

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



## Table des matières

<b>1. MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>6</b>
<b>2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS.....</b>	<b>7</b>
<b>3. COÛTS PRÉVUS ET RÉELS DU PROJET LAD .....</b>	<b>9</b>
3.1. COÛTS TOTAUX AUTORISÉS.....	9
3.2. COÛTS TOTAUX PRÉVUS .....	10
3.3. COÛTS RÉELS ET PRÉVUS POUR 2014 .....	11
<b>4. GAINS D'EFFICIENCE .....</b>	<b>12</b>
<b>5. CLIENTS SE PRÉVALANT DE L'OPTION DE RETRAIT.....</b>	<b>13</b>
<b>6. PLAINTES DE CLIENTS REÇUES .....</b>	<b>14</b>

### Annexe

<b>ANNEXE A : DÉFINITION DES TYPES DE PLAINTÉ .....</b>	<b>15</b>
---	-----------

### 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.**

1 Dans sa décision D-2014-101<sup>1</sup> 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  
8 décision D-2012-127 que doit lui transmettre le Distributeur, selon la  
9 périodicité prévue ci-après, en distinguant, à moins d'avis contraire, les  
10 informations relatives à la phase 1 de celles propres aux phases 2 et 3  
11 réunies. Le Distributeur notera que la Régie bonifie cette liste de la manière  
12 suivante :

13 • Sur une base trimestrielle :

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

27 [ ] »

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

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

---

<sup>1</sup> 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 Le Distributeur a, tout au long du déploiement du projet, maintenu une vision globale de  
2 celui-ci de manière à pouvoir prendre des décisions permettant d'optimiser les activités  
3 d'installation des compteurs et des équipements de télécommunications. Dans cette  
4 optique, il a mis en place une structure financière et un suivi des activités lui permettant  
5 d'assurer cette gestion globale du projet.

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

## **1. MISE EN CONTEXTE**

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

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

## 2. COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION INSTALLÉS

- 1 Au second trimestre de 2014, le Distributeur a poursuivi l'installation des équipements de  
 2 télécommunications et des compteurs de nouvelle génération.
- 3 Le tableau 1 fournit, par trimestre, le nombre de compteurs de nouvelle génération  
 4 installés au 30 juin 2014. Le nombre de compteurs de nouvelle génération installés et lus  
 5 par le CEM est de 1,686 k<sup>2</sup> compteurs au 30 juin 2014. Le nombre total de compteurs  
 6 installés, incluant les compteurs non communicants, totalise 1 694 k.

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

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

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

**TABEAU 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
<b>CNG résidentiels</b>	20	1 017	1 465	927	241	3 670
<b>CNG CII</b>	0	0	2	73	114	189
<b>CNC</b>	0	4	4			8
<b>Total</b>	20	1 020	1 471	1 000	355	3 866

<sup>2</sup> 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 Villera y 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
<b>Total</b>	<b>304</b>	<b>349</b>	<b>412</b>	<b>406</b>	<b>1 471</b>

	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
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>344</b>	<b>240</b>	<b>96</b>	<b>1 000</b>

	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
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>355</b>

- 1 Le Distributeur tient à souligner que les prévisions étant réalisées globalement sur une
- 2 base annuelle, l'analyse de la prévision sur une base trimestrielle doit être faite avec
- 3 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

- 1 Le tableau 4 présente la somme des coûts totaux autorisés du projet LAD dans le cadre
- 2 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
<b>Investissements</b>	396,3	439,5	835,8
Infrastructure technologique d'information	72,1	-	72,1
Bureau de projet	10,2	-	10,2
<b>Sous-total</b>	<b>314,0</b>	<b>439,5</b>	<b>753,5</b>
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
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>44,2</b>	<b>118,1</b>	<b>162,3</b>
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
<b>Total</b>	<b>440,5</b>	<b>557,6</b>	<b>998,1</b>

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

- 1 Le tableau 5 présente les coûts totaux du projet LAD prévus par année. Le total de
- 2 984,3 M\$ inclut tous les coûts cumulatifs réels au 30 juin 2014 ainsi que les coûts prévus
- 3 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
<b>Investissements</b>	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
<b>Sous-total</b>	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)
<b>Charges d'exploitation</b>	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)
<b>Total</b>	277,1	317,5	231,7	132,9	25,1	984,3	998,1	(13,8)

- 4 Le Distributeur prévoit actuellement un écart favorable de 13,8 M\$ par rapport aux coûts
- 5 totaux autorisés, attribuable aux travaux de la phase 1. Ce dernier se compose d'un écart
- 6 défavorable de 15,1 M\$ en investissements et d'un écart favorable de 28,8 M\$ en charges
- 7 d'exploitation.
- 8 L'écart défavorable de 32,3 M\$ à la rubrique *Compteurs achat et installation* s'explique
- 9 principalement par les éléments suivants :
- 10     • 14,1 M\$ dû à la variation du taux de change sur le prix des compteurs et la
- 11       hausse du volume de compteurs installés par le Distributeur ;
- 12     • 14,3 M\$ pour l'acquisition d'accessoires aux compteurs, tels que des anneaux
- 13       d'attache et des adaptateurs, non prévue lors de la demande d'autorisation du
- 14       projet.
- 15 L'écart favorable de 9,6 M\$ à la rubrique *Équipements de télécommunications* s'explique
- 16 par un coût moindre que prévu des équipements et par l'optimisation des méthodes
- 17 d'installation.

