

Régie de l'énergie - Dossier R-3770-2011

Autorisation d'investissement - Projet Lecture à distance (LAD) – Phase 1 d'Hydro-Québec Distribution

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3770-2011

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

AUTORISATION D'INVESTISSEMENT
PROJET LECTURE À DISTANCE (LAD) –
PHASE 1
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

HYDRO-QUÉBEC

En sa qualité de Distributeur

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)

Intervenantes

**ÉTUDE CRITIQUE DU RAPPORT D'ACCENTURE SUR LE PROJET LAD D'HYDRO-QUÉBEC QUANT AUX
FONCTIONNALITÉS DE GESTION DE LA DEMANDE ET À LA VISION D'ENSEMBLE DU PROJET**

RAPPORT D'EXPERTISE COMPLÉMENTAIRE DE BERNARD SAULNIER

Préparé pour
Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 16 mars 2012

Pièce SÉ-AQLPA-1 - Document 2

*Étude critique du rapport d'Accenture sur le projet LAD d'HQD quant aux fonctionnalités de gestion de la
demande et à la vision d'ensemble du Projet*

*Rapport d'expertise complémentaire de Bernard Saulnier
Préparé pour Stratégies Énergétiques et l'AQLPA*

Régie de l'énergie - Dossier R-3770-2011
Autorisation d'investissement - Projet Lecture à distance (LAD) – Phase 1 d'Hydro-Québec Distribution

Pièce SÉ-AQLPA-1 - Document 2
Étude critique du rapport d'Accenture sur le projet LAD d'HQD quant aux fonctionnalités de gestion de la
demande et à la vision d'ensemble du Projet
Rapport d'expertise complémentaire de Bernard Saulnier
Préparé pour Stratégies Énergétiques et l'AQLPA

SOMMAIRE EXÉCUTIF

RECOMMANDATION NO. 1-6 :

L’AFFIRMATION D’ACCENTURE QUANT AU PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE GESTION DE LA DEMANDE (EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE) ET DE LA GESTION DE LA POINTE AU QUÉBEC

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de rejeter l'affirmation d'Accenture, dans son rapport d'évaluation, quant au peu d'importance de l'enjeu de gestion de la demande (efficacité énergétique) et de la gestion de la pointe au Québec.

RECOMMANDATION NO. 1-7 :

LES CONTRADICTIONS D’ACCENTURE QUANT À L’IMPORTANCE OU NON D’UNE VISION STRATÉGIQUE À LONG TERME POUR SUSCITER L’ADHÉSION SOCIALE AU PROJET

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de ne pas tenir compte des contradictions d'Accenture quant à l'importance ou non d'une vision stratégique à long terme pour susciter l'adhésion sociale au Projet.

En lieu et place, nous recommandons à la Régie de l'énergie de suspendre le dossier jusqu'à ce qu'Hydro-Québec élabore et lui présente cette vision stratégique à long terme de ses projets en infrastructure avancée distinguant les fonctionnalités urgentes, celles qui sont moins urgentes et celles dont le déploiement n'est pas prévu ou non souhaitable, le tout accompagné d'un échéancier de réalisation et d'un plan de communication permettant d'informer adéquatement le public quant aux avantages qu'il peut retirer d'un projet IMA (réduction de la consommation et meilleure gestion de celle-ci, etc.) afin de susciter l'adhésion sociale au *Projet*.

RECOMMANDATION NO. 1-8 :

LES « ALLIANCES » D’ACCENTURE

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de tenir compte des « *alliances* » d'Accenture dont elle met en garde les lecteurs en préambule de son rapport.

