

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA
DEMANDE D'AUTORISATION POUR RÉALISER LE PROJET LECTURE À DISTANCE - PHASES 2 et 3**

- 1. Références :**
- (i) Dossier R-3770-2011, pièce B-0006, p.34;
 - (ii) Pièce B-0004, p. 22, tableau 3;
 - (iii) Pièce B-0013, p. 9, tableau 2;
 - (iv) Pièce B-0013, p. 10;
 - (v) Pièce B-0013, p. 10, note 9;
 - (vi) Pièce B-0013, p. 10;
 - (vii) Dossier R-3770-2011, décision D-2012-127, p. 18;
 - (viii) Dossier R-3770-2011, décision D-2012-127, p. 20.

Préambule :

(i), (ii) et (iii) Projet LAD – Comparaison des coûts prévus lors du dossier R-3770-2011 avec ceux prévus au dossier R-3863-2013.

	COUITS TOTAUX PRÉVUS PHASE 1		ÉCART: Coûts totaux PHASE: 1		COUITS TOTAUX ESTIMÉS PHASES 2 et 3		COUITS TOTAUX PRÉVUS PHASES: 2 et 3		ÉCART: Coûts totaux PHASES: 2 et 3		COUITS TOTAUX PRÉVUS PHASES: 1, 2 et 3		ÉCART: Coûts totaux PHASES: 1, 2 et 3	
	R-3770-2011 (note iii)	Total prévu Suiwi 31 déc. 2013 (note iii)	③	④	①-②	①-③	R-3863-2013 (note ii)	⑦-⑤	③+⑦	⑦-⑤	③+⑦	⑨-①		
	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩					
Investissements	396,3	394,2	-2,1	443,7	445,7	439,5	-4,2	833,7	-6,3					
Infrastructure TI	72,1	69,7	-2,5	0	2,4	0	0,0	69,7	-2,4					
Bureau de projet	10,2	10,9	0,7	0	-0,7	0	0,0	10,9	0,7					
Sous-total	314,0	313,7	-0,3	443,7	443,9	439,5	-4,2	753,2	-4,4					
Compteurs achat et installation	250,8	240,8	-10,0	333,1	343,1	342,3	9,2	583,1	-0,8					
Équipement de télécommunications	46,2	42,2	-4,1	73,4	77,4	73,4	0,0	115,6	-4,0					
Bureau de projet	8,3	17,1	8,8	21,4	12,6	21,4	0,0	38,5	8,8					
Frais d'emprunt à capitaliser	2,3	8,9	6,6	1,3	-5,3	2,4	1,1	11,3	7,7					
Autres	6,3	4,7	-1,6	14,5	16,1		-14,5		-20,8					
Charges d'exploitation	44,2	33,2	-11,0	113,3	124,3	118,1	4,8	151,3	-6,1					
Relocalisation des ressources	7,1	0	-7,1	23,9	30,9	23,9	0,0	23,9	-7,0					
Technologies d'information	19,4	15,0	-4,3	43,7	48,0	45,6	1,9	60,6	-2,4					
Télécommunications	2,9	6,6	3,7	16,2	12,5	18,2	2,0	24,8	5,7					
Charges diverses	14,8	11,5	-3,3	29,5	32,9	30,5	1,0	42,0	-2,4					
TOTAL	440,5	427,4	-13,1	556,9	570,0	557,6	0,7	985,0	-12,4					

(iv) « 10,0 M\$ attribuables au coût unitaire plus faible que prévu initialement au dossier R-3770-2011 pour l'achat des compteurs et leur installation, particulièrement lorsque l'installation est effectuée par des installateurs du Distributeur ».

(v) « Les coûts du projet LAD au dossier R-3770-2011 incluaient les prix non négociés pour les compteurs de nouvelle génération du fournisseur Elster et le taux de prestation estimé du prestataire de services ».

(vi) « 7,1 M\$ au niveau de la relocalisation des ressources en relève de compteurs compte tenu du fait que les employés permanents sont réaffectés, au fur et à mesure, à des routes de relève non visées par un déploiement ».