### 3.3. Coûts réels et prévus pour 2014

- 1 Le Distributeur présente au tableau 6 les coûts réels des deux premiers trimestres de
- 2 2014 et ceux prévus pour le reste de l'année 2014. Le Distributeur prévoit 292,7 M\$ en
- 3 investissements dont près de 73 % attribuable à l'achat et l'installation des compteurs et
- 4 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
<b>Investissements</b>	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	-	-	-	-	-
<b>Sous-total</b>	<b>51,2</b>	<b>54,7</b>	<b>87,7</b>	<b>87,5</b>	<b>281,2</b>
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	-	-	-	-	-
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>4,2</b>	<b>5,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>24,9</b>
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
<b>Total</b>	<b>57,4</b>	<b>62,0</b>	<b>99,2</b>	<b>99,0</b>	<b>317,5</b>

- 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\$ prévus pour compléter le déploiement de la télécommunication. Le
  - 8 Distributeur a ainsi procédé au déploiement de la télécommunication dans les
  - 9 zones visées par la décision D-2013-196<sup>3</sup>. Il a profité de la disponibilité de ses
  - 10 équipes pour préparer le déploiement dans les autres zones afin d'être en
  - 11 mesure d'y installer ses équipements de télécommunications dès le 3<sup>e</sup> trimestre
  - 12 de 2014.
- 13
  - 11,3 M\$ en charges diverses notamment pour les activités de réinstallation de
  - 14 compteurs dans les zones non encore visées par le déploiement et pour la
  - 15 ligne d'information sur les nouveaux compteurs (LINC) et les autres activités de
  - 16 communication auprès de la clientèle.

<sup>3</sup> 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**

1 Le Distributeur estime à 726 postes abolis l'impact du projet LAD sur les ressources  
2 humaines pour l'ensemble du déploiement<sup>4</sup>.

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

9 Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au  
10 processus de recouvrement, le nombre de postes abolis demeure à 29 en date du 30 juin  
11 2014, la plupart des activités liées à la clientèle résidentielle se déroulant dans la période  
12 du 1<sup>er</sup> avril au 1<sup>er</sup> décembre. Le Distributeur prévoit réduire le nombre de postes au cours  
13 du dernier trimestre de l'année 2014.

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

18 Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 juin 2014, de 311 cas avérés de mise  
19 en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans  
20 l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse  
21 présentement 162 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au 30 juin  
22 2014.

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

---

<sup>4</sup> Section 7.1 de la pièce HQD-1, document 1 (B-0004), page 32 du dossier R-3863-2014.

<sup>5</sup> 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**

- 1 Au 30 juin 2014, 7 732 clients se sont prévalus de l'option de retrait et un compteur non  
2 communicant leur a été installé. 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-3770-2011<sup>6</sup>.
- 5 Le Distributeur précise que ce taux serait du même ordre de grandeur, soit 0,5 %, s'il  
6 faisait le ratio entre le nombre de demandes d'adhésion des clients à l'option de retrait  
7 (10 683 demandes, nettes des clients ayant changé d'avis, au 30 juin 2014) et le nombre  
8 de lettres d'avis d'installation d'un nouveau compteur (2 300 000 lettres d'avis au 30 juin  
9 2014). Le Distributeur considère toutefois que le nombre de compteurs non communicants  
10 installés représente la donnée la plus fiable puisqu'il arrive parfois que les clients changent  
11 d'avis et décident d'opter pour un compteur de nouvelle génération après avoir fait la  
12 demande d'adhésion à l'option de retrait.
- 13 En date du 30 juin 2014, 773 clients avaient changé d'avis et opté pour un compteur de  
14 nouvelle génération. Ainsi, le taux d'abandon à l'égard de l'option de retrait représente  
15 environ 9 % des clients qui avaient complété le processus, soit par l'installation d'un  
16 compteur non communicant (7 732), soit en changeant d'avis et en optant plutôt pour  
17 l'installation d'un compteur de nouvelle génération (773).
- 18 Le tableau 7 présente, par trimestre, le nombre de compteurs non communicants installés  
19 au 30 juin 2014.

**TABLEAU 7 : NOMBRE DE COMPTEURS NON COMMUNICANTS INSTALLÉS**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>		<b>Total</b>
	<b>Total</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	
<b>CNC installés</b>	3 577	1 821	2 334	<b>7 732</b>

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

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

## 6. 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 juin 2014, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de  
 6 677 plaintes, ce qui représente un taux de 0,04 % de plaintes par rapport au nombre de  
 7 compteurs installés.
- 8 Le tableau 8 fait état des plaintes reçues selon les types de motif, lesquels sont définis à  
 9 l'annexe A.

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

Motif	2013				2014		TOTAL
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	
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
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>120</b>	<b>127</b>	<b>212</b>	<b>145</b>	<b>677</b>

- 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 9,2 en juin 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.