Régie de l'énergie - Dossier R-3770-2011
Autorisation d'investissement - Projet Lecture à distance (LAD) – Phase 1 d'Hydro-Québec Distribution

Pièce SÉ-AQLPA-1 - Document 2
Étude critique du rapport d'Accenture sur le projet LAD d'HQD quant aux fonctionnalités de gestion de la
demande et à la vision d'ensemble du Projet
Rapport d'expertise complémentaire de Bernard Saulnier
Préparé pour Stratégies Énergétiques et l'AQLPA

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU RAPPORT COMPLÉMENTAIRE.....	1
1 - L’AFFIRMATION D’ACCENTURE QUANT AU PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE GESTION DE LA DEMANDE (EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE) ET DE LA GESTION DE LA POINTE AU QUÉBEC	2
1.1 L’AFFIRMATION D’ACCENTURE	2
1.2 COMMENTAIRE SUR L’AFFIRMATION D’ACCENTURE CONCERNANT LE PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE LA GESTION DE LA DEMANDE (EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE) AU QUÉBEC	3
1.3 COMMENTAIRE SUR L’AFFIRMATION D’ACCENTURE CONCERNANT LE PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE LA GESTION DE LA POINTE (IE. TARIFICATION DIFFÉRENCIÉE DANS LE TEMPS) AU QUÉBEC	10
1.4 RECOMMANDATION NO. 1-6 SUR L’AFFIRMATION D’ACCENTURE QUANT AU PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE GESTION DE LA DEMANDE (EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE) ET DE LA GESTION DE LA POINTE AU QUÉBEC	17
2 - LES CONTRADICTIONS D’ACCENTURE QUANT À L’IMPORTANCE OU NON D’UNE VISION STRATÉGIQUE À LONG TERME POUR SUSCITER L’ADHÉSION SOCIALE AU PROJET.....	18
3 - LES « ALLIANCES » D’ACCENTURE.....	26
4 - CONCLUSION	29

PRÉSENTATION DU RAPPORT COMPLÉMENTAIRE

Le soussigné a reçu mandat, de la part de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*, de compléter son rapport déjà déposé le 28 octobre 2011¹ dans le cadre du dossier R-3770-2011 de la Régie de l'énergie (sur la demande d'autorisation de la phase 1 du projet *Lecture à distance (LAD)* présentée par Hydro-Québec Distribution²) afin de tenir compte de la preuve supplémentaire d'Hydro-Québec déposée en janvier 2012, notamment un rapport d'évaluation du *Projet* par la firme *Accenture*³, ou d'éléments nouveaux qui étaient inconnus ou n'existaient pas encore le 28 octobre 2011.

Nous y traitons de trois aspects :

- Chapitre 1. L'affirmation d'*Accenture* quant au peu d'importance de l'enjeu de gestion de la demande (efficacité énergétique) et de la gestion de la pointe au Québec.
- Chapitre 2. Les contradictions d'*Accenture* quant à l'importance ou non d'une vision stratégique à long terme pour susciter l'adhésion sociale au *Projet*.
- Chapitre 3 Les « *alliances* » d'*Accenture*.

Le présent rapport est le fruit de nos travaux et est remis à *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et à l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* afin que ceux-ci puissent le déposer comme faisant partie de leur preuve devant la Régie de l'énergie.

¹ **Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS)**, *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1

² **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièces B-0006 et B-0023, HQD-1, Document 1.

³ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1,

1

**L’AFFIRMATION D’ACCENTURE QUANT AU PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE
GESTION DE LA DEMANDE (EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE) ET DE LA GESTION DE LA POINTE
AU QUÉBEC**

1.1 L’AFFIRMATION D’ACCENTURE

Accenture croit que la gestion de la demande ne constitue pas un enjeu important au Québec.

Les prix de l'électricité au Québec sont bas en comparaison d'autres provinces ou États. [...]

Actuellement, l'efficacité d'Hydro-Québec est au cœur des priorités, alors que certains thèmes (gestion de la demande, de la pointe) ont moins d'impacts dans le contexte québécois⁴

⁴ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 3.1 Le contexte québécois, p.8. Souligné en caractère gras par nous.

1.2 COMMENTAIRE SUR L’AFFIRMATION D’ACCENTURE CONCERNANT LE PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE LA GESTION DE LA DEMANDE (EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE) AU QUÉBEC

En ce qui concerne la gestion de la demande en général (efficacité énergétique), l'affirmation précitée d'Accenture nous apparaît fautive et semble dénoter une méconnaissance fondamentale du contexte québécois.

