

**PROJET LECTURE À DISTANCE
SUIVI TRIMESTRIEL AU 30 SEPTEMBRE 2014**

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

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE
AU 30 SEPTEMBRE 2014**

Table des matières

1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS.....	6
2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD	8
2.1. COÛTS TOTAUX AUTORISÉS.....	8
2.2. COÛTS TOTAUX PRÉVUS	8
2.3. COÛTS TOTAUX PAR PHASE.....	9
2.4. COÛTS RÉELS ET PRÉVUS POUR 2014	12
3. GAINS D'EFFICIENCE	14
4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT.....	15
5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES	16

Annexe

ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTÉ	17
---	-----------

Tableaux

Tableau 1 : Nombre cumulatif de compteurs installés au 30 septembre 2014 (en k).....	6
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)	7
Tableau 4 : Coûts totaux autorisés du projet LAD (en M\$).....	8
Tableau 5 : Coûts totaux prévus du projet LAD (en M\$).....	9
Tableau 6 : Coûts totaux prévus de la phase 1 (en M\$)	9
Tableau 7 : Coûts totaux prévus des phases 2 et 3 (en M\$)	10
Tableau 8 : Coûts du projet LAD – année 2014 (en M\$)	12
Tableau 9 : Coûts de la phase 1 du projet – année 2014 (en M\$).....	13
Tableau 10 : Coûts des phases 2 et 3 du projet – année 2014 (en M\$).....	13
Tableau 11 : Nombre de compteurs non communicants installés	15
Tableau 12 : Nombre de plaintes de clients par types de motif	16

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.**

1 Dans sa décision D-2014-101¹ concernant la demande d'autorisation pour réaliser les
2 phases 2 et 3 du projet LAD, la Régie de l'énergie (la « Régie ») demande à
3 Hydro-Québec Distribution (le « Distributeur ») de déposer, sur une base trimestrielle, un
4 suivi de l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet. La demande de la Régie est
5 ainsi formulée :

6
7 « [187] La Régie reprend donc ici la liste des informations indiquées à sa décision
8 D-2012-127 que doit lui transmettre le Distributeur, selon la périodicité prévue ci-
9 après, en distinguant, à moins d'avis contraire, les informations relatives à la
10 phase 1 de celles propres aux phases 2 et 3 réunies. Le Distributeur notera que
11 la Régie bonifie cette liste de la manière suivante :

12 • Sur une base trimestrielle :

- 13 ○ nombre de CNG et de CNC prévus être installés et réellement installés par
14 trimestre, en ventilant entre compteurs résidentiels et commerciaux;
- 15 ○ coûts prévus et réels de chacune des phases par trimestre;
- 16 ○ coûts prévus et réels du [p]rojet LAD par trimestre;
- 17 ○ statut de la matérialisation des gains d'efficacité annoncés;
- 18 ○ nombre de cas avérés et potentiels de mises en conformité ainsi qu'un
19 estimé des revenus récupérés;
- 20 ○ explication des écarts de coûts, de gains d'efficacité et d'échéancier et
21 nouvelles prévisions, le cas échéant;
- 22 ○ nombre de clients se prévalant de l'option de retrait par trimestre et
23 acceptabilité de la clientèle;
- 24 ○ nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type
25 de motifs.

26 [] »

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

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.

1. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS

1 Le Distributeur a atteint son objectif opérationnel au 30 septembre 2014, soit l'installation
 2 de plus de 2,0 M de compteurs à l'intérieur de l'enveloppe financière prévue. Le
 3 déploiement du projet LAD se poursuit en privilégiant les installations simples et rapides
 4 de compteurs résidentiels. Les compteurs visant les clientèles d'affaires (compteurs CII)
 5 seront installés au fur et à mesure que les modèles seront disponibles.

6 Le tableau 1 fournit, par trimestre, le nombre de compteurs de nouvelle génération
 7 installés au 30 septembre 2014. Le nombre de compteurs de nouvelle génération installés
 8 et lus par le CEM est de 2,067 k compteurs au 30 septembre 2014². Le nombre total de
 9 compteurs installés, incluant les compteurs non communicants, totalise 2,078 k.

