PROJET LECTURE À DISTANCE
SUIVI TRIMESTRIEL AU 30 JUIN 2014

(DÉPOSÉ CONFORMÉMENT AU PARAGRAPHE 41 DE LA DÉCISION D-2014-160)

SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE
AU 30 JUIN 2014

Table des matières

1. MISE EN CONTEXTE 6

2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS 7

3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD 9

3.1. COÛTS TOTAUX AUTORISÉS 9
3.2. COÛTS TOTAUX PRÉVUS 10
3.3. COÛTS RÉELS ET PRÉVUS POUR 2014 11

4. GAINS D'EFFICIENCE 12

5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT 13

6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES 14

Annexe

ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTE 15

Tableaux

Tableau 1 : Nombre de compteurs installés au 30 juin 2014 (en k) 7
Tableau 2 : Nombre de compteurs installés et prévus par année (en k) 7
Tableau 3 : Nombre de compteurs installés et prévus par trimestre (en k) 8
Tableau 4 : Coûts totaux autorisés du projet LAD (en M$) 9
Tableau 5 : Coûts totaux prévus du projet LAD (en M$) 10
Tableau 6 : Coûts du projet LAD – année 2014 (en M$) 11
Tableau 7 : Nombre de compteurs non communicants installés 13
Tableau 8 : Nombre de plaintes de clients par types de motif 14

Lexique

CDSÉ	Conditions de service d'électricité
CEM	Centre d'exploitation du mesurage
CII	Commercial, institutionnel et industriel
CNC	compteur non communicant
CNG	compteur de nouvelle génération
k	millier(s)
M$	million(s) de dollars
MRC	Municipalité régionale de comté
Option de retrait	Tarifs et conditions de distribution d'électricité relatifs à une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences
projet LAD	projet lecture à distance
vs	versus

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

Dans sa décision D-2014-101[1] concernant la demande d'autorisation pour réaliser les phases 2 et 3 du projet LAD, la Régie de l'énergie (la « Régie ») demande à Hydro-Québec Distribution (le « Distributeur ») de déposer, sur une base trimestrielle, un suivi de l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet. La demande de la Régie est ainsi formulée :

> « [187] La Régie reprend donc ici la liste des informations indiquées à sa décision D-2012-127 que doit lui transmettre le Distributeur, selon la périodicité prévue ci-après, en distinguant, à moins d'avis contraire, les informations relatives à la phase 1 de celles propres aux phases 2 et 3 réunies. Le Distributeur notera que la Régie bonifie cette liste de la manière suivante :
>
> - Sur une base trimestrielle :
> - nombre de CNG et de CNC prévus être installés et réellement installés par trimestre, en ventilant entre compteurs résidentiels et commerciaux;
> - coûts prévus et réels de chacune des phases par trimestre;
> - coûts prévus et réels du [p]rojet LAD par trimestre;
> - statut de la matérialisation des gains d'efficience annoncés;
> - nombre de cas avérés et potentiels de mises en conformité ainsi qu'un estimé des revenus récupérés;
> - explication des écarts de coûts, de gains d'efficience et d'échéancier et nouvelles prévisions, le cas échéant;
> - nombre de clients se prévalant de l'option de retrait par trimestre et acceptabilité de la clientèle;
> - nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type de motifs.
>
> [ ] »

Le Distributeur dépose le suivi trimestriel au 30 juin 2014 de l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet LAD, incluant les explications d'écarts, le cas échéant.

Le Distributeur a pris acte de l'importance soulevée par la Régie dans sa décision D-2014-101 d'assurer un suivi serré sur plusieurs aspects dans ses suivis trimestriels et annuels. Il a également pris acte des exigences supplémentaires de la Régie dont le suivi distinct du déploiement des phases 2 et 3 de celui de la phase 1.

[1] D-2014-101, décision finale concernant la *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phases* 2 *et 3*, 13 juin 2014.

Le Distributeur a, tout au long du déploiement du projet, maintenu une vision globale de celui-ci de manière à pouvoir prendre des décisions permettant d'optimiser les activités d'installation des compteurs et des équipements de télécommunications. Dans cette optique, il a mis en place une structure financière et un suivi des activités lui permettant d'assurer cette gestion globale du projet.