Au contraire de ce qu'Accenture affirme, il nous semble en effet que l'information que les clients pourraient obtenir sur leur propre consommation (et les changements de comportements de consommation que cela pourrait susciter) **constituent le principal avantage visible pour les consommateurs qui pourrait résulter du nouveau système proposé.**

Hydro-Québec Distribution aurait intérêt à déployer et publiciser dès que possible cet avantage du *Projet* afin d'accroître son acceptabilité sociale actuellement déficiente. L'information qu'Hydro-Québec pourrait obtenir quant à la consommation de ses clients constituerait également une information fondamentale lui permettant de mieux prévoir la demande et mieux définir les cas-types de consommation servant à l'établissement des modalités des programmes d'efficacité énergétique de son *PGEÉ (Plan global en efficacité énergétique)*.

Accenture semble ignorer que le gouvernement du Québec, par sa *Stratégie énergétique* de 2006 et ses amendements, a fixé au Québec un objectif ambitieux d'économie d'électricité de 11 TWh à atteindre d'ici le 31 décembre 2015 par rapport à sa consommation de 2006.⁵

⁵ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, *L'énergie pour construire le Québec de demain. La stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, Québec, Publications du Québec, publié le 4 mai 2006. Déposé sous : **AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (AEÉ)**, Dossier R-3671-2008, Pièce B-1, AEÉ-1, Document 1, pp. 43-47.

Dans le cas de l'électricité, la cible indiquée à la *Stratégie énergétique* a été amendée à 11 TWh par le gouvernement à : **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, *Mettre toutes nos énergies à agir efficacement. Cibles triennales d'efficacité énergétique, échéancier prévisionnel triennal et priorités d'action triennales en vue du plan d'ensemble en efficacité énergétique et nouvelles technologies 2007-2010*, Décembre 2007. Déposé sous : **AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (AEÉ)**, Dossier R-3671-2008, Pièce B-1, AEÉ-3, Document 1, pp. III et 8.

La date du 31 décembre 2015 comme échéance de la cible se trouve confirmée à : **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3671-2008, Décision D-2009-046, page 21, parag. 77.

Accenture semble aussi ignorer que l'intensification des actions d'Hydro-Québec en efficacité énergétique (incluant, notamment, l'atteinte de cette cible de 11 TWh en 2015) constitue **l'une des trois grandes orientations de distribution** énoncées au *Plan stratégique 2009-2013* d'Hydro-Québec.⁶

Enfin, Accenture semble aussi ignorer qu'Hydro-Québec Distribution confirme que l'atteinte de la cible de 11 TWh à l'horizon 2015 reste « *au cœur de ses préoccupations* ». ⁷

Comme nous le notions dans notre rapport initial d'expertise du 28 octobre 2011⁸, l'accès du client à ses propres données de consommation d'électricité fait partie des projets dits *d'avenir* d'Hydro-Québec Distribution quant aux opportunités futures qu'offriront les nouveaux systèmes :

- ❑ D'une part, Hydro-Québec Distribution affirme que les nouveaux compteurs permettront **déjà** « *l'enregistrement d'un profil de consommation* ». ⁹
- ❑ D'autre part, toutefois, Hydro-Québec se contredit en affirmant aussi que cette fonctionnalité ne sera activée qu'après avoir tenu des analyses de rentabilité. ¹⁰
- ❑ Nous avons tenté d'obtenir une clarification, mais Hydro-Québec Distribution a refusé de répondre aux questions de SÉ-AQLPA lui demandant de confirmer si la fonctionnalité de « *profils de consommation* » serait ou non activée dès l'installation initiale du Projet. ¹¹

⁶ **HYDRO-QUÉBEC**, *Plan stratégique 2009-2013*, déposé le 30 juillet 2009, http://www.hydroquebec.com/publications/fr/plan_strategique/pdf/plan-strategique-2009-2013.pdf, page 50.