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

	Travaux préparatoires	2013	2014			Total
			Phase 1		Phases 2 et 3	
			T1	T2	T3	
Prévision	20	999	334	337	412	2 102
Compteurs CNG	20	1 017	302	347	381	2 067
Compteurs CNC	0	4	2	2	3	11
Total compteurs	20	1 020	304	349	384	2 078
Écart	0	22	(30)	12	(28)	(24)

10 Le Distributeur souligne que les systèmes comptables de l'entreprise ne permettent pas
 11 de distinguer la localisation géographique des compteurs installés et que, par conséquent,
 12 l'attribution spécifique des compteurs installés à une phase précise ne pourra être
 13 réalisée. Ainsi, depuis le 1^{er} juillet 2014, début de la phase 2, le Distributeur attribue tous
 14 les compteurs résidentiels installés aux phases 2 et 3 du projet.

15 Le Distributeur rappelle qu'au 30 juin 2014, il avait procédé à l'installation de 1,7 M de
 16 compteurs résidentiels, lesquels ont été attribués à la phase 1 du projet. La majorité des
 17 compteurs qui doivent encore être installés sur le territoire visé par la phase 1 sont des
 18 compteurs CII destinés aux clients d'affaires. Tel que mentionné précédemment, le
 19 Distributeur prévoit les installer dès que les modèles seront disponibles. Ces 80 k
 20 compteurs CII feront l'objet d'un suivi spécifique.

21 Au 30 juin, le Distributeur estimait à environ 13 k le nombre de compteurs difficiles d'accès
 22 situés sur le territoire visé par le déploiement de la phase 1 et pour lesquels des actions
 23 doivent être entreprises afin de pouvoir les remplacer. Le Distributeur procédera
 24 ponctuellement à l'installation de ces compteurs résidentiels résiduels au fil des mois, et

² Ce nombre intègre 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.

1 ce, jusqu'à la fin du déploiement. Le Distributeur prévoit ainsi l'installation de quelques
 2 milliers de compteurs résiduels par trimestre. Considérant la proportion très faible de ces
 3 compteurs par rapport au nombre total de compteurs qui seront installés à terme et les
 4 difficultés à les identifier par zone dans les systèmes comptables, ces compteurs
 5 résidentiels résiduels de la zone 1 seront, lorsqu'installés, inclus au nombre de compteurs
 6 installés des phases 2 et 3.

7 Le tableau 2 fait état de la planification la plus récente du déploiement du projet LAD d'ici
 8 la fin de l'année 2016 et le tableau 3 en présente la prévision par trimestre pour les
 9 années 2014 à 2016. Les prévisions des années 2015 et 2016 demeurent inchangées par
 10 rapport à celles présentées au 30 juin 2014.

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
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	1 462	927	241	3 667
Compteurs CNG CII	0	0	2	73	114	189
Compteurs CNC	0	4	7			11
Total	20	1 020	1 471	1 000	355	3 866

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

	2014				
	Phase 1		Phases 2 et 3		Total prévu
	T1 réel	T2 réel	T3 réel	T4 prévu	
Compteurs CNG résidentiels	302	347	381	432	1 462
Compteurs CNG CII			0	2	2
Compteurs CNC	2	2	3		7
Total	304	349	384	434	1 471
	2015				
	T1 prévu	T2 prévu	T3 prévu	T4 prévu	Total prévu
	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
	60	60	60	60	241
Compteurs CNG CII	28	28	28	28	114
Compteurs CNC					0
Total	89	89	89	89	355

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

2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD

2.1. Coûts totaux autorisés

- 4 Le tableau 4 présente la somme des coûts totaux autorisés du projet LAD dans le cadre
- 5 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

* : 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.

2.2. Coûts totaux prévus

- 6 Le Distributeur est continuellement à la recherche de nouvelles pistes d'optimisation dans
- 7 le déploiement du projet LAD. Il prévoit toujours un écart favorable de 13,8 M\$ par rapport
- 8 aux coûts totaux autorisés pour l'ensemble du projet. Ce dernier se compose d'un écart
- 9 favorable de 29,1 M\$ en charges d'exploitation et d'un écart défavorable de 15,3 M\$ en
- 10 investissements.

