

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

No : R-3863-2013

Demande d'autorisation du projet Lecture à distance - Phases 2 et 3.

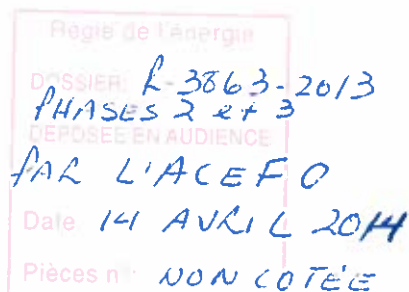
HYDRO-QUÉBEC

Demanderesse

-ET-

**L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE
D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS**
109, rue Wright, Gatineau (Québec),
J8X 2G7;

Intervenante



PLAN D'ARGUMENTATION DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS

1. L'ACEF de l'Outaouais (ou «ACEFO»), fondée en octobre 1966, est une association coopérative dont la mission est de conseiller, d'informer et de représenter les consommateurs au sujet de leurs droits et intérêts, incluant les ménages à faible ou moyen revenu;
2. Dans le cadre du présent dossier, l'ACEF de l'Outaouais a préparé une demande de renseignements au Distributeur (C-ACEFO-0007), ainsi qu'un mémoire (C-ACEFO-0009), déposé le 13 mars 2014 et adopté le 10 avril 2014, dans lequel des recommandations sont présentées à la Régie de l'énergie, suite à l'analyse effectuée et relativement à des préoccupations qui demeurent dans le cadre des phases 2 et 3 du déploiement du projet LAD;

(a) Consultation directe de la clientèle;

3. En réponse à la demande de renseignements 1.1 de l'ACEFO (B-0024, p.3), le Distributeur indique qu'il « *ne consulte pas directement les clients sur le choix des fonctionnalités. Il tient compte des attentes des clients et de leurs habitudes de consommation qui sont reflétées dans les sondages effectués de manière régulière* »;
4. Lors du contre-interrogatoire des témoins du Distributeur, il a été indiqué que de tels sondages sont effectués mensuellement (A-0023, N.S., 10 avril 2014, vol. 2, p.75). Lorsque questionné sur le moment auquel a eu lieu le dernier sondage, le Distributeur a indiqué vouloir vérifier cette information (A-0023, N.S., 10 avril 2014, vol. 2, pp.75-76);
5. En réponse à l'engagement no.1, le Distributeur explique que « *La satisfaction des clients est mesurée en continu de façon quotidienne et les résultats consolidés sont produits trimestriellement. Les derniers résultats sont ceux du 31 décembre 2013* » (B-0065, p.3);
6. Selon l'ACEF de l'Outaouais, il serait avantageux de prévoir une façon de consulter et de sonder la clientèle qui soit directe et davantage structurée en ce qui a trait au projet LAD et à son évolution, entre autres, en ce qui concerne les fonctionnalités, incluant celles « hors du périmètre du projet » qui sont et qui seront développées (C-ACEFO-0009, pp 6-7);
7. Nous sommes d'avis qu'une telle approche, qui pourrait favoriser une plus grande acceptabilité du projet LAD, permettrait une meilleure adéquation entre les orientations et les choix du Distributeur, d'une part, et les « besoins réels » de la clientèle, d'autre part (C-ACEFO-0009, pp 6-7);
8. L'ACEFO recommande à la Régie de demander au Distributeur de consulter *directement* la clientèle afin de s'assurer que les fonctionnalités proposées répondent réellement au besoin de cette dernière. Nous suggérons de réaliser cette consultation auprès d'un groupe de travail formé de représentants de la clientèle résidentielle, incluant les ménages à faible ou moyen revenu ou la mise en place d'un focus groupe lorsque nécessaire, par exemple (C-ACEFO-0009, p.7);

(b) Plaintes et prestation de service;

9. En réponse à l'engagement no.11 demandé par la Régie, qui consiste à savoir, du 1,340 million de compteurs installés au 31 mars 2014, combien ont été installés par les employés de Capgemini et combien par Hydro-Québec, le Distributeur explique : « *Par conséquent, dans un souci de rattraper le retard, le Distributeur a dû réviser sa stratégie en faisant appel à ses propres installateurs. Ainsi, au début du déploiement qui s'est amorcé le 7 février*

2013, seuls les employés du Distributeur ont procédé à installation des compteurs. Pour les raisons invoquées, les installateurs de Capgemini Québec ont installé 66 % des compteurs de type résidentiel et non 90 % tel que prévu ». (B-0066, pp.5-6);

