

**SUIVI DU PROJET LECTURE À DISTANCE
AU 30 JUIN 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 PLAINTE	17

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Nombre cumulatif de compteurs installés au 30 juin 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 juin 2015 de
27 l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet LAD, incluant les explications d'écarts, le
28 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 juin 2015, le Distributeur a procédé à l'installation de 3,305 M de compteurs, incluant
 2 les compteurs non communicants, à l'intérieur de l'enveloppe financière prévue. Le nombre
 3 de compteurs de nouvelle génération installés et lus par le CEM à cette date s'élève à
 4 3,266 M. Le tableau 1 fournit, par phase, le nombre de compteurs installés au 30 juin 2015.

**TABLEAU 1 :
 NOMBRE CUMULATIF DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 30 JUIN 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	
Prévision	20	999	671	846	1 517	321	344	3 201
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	649	829	1 478	329	381	3 225
Compteurs CNG CII	0	0	0	6	6	14	21	41
Compteurs CNC	0	4	4	9	13	7	15	39
Total compteurs	20	1 020	653	844	1 497	350	418	3 305
Écart		22	(18)	(2)	(20)	29	74	104

5 Le tableau 2 fait état de la planification la plus récente du déploiement du projet LAD d'ici la
 6 fin de l'année 2016 et le tableau 3 en présente la répartition par trimestre pour les années
 7 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/Prévu	Prévu	
Compteurs CNG résidentiels	20	1 017	1 478	1 050	49	3 613
Compteurs CNG CII	0	0	6	80	87	173
Compteurs CNC	0	4	13	22		39
Total compteurs	20	1 020	1 497	1 152	136	3 825

8 Dans le présent suivi, le Distributeur effectue une mise à jour du volume de compteurs à
 9 installer afin de le faire concorder avec le volume de compteurs prévus dans le cadre du
 10 projet LAD et présenté au dossier R-3770-2011². Le volume de 3 825 k compteurs du
 11 projet LAD correspond à la volumétrie du parc en avril 2010 auquel s'ajoutait le nombre de
 12 compteurs correspondant à la croissance prévue jusqu'au moment du début du déploiement
 13 en juin 2012. Dans les précédents suivis, le volume de compteurs à remplacer de 3 866 k
 14 incluait un nombre additionnel de compteurs à installer par rapport à celui du dossier

² Voir la note de bas de page n° 5 (page 38) et le tableau B-1 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0006) du dossier R-3770-2011.

- 1 R-3770-2011, résultant d'une croissance plus élevée que prévue du nombre de compteurs à
- 2 installer et du report du début du déploiement massif de juin 2012 à février 2013.

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

	2015				Total
	T1 Réel	T2 Réel	T3	T4	
Compteurs CNG résidentiels	329	381	272	67	1 050
Compteurs CNG CII	14	21	23	22	80
Compteurs CNC	7	15			22
Total	350	418	295	89	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

- 3 Le Distributeur rappelle que les prévisions étant réalisées globalement sur une base
- 4 annuelle, l'analyse de la prévision sur une base trimestrielle doit être faite avec prudence, et
- 5 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 d'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 toujours un écart favorable de 13,8 M\$ par rapport aux coûts totaux
 4 autorisés pour l'ensemble du projet. Ce dernier se compose d'un écart favorable de 20,0 M\$
 5 en charges d'exploitation et d'un écart défavorable de 6,2 M\$ en investissements.

- 6 La prévision des coûts au 30 juin 2015 pour l'ensemble du projet par rapport au suivi
 7 trimestriel du 31 mars 2015 prend en compte l'impact à la baisse du volume de compteurs à
 8 installer, contrebalancé toutefois par l'augmentation des frais de relocalisation de la main-
 9 d'œuvre du Distributeur. La mise à jour du volume de compteurs à 3 825 k permet ainsi une
 10 comparaison des coûts entre la prévision et les montants autorisés en fonction d'un volume
 11 de compteurs équivalents.