- 1 Le tableau 5 présente par année les coûts prévus du projet LAD. Le total de 984,3 M\$
- 2 inclut tous les coûts cumulatifs réels au 30 septembre 2014 ainsi que les coûts prévus
- 3 pour le dernier trimestre de 2014 et pour les années 2015 à 2017.

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	300,9	202,7	93,2	-	851,1	835,8	15,3
Infrastructure technologique d'information	44,3	19,6	-	-	-	63,9	72,1	(8,2)
Bureau de projet	10,9	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	199,3	281,3	202,7	93,2	-	776,3	753,5	22,9
Compteurs achat et installation	142,8	212,7	175,2	88,0	-	618,7	593,1	25,6
Équipements de télécommunication	32,8	60,5	21,9	-	-	115,1	119,6	(4,5)
Bureau de projet	12,5	4,9	4,1	3,6	-	25,1	29,7	(4,6)
Frais d'emprunt à capitaliser	7,1	3,2	1,5	1,6	-	13,3	4,7	8,6
Autres	4,1	-	-	-	-	4,1	6,3	(2,2)
Charges d'exploitation	22,6	24,6	29,0	31,9	25,1	133,2	162,3	(29,1)
Relocalisation des ressources	-	-	4,1	11,8	11,1	27,1	30,9	(3,9)
Technologies de l'information	11,9	9,5	10,0	10,0	10,0	51,4	64,9	(13,5)
Télécommunications	4,2	3,8	4,0	4,0	4,0	20,0	21,1	(1,1)
Charges diverses	6,4	11,3	10,9	6,1	-	34,7	45,3	(10,6)
Total	277,1	325,5	231,7	125,1	25,1	984,3	998,1	(13,8)

2.3. Coûts totaux par phase

- 4 Les tableaux 6 et 7 présentent respectivement les coûts du projet pour la phase 1 et ceux
- 5 pour les phases 2 et 3.

TABLEAU 6 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DE LA PHASE 1 (EN M\$)

	Travaux préparatoires	2012 réel	2013 réel	2014 réel / prévu	Total Prévu	R-3770-2011	Écart Prévu / R-3770-2011
Investissements	38,8	41,2	173,4	119,6	373,0	396,3	(23,3)
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	19,6	63,9	72,1	(8,2)
Bureau de projet	7,1	3,8	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	11,4	23,7	163,1	100,0	298,2	314,0	(15,8)
Compteurs achat et installation	4,4	3,2	135,2	88,5	231,4	250,8	(19,4)
Équipements de télécommunication	3,0	11,3	17,4	6,5	38,2	46,2	(8,0)
Bureau de projet	-	6,1	6,4	2,6	15,1	8,3	6,8
Frais d'emprunt à capitaliser	-	3,0	4,1	2,3	9,4	2,3	7,1
Autres	4,0	0,1	0,0	-	4,1	6,3	(2,2)
Charges d'exploitation	3,9	5,1	13,5	9,7	32,2	44,2	(11,9)
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-	7,1	(7,1)
Technologies d'information	-	4,5	7,4	5,4	17,3	19,4	(2,0)
Télécommunications	1,8	0,2	2,3	1,7	6,0	2,9	3,0
Charges diverses	2,1	0,4	3,9	2,6	9,0	14,8	(5,9)
Total	42,7	46,4	186,9	129,3	405,3	440,5	(35,2)

- 1 L'écart favorable de 35,2 M\$ s'explique principalement par les éléments suivants :
- 2 • 10,4 M\$ favorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1
- 3 dorénavant considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
- 4 • 9,0 M\$ favorables en raison d'un coût unitaire d'achat et d'installation des
- 5 compteurs plus faible que celui initialement prévu au dossier R-3770-2011, et
- 6 ce, particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du
- 7 Distributeur et en incluant les coûts d'accessoires non prévus³. Cet écart inclut
- 8 également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises
- 9 d'un maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que
- 10 l'embase est endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation
- 11 électrique ;
- 12 • 8,2 M\$ favorables associés aux coûts moindres que prévus pour le
- 13 déploiement de l'infrastructure technologique d'information ;
- 14 • 7,1 M\$ favorables découlant de la relocalisation des ressources en relève de
- 15 compteurs, les employés permanents ayant été réaffectés, au fur et à mesure
- 16 du déploiement de la phase 1, à des routes de relève non visées par un
- 17 déploiement.

