

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE
AU 30 SEPTEMBRE 2015**

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 phases	9
2.4. Coûts réels et prévus pour 2015	11
3. GAINS D'EFFICIENCE.....	13
4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT.....	14
5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES.....	15
ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTÉ	17

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Nombre cumulatif de compteurs installés au 30 septembre 2015	6
Tableau 2 : Nombre de compteurs installés et prévus par année	6
Tableau 3 : Nombre de compteurs prévus et installés par trimestre	7
Tableau 4 : Coûts totaux autorisés du projet LAD	8
Tableau 5 : Coûts totaux prévus du projet LAD	9
Tableau 6 : Coûts totaux prévus de la phase 1	9
Tableau 7 : Coûts totaux prévus des phases 2 et 3	10
Tableau 8 : Coûts du projet LAD – année 2015	11
Tableau 9 : Coûts de la phase 1 – année 2015.....	12
Tableau 10 : Coûts des phases 2 et 3 – année 2015.....	12
Tableau 11 : Nombre de compteurs non communicants installés.....	14
Tableau 12 : Nombre de plaintes de clients par types de motif.....	15

LEXIQUE

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)
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

**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 Hydro-Québec
3 Distribution (le Distributeur) de déposer, sur une base trimestrielle, un suivi de l'avancement
4 des coûts et de l'échéancier du projet. La demande de la Régie est ainsi formulée :

5
6 « [187] La Régie reprend donc ici la liste des informations indiquées à sa décision
7 D-2012-127 que doit lui transmettre le Distributeur, selon la périodicité prévue ci-
8 après, en distinguant, à moins d'avis contraire, les informations relatives à la
9 phase 1 de celles propres aux phases 2 et 3 réunies. Le Distributeur notera que la
10 Régie bonifie cette liste de la manière suivante :

11 • Sur une base trimestrielle :

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

25 [...] »

26 Dans le présent document, le Distributeur dépose le suivi trimestriel au 30 septembre 2015
27 de l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet LAD, incluant les explications
28 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 Au 30 septembre 2015, le Distributeur a procédé à l'installation de 3,605 M compteurs,
 2 incluant les compteurs non communicants, à l'intérieur de l'enveloppe financière prévue. Le
 3 nombre de compteurs de nouvelle génération installés et lus par le CEM à cette date s'élève
 4 à 3,543 M. Le tableau 1 fournit, par phase, le nombre de compteurs installés au
 5 30 septembre 2015.

**TABLEAU 1 :
 NOMBRE CUMULATIF DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 30 SEPTEMBRE 2015 (EN k)**

	Travaux préparatoires	2013	2014			2015			Total
	Phase 1	Phase 1	Phase 1	Phases 2 et 3	Total	Phases 2 et 3			
						T1	T2	T3	
Prévision	20	999	671	846	1 517	321	344	295	3 496
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	649	829	1 478	329	381	253	3 478
Compteurs CNG CII	0	0	0	6	6	14	21	24	65
Compteurs CNC	0	4	4	9	13	7	15	23	62
Total compteurs	20	1 020	653	844	1 497	350	418	300	3 605
Écart		22	(18)	(2)	(20)	29	74	5	110

6 Le tableau 2 fait état de la planification la plus récente du déploiement du projet LAD d'ici la
 7 fin de l'année 2016 et le tableau 3 en présente la répartition par trimestre pour les années
 8 2015 et 2016.

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

	Travaux préparatoires	2013	2014	2015	2016	Total
	Réel	Réel	Réel	Réel/Prévu	Prévu	
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	1 478	1 026	49	3 590
Compteurs CNG CII	0	0	6	80	87	173
Compteurs CNC	0	4	13	45		62
Total compteurs	20	1 020	1 497	1 152	136	3 825

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

	2015				Total
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4	
Compteurs CNG résidentiels	329	381	253	63	1 026
Compteurs CNG CII	14	21	24	21	80
Compteurs CNC	7	15	23		45
Total	350	418	300	84	1 152

	2016				Total
	T1	T2	T3	T4	
Compteurs CNG résidentiels	12	12	12	12	49
Compteurs CNG CII	22	22	22	22	87
Compteurs CNC					
Total	34	34	34	34	136

- 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, et
- 3 ce, d'autant plus pour les trimestres qui s'éloignent de l'année courante.

2. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD

2.1. Coûts totaux autorisés

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

**TABEAU 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 télécommunication	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

- 3 Le Distributeur prévoit un écart favorable de 23,0 M\$ par rapport aux coûts totaux autorisés
- 4 pour l'ensemble du projet. Ce dernier se compose d'un écart favorable de 20,0 M\$ en
- 5 charges d'exploitation et d'un écart favorable de 3,0 M\$ en investissements.
- 6 Le tableau 5 présente par année l'ensemble des coûts prévus du projet. Le total de 975,1 M\$
- 7 inclut les coûts cumulatifs réels au 30 septembre 2015 ainsi que les coûts prévus jusqu'à
- 8 l'année 2017.