La mise en place des systèmes et de la structure d'information pour répondre à la demande de la Régie d'effectuer des suivis distincts exige donc des efforts importants et nécessite des corrections rétroactives afin de concilier les résultats par phase avec le suivi global. Considérant les travaux à réaliser et afin de permettre au Distributeur de faire les ajustements requis tout en conservant l'intégrité des résultats, c'est à partir du suivi de septembre que le Distributeur déposera un suivi qui respecte la décision de la Régie. Ainsi, le suivi dont fait l'objet le présent document est en continuité avec les suivis précédents.

1. MISE EN CONTEXTE

Conformément à ses attentes élevées au niveau technique et à l'égard du rythme de réalisation, le Distributeur a atteint son objectif opérationnel au 30 juin 2014, soit l'installation de 1,7 M de compteurs dans la grande région de Montréal à l'intérieur de l'enveloppe financière prévue. Le Distributeur souligne que cet objectif est atteint dans un délai de 17 mois, soit plus rapidement que ce qui avait été initialement planifié.

Le déploiement de la première phase du projet LAD est pratiquement terminé. Seuls 80 k compteurs CII et quelques milliers de compteurs résidentiels restent à installer dans cette phase en lien avec la stratégie adaptée du Distributeur de privilégier les installations simples et rapides de compteurs résidentiels. Le Distributeur procédera au cours des mois à venir aux installations ponctuelles des compteurs résidentiels résiduels de la phase 1 qui sont dispersés sur l'ensemble du territoire où les compteurs ont été installés. Les compteurs CII seront installés au fur et à mesure que les modèles seront disponibles.

2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS

Au second trimestre de 2014, le Distributeur a poursuivi l'installation des équipements de télécommunications et des compteurs de nouvelle génération.

Le tableau 1 fournit, par trimestre, le nombre de compteurs de nouvelle génération installés au 30 juin 2014. Le nombre de compteurs de nouvelle génération installés et lus par le CEM est de 1,686 k[2] compteurs au 30 juin 2014. Le nombre total de compteurs installés, incluant les compteurs non communicants, totalise 1 694 k.

TABLEAU 1 : NOMBRE DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 30 JUIN 2014 (EN K)

	Travaux préparatoires	2013	2014		Total
			T1	T2	
R-3814-2012	20	999	334	337	1 690
Compteurs installés	20	1 020	304	349	1 694
CNG	*20*	*1 017*	*302*	*347*	*1 686*
CNC	*0*	*4*	*2*	*2*	*8*
Écart Compteurs intallés vs R-3814-2012	**0**	**22**	**(30)**	**12**	**4**

Le tableau 2 fait état de la planification la plus récente du déploiement du projet LAD. Le Distributeur tire profit de la disponibilité et de la mobilité des équipes en place pour accroître le nombre de compteurs qui seront installés en 2014. Cette stratégie permet d'accélérer le déploiement des compteurs sans impact sur les coûts totaux du projet. Le Distributeur prévoit terminer le déploiement des compteurs de nouvelle génération d'ici la fin de 2016.

TABLEAU 2 : NOMBRE DE COMPTEURS INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR ANNÉE (EN K)

	Travaux préparatoires réel	2013 réel	2014 réel / prévu	2015 prévu	2016 prévu	Total prévu
CNG résidentiels	20	1 017	1 465	927	241	3 670
CNG CII	0	0	2	73	114	189
CNC	0	4	4			8
Total	20	1 020	1 471	1 000	355	3 866

[2] Ce nombre intègre les résultats au 2 juillet pour tenir compte de l'impact de la journée fériée du 24 juin. Il inclut également les compteurs installés dans le cadre des travaux préparatoires lors du projet pilote de la ville de Boucherville et de la MRC de Memphrémagog, et lors du projet pilote du quartier Villeray à Montréal.