(vii) « L'impact du Projet sur les ressources humaines se traduira par l'abolition de 726 postes d'ici 2018. Sur ces suppressions de postes, le Distributeur explique que :

« [s]ur les 726 postes qui seront abolis, 180 (soit 120 annoncés et 60 anticipés) seront composés de départs à la retraite déjà prévus dans la fonction relève des compteurs. À cela s'ajoutent 270 postes temporaires qui ne seront pas renouvelés et 96 départs d'employés qui se produiront dus au roulement ordinaire dans cette fonction. Ce sont donc 450 postes (180 départs à la retraite et 270 postes temporaires) sur les 726 qui étaient, à toutes fins pratiques, déjà remplacés au 31 octobre 2011 ; les employés à relocaliser étaient seulement au nombre de 180 [note de bas de page omise] : ».

(viii) « Le Distributeur souligne que 82 % des coûts du Projet sont connus et fixés par contrat, dont ceux des CNG, des équipements de télécommunication, des licences du frontal d'acquisition et du MDMS, de l'installation des CNG, des services de topologie des liens de télécommunication et ceux des travaux préparatoires et d'installation interne des CNG. De plus, le Distributeur ajoute avoir l'assurance de bénéficier de la clause dite de la nation la plus favorisée selon laquelle toute baisse de coût des CNG et des équipements de télécommunication lui sera appliquée ».

Demandes :

- 1.1 Pour les colonnes 1, 2, 3 et 7 du tableau préparé par la Régie, veuillez ventiler la rubrique *Compteurs achat et installation* en deux sous-totaux distincts, soit l'un pour les achats et l'autre pour l'installation.
- 1.2 Veuillez indiquer si les gains de 10,0 M\$ réalisés en phase 1 au niveau de l'achat des compteurs et de leur installation vont se répercuter aux phases 2 et 3? Veuillez expliquer.
- 1.3 Considérant le tableau préparé par la Régie, ainsi que la référence (viii), veuillez justifier le fait que le coût des compteurs et leur installation pour les phases 2 et 3 pourrait être plus élevé de 9,2 M\$ par rapport à celui initialement prévu (colonne 8).

- 1.4 Considérant le tableau préparé par la Régie, veuillez expliquer la hausse du coût du bureau de projet de 8,8 M\$ durant la phase 1 (colonne 4). Veuillez détailler.
- 1.5 À la lumière des références (vi) et (vii), veuillez préciser les nombres prévus d'une part et comptabilisés à ce jour d'autre part de départs à la retraite, de postes temporaires non renouvelés et de départs dus au roulement ordinaire.
- 1.6 Considérant le tableau préparé par la Régie et les informations disponibles au présent dossier, veuillez indiquer si le Distributeur considère être en mesure de respecter le budget du projet LAD prévu au dossier R-3770-2011, voire même de livrer un projet à un coût total moindre qu'initialement anticipé. Veuillez élaborer.
- 2. Références :**
- (i) Dossier R-3770-2011, décision D-2012-127, p. 84;
 - (ii) Dossier R-3770-2011, pièce B-0016, p. 20-21;
 - (iii) Pièce B-0004, p. 32;
 - (iv) Pièce B-0005, p. 13;
 - (v) Pièce B-0012, p. 8;
 - (vi) Pièce B-0005, p. 13.

Préambule :

- (i) Tableau 5 sur les gains d'efficience prévus au projet LAD.
- (ii) *« Le plan de suivi du Distributeur est établi de façon à faire un suivi fin du retrait des activités de la relève manuelle des compteurs. Dès que les compteurs de nouvelle génération seront installés dans un territoire donné, les postes reliés à la relève y seront abolis et comptabilisés ».*
- (iii) *« L'essentiel des bénéfices attendus du projet LAD, et inclus dans l'analyse économique, reposent sur les gains d'efficience dans les activités reliées à la relève, aux interruptions et remises en service et au service à la clientèle, ainsi que de la mise en conformité des compteurs. Ces gains résultent principalement d'une réduction de la masse salariale.*
- L'impact du projet LAD sur les ressources humaines se traduit par l'abolition de 726 postes d'ici la fin du déploiement de l'ensemble du projet. Le Distributeur confirme qu'il demeure confiant de pouvoir réaliser ces gains par la poursuite des phases 2 et 3 du projet LAD, puisqu'ils proviennent du retrait d'activités et de processus précis, et que leur évaluation repose sur des faits. Le bureau de projet, mis en place pour l'ensemble du projet LAD, a la responsabilité de voir à la concrétisation et au suivi de ces gains d'efficience ».*
- (iv) *« En prévision du début du déploiement et compte tenu du fait que la situation était temporaire, le Distributeur a effectué, dès 2012, une saine gestion des effectifs liés aux processus de relève et de recouvrement, notamment en ne comblant pas certains postes devenus vacants. Les gains d'efficience, en lien avec l'abolition des routes de relève, se matérialisent*