⁷ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3740-2010, Pièces B-1 et B-13, HQD-8, Document 8, page 6, lignes 1 à 3.

⁸ **Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS)**, *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, pages 15-16 et recommandation 1-2.

⁹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièces B-0006 et B-0023, HQD-1, Document 1, page 20, lignes 2-5.

¹⁰ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0026, HQD-3, Document 1, page 13.

¹¹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0046, HQD-4, Document 9, Réponse aux questions SÉ-AQLPA-1.5 (e) et (t).

Dans notre rapport initial du 28 octobre 2011, nous avons donc indiqué qu'il y aurait lieu pour Hydro-Québec de préciser à la Régie et aux intervenants si la fonctionnalité d'obtention de profils de consommation (tant par les clients que par le Distributeur) serait ou non initialement activée.¹²

En effet, nous soulignons que le besoin de cette fonctionnalité était déjà présent, tant pour l'amélioration de la prévision de la demande, pour la détermination des cas-types servant à planifier le PGEÉ que pour le diagnostic et l'amélioration par les clients de leur efficacité énergétique.¹³ Cette fonctionnalité constituerait même un prérequis nécessaire à la mise en œuvre de l'outil *Comparez-vous* du Programme *Diagnostic résidentiel du Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)* d'Hydro-Québec Distribution¹⁴, dont la Régie vient, le 8 mars 2012, d'autoriser le lancement à grande échelle.¹⁵ En effet, nous notions dans notre rapport initial que :

- En l'absence d'activation de la fonctionnalité de « *profils de consommation* », les clients qui participeront à *Comparez-vous* devront nécessairement recourir à une estimation de leur propre profil de consommation et à une estimation du profil de clients comparables fournies par Hydro-Québec, mais ces deux estimés seront par définition imparfaits, alors que le recours aux « *profils de consommation* » fournis par la nouvelle fonctionnalité du présent Projet aurait été beaucoup plus utile. Si les clients qui participent à *Comparez-vous* utilisent des estimés imparfaits de profils de consommation, l'on peut présumer que les gains d'efficacité énergétique (et donc la rentabilité du programme *Diagnostic résidentiel* pour Hydro-Québec Distribution) seront moindres que si l'information plus précise fournie par les compteurs avait été utilisée. (On note qu'Hydro-Québec Distribution offre par ailleurs déjà à une partie de sa clientèle son service *Visilec* ainsi qu'un service de même nature à sa clientèle à haute

¹² Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS), *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, pages 15-16 et recommandation 1-2.

¹³ Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS), *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, pages 15-16 et recommandation 1-2.

¹⁴ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3776-2011, Pièce B-0044, HQD-8, Document 8, page 18, lignes 7-12.

¹⁵ RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3776-2011, Décision D-2012-024, pages 5 et 118, parag. 433-435

tension non visée par le présent Projet¹⁶) .Or l'on sait que ce programme pourrait gagner à accroître sa rentabilité, puisque son *Test de neutralité tarifaire (TNT)* est actuellement négatif.¹⁷

- Hydro-Québec Distribution pourrait également gagner à ce que la fonctionnalité de « *profils de consommation* » soit activée dès à présent puisque plusieurs de ses programmes du *Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)* ne passent pas le *Test de neutralité tarifaire (TNT)* en plus du programme *Diagnostic résidentiel* mentionné ci-dessus.¹⁸ La plus grande précision des cas-types et du *design* des programmes en résultant, qu'offriraient les profils de consommation individuels et agrégés fournis par les nouveaux compteurs, pourrait accroître la rentabilité de ceux-ci.
- Si la fonctionnalité de « *profils de consommation* » n'est activée qu'ultérieurement, des manques de rentabilité pour les clients et des manques de rentabilité pour le Distributeur (qui surviendront pendant le délai d'inactivation de la fonctionnalité) seront irrécupérables. Cela constituera autant de gains d'efficacité énergétiques qu'Hydro-Québec Distribution aura omis de réaliser et qu'elle devra obtenir d'autres sources afin de complètement rencontrer les objectifs de 11 TWh d'économies d'électricité fixées pour 2015 par la *Stratégie énergétique 2006-2015* du gouvernement du Québec.