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

	2010-2013 réel cumulatif	2014 réel	2015 prévu	2016 prévu	2017 prévu	Total	Coûts totaux autorisés	Écart
Investissements	254,5	275,0	250,1	53,2	-	832,8	835,8	(3,0)
Infrastructure technologique d'information	44,3	17,7	4,9	0,3	-	67,2	72,1	(4,9)
Bureau de projet	10,9	-	-	-	-	10,9	10,2	0,7
Sous-total	199,3	257,3	245,2	52,9	-	754,7	753,5	1,2
Compteurs achat et installation	142,8	208,2	201,5	50,6	-	603,1	593,1	10,0
Équipements de télécommunication	32,8	41,8	38,0	0,2	-	112,8	119,6	(6,8)
Bureau de projet	12,5	4,1	2,7	1,9	-	21,1	29,7	(8,6)
Frais d'emprunt à capitaliser	7,1	3,1	3,0	0,2	-	13,4	4,7	8,7
Autres	4,1	-	-	-	-	4,1	6,3	(2,2)
Charges d'exploitation	22,6	20,2	34,5	40,0	25,0	142,3	162,3	(20,0)
Relocalisation des ressources	-	-	8,1	18,2	11,0	37,3	30,9	6,4
Technologies de l'information	11,9	9,4	10,5	10,8	10,0	52,6	64,9	(12,3)
Télécommunications	4,2	3,2	3,8	4,0	4,0	19,3	21,1	(1,8)
Charges diverses	6,4	7,6	12,1	7,0	-	33,1	45,3	(12,2)
Total	277,1	295,2	284,6	93,2	25,0	975,1	998,1	(23,0)

2.3. Coûts totaux par phases

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

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

	Travaux préparatoires	2012 réel	2013 réel	2014 réel	2015 Prévu	2016 Prévu	Total Prévu	R-3770-2011	Écart Prévu / R-3770-2011
Investissements	38,8	41,2	173,4	117,7	4,9	0,3	376,3	396,3	(20,0)
Infrastructure technologique d'information	20,3	13,7	10,3	17,7	4,9	0,3	67,2	72,1	(4,9)
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	-	-	231,3	250,8	(19,5)
Équipements de télécommunication	3,0	11,3	17,4	6,5	-	-	38,2	46,2	(8,0)
Bureau de projet	-	6,1	6,4	2,7	-	-	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	-	-	-	-	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 de l'information	-	4,5	7,4	5,4	-	-	17,3	19,4	(2,0)
Télécommunications	1,8	0,2	2,3	1,8	-	-	6,0	2,9	3,1
Charges diverses	2,1	0,4	3,9	2,6	-	-	9,0	14,8	(5,9)
Total	42,7	46,4	186,9	127,4	4,9	0,3	408,6	440,5	(31,9)

- 3 L'écart favorable de 20,0 M\$ relatif aux investissements de la phase 1 s'explique
- 4 principalement par le coût d'achat et d'installation des compteurs :

- 5
 - 10,4 M\$ favorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1 dorénavant
 - 6 considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
- 7
 - 9,1 M\$ favorables en raison d'un coût unitaire d'achat et d'installation des
 - 8 compteurs plus faible que celui initialement prévu au dossier R-3770-2011, et ce,
 - 9 particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du
 - 10 Distributeur, tout en incluant les coûts d'accessoires non prévus. Cet écart inclut

1 également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises d'un
 2 maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase est
 3 endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique.

4 L'écart favorable de 11,9 M\$ relatif aux charges d'exploitation s'explique principalement par
 5 les éléments suivants :

- 6 • 7,1 M\$ favorables découlant de la relocalisation des ressources en relèvement de
 7 compteurs, les employés permanents ayant été réaffectés, au fur et à mesure du
 8 déploiement de la phase 1, à des routes de relèvement non visées par un déploiement.
- 9 • 5,9 M\$ favorables en charges diverses principalement dans les activités de
 10 formation et de communication par l'utilisation d'outils de formation développés
 11 pour les activités de base et par la révision à la baisse du nombre de ressources
 12 supplémentaires requises dans les activités de communication.

