



**Séance de travail  
du 14 février 2014**

**Suivis trimestriels  
D-2014-016**

**R-3863-2013**

---

ALIMENTER L'AVENIR

## Plan de la séance de travail

---

- 1) Installation des compteurs
- 2) Coûts
- 3) Gains
- 4) Option de retrait
- 5) Plaintes
- 6) Conclusion

## Installation des compteurs

---

### > 1 million de compteurs installés au 31 décembre 2013

- Phase 1 = 1,690 million de compteurs
- Déploiement :
  - Début dans le sud-ouest de l'île de Montréal
  - Suivi de l'ouest, du nord, des couronnes nord et sud et de l'est
  - Fin au centre-ville de Montréal
- Stratégie de déploiement basée sur les bureaux d'affaires et les gains relatifs à la fin des activités de relève et sur le déploiement de la télécommunication
- Priorité aux modèles représentant plus de 95 % du parc de compteurs (modèles 1, 5, 11 et 12)
- Fin de la phase 1 : fin juin 2014
- Constatation des installateurs : bonne acceptabilité du projet sur le terrain

# Installation des compteurs - suite

## Logistique

- Localisation des entrepôts en fonction de la stratégie de déploiement
- Compteurs inaccessibles : quelques tentatives en mode balayage puis prises de rendez-vous
- Installations de compteurs nécessitant une intervention du client (encombrement, mur ou objet devant le compteur) : coopération des clients pour les quelques cas rencontrés



## Coûts

Tableau 1 : Coûts totaux prévus de la phase 1 du projet LAD (en M\$)

	Travaux préparatoires <sup>1</sup>	2012 réel	2013 réel	2014 et ss prévu	Total prévu	R-3770-2011 <sup>1</sup>	Écart Prévu / R-3770-2011
<b>Investissements</b>	<b>38,8</b>	<b>41,2</b>	<b>173,4</b>	<b>140,8</b>	<b>394,2</b>	<b>396,3</b>	<b>(2,1)</b>
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	25,3	69,7	72,1	(2,5)
Bureau de projet	7,1	3,8	-	-	10,9	10,2	0,7
<b>Sous-total</b>	<b>11,4</b>	<b>23,7</b>	<b>163,1</b>	<b>115,4</b>	<b>313,7</b>	<b>314,0</b>	<b>(0,3)</b>
Compteurs achat et installation	4,4	3,2	135,2	98,0	240,8	250,8	(10,0)
Équipements de télécommunication	3,0	11,3	17,4	10,5	42,2	46,2	(4,1)
Bureau de projet	-	6,1	6,4	4,6	17,1	8,3	8,8
Frais d'emprunt à capitaliser	-	3,0	4,1	1,8	8,9	2,3	6,6
Autres	4,0	0,1	0,0	0,6	4,7	6,3	(1,6)
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>3,9</b>	<b>5,1</b>	<b>13,5</b>	<b>10,6</b>	<b>33,2</b>	<b>44,2</b>	<b>(11,0)</b>
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	3,9	5,1	11,5	14,8	(3,3)
<b>Total</b>	<b>42,7</b>	<b>46,4</b>	<b>186,9</b>	<b>151,4</b>	<b>427,4</b>	<b>440,5</b>	<b>(13,1)</b>

Source : Tableau 2 de la pièce HQD-1, document 3 (B-0013)

## Coûts – principaux écarts

---

**Favorable globalement de 13,1 M\$**

### Investissements

- 10 M\$ favorable : *Compteurs achat et installation* liés à la densité de population et aux interventions des maîtres électriciens
- 6,6 M\$ favorable : déploiement des *Équipements de télécommunication* (4,1 M\$) et de l'*Infrastructure technologique d'information* (2,5 M\$)
- 8,8 M\$ défavorable : *Bureau de projet* liés au maintien des activités durant la période transitoire (report de 6 mois du début du déploiement massif)
- 6,6 M\$ défavorable : *Frais d'emprunt à capitaliser*

### Charges d'exploitation

- 7,1 M\$ favorable : *Relocalisation des ressources* (deux ressources relocalisées dans la zone de déploiement de la phase 2)
- 3,3 M\$ favorable : *Charges diverses* liées à la formation et à la communication
- 3,7 M\$ défavorable : *Télécommunication*

