RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 6

Engagement n° 6 (demandé par la Formation)

Formulation du suivi proposé quant aux sous-projets LAD pour l'avenir

Réponse à l'engagement n° 6 :

Considérant la conclusion du déploiement des compteurs communicants et le faible nombre résiduel de compteurs à installer d'ici la fin de l'année 2016 dans le cadre du projet LAD, les équipes et les systèmes, mis en place pour le suivi étroit du déploiement de 3 825 k de compteurs, ont été démantelés pour des raisons d'efficience à l'automne 2016. L'installation des 119 k compteurs difficiles d'accès sera suivie avec des outils plus simples. La proposition du Distributeur tient compte qu'il ne développera d'outils informatiques spécifiques qui nécessiteraient des investissements additionnels.

Ainsi, dans le cadre de son rapport annuel déposé à la Régie, le Distributeur propose d'effectuer un suivi annuel des éléments suivants relatif aux 119 k compteurs difficiles d'accès :

- Nombre d'installations de compteurs prévus et réellement installés par année pour les compteurs résidentiels, les CII et les compteurs non communicants ;
- Coûts prévus et réels, incluant les explications d'écarts le cas échéant ;
- Suivi des plaintes[1] reçues.

Le Distributeur explique également dans les tableaux E-6.1 et E-6.2 suivants les raisons pour lesquelles il propose de mettre fin aux différents suivis relatifs au projet LAD.

Pour les suivis trimestriels, le Distributeur propose d'effectuer un dernier suivi de la plupart des éléments en date du 31 décembre 2016. Ce suivi sera également déposé dans le Rapport annuel 2016 du Distributeur, conformément à la décision D-2014-037. L'élément de suivi résiduel, l'option de compteur non communicant, sera inclus par la suite dans son rapport annuel. Le tableau E-6.1 présente les justifications de la fin des suivis trimestriels à compter de l'année 2017.

[1] Une plainte concerne l'insatisfaction vécue par un client à l'égard du service rendu par le Distributeur à la suite d'une première démarche du client auprès des services à la clientèle.

TABLEAU E-6.1 :

JUSTIFICATION DE LA FIN DES SUIVIS TRIMESTRIELS

Section	Sujet	Justification
1	Compteurs de nouvelle génération installés	Le suivi sera complété au 31 décembre 2016.
2	Coûts prévus et réels du projet LAD	Le suivi sera complété au 31 décembre 2016. Le Distributeur précise toutefois que pour la portion des charges d'exploitation, le suivi sera effectué à même l'élément spécifique du projet LAD au dossier tarifaire.
3	Gains d'efficience	Au 30 septembre 2016, les 726 postes ont été abolis. De plus, les gains d'efficience ont été entièrement intégrés dans les tarifs de 2013 à 2017.
4	Clients se prévalant de l'option de retrait	Suivi annuel jusqu'à la fin des suivis en 2018.
5	Plaintes de clients reçues	Le suivi sera complété au 31 décembre 2016. De plus, les suivis ont démontré un taux de plaintes relativement constant, inférieur à 0,1% par rapport au nombre de compteurs installés.

Pour les suivis annuels, le Distributeur propose d'effectuer un dernier suivi de certains éléments à même le rapport annuel 2016 du Distributeur. Le tableau E-6.2 présente les justifications de la fin des suivis annuels à compter de l'année 2017.

TABLEAU E-6.2 :

JUSTIFICATION DE LA FIN DES SUIVIS ANNUELS

Section	Sujet	Commentaire
1	Zones de déploiement prévues et réelles par phases	Le suivi sera complété au 31 décembre 2016.
2	Comparaison économique des scénarios	Aucun suivi additionnel, tel qu'expliqué au suivi annuel 2015.
3	Gains d'efficience prévus et réels du projet LAD	Aucun suivi additionnel, tel qu'expliqué au suivi annuel 2015.
4	Suivi détaillé du nombre de postes abolis relatifs au projet LAD	Le suivi sera complété au 31 décembre 2016.
5	Analyse financière et impact tarifaire du projet LAD sur les revenus requis	Aucun suivi additionnel, tel qu'expliqué au suivi annuel 2015.
6	Amortissement, radiation et nombre d'appareils retirés	Le suivi sera complété au 31 décembre 2016.
7	État d'avancement de l'implantation de fonctionnalités additionnelles	Suivi annuel des fonctionnalités non encore implantées depuis le suivi précédent jusqu'à la fin des suivis en 2018.