- 1 Le tableau 5 présente par année l'ensemble des coûts prévus du projet. Le total de 984,3 M\$
 2 inclut tous les coûts cumulatifs réels au 30 juin 2015 ainsi que les coûts prévus jusqu'à
 3 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	259,3	53,2	-	842,0	835,8	6,2
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	254,4	52,9	-	763,9	753,5	10,4
Compteurs achat et installation	142,8	208,2	210,7	50,6	-	612,3	593,1	19,2
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	293,8	93,2	25,0	984,3	998,1	(13,8)

2.3. Coûts totaux par phases

- 4 Les tableaux 6 et 7 présentent respectivement les coûts du projet de la phase 1 et ceux des
 5 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 d'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)

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

- 8 • 10,4 M\$ favorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1 dorénavant
 9 considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;

- 1 • 9,1 M\$ favorables en raison d'un coût unitaire d'achat et d'installation des
 2 compteurs plus faible que celui initialement prévu au dossier R-3770-2011, et ce,
 3 particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du
 4 Distributeur, tout en incluant les coûts d'accessoires non prévus. Cet écart inclut
 5 également une révision à la baisse du nombre prévu d'interventions requises d'un
 6 maître-électricien dans les cas où les installateurs constatent que l'embase est
 7 endommagée et présente un problème de sécurité de l'installation électrique.

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

- 10 • 7,1 M\$ favorables découlant de la relocalisation des ressources en relèvement de
 11 compteurs, les employés permanents ayant été réaffectés, au fur et à mesure du
 12 déploiement de la phase 1, à des routes de relèvement non visées par un déploiement.
- 13 • 5,9 M\$ favorables en charges diverses principalement dans les activités de
 14 formation et de communication par l'utilisation d'outils de formation développés
 15 pour les activités de base et par la révision à la baisse du nombre de ressources
 16 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	Écart Prévu / R-3863-2013
Investissements	1,1	157,3	254,4	52,9	-	465,7	439,5	26,2
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-	-	-	-
Sous-total	1,1	157,3	254,4	52,9	-	465,7	439,5	26,2
Compteurs achat et installation	-	119,7	210,7	50,6	-	381,0	342,3	38,7
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 d'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	288,9	92,9	25,0	575,7	557,6	18,1

17 L'écart défavorable de 26,2 M\$ relatif aux investissements des phases 2 et 3 s'explique
 18 notamment par les éléments suivants :

- 19 • 38,7 M\$ défavorables associés à l'achat et l'installation des compteurs dont :
- 20 ○ 10,4 M\$ défavorables provenant des 80 k compteurs CII de la phase 1
 21 dorénavant considérés dans les coûts des phases 2 et 3 ;

- 1 ○ 28,3 M\$ défavorables découlant de la variation du taux de change sur le prix
2 des compteurs, de l'augmentation du coût unitaire des compteurs installés et
3 des coûts d'accessoires non prévus ;
- 4 • 15,4 M\$ favorables associés au Bureau de projet à la suite du devancement de la
5 fin du déploiement.

6 L'écart favorable de 8,1 M\$ relatif aux charges d'exploitation des phases 2 et 3 découle du
7 devancement de la fin du projet en décembre 2016 plutôt qu'en juin 2018, comme prévu
8 initialement. Cette révision a un impact à la baisse sur les charges en technologies de
9 l'information, en télécommunications et les charges diverses, contrebalancée toutefois par
10 une hausse des frais de relocalisation. En effet, avec la fin du déploiement massif prévue en
11 2016, la relocalisation des employés permanents assignés aux processus actuels de relève
12 et de recouvrement représente un défi pour le Distributeur. Toutefois, ce dernier prend les
13 mesures nécessaires afin d'y parvenir.