## Coûts – principal enjeu

---

### Report de six mois du début du déploiement massif

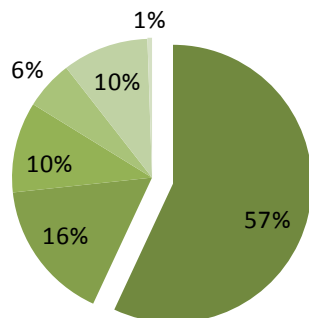
#### Pression sur les coûts

- Pression sur les coûts du bureau de projet :
  - maintenir les équipes en place au plus bas coût
  - maintenir les entrepôts
- Pression sur les frais d'emprunt à capitaliser :
  - financer le report dans le temps des mises en service comptables des actifs capitalisables au rythme du déploiement des compteurs
- Pression sur les charges d'exploitation au niveau de la télécommunication

## Coûts – Suite

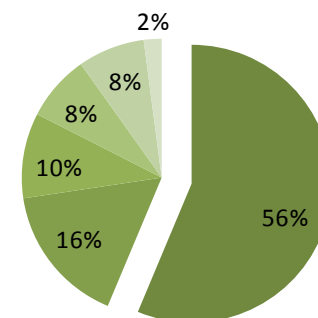
### Budget autorisé de la phase 1

■ Compteurs    ■ TI    ■ Télécommunication  
■ Bureau de projet    ■ Charges    ■ Frais d'emprunt



### Répartition des coûts de la phase 1

■ Compteurs    ■ TI    ■ Télécommunication  
■ Bureau de projet    ■ Charges    ■ Frais d'emprunt



### Impact du report de six mois du début du déploiement



Coûts du bureau de projet  
Frais d'emprunt à capitaliser  
Charges de la télécommunication



Coûts d'achat des compteurs  
Déploiement des équipements de télécommunication  
Déploiement de l'infrastructure technologique d'information (TI)



# Gains

---

## Relève

126 postes abolis :

- 88 départs à la retraite<sup>1</sup>
- 55 mouvements de personnel<sup>1</sup>
- différentiel de 17 postes comblés par l'ajout de temporaires qui seront mis à pied en fonction du déroulement du déploiement
- efficience : seules deux ressources relocalisées dans la zone de déploiement de la phase 2 sans impact sur les coûts de relocalisation

## Recouvrement

29 postes abolis

## Mises en conformité

- 126 cas avérés non conformes
- 220 cas potentiels

Note 1: Voir la réponse révisée et le complément de réponse à la question 1.5 de la Régie, à la pièce HQD-2, document 1

## Option de retrait

---

**Au 31 décembre 2013 :**

**3 577** compteurs non communicants installés

**5 187** demandes d'adhésion

**420** clients ayant demandé l'option de retrait ont changé d'idée (avant, au moment et même après l'installation)

Sur l'ensemble du déploiement : **0,3 %** de taux d'adhésion par rapport au nombre total de compteurs installés (CNG + CNC)

# Plaintes

Tableau 2 : 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
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>120</b>	<b>118</b>	<b>311</b>

Source : Tableau 5 de la pièce HQD-1, document 3 (B-0013)

## Plaintes - motifs

---

### Conditions de service

- Contestation des frais d'installation ou de relève de l'option de retrait

### Facturation

- Différence entre la facture 2013/2014 par rapport à l'année précédente

### Interférence

- Allégation à l'effet qu'un équipement fonctionne moins bien depuis l'installation du compteur. Par exemple : spa = problème d'installation électrique non lié aux interférences

### Préoccupations / refus

- Santé
- Technologie non éprouvée
- Confidentialité des données

### Prestation de service

- Accroche porte dans la mauvaise langue
- Rendez-vous manqués
- Coupure de service

## En conclusion

---

- ✓ Pérennité du parc assurée et évolutivité technologique
- ✓ Capacité de mise à niveau et de suivi du parc de compteurs
- ✓ Intégrité des données
- ✓ Sécurité avancée
- ✓ Lecture des compteurs au frontal d'acquisition – 100 %
- ✓ Facturation du client sur la base d'un relevé réel – 99,8 %
- ✓ Bénéfices attendus
- ✓ Respect des coûts du projet
- ✓ Efficience
- ✓ Satisfaction des clients quant à l'installation des compteurs – 8,8