10. Le suivi trimestriel au 31 décembre 2013 (B-0013, p.15) indique le nombre de plaintes concernant la prestation de service, lequel est mis à jour dans le suivi trimestriel au 31 mars 2014 (B-0056, p.14). Le nombre de plaintes est de 205 au 31 décembre 2013; il augmente à 286 au 31 mars 2014;
11. Au 31 décembre 2013, le Distributeur indique avoir reçu 96 plaintes relatives à la prestation du service de Capgemini Québec sur les 205 plaintes enregistrées sous cette rubrique (B-0024, réponse 10.3, p.14);
12. Il peut donc être constaté que les employés du Distributeur ont généré, au 31 décembre 2013, plus de 53 % des plaintes relatives à la prestation de services dans le cadre du déploiement des compteurs du projet LAD. Comparativement au prestataire de services, les employés du Distributeur ne sont pas assujettis à une clause de rémunération en fonction du nombre de plaintes reçues (B-0024, réponse 15.6, p.19);
13. La clause de rémunération en fonction du nombre de plaintes semble avoir peu d'impact lorsque nous comparons le pourcentage de plaintes engendrées par le prestataire de services et celles générées par les employés du Distributeur concernant la prestation de services (C-ACEFO-0007, p.8);
14. Afin d'avoir un impact significatif sur la réduction du nombre de plaintes liées à la prestation de services, l'ACEFO recommande à la Régie de demander au Distributeur d'apporter des améliorations sur cet aspect du processus global de la gestion des plaintes (C-ACEFO-0009, p.8);

(c) Plaintes et interférence;

15. Les plaintes relatives à l'interférence sont au nombre de 71 au 31 mars 2014 (B-0056, p.14), alors qu'elles étaient de 37, au 31 décembre 2013 (B-0013, p.15);
16. En réponse à une demande de renseignements de l'ACEFO, le Distributeur indique que les systèmes informatiques utilisés ne permettent pas d'extraire l'information du nombre de plaintes par type d'équipement et il énumère les équipements pour lesquels des clients ont allégués subir des interférences (B-0024, rép.10.2, à la p.13);
17. Lors du contre-interrogatoire des témoins du Distributeur par l'ACEFO, le Distributeur a précisé que peu de cas d'interférence allégués se sont

avérés et que les cas d'interférence confirmés se limitaient, à ce jour, à trois haut-parleurs sans fil, un casque d'écoute et une vingtaine de détecteurs de mouvement extérieur avec lumière (A-0023, N.S., 10 avril 2014, vol. 2, pp.87-91);

18. L'ACEFO recommande à la Régie de demander au Distributeur de porter une attention particulière aux interférences alléguées, principalement en ce qui concerne les services de communication sans fil (téléphonie, internet, etc.) et la sécurité de la clientèle. Lorsque des allégations sont fondées, nous recommandons à la Régie de demander au Distributeur d'appliquer les mesures de mitigations requises en fonction de la ou des problématique(s) rencontrée(s) (C-ACEFO-0009, p.9);

(d) Utilisation grandissante des liens cellulaires;

19. Au sujet des économies associées à une plus grande utilisation des liens cellulaires comparativement à l'utilisation de liens satellites, le Distributeur a indiqué, en réponse à une demande de renseignements de l'ACEF de l'Outaouais, que «*[s]ur l'ensemble des coûts du projet, les économies sont marginales, compte tenu notamment du fait que la technologie cellulaire était d'emblée priorisée par rapport à la technologie satellite. Le détail de ces économies ne peut être fourni, les termes du contrat avec Rogers Communications Inc. étant confidentiels* » (B-0024, réponse 4.4, p.8);
20. Lors du contre-interrogatoire du Distributeur par l'ACEFO, il a été précisé qu' «*il y a beaucoup plus de lignes cellulaire qui vont être utilisées que des lignes satellite. Donc, bien que le satellite coûte, le cellulaire coûte moins cher, donc il y a des économies, ces économies-là sont marginales parce que le nombre de lignes satellite versus le nombre de lignes cellulaire est minime* » (A-0023, N.S., 10 avril 2014, vol. 2, pp.87-91);
21. Quant à la technologie, questionné par l'ACEFO à savoir si la couverture cellulaire dans certaines régions risque de perturber la communication sans fil existante, incluant internet, le Distributeur indique que les réseaux cellulaires ne créent pas plus de problème en région rurale qu'en région urbaine (B-0024, réponse 4.1, p.8);
22. L'ACEFO souhaite s'assurer que le changement dans le choix de la technologie, soit l'utilisation des liens cellulaires plutôt que satellites, constitue une solution avantageuse dans le cadre du projet LAD et ne comporte pas d'élément préjudiciable, tant au niveau des coûts qu'au niveau technique, notamment pour la clientèle résidentielle, incluant les ménages à faible ou moyen revenu (C-ACEFO-0009, p.10);

Conclusions

23. En conclusion, l'ACEF de l'Outaouais demande respectueusement à la Régie de l'énergie de prendre en considération les préoccupations et recommandations présentées dans le cadre du présent dossier;
24. Le tout étant soumis respectueusement.

Montréal, le 14 avril 2014

ACEF DE L'OUTAOUAIS
Me Stéphanie Lussier
10 127, rue d'Iberville
Montréal (Québec), H2B 2T7
Tél. : 514.761.0032
stephanie.lussier@sympatico.ca