2.4. Coûts réels et prévus pour 2015

14 Le Distributeur présente au tableau 8 les coûts réels des deux premiers trimestres de 2015
15 et ceux prévus pour les prochains trimestres de 2015. Le Distributeur prévoit 259,3 M\$ en
16 investissements dont plus de 81 % attribuables à l'achat et l'installation des compteurs et
17 34,5 M\$ en charges d'exploitation.

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

	2015				
	T1 Réel	T2 Réel	T3	T4	Total
Investissements	67,7	81,3	71,1	39,2	259,3
Infrastructure technologique d'information	0,7	1,4	1,3	1,5	4,9
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	67,0	79,9	69,8	37,7	254,4
Compteurs achat et installation	53,4	71,2	57,0	29,1	210,7
Équipements de télécommunications	12,1	7,2	11,4	7,3	38,0
Bureau de projet	0,7	0,8	0,6	0,6	2,7
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,7	0,8	0,7	3,0
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	5,5	7,3	10,7	11,0	34,5
Relocalisation des ressources	-	-	3,9	4,2	8,1
Technologies de l'information	2,5	2,5	2,8	2,7	10,5
Télécommunications	1,0	0,9	0,9	1,0	3,8
Charges diverses	2,0	3,9	3,1	3,1	12,1
Total	73,2	88,6	81,8	50,2	293,8

- 1 Les coûts de 2015 se caractérisent principalement par les éléments suivants :
- 2 • 210,7 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	T4	Total
Investissements	0,7	1,4	1,3	1,5	4,9
Infrastructure technologique d'information	0,7	1,4	1,3	1,5	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	1,3	1,5	4,9

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

	2015				
	T1 Réel	T2 Réel	T3	T4	Total
Investissements	67,0	79,9	69,8	37,7	254,4
Infrastructure technologique d'information	-	-	-	-	-
Bureau de projet	-	-	-	-	-
Sous-total	67,0	79,9	69,8	37,7	254,4
Compteurs achat et installation	53,4	71,2	57,0	29,1	210,7
Équipements de télécommunications	12,1	7,2	11,4	7,3	38,0
Bureau de projet	0,7	0,8	0,6	0,6	2,7
Frais d'emprunt à capitaliser	0,8	0,7	0,8	0,7	3,0
Autres	-	-	-	-	-
Charges d'exploitation	5,5	7,3	10,7	11,0	34,5
Relocalisation des ressources	-	-	3,9	4,2	8,1
Technologies de l'information	2,5	2,5	2,8	2,7	10,5
Télécommunications	1,0	0,9	0,9	1,0	3,8
Charges diverses	2,0	3,9	3,1	3,1	12,1
Total	72,5	87,2	80,5	48,7	288,9

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 abolis³.

3 Les gains d'efficacité liés à l'abolition des routes de relève continuent de se réaliser. Au
4 second trimestre, ce sont 52 postes qui se sont ajoutés aux 305 réalisés au 31 mars 2015,
5 portant ainsi à 357 le total de postes abolis au 30 juin 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 68 en date du 30 juin 2015, soit 5 de
8 plus qu'au 31 mars 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 30 juin
11 2015.

12 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 juin 2015, de 610 cas avérés de mise
13 en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans l'installation
14 électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse présentement
15 122 cas potentiels de mise en conformité détectés au 30 juin 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.

³ 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 juin 2015, un compteur non communicant a été installé à 39 019 clients qui se sont
- 2 prévalus de l'option de retrait. Ceci représente environ 1,19 % de l'ensemble des compteurs
- 3 installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants).
- 4 Le tableau 11 présente le nombre de compteurs non communicants installés au 30 juin 2015.

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

	2013	2014	2015		Total
			T1	T2	
CNC installés	3 577	13 226	7 013	15 203	39 019

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 juin 2015, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de
 6 1 860 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	
Conditions de service	33	127	50	39	249
Facturation	21	154	103	40	318
Interférence	47	243	134	152	576
Préoccupations/Refus	28	93	38	18	177
Prestation de service	191	214	78	57	540
Total	320	831	403	306	1860

- 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 8,8 en juin 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.