graduellement et représentent 63 postes pour le processus Relever au 30 septembre 2013. Quant aux gains liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus de recouvrement, ils représentent 12 postes en date du 30 septembre 2013. Les gains liés aux représentants du service à la clientèle se concrétiseront ultérieurement au fur et à mesure que l'installation des compteurs de nouvelle génération permettra de réduire le nombre de factures produites sur la base d'une estimation ».

(v) Tableau 3 : Gains associés au projet LAD.

(vi) « Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 septembre 2013, de 68 cas avérés de mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse présentement 157 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au 30 septembre 2013 ».

Demandes :

- 2.1 Veuillez concilier les gains d'efficiency attendus d'une part et comptabilisés à ce jour d'autre part avec le nombre de postes prévus être abolis et abolis à ce jour (références (i) à (v)).
- 2.2 Veuillez expliquer les écarts entre les valeurs des tableaux aux références (i) et (v). Veuillez notamment justifier les changements dans la répartition de l'ensemble des gains d'efficiency projetés entre les gains associés à la masse salariale et les autres gains (i.e. les gains associés à la masse salariale ont augmenté, alors que les autres ont diminué).
- 2.3 À la référence (vi), veuillez quantifier l'impact financier des cas de mise en conformité sur les coûts du projet LAD et sur les gains d'efficiency attendus. Veuillez élaborer.

- 3. Références :**
- (i) Pièce B-0004, p. 16;
 - (ii) Dossier R-3770-2011, pièce B-0006, p. 30;
 - (iii) Dossier R-3854-2013, pièce B-0049, p. 24-26;
 - (iv) Dossier R-3854-2013, pièce B-0012, p. 7;
 - (v) Dossier R-3864-2013, pièce B-0010, p. 74.

Préambule :

- (i) Tableau 1 : Bureaux d'affaires des phases 2 et 3;
- (ii) Tableau 3 : Déploiement des compteurs par région du projet LAD;
- (iii) Le Distributeur explique qu'environ 95 % des abonnements au tarif D au nord du 53^e parallèle sont détenus par des organismes qui en assument les factures. Comme ces organismes gèrent un grand nombre de factures, ils ne sont pas toujours sensibilisés au fait qu'un

certain nombre de leurs abonnements ont une consommation significative en 2^e tranche. Afin d'aider la clientèle en ce sens, au-delà des mesures de sensibilisation déjà en place, le Distributeur intensifiera ses efforts en consultant les organismes pour identifier les pistes les plus susceptibles de sensibiliser la clientèle.

(iv) En ce qui concerne les réseaux autonomes, le tableau 2 montre que les ventes de 387 GWh génèrent 31,6 M\$ de revenus, mais exigent un revenu requis de 233,9 M\$, ce qui entraîne des pertes de 202,3 M\$ pour 2014 avec tarifs présentement en vigueur.

(v) Le tableau 3.2 montre que le coût de revient par réseau en 2012 variait entre 65,0 et 132,4 ¢/kWh au Nunavik et entre 33,7 et 74,3 ¢/kWh dans les autres réseaux autonomes, incluant les Îles-de-la-Madeleine.

Demandes :

3.1 Veuillez préciser l'échéancier prévu de déploiement du projet LAD pour chacun des réseaux autonomes, en plus des Îles-de-la-Madeleine.

3.2 Veuillez élaborer sur les gains d'efficacité que le déploiement du projet LAD dans les réseaux autonomes apportera au Distributeur, notamment au niveau de la gestion de la consommation.

- 4. Références :**
- (i) Pièce C-FSTCI-0003, p. 1;
 - (ii) Dossier R-3770-2011, pièce B-0006, p.27;
 - (iii) Pièce B-0004, p. 20.

