :

- 5.1 Veuillez fournir le nombre exact ou une estimation de « *première démarche du client auprès des services à la clientèle* » ainsi que le coût qui leur est associé.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de l'information demandée par l'intervenant. Le coût d'une telle démarche est inclus dans les coûts globaux des services à la clientèle.

Voir également la réponse à la question 6.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- 5.2 Veuillez préciser la nature de ces « *autres types de demandes* ». Veuillez fournir une estimation du nombre de ces demandes survenues lors de la phase 1 du projet LAD ainsi qu'une estimation des coûts qui en découle.

Réponse :

Par « autres types de demandes », le Distributeur entend toutes les communications écrites avec le client, que ce soit par le biais du site Web, de ses services à la clientèle ou par la réception de lettres de tous genre, incluant notamment les avis de non-consentement.

Voir également la réponse à la question 6.1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

MODE DE SUIVI DU PROJET

6. RÉFÉRENCE : I) PIÈCE B-0004, HQD1-D1, P. 38.

Préambule :

Le Distributeur indique à la référence i) :

« À compter de la date de la décision de la Régie relative aux phases 2 et 3, le Distributeur propose de présenter un suivi des résultats des phases 1, 2 et 3 du projet LAD sans distinction des phases. En effet, le Distributeur est d'avis qu'une répartition par phase n'apporterait pas de raffinement additionnel pertinent au suivi du projet LAD. »

Demande :

- 6.1 Advenant la présentation des suivis trimestriels selon cette proposition, sera-t-il possible pour la Régie et les intervenants, dans le cadre d'éventuelles demandes de renseignements concernant les phases 1, 2 et 3 du projet LAD, d'obtenir un découpage selon les phases des informations présentées lors des suivis trimestriels.

Réponse :

Non, la demande de l'intervenant est difficilement réalisable. Un tel suivi aurait pour effet de contraindre le Distributeur à modifier ses systèmes afin de permettre un tel découpage, ce qui ajouterait une lourdeur et une complexité non seulement pour le Distributeur, mais, également pour la Régie et les intervenants dans l'analyse des différences entre les rubriques de coûts et les phases.

D'un point de vue opérationnel et technique, le Distributeur ne peut garantir que chaque intervenant dans le projet sera en mesure de répartir son temps en fonction de la phase. De plus, certaines tâches sont liées à l'ensemble du projet.