TABLEAU 3 : NOMBRE DE COMPTEURS INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR TRIMESTRE (EN K)

	2014				
	T1 réel	T2 réel	T3 prévu	T4 prévu	Total prévu
Compteurs CNG résidentiel	302	347	410	406	1 465
Compteurs CNG CII			2		2
Compteurs CNC	2	2			4
Total	304	349	412	406	1 471

	2015				
	T1 prévu	T2 prévu	T3 prévu	T4 prévu	Total prévu
Compteurs CNG résidentiel	263	332	237	96	927
Compteurs CNG CII	58	12	3	0	73
Compteurs CNC					0
Total	321	344	240	96	1 000

	2016				
	T1 prévu	T2 prévu	T3 prévu	T4 prévu	Total prévu
Compteurs CNG résidentiel	60	60	60	60	241
Compteurs CNG CII	28	28	28	28	114
Compteurs CNC					0
Total	89	89	89	89	355

Le Distributeur tient à souligner que les prévisions étant réalisées globalement sur une base annuelle, l'analyse de la prévision sur une base trimestrielle doit être faite avec prudence, et ce, d'autant plus pour les trimestres qui s'éloignent de l'année opérationnelle.

3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD

3.1. Coûts totaux autorisés

Le tableau 4 présente la somme des coûts totaux autorisés du projet LAD dans le cadre des dossiers R-3770-2011 (phase 1) et R-3863-2013 (phases 2 et 3).

TABLEAU 4 : COÛTS TOTAUX AUTORISÉS DU PROJET LAD (EN M$)

	R-3770-2011	R-3863-2013	Total
Investissements	396,3	439,5	835,8
Infrastructure technologique d'information	72,1	-	72,1
Bureau de projet	10,2	-	10,2
Sous-total	314,0	439,5	753,5
Compteurs achat et installation	250,8	342,3	593,1
Équipements de télécommunications	46,2	73,4	119,6
Bureau de projet	8,3	21,4	29,7
Frais d'emprunt à capitaliser	2,3	2,4	4,7
Autres	6,3	-	6,3
Charges d'exploitation	44,2	118,1	162,3
Relocalisation des ressources	7,1	23,9	30,9
Technologies de l'information	19,4	45,6	64,9
Télécommunications	2,9	18,2	21,1
Charges diverses	14,8	30,5	45,3
Total	440,5	557,6	998,1

Note : Voir le tableau 1 de la pièce HQD-2, document 1 (B-0023), de la demande de renseignements de la Régie dans le dossier R-3863-2013.

3.2. Coûts totaux prévus

Le tableau 5 présente les coûts totaux du projet LAD prévus par année. Le total de 984,3 M$ inclut tous les coûts cumulatifs réels au 30 juin 2014 ainsi que les coûts prévus pour les deux derniers trimestres de 2014 et les années 2015 et 2016.

TABLEAU 5 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DU PROJET LAD (EN M$)

	2010-2013 réel cumulatif	2014 réel / prévu	2015 prévu	2016 prévu	2017 prévu	Total	Coûts totaux autorisés	Écart
Investissements	254,5	292,7	202,7	101,0	-	850,8	835,8	15,1
Infrastructure technologique	44,3	11,5	5,2	1,0	-	62,1	72,1	(10,1)
Bureau de projet	10,9	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	199,3	281,2	197,5	99,9	-	777,9	753,5	24,4
Compteurs achat et installation	142,8	212,7	175,2	94,7		625,4	593,1	32,3
Équipements de télécommunications	32,8	60,5	16,7	-		110,1	119,6	(9,6)
Bureau de projet	12,5	4,9	4,1	3,6	-	25,1	29,7	(4,7)
Frais d'emprunt à capitaliser	7,1	3,1	1,5	1,6	-	13,2	4,7	8,5
Autres	4,1	-	-	-	-	4,1	6,3	(2,2)
Charges d'exploitation	22,6	24,9	29,0	31,9	25,1	133,4	162,3	(28,8)
Relocalisation des ressources	-	0,4	4,1	11,8	11,1	27,5	30,9	(3,5)
Technologies de l'information	11,9	9,5	10,0	10,0	10,0	51,4	64,9	(13,6)
Télécommunications	4,2	3,8	4,0	4,0	4,0	19,9	21,1	(1,1)
Charges diverses	6,4	11,3	10,9	6,1	-	34,7	45,3	(10,7)
Total	277,1	317,5	231,7	132,9	25,1	984,3	998,1	(13,8)

Le Distributeur prévoit actuellement un écart favorable de 13,8 M$ par rapport aux coûts totaux autorisés, attribuable aux travaux de la phase 1. Ce dernier se compose d'un écart défavorable de 15,1 M$ en investissements et d'un écart favorable de 28,8 M$ en charges d'exploitation.

