

Régie de l'énergie – Dossier R-3980-2016.

Pièce SÉ-AQLPA-2, Doc. 2, déposée le 13 décembre 2016 : Contenu des rapports de suivi du Projet LAD.

| SUIVIS TRIMESTRIELS DU PROJET LAD aux 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre | | | |
|--|--|--|--|
| Section | Sujet | Proposition amendée de HQD (B-0174, HQD-16, Doc. 6) | Proposition amendée de SÉ-AQLPA (Audience du 13-12-2016) |
| 1 | Compteurs de nouvelle génération installés | Le suivi sera complété au 31 décembre 2016. | <p>Poursuivre le suivi trimestriel jusqu'à ce que le dernier compteur du dernier récalcitrant ait été changé, ou jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mettre fin à ce suivi (voir note).</p> <p>SÉ-AQLPA proposent de préciser aussi dorénavant dans cette section :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre et le pourcentage de compteurs non-intelligents dans le parc de compteurs de HQD; • Le nombre de clients récalcitrants non-traités; • Le nombre de clients « négligents » non-traités; • Le nombre de clients récalcitrants dont le compteur est en situation de compteurs multiples groupés (intérieur vs extérieurs); <p>Pour fins de comparaison, indiquer la quantité de compteurs non-installés dans les réseaux autonomes.</p> |
| 2 | Coûts prévus et réels du projet LAD | Le suivi sera complété au 31 décembre 2016. Le Distributeur précise toutefois que pour la portion des charges d'exploitation, le suivi sera effectué à même l'élément spécifique du projet LAD au dossier tarifaire. | <p>Poursuivre le suivi trimestriel des coûts tant des investissements que des charges jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note).</p> <p>SÉ-AQLPA proposent de préciser aussi dorénavant dans cette section :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de clients facturés pour des « Frais d'inaccessibilité au compteur »; • Nombre de clients débranchés pour cause d'inaccessibilité au compteur; • Coûts (non dilués) et revenus (frais d'inaccessibilité, installation et relève) de l'Option des compteurs non-communicants et des cas de clients refusant l'accès; <p>Pour fins de comparaison, indiquer le coût évité en investissements et en charges de la partie du déploiement non réalisé en réseaux autonomes.</p> |
| 3 | Gains d'efficience. | Au 30 septembre 2016, les 726 postes ont été abolis. De plus, les gains d'efficience ont été entièrement intégrés dans les tarifs de 2013 à 2017. | <p>Poursuivre le suivi trimestriel des gains d'efficience jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note).</p> <p>SÉ-AQLPA proposent aussi dorénavant de faire un suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du nombre d'heures/employés du service à la clientèle affectés aux cas difficiles • et du nombre d'heures/employés à la relève des compteurs non-communicants. |

Régie de l'énergie – Dossier R-3980-2016.

Pièce SÉ-AQLPA-2, Doc. 2, déposée le 13 décembre 2016 : Contenu des rapports de suivi du Projet LAD.

| SUIVIS TRIMESTRIELS DU PROJET LAD aux 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre | | | |
|--|--|--|--|
| Section | Sujet | Proposition amendée de HQD (B-0174, HQD-16, Doc. 6) | Proposition amendée de SÉ-AQLPA (Audience du 13-12-2016) |
| | | | Pour fins de comparaison, indiquer les gains d'efficience évités de la partie du déploiement non réalisé en réseaux autonomes. |
| 4 | Clients se prévalant de l'option de retrait. | Suivi annuel jusqu'à la fin des suivis en 2018. | <p>Poursuivre le suivi trimestriel des clients se prévalant de l'option de retrait jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note).</p> <p>SÉ-AQLPA proposent aussi dorénavant de préciser, dans cette section :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de clients ayant demandé et reçu un compteur non-communicant; • Le nombre de clients ayant demandé mais non-reçus un compteur non-communicant; • Le nombre de clients récalcitrants facturés de facto comme des clients de l'Option de retrait, mais conservant leur ancien compteur; • Une prévision du nombre de clients récalcitrants qui demanderont un compteur non-communicant après l'échéance du sceau de leur compteur; • Taux de participation à l'auto-relève. |
| 5 | Plaintes de clients reçues. | Le suivi sera complété au 31 décembre 2016. De plus, les suivis ont démontré un taux de plaintes relativement constant, inférieur à 0,1% par rapport au nombre de compteurs. | <p>Poursuivre le suivi trimestriel des plaintes reçues jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note).</p> <p>SÉ-AQLPA proposent aussi dorénavant de préciser, dans cette section :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de satisfaction des abonnés qui ont un compteur de nouvelle génération depuis quelques années; • Taux de satisfaction des optants à l'Option de retrait; • Taux de satisfaction des clients refusant l'accès en identifiant de façon qualitative les insatisfactions notées; • Tableau des plaintes chez les clients récalcitrants. <ul style="list-style-type: none"> ▪ la plainte est-elle à l'égard des coûts d'installation d'un CNC ? ou à l'égard de l'inapplicabilité de l'Option de retrait dans un contexte de compteurs groupés? Ou à l'égard de l'absence du choix de conserver un compteur électromécanique? Par rapport à des incendies ? |

Régie de l'énergie – Dossier R-3980-2016.