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

	2013 réel	2014 réel	2015 Prévu	2016 Prévu	2017 Prévu	Total Prévu	R-3863-2013	Ecart Prévu / R-3863-2013
Investissements	1,1	157,3	245,2	52,9	-	456,5	439,5	17,0
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	1,1	157,3	245,2	52,9	-	456,5	439,5	17,0
Compteurs achat et installation	-	119,7	201,5	50,6	-	371,8	342,3	29,5
Équipements de télécommunication	1,1	35,3	38,0	0,2	-	74,6	73,4	1,2
Bureau de projet	-	1,4	2,7	1,9	-	6,0	21,4	(15,4)
Frais d'emprunt à capitaliser	-	0,8	3,0	0,2	-	4,0	2,4	1,6
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	-	10,4	34,5	40,0	25,0	110,0	118,1	(8,1)
Relocalisation des ressources	-	-	8,1	18,2	11,0	37,3	23,9	13,4
Technologies de l'information	-	4,0	10,5	10,8	10,0	35,3	45,6	(10,3)
Télécommunications	-	1,5	3,8	4,0	4,0	13,3	18,2	(4,9)
Charges diverses	-	5,0	12,1	7,0	-	24,1	30,5	(6,4)
Total	1,1	167,8	279,7	92,9	25,0	566,5	557,6	8,9

13 L'écart défavorable de 17,0 M\$ relatif aux investissements des phases 2 et 3 s'explique
 14 notamment par les éléments suivants :

- 15 • 29,5 M\$ défavorables associés à l'achat et l'installation des compteurs dont :
 - 16 ○ 10,4 M\$ défavorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1
 - 17 dorénavant considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;
 - 18 ○ 19,1 M\$ défavorables découlant de la variation du taux de change sur le prix
 - 19 des compteurs, de l'augmentation du coût unitaire des compteurs installés et
 - 20 des coûts d'accessoires non prévus ;
- 21 • 15,4 M\$ favorables associés au Bureau de projet à la suite du devancement de la
- 22 fin du déploiement.

1 L'écart favorable de 8,1 M\$ relatif aux charges d'exploitation des phases 2 et 3 découle
 2 principalement du devancement de la fin du projet en décembre 2016 plutôt qu'en juin 2018,
 3 comme prévu initialement. Cette révision a un impact à la baisse sur les charges en
 4 technologies de l'information, en télécommunications et les charges diverses, contrebalancé
 5 toutefois par une hausse des frais de relocalisation. En effet, avec la fin du déploiement
 6 massif prévue en 2016, la relocalisation des employés permanents assignés aux processus
 7 actuels de relève et de recouvrement représente un défi pour le Distributeur. Toutefois, ce
 8 dernier prend les mesures nécessaires afin d'y parvenir.

2.4. Coûts réels et prévus pour 2015

9 Le Distributeur présente au tableau 8 les coûts réels des trois premiers trimestres de 2015 et
 10 ceux prévus pour le dernier trimestre de 2015. Le Distributeur prévoit 250,1 M\$ en
 11 investissements dont plus de 81 % attribuables à l'achat et l'installation des compteurs et
 12 34,5 M\$ en charges d'exploitation.

**TABLEAU 8 :
COÛTS DU PROJET LAD – ANNÉE 2015 (EN M\$)**

	2015				Total
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4	
Investissements	67,7	81,3	60,0	41,1	250,1
Infrastructure technologique d'information	0,7	1,4	0,5	2,3	4,9
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	67,0	79,9	59,5	38,8	245,2
Compteurs achat et installation	53,4	71,2	52,7	24,2	201,5
Équipements de télécommunications	12,1	7,2	5,6	13,1	38,0
Bureau de projet	0,7	0,8	0,6	0,6	2,7
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,7	0,6	0,9	3,0
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	5,5	7,3	7,8	13,9	34,5
Relocalisation des ressources	-	-	2,3	5,8	8,1
Technologies de l'information	2,5	2,5	2,5	3,0	10,5
Télécommunications	1,0	0,9	1,0	0,9	3,8
Charges diverses	2,0	3,9	2,0	4,2	12,1
Total	73,2	88,6	67,8	55,0	284,6

- 1 Les coûts de 2015 se caractérisent principalement par les éléments suivants :
- 2 • 201,5 M\$ en achat et installation de compteurs ;
- 3 • 38,0 M\$ prévus pour compléter le déploiement de la télécommunication.
- 4 Les tableaux 9 et 10 distinguent respectivement, par trimestre pour l'année 2015, les coûts
- 5 du projet pour la phase 1 et ceux des phases 2 et 3.