Préambule :

(i) « *Puisqu'il est d'intérêt public que cette coordination soit effectuée, la Régie devrait obliger le Distributeur à s'assurer que l'implantation des phases 2 et 3 ne nuira pas aux citoyens qui profitent de systèmes Internet tributaires de la fréquence ISM 900 MHz [...] ».*

(ii) « *La solution proposée est basée sur l'utilisation d'un service cellulaire numérique aux endroits où la couverture cellulaire est disponible et d'un service satellite lorsque ce n'est pas le cas ».*

(iii) « *Considérant l'augmentation de la couverture cellulaire des dernières années, le Distributeur a décidé d'utiliser les liens cellulaires pour une grande majorité des collecteurs des territoires visés par les phases 2 et 3. Grâce à cette meilleure couverture cellulaire, le Distributeur est d'avis que la poursuite du déploiement des télécommunications avec la technologie utilisée dans la phase 1 demeure la plus économiquement viable à court et moyen terme ».*

Demandes :

- 4.1 Veuillez élaborer sur les impacts techniques que le projet LAD peut avoir sur les utilisateurs et les fournisseurs de services Internet en zones rurales qui sont tributaires de la fréquence ISM 900 MHz, notamment ceux provenant des communications entre les CNG et les collecteurs d'une part et des communications entre les collecteurs et les centres d'exploitation du mesurage (CEM) d'autre part.
- 4.2 Veuillez indiquer si les équipements et activités des utilisateurs et fournisseurs de services Internet en zones rurales opérant avec la fréquence ISM 900 MHz ont un impact sur le projet LAD du Distributeur dans ces zones.
- 4.3 Veuillez présenter les moyens pris par le Distributeur pour atténuer ces impacts potentiels (tant ceux à l'égard des autres qu'à son égard) et préciser si les coûts liés à ces moyens sont déjà inclus dans le budget prévu pour les phases 2 et 3 du projet LAD.
- 4.4 Veuillez indiquer si le recours au service satellite peut représenter une solution pour atténuer ces impacts potentiels.
- 4.5 Veuillez présenter comment le Distributeur entend traiter d'éventuels problèmes de brouillage des services Internet dans la fréquence ISM 900 MHz.

- 5. Références :**
- (i) Pièce B-0004, p. 22;
 - (ii) Pièce B-0004, p. 24-25;
 - (iii) Pièce B-0005, p. 13.

Préambule :

(i) « *Le coût d'installation est également composé des frais d'assurance qualité et des travaux effectués par les maîtres électriciens* ».

(ii) « *Les charges diverses de 30,5 M\$ se composent principalement des frais reliés à la formation, à la communication, aux campagnes d'information, à l'activité clientèle (pendant la période d'installation des compteurs), ainsi que de la contingence.*

[...]

Le Distributeur juge prudent de conserver les hypothèses relatives aux montants de contingence évalués pour le projet LAD. Ainsi, pour les phases 2 et 3, une contingence de 13,3 M\$ est prévue aux investissements sur la base d'un taux de 12 % appliqué sur le coût d'installation des compteurs réalisée à l'interne, les frais d'assurance qualité, le coût des travaux effectués par les maîtres électriciens et du coût d'installation des équipements de télécommunication. Ce taux a été établi sur la base des risques estimés pour chacune de ces composantes de coûts internes et en tenant compte de l'expérience du Distributeur dans l'installation de compteurs ».

(iii) « Par ailleurs, le Distributeur fait également état, au 30 septembre 2013, de 68 cas avérés de mise en conformité de l'installation électrique suite à une détection d'anomalies dans l'installation électrique du client pouvant affecter la mesure de l'électricité. Il analyse présentement 157 cas potentiels de mise en conformité additionnels détectés au 30 septembre 2013 ». [nous soulignons]

Demandes :

- 5.1 Veuillez élaborer sur les différents types de cas de mise en conformité mentionnés à la référence (iii) et sur la nature des interventions effectuées dans le cadre du projet LAD.
- 5.2 Veuillez élaborer sur les instructions qui sont données aux installateurs de compteurs quant à la vérification de l'état de l'installation électrique du client d'une part (référence (iii)) et de l'état des équipements du Distributeur d'autre part.
- 5.3 Veuillez préciser si les installateurs doivent informer le propriétaire des problèmes à corriger sur leur installation électrique, le cas échéant, après vérification au moment du remplacement de compteur. Veuillez élaborer.
- 5.4 Veuillez indiquer si les coûts de telles vérifications sont prévus au budget du projet LAD. Veuillez en préciser les sommes, le cas échéant.