TABLEAU 7 : COÛTS TOTAUX PRÉVUS DES PHASES 2 ET 3 (EN M\$)

	2013 réel	2014 réel / prévu	2015	2016	2017	Total Prévu	R-3863-2013	Écart Prévu / R-3863-2013
Investissements	1,1	181,3	202,7	93,2	-	478,2	439,5	38,7
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	1,1	181,3	202,7	93,2	-	478,2	439,5	38,7
Compteurs achat et installation	-	124,1	175,2	88,0	-	387,3	342,3	45,0
Équipements de télécommunication	1,1	54,0	21,9	-	-	76,9	73,4	3,5
Bureau de projet	-	2,3	4,1	3,6	-	10,0	21,4	(11,4)
Frais d'emprunt à capitaliser	-	0,9	1,5	1,6	-	3,9	2,4	1,5
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	-	14,9	29,0	31,9	25,1	100,9	118,1	(17,3)
Relocalisation des ressources	-	-	4,1	11,8	11,1	27,1	23,9	3,2
Technologies d'information	-	4,1	10,0	10,0	10,0	34,1	45,6	(11,5)
Télécommunications	-	2,1	4,0	4,0	4,0	14,0	18,2	(4,1)
Charges diverses	-	8,7	10,9	6,1	-	25,6	30,5	(4,9)
Total	1,1	196,2	231,7	125,1	25,1	579,1	557,6	21,4

³ Anneaux d'attache et adaptateurs.

- 1 L'écart défavorable de 21,4 M\$ pour les phases 2 et 3 s'explique notamment par les
2 éléments suivants :
- 3 • 10,4 M\$ défavorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1
4 dorénavant considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
 - 5 • 34,6 M\$ défavorables découlant de la variation du taux de change sur le prix
6 des compteurs, de la hausse du volume de compteurs installés par le
7 Distributeur, de l'augmentation du coût unitaire des compteurs installés et des
8 coûts d'accessoires non prévus ;
 - 9 • 11,4 M\$ favorables au niveau du Bureau de projet suite au devancement de la
10 fin du déploiement ;
 - 11 • 11,5 M\$ favorables en technologies de l'information et attribuables aux frais de
12 licences annuelles, de maintenance et d'exploitation moindres que prévus.

2.4. Coûts réels et prévus pour 2014

- 1 Le Distributeur présente au tableau 8 les coûts réels des trois premiers trimestres de 2014
 2 et ceux prévus pour le dernier trimestre 2014. Le Distributeur prévoit 300,9 M\$ en
 3 investissements dont près de 71 % attribuables à l'achat et l'installation des compteurs et
 4 24,6 M\$ en charges d'exploitation.

TABLEAU 8 : COÛTS DU PROJET LAD – ANNÉE 2014 (EN M\$)

	2014				
	T1 réel	T2 réel	T3 réel	T4 prévu	Total
Investissements	53,1	56,6	77,0	114,1	300,9
Infrastructure technologique d'information	1,9	1,9	2,6	13,2	19,6
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	51,2	54,7	74,4	100,9	281,3
Compteurs achat et installation	42,9	41,8	58,7	69,2	212,7
Équipements de télécommunications	6,5	11,0	14,0	29,0	60,5
Bureau de projet	1,0	1,1	0,9	1,9	4,9
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,8	0,8	0,8	3,2
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	4,2	5,4	5,2	9,8	24,6
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	2,7	2,7	1,7	2,4	9,5
Télécommunications	0,9	0,9	0,7	1,4	3,8
Charges diverses	0,7	1,9	2,8	6,0	11,3
Total	57,4	62,0	82,2	123,9	325,5