Pièce SÉ-AQLPA-2, Doc. 2, déposée le 13 décembre 2016 : Contenu des rapports de suivi du Projet LAD.

| SUIVIS TRIMESTRIELS DU PROJET LAD aux 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre | | | |
|--|--------------|--|---|
| Section | Sujet | Proposition amendée de HQD (B-0174, HQD-16, Doc. 6) | Proposition amendée de SÉ-AQLPA (Audience du 13-12-2016) |
| | | | <p>Les plaintes mesurées devraient par ailleurs ne pas se limiter aux rares cas de documents formellement identifiés comme étant des plaintes selon la loi, mais inclure toutes les expressions écrites ou orales de telles plaintes incluant les refus d'accès;</p> <p>Améliorer la comptabilisation des plaintes de manière à y inclure les plaintes tant écrites que verbales au SALC ou aux installateurs et les refus d'accès.</p> |

Régie de l'énergie – Dossier R-3980-2016.

Pièce SÉ-AQLPA-2, Doc. 2, déposée le 13 décembre 2016 : Contenu des rapports de suivi du Projet LAD.

| SUIVIS ANNUELS DU PROJET LAD au 31 décembre | | | |
|--|--|--|--|
| Section | Sujet | Proposition amendée de HQD (B-0174, HQD-16, Doc. 6) | Proposition amendée de SÉ-AQLPA (Audience du 13-12-2016) |
| 1 | Zones de déploiement prévues et réelles par phases. | Le suivi sera complété au 31 décembre 2016. | Poursuivre le suivi annuel jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note). Pour fins de comparaison, indiquer au rapport annuel 2016 la quantité de compteurs non-changés de la partie du déploiement prévue mais non réalisée en réseaux autonomes et régions éloignées. |
| 2 | Comparaison économique des scénarios. | Aucun suivi additionnel, tel qu'expliqué au suivi annuel 2015. | SÉ-AQLPA sont d'accord avec la fin de suivi de cette section. |
| 3 | Gains d'efficacité prévus et réels du projet LAD. | Aucun suivi additionnel, tel qu'expliqué au suivi annuel 2015. | Poursuivre le suivi annuel des gains d'efficacité jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note). Pour fins de comparaison, indiquer les gains d'efficacité évités de la partie du déploiement non réalisé en réseaux autonomes et régions éloignées (7600 cas). |
| 4 | Suivi détaillé du nombre de postes abolis relatifs au projet LAD. | Le suivi sera complété au 31 décembre 2016. | Poursuivre le suivi trimestriel et annuel des postes abolis jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note). SÉ-AQLPA proposent d'ajuster le suivi en rapportant : <ul style="list-style-type: none"> • le nombre d'équivalent temps complet (ou heures/employés) du service à la clientèle affectés aux cas difficiles • et le nombre d'équivalent temps complet (ou heures/employés) à la relève des compteurs non-communicants. Pour fins de comparaison, indiquer au rapport annuel 2016 les postes abolis évités de la partie du déploiement non réalisé en réseaux autonomes et régions éloignées (7600 cas). |
| 5 | Analyse financière et impact tarifaire du projet LAD sur les revenus requis. | Aucun suivi additionnel, tel qu'expliqué au suivi annuel 2015 | Poursuivre le suivi annuel de l'analyse financière et impact tarifaire jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note). Pour fins de comparaison, indiquer l'analyse financière et impact tarifaire qui varient |

Régie de l'énergie – Dossier R-3980-2016.

Pièce SÉ-AQLPA-2, Doc. 2, déposée le 13 décembre 2016 : Contenu des rapports de suivi du Projet LAD.

| SUIVIS ANNUELS DU PROJET LAD au 31 décembre | | | |
|--|--|---|--|
| Section | Sujet | Proposition amendée de HQD (B-0174, HQD-16, Doc. 6) | Proposition amendée de SÉ-AQLPA (Audience du 13-12-2016) |
| | | | en raison de la partie du déploiement non réalisé en réseaux autonomes et régions éloignées (7600 cas). |
| 6 | Amortissement, radiation et nombre d'appareils retirés. | Le suivi sera complété au 31 décembre 2016. | <p>Poursuivre le suivi annuel de l'amortissement, radiation et nombre d'appareils retirés jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note).</p> <p>SÉ-AQLPA proposent aussi dorénavant de préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de compteurs électromécaniques en bon état (dont le sceau de conformité est échu mais qui pourrait être réémis), en stock; <p>Pour fins de comparaison, indiquer les évitements d'amortissement, radiation et nombre d'appareils retirés dans la partie du déploiement non réalisé en réseaux autonomes et régions éloignées (7600 cas)..</p> |
| 7 | État d'avancement de l'implantation de fonctionnalités additionnelles. | Suivi annuel des fonctionnalités non encore implantées depuis le suivi précédent jusqu'à la fin des suivis en 2018. | <p>Poursuivre le suivi annuel de l'implantation de fonctionnalités additionnelles jusqu'à ce que la Régie détermine, dans un dossier ultérieur, s'il peut être mis fin à ce suivi (voir note).</p> <p>SÉ-AQLPA proposent également que HQD :</p> <ul style="list-style-type: none"> • présente un portrait des modifications éventuelles des comportements énergétiques des consommateurs depuis l'installation des compteurs intelligents; • présente les nouveautés en termes d'outils de gestion de la consommation offerts aux clients ayant un compteur intelligent. |