**TABLEAU 9 :
COÛTS DE LA PHASE 1 – ANNÉE 2015 (EN M\$)**

	2015				
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4	Total
Investissements	0,7	1,4	0,5	2,3	4,9
Infrastructure technologique d'information	0,7	1,4	0,5	2,3	4,9
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	-	-	-	-	-
Compteurs achat et installation	-	-	-	-	-
Équipements de télécommunications	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Frais d'emprunt à capitaliser	-	-	-	-	-
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	-	-	-	-	-
Relocalisation des ressources	-	-	-	-	-
Technologies de l'information	-	-	-	-	-
Télécommunications	-	-	-	-	-
Charges diverses	-	-	-	-	-
Total	0,7	1,4	0,5	2,3	4,9

**TABLEAU 10 :
COÛTS DES PHASES 2 ET 3 – ANNÉE 2015 (EN M\$)**

	2015				
	T1 Réel	T2 Réel	T3 Réel	T4	Total
Investissements	67,0	79,9	59,5	38,8	245,2
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	67,0	79,9	59,5	38,8	245,2
Compteurs achat et installation	53,4	71,2	52,7	24,2	201,5
Équipements de télécommunications	12,1	7,2	5,6	13,1	38,0
Bureau de projet	0,7	0,8	0,6	0,6	2,7
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,7	0,6	0,9	3,0
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	5,5	7,3	7,8	13,9	34,5
Relocalisation des ressources	-	-	2,3	5,8	8,1
Technologies de l'information	2,5	2,5	2,5	3,0	10,5
Télécommunications	1,0	0,9	1,0	0,9	3,8
Charges diverses	2,0	3,9	2,0	4,2	12,1
Total	72,5	87,2	67,3	52,7	279,7

3. GAINS D'EFFICIENCE

1 Pour l'ensemble du déploiement, l'impact du projet LAD sur les ressources humaines est
2 estimé à 726 postes abolis².

3 Les gains d'efficacité liés à l'abolition des routes de relève continuent de se réaliser. Au
4 troisième trimestre, ce sont 175 postes qui se sont ajoutés aux 357 réalisés au 30 juin 2015,
5 portant ainsi à 532 le total de postes abolis au 30 septembre 2015.

6 Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus
7 de recouvrement, le nombre de postes abolis est de 88 en date du 30 septembre 2015, soit
8 20 de plus qu'au 30 juin 2015.

9 Enfin, les gains liés aux représentants du service à la clientèle s'étant entièrement
10 concrétisés en 2014, le Distributeur maintient à 21 le nombre de postes abolis au
11 30 septembre 2015.

12 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 septembre 2015, de 680 cas avérés de
13 mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans
14 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse
15 présentement 95 cas potentiels de mise en conformité détectés au 30 septembre 2015.

16 Le Distributeur rappelle que les gains de mise en conformité attribuables au projet LAD
17 visent seulement les revenus supplémentaires d'électricité à la suite de la mise en conformité
18 de l'installation électrique du client. Le Distributeur estime à 2,3 M\$ les revenus futurs
19 récupérés par les opérations de mise en conformité pour l'année 2015. Cependant, il tient à
20 souligner que la mise en conformité des installations électriques par les clients eux-mêmes
21 avant l'installation du compteur et les modifications des habitudes de consommation après le
22 remplacement du compteur sont des facteurs qui peuvent avoir un impact sur l'estimation de
23 ces revenus et leur évaluation finale.

² Section 7.1 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004), page 32 du dossier R-3863-2013.

4. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT

- 1 Au 30 septembre 2015, un compteur non communicant a été installé à 62 285 clients qui se
- 2 sont prévalus de l'option de retrait. Ceci représente environ 1,73 % de l'ensemble des
- 3 compteurs installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants).
- 4 Le tableau 11 présente le nombre de compteurs non communicants installés au
- 5 30 septembre 2015.

**TABLEAU 11 :
NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS**

	2013	2014	2015			Total
			T1	T2	T3	
CNC installés	3 577	13 226	7 013	15 203	23 266	62 285

5. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES

- 1 Une plainte concerne l'insatisfaction vécue par un client à l'égard du service rendu par le
 2 Distributeur à la suite d'une première démarche du client auprès des services à la clientèle.
 3 C'est pourquoi le Distributeur calcule un taux de plaintes sur la base du nombre de
 4 compteurs installés.
- 5 Ainsi, au 30 septembre 2015, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de
 6 2 093 plaintes, ce qui représente un taux de 0,06 % 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	2015			Total
			T1	T2	T3	
Conditions de service	33	127	50	39	38	287
Facturation	21	154	103	40	31	349
Interférence	47	243	134	152	101	677
Préoccupations/Refus	28	93	38	18	14	191
Prestation de service	191	214	78	57	49	589
Total	320	831	403	306	233	2093

- 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 9,0 en septembre 2015.

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 condition
2 de service d'électricité. Par exemple, des plaintes liées aux modalités de l'option de retrait
3 (avis écrits de 30 jours, frais initiaux d'installation ou frais mensuels exigés, critères
4 d'éligibilité et autres) sont inscrites sous ce motif.

Facturation

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

Interférence

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

Préoccupations / Refus

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

Prestation de service

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