- 5 Les coûts de 2014 se caractérisent par les éléments suivants :
- 6 • 212,7 M\$ en achat et installation de compteurs ;
 - 7 • 60,5 M\$ de prévus pour compléter le déploiement de la télécommunication. Le
 - 8 Distributeur continue de profiter de la disponibilité de ses équipes pour préparer
 - 9 le déploiement dans l'ensemble des zones ;
 - 10 • 11,3 M\$ en charges diverses notamment pour les activités de réinstallation de
 - 11 compteurs dans les zones non encore visées par le déploiement et pour la
 - 12 ligne d'information sur les nouveaux compteurs (LINC) et les autres activités de
 - 13 communication auprès de la clientèle.

- 1 Les tableaux 9 et 10 présentent respectivement pour l'année 2014, les coûts du projet
- 2 pour la phase 1 et ceux des phases 2 et 3.

TABLEAU 9 : COÛTS DE LA PHASE 1 DU PROJET – ANNÉE 2014 (EN M\$)

	2014				Total
	T1 réel	T2 réel	T3 réel	T4 prévu	
Investissements	53,1	45,5	7,7	13,2	119,6
Infrastructure technologique d'information	1,9	1,9	2,6	13,2	19,6
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	51,2	43,7	5,1	-	100,0
Compteurs achat et installation	42,9	41,8	3,8	-	88,5
Équipements de télécommunications	6,5	-	-	-	6,5
Bureau de projet	1,0	1,1	0,6	-	2,6
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,8	0,7	-	2,3
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	4,2	5,4	0,0	-	9,7
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	2,7	2,7	-	-	5,4
Télécommunications	0,9	0,9	-	-	1,7
Charges diverses	0,7	1,9	0,0	-	2,6
Total	57,4	51,0	7,7	13,2	129,3

TABLEAU 10 : COÛTS DES PHASES 2 ET 3 DU PROJET – ANNÉE 2014 (EN M\$)

	2014				Total
	T1 réel	T2 réel	T3 réel	T4 prévu	
Investissements	-	11,0	69,3	100,9	181,3
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	-	11,0	69,3	100,9	181,3
Compteurs achat et installation	-	-	54,9	69,2	124,1
Équipements de télécommunications	-	11,0	14,0	29,0	54,0
Bureau de projet	-	-	0,4	1,9	2,3
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	0,1	0,8	0,9
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	-	-	5,1	9,8	14,9
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	-	-	1,7	2,4	4,1
Télécommunications	-	-	0,7	1,4	2,1
Charges diverses	-	-	2,7	6,0	8,7
Total	-	11,0	74,5	110,7	196,2

3. GAINS D'EFFICIENCE

1 Pour l'ensemble du déploiement, le Distributeur estime à 726 postes abolis l'impact du
2 projet LAD sur les ressources humaines⁴.

3 Les gains d'efficacité liés à l'abolition des routes de relève continuent à se réaliser. Pour
4 le dernier trimestre, ce sont 52 postes qui se sont ajoutés aux 138 réalisés au 30 juin
5 2014, portant ainsi le total de postes abolis au 30 septembre 2014 à 190.

6 Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au
7 processus de recouvrement, le nombre de postes abolis est de 47 en date du
8 30 septembre, soit 18 de plus qu'au 30 juin 2014. Le Distributeur a donc été en mesure,
9 au cours du trimestre se terminant le 30 septembre 2014, d'amorcer la décroissance
10 prévue initialement pour le dernier trimestre 2014.

11 Enfin, les gains liés aux représentants du service à la clientèle se concrétiseront
12 ultérieurement au fur et à mesure que l'installation des compteurs de nouvelle génération
13 permettra d'accroître le nombre de factures produites sur la base d'une lecture réelle du
14 compteur et de diminuer le volume d'appels dans les centres d'appels.

15 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 septembre 2014, de 427 cas avérés
16 de mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans
17 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse
18 présentement 87 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au
19 30 septembre 2014.

