

**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.
- 1.2 Veuillez indiquer comment est déterminé s'il existe un réel besoin des clients;
- 1.3 Veuillez indiquer et expliquer ce que le Distributeur entend par "réel besoin";
- 1.4 Veuillez spécifier et expliquer dans quels cas le Distributeur déposera une demande d'autorisation spécifique auprès la Régie;

- 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 débiter 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).

- 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*



(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'oeuvre 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 simultané des zones des phases 2 et 3, tel que décrit au préambule (ii) ? Veuillez expliquer.
- 3.2 Le déploiement simultané des zones de phases 2 et 3 engendre-t-il des économies ? Veuillez expliquer.
- 3.3 Si oui, de quel ordre seront ces économies ?

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

**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).

**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 ?

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.

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 ?

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.

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

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.

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				
	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>

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

- 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			
	<b>Scénario IMA</b>	<b>Scénario de référence</b>	<b>Écart</b>
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			
	<b>Scénario IMA</b>	<b>Scénario de référence</b>	<b>Écart</b>
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).

**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.

**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.



**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.
- 14.2 Veuillez préciser si ces anomalies représentent une perte économique pour le Distributeur.
- 14.3 Dans l'affirmative, veuillez préciser le montant estimé des pertes économiques annuellement.

**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.
- 15.2 Veuillez indiquer à quelle fréquence sont effectués ces sondages.

- 15.3 Veuillez indiquer combien de clients ont été sondés en date du 31 décembre 2013;
- 15.4 Veuillez indiquer le nombre de questions contenues au sondage et veuillez indiquer chacune de ces questions;
- 15.5 Veuillez préciser les critères du programme d'assurance qualité qui intègrent la satisfaction de la clientèle.
- 15.6 Veuillez préciser en quoi consiste la 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 ».
- 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) .

- 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*

« 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
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>120</b>	<b>118</b>	<b>311</b>

**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.
- 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.