L'écart défavorable de 32,3 M$ à la rubrique *Compteurs achat et installation* s'explique principalement par les éléments suivants :

- 14,1 M$ dû à la variation du taux de change sur le prix des compteurs et la hausse du volume de compteurs installés par le Distributeur ;
- 14,3 M$ pour l'acquisition d'accessoires aux compteurs, tels que des anneaux d'attache et des adaptateurs, non prévue lors de la demande d'autorisation du projet.

L'écart favorable de 9,6 M$ à la rubrique *Équipements de télécommunications* s'explique par un coût moindre que prévu des équipements et par l'optimisation des méthodes d'installation.

3.3. Coûts réels et prévus pour 2014

Le Distributeur présente au tableau 6 les coûts réels des deux premiers trimestres de 2014 et ceux prévus pour le reste de l'année 2014. Le Distributeur prévoit 292,7 M$ en investissements dont près de 73 % attribuable à l'achat et l'installation des compteurs et 24,9 M$ en charges d'exploitation.

TABLEAU 6 : COÛTS DU PROJET LAD – ANNÉE 2014 (EN M$)

	2014				
	T1 réel	T2 réel	T3 prévu	T4 prévu	Total
Investissements	53,1	56,6	91,6	91,4	292,7
Infrastructure technologique d'information	1,9	1,9	3,9	3,8	11,5
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	51,2	54,7	87,7	87,5	281,2
Compteurs achat et installation	42,9	41,8	63,1	64,9	212,7
Équipements de télécommunications	6,5	11,0	22,5	20,5	60,5
Bureau de projet	1,0	1,1	1,4	1,4	4,9
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,8	0,7	0,7	3,1
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	4,2	5,4	7,6	7,6	24,9
Relocalisation des ressources	-		0,2	0,2	0,4
Technologies de l'information	2,7	2,7	2,0	2,0	9,5
Télécommunications	0,9	0,9	1,0	1,0	3,8
Charges diverses	0,7	1,9	4,4	4,4	11,3
Total	57,4	62,0	99,2	99,0	317,5

Les coûts de 2014 se caractérisent par les éléments suivants :

- 212,7 M$ en achat et installation de compteurs.
- 60,5 M$ prévus pour compléter le déploiement de la télécommunication. Le Distributeur a ainsi procédé au déploiement de la télécommunication dans les zones visées par la décision D-2013-196[3]. Il a profité de la disponibilité de ses équipes pour préparer le déploiement dans les autres zones afin d'être en mesure d'y installer ses équipements de télécommunications dès le 3e trimestre de 2014.
- 11,3 M$ en charges diverses notamment pour les activités de réinstallation de compteurs dans les zones non encore visées par le déploiement et pour la ligne d'information sur les nouveaux compteurs (LINC) et les autres activités de communication auprès de la clientèle.

[3] D-2013-196, décision sur l'acquisition et la mise en place d'équipements de télécommunication dans certaines régions de la phase 2 et sur les installations d'Hydro-Québec, 12 décembre 2013.

4. GAINS D'EFFICIENCE

Le Distributeur estime à 726 postes abolis l'impact du projet LAD sur les ressources humaines pour l'ensemble du déploiement[4].

Les gains d'efficience liés à l'abolition des routes de relève se réalisent graduellement. Ainsi, malgré les ressources additionnelles requises pour effectuer la relève durant la période estivale, 12 postes en relève ont été abolis depuis le début de l'année 2014, ce qui porte le nombre total à 138 au 30 juin 2014. Le Distributeur souligne que le nombre de postes abolis sera en croissance à compter du début de l'automne jusqu'à la fin de l'année.

Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus de recouvrement, le nombre de postes abolis demeure à 29 en date du 30 juin 2014, la plupart des activités liées à la clientèle résidentielle se déroulant dans la période du 1er avril au 1er décembre. Le Distributeur prévoit réduire le nombre de postes au cours du dernier trimestre de l'année 2014.

Enfin, 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 d'accroître le nombre de factures produites sur la base d'une lecture réelle du compteur et de diminuer le volume d'appels dans les centres d'appels.

Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 juin 2014, de 311 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 162 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au 30 juin 2014.

Le Distributeur rappelle que les gains de mise en conformité attribuables au projet LAD visent seulement les revenus supplémentaires d'électricité à la suite de la mise en conformité de l'installation électrique du client. Comme présenté à l'annexe A de la pièce HQD-9, document 5 du dossier tarifaire 2015-2016 (R-3905-2014), le Distributeur estime, pour l'année 2014, à 1,2 M$ les revenus futurs récupérés par les opérations de mise en conformité[5]. Cependant, il tient à souligner que la mise en conformité des installations électriques par les clients eux-mêmes avant l'installation du compteur et les modifications des habitudes de consommation après le remplacement du compteur sont des facteurs qui peuvent avoir un impact sur l'estimation de ces revenus et leur évaluation finale.

---

[4] Section 7.1 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004), page 32 du dossier R-3863-2014.

[5] Ces revenus, inclus dans la prévision des ventes d'électricité de 2014, font partie intégrante du projet LAD.

5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT

Au 30 juin 2014, 7 732 clients se sont prévalus de l'option de retrait et un compteur non communicant leur a été installé. Ceci représente environ 0,5 % de l'ensemble 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[6].

Le Distributeur précise que ce taux serait du même ordre de grandeur, soit 0,5 %, s'il faisait le ratio entre le nombre de demandes d'adhésion des clients à l'option de retrait (10 683 demandes, nettes des clients ayant changé d'avis, au 30 juin 2014) et le nombre de lettres d'avis d'installation d'un nouveau compteur (2 300 000 lettres d'avis au 30 juin 2014). 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 juin 2014, 773 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 environ 9 % des clients qui avaient complété le processus, soit par l'installation d'un compteur non communicant (7 732), soit en changeant d'avis et en optant plutôt pour l'installation d'un compteur de nouvelle génération (773).

Le tableau 7 présente, par trimestre, le nombre de compteurs non communicants installés au 30 juin 2014.

TABLEAU 7 : NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS

	2013	2014		Total
	Total	T1	T2	
CNC installés	3 577	1 821	2 334	**7 732**

Le Distributeur rappelle par ailleurs que le délai de 30 jours accordé aux clients en vertu des CDSÉ ne sert qu'à déterminer si les clients ont droit ou non au crédit d'installation, considérant que le choix d'un compteur non communicant peut être exercé par le client en tout temps.

[6] Pièce HQD-1, document 6 (B-0094) du dossier R-3770-2011.

6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

Le Distributeur tient d'abord à rappeler qu'une plainte concerne l'insatisfaction vécue par un client à l'égard du service rendu 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.

Ainsi, au 30 juin 2014, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de 677 plaintes, ce qui représente un taux de 0,04 % de plaintes par rapport au nombre de compteurs installés.

Le tableau 8 fait état des plaintes reçues selon les types de motif, lesquels sont définis à l'annexe A.

TABLEAU 8 : NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPES DE MOTIF

Motif	2013				2014		
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	TOTAL
Conditions de service	0	12	6	15	22	20	75
Facturation	1	3	6	11	33	31	85
Interférence	0	8	27	12	58	12	117
Préoccupations/ Refus	1	4	10	13	26	19	73
Prestation de service	1	43	71	76	73	63	327
Total	3	70	120	127	212	145	677

Par ailleurs, les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle démontrent un taux de satisfaction à l'égard de l'installation du compteur de 9,2 en juin 2014.

ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTE

Conditions de service

Le motif « conditions de service » concerne les plaintes reliées à l'application d'une condition de service d'électricité. Par exemple, des plaintes liées aux modalités de l'option de retrait (avis écrits de 30 jours, frais initiaux d'installation ou frais mensuels exigés, critères d'éligibilité et autres) sont inscrites sous ce motif.

Facturation

Le motif « facturation » concerne les plaintes liées à la première facture suivant l'installation du nouveau compteur et aux factures subséquentes lorsque le client peut comparer deux périodes équivalentes à la suite de l'installation. On y trouve notamment les contestations suite à l'augmentation de la facturation, les contestations de la lecture de l'ancien compteur au moment de sa dernière lecture ou du nouveau compteur lors du remplacement.

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.

Préoccupations / Refus

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.

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.