20 Le Distributeur rappelle que les gains de mise en conformité attribuables au projet LAD
21 visent seulement les revenus supplémentaires d'électricité à la suite de la mise en
22 conformité de l'installation électrique du client. Comme présenté à l'annexe A de la pièce
23 HQD-9, document 5 (B-0035) du dossier tarifaire 2015-2016 (R-3905-2014), le Distributeur
24 estime, pour l'année 2014, à 1,2 M\$ les revenus futurs récupérés par les opérations de
25 mise en conformité⁵. Cependant, il tient à souligner que la mise en conformité des
26 installations électriques par les clients eux-mêmes avant l'installation du compteur et les
27 modifications des habitudes de consommation après le remplacement du compteur sont
28 des facteurs qui peuvent avoir un impact sur l'estimation de ces revenus et leur évaluation
29 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.

4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT

- 1 Au 30 septembre 2014, un compteur non communicant a été installé à 10 163 clients qui
2 se sont prévalus de l'option de retrait. Ceci représente environ 0,5 % de l'ensemble des
3 compteurs installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants),
4 taux en deçà du pourcentage de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011⁶.
- 5 Le Distributeur précise que ce taux serait du même ordre de grandeur, soit environ 0,5 %, s'il
6 faisait le ratio entre le nombre de demandes d'adhésion à l'option de retrait
7 (12 722 demandes au 30 septembre 2014) et le nombre de lettres d'avis d'installation d'un
8 nouveau compteur (2,88 M de lettres d'avis au 30 septembre 2014). Le Distributeur
9 considère toutefois que le nombre de compteurs non communicants installés représente la
10 donnée la plus fiable puisqu'il arrive parfois que les clients changent d'avis et décident
11 d'opter pour un compteur de nouvelle génération après avoir fait la demande d'adhésion à
12 l'option de retrait.
- 13 Le tableau 11 présente, par trimestre, le nombre de compteurs non communicants
14 installés au 30 septembre 2014.

TABLEAU 11 : NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS

	2013	2014			Total
		T1	T2	T3	
CNC installés	3 577	1 821	2 334	2 431	10 163

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

5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

- 1 Le Distributeur tient d'abord à rappeler qu'une plainte concerne l'insatisfaction vécue par
 2 un client à l'égard du service rendu par le Distributeur suite à une première démarche du
 3 client auprès des services à la clientèle. C'est pourquoi le Distributeur calcule un taux de
 4 plaintes sur la base du nombre de compteurs installés.
- 5 Ainsi, au 30 septembre 2014, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu
 6 841 plaintes, ce qui représente un taux de 0,04 % de plaintes par rapport au nombre de
 7 compteurs installés.
- 8 Le tableau 12 fait état des plaintes reçues selon les types de motif, lesquels sont définis à
 9 l'annexe A.

TABLEAU 12 : NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPES DE MOTIF

Motif	2013	2014			TOTAL
		T1	T2	T3	
Conditions de service	33	22	20	17	92
Facturation	21	33	34	48	136
Interférence	47	58	11	36	152
Préoccupations/ Refus	28	26	19	24	97
Prestation de service	191	73	62	38	364
Total	320	212	146	163	841

- 10 Par ailleurs, les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle démontrent un taux de
 11 satisfaction à l'égard de l'installation du compteur de 9,3 en septembre 2014.

ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTE

Conditions de service

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

Facturation

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

Interférence

- 11 Le motif « interférence » vise les plaintes de clients alléguant que des équipements qu'ils
12 utilisent sont affectés par les ondes émises par les compteurs.

Préoccupations / Refus

- 13 Le motif « préoccupations / refus » vise les cas où le client refuse, par le biais d'une
14 plainte, l'installation d'un compteur de nouvelle génération ou fait valoir ses
15 préoccupations à l'égard du projet.

Prestation de service

- 16 Le motif « prestation de service » vise les plaintes portant sur le service reçu dans le cadre
17 de l'installation du compteur. Parmi les sujets pouvant faire l'objet d'une plainte, se
18 retrouvent, entre autres, la prise ou le respect du rendez-vous, le délai de réponse ou de
19 réalisation de l'installation, les explications fournies et le professionnalisme des employés
20 du Distributeur ou du prestataire de services.