- 6. Références :**
- (i) Pièce B-0005, p. 14;
 - (ii) Pièce B-0005, p. 16;
 - (iii) Pièce B-0005, p. 19;
 - (iv) Pièce D-0003, p. 1 ;
 - (v) Pièce D-0005, p. 1.

Préambule :

(i) *Au 30 septembre 2013, 1 961 clients, qui se sont prévalus de l'option de retrait, ont un compteur non communicant installé. Ceci représente environ 0,3 % des compteurs installés (compteurs de nouvelle génération et compteurs non communicants), taux en deçà du pourcentage de 1 % prévu dans le cadre du dossier R-3770-2011.*

Le Distributeur précise que ce taux serait également de 0,3 % s'il faisait le ratio entre le nombre de demandes d'adhésion des clients à l'option de retrait (2 980 demandes au 30 septembre) et le nombre de lettres d'avis d'installation d'un nouveau compteur (932 000 lettres d'avis au 30 septembre). Le Distributeur considère toutefois que le nombre de compteurs non communicants installés représente la donnée la plus fiable puisqu'il arrive parfois que les clients changent d'avis et décident d'opter pour un compteur de nouvelle génération après avoir fait la demande d'adhésion à l'option de retrait. En date du 30 septembre, 222 clients avaient changé d'avis et opté pour un compteur de nouvelle génération. Ainsi, le taux d'abandon à l'égard de

l'option de retrait représente près de 10 % des clients qui avaient complété le processus, soit par l'installation d'un compteur non communicant (1 961), soit en changeant d'avis et en optant plutôt pour l'installation d'un compteur de nouvelle génération (222) ».

(ii) Au tableau 5, le Distributeur dresse un bilan des plaintes reçues pour les 3 premiers trimestres 2013. Il fait mention d'un total de 15 plaintes liées à des préoccupations ou à un refus, sur un total de 193 plaintes. Le Distributeur rappelle « *que les plaintes concernent l'insatisfaction vécue par un client à l'égard de services rendus par le Distributeur suite à une première démarche du client auprès des services à la clientèle. Bien que les autres types de demandes ne soient pas consignés dans un registre ou un système de suivi, le Distributeur précise qu'il contacte chaque client par téléphone ou par écrit, afin de répondre à toute interrogation de leur part et fournir les informations demandées. Ces autres demandes ne font donc pas partie du suivi des plaintes.*

Pour le trimestre se terminant le 30 septembre 2013, le Distributeur et le prestataire de services ont reçu un total de 120 plaintes, ce qui représente 0,03 % de plainte par rapport au nombre de compteurs installés pour la même période. Le taux de plaintes demeure donc stable ». [nous soulignons]

(iii) « *Le motif « préoccupations / refus » vise les cas où le client refuse, par le biais d'une plainte, l'installation d'un compteur de nouvelle génération ou fait valoir ses préoccupations à l'égard du projet ».* [nous soulignons]

(iv) « *Je vous fais part de mes commentaires concernant les changements de notre compteur sans notre consentement. J'ai fait la demande dans les délais de 30 jours à Hydro-Québec par écrit et par téléphone (le numéro qu'HQ nous a donné) et ils n'ont pas respecté notre demande de conserver notre compteur électromécanique. Ils sont venus le 29 septembre lorsque nous travaillions pour changer notre compteur, mais sans respecter toutes les affiches et les lettres indiquant notre refus ».* [nous soulignons]

(v) « *Si nous refusons les compteurs, nous devons PAYER. Nous devons donc éviter de refuser. Ainsi, aux yeux d'Hydro-Québec, mes voisins et moi-même ne refusons pas, nous ne faisons pas partie de leurs statistiques de refus. Mais nous ne voulons pas des compteurs intelligents et notre seule façon d'éviter de se les faire imposer c'est par la résistance passive ».* [nous soulignons]

Demandes :

La Régie constate l'existence de consommateurs qui manifestent leur volonté de n'accepter ni un compteur de nouvelle génération, ni de payer pour l'option de retrait.

6.1 Malgré l'affirmation du Distributeur à la référence (ii) voulant qu'il n'y ait pas de registre ou de suivi sur ce type de demandes, veuillez fournir une estimation du nombre de demandes de ce type.

- 6.2 Veuillez préciser les instructions qui sont données aux installateurs de compteurs quand ils constatent sur les lieux d'installation l'expression physique, écrite ou verbale d'un non consentement ou d'un refus d'installation d'un CNG.