¹⁶ Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS), *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, page 23.

¹⁷ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3776-2011, Pièce B-0004, HQD-8, Document 8, Tableau 6.2, page 51.

¹⁸ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3776-2011, Pièce B-0004, HQD-8, Document 8, Tableau 6.2, page 51 : sur 26 programmes, 21 ne passent pas le *Test de neutralité tarifaire (TNT)*.

Dans notre rapport initial, nous énonçons donc la recommandation 1-2 (que nous maintenons)¹⁹ et dont un extrait se lit comme suit :

RECOMMANDATION NO. 1-2 :**LA CAPACITÉ DES NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS PROPOSÉS D'OFFRIR ULTÉRIEUREMENT À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION OU AUX CLIENTS DES DONNÉES PÉRIODIQUES DE PROFIL DE CONSOMMATION**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter Hydro-Québec Distribution, avant l'autorisation de la phase 1 de son Projet, à répondre à la question de savoir si ses fonctionnalités liées à l'obtention de profils de consommation (tant par les clients que par le Distributeur), à savoir les fonctionnalités de « *profils de consommation* » (dont le Distributeur devrait déposer publiquement une définition) et de détection de la subtilisation **sont ou non déjà activées**. La fourniture de ces informations pourrait éventuellement se faire dans le cadre d'une audience au présent dossier.

Selon la réponse fournie, la Régie inviterait Hydro-Québec Distribution à lui déposer un suivi de ses intentions quant à l'éventuelle activation de ces fonctionnalités, en tenant compte du fait que :

- le besoin de celles-ci est déjà présent, tant pour l'amélioration de la prévision de la demande, pour la détermination des cas-types servant à planifier le PGEÉ que pour le diagnostic et l'amélioration par les clients de leur efficacité énergétique (outil *Comparez-vous*) et que
- les manques de rentabilité découlant du retard à activer ces fonctionnalités seront irrécupérables.**

[...], la fourniture de ces informations pourrait éventuellement se faire dans le cadre d'une audience au présent dossier. [...]

¹⁹ **Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS),** *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, pages 15-16 et recommandation 1-2.

Nous recommandons aussi que l'information sur le profil de consommation du client lui soit disponible par exemple avec sa facture et que les données à ce sujet deviennent disponibles en temps réel (au rythme de leur obtention par Hydro-Québec) sur le site *Internet* déjà existant d'Hydro-Québec qui permet à chaque client de consulter son compte et de payer électroniquement sa facture.²⁰ Cette information s'accompagnerait de la capacité de la traiter au moyen de comparaisons, courbes, statistiques ou au moyen de simulations éventuelles qui seraient faites par le client lui-même.

Nous notions que, partout dans le monde, la disponibilité au client d'une telle information sur sa consommation constituait « *un facteur majeur d'acceptabilité sociale des nouveaux compteurs* ». ²¹

Sans ce *feedback*, nous notions que les clients ne voient tout simplement pas les avantages que peuvent représenter pour eux ces nouveaux compteurs dont ils assument les coûts. L'accès à ce *feedback* est d'ailleurs même souvent utilisé pour *décrire au public* en quoi consistent les « *compteurs intelligents* ». ²²

²⁰ **Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS)**, *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, pages 23, 25-27 et 28 et 32 (recommandation 1-3).

²¹ **Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS)**, *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, pages 23, 25-27 et 28 et 32 (recommandation 1-3).

²² **Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS)**, *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, pages 23, 25-27 et 28 et 32 (recommandation 1-3).

Nous formulons donc la recommandation 1-3²³, dont un extrait se lit comme suit, et que nous maintenons :

RECOMMANDATION NO. 1-3 :

[...] Nous recommandons par ailleurs à la Régie de l'énergie d'inviter Hydro-Québec Distribution, avant l'autorisation de la phase 1 de son Projet, à faire état de ses intentions et à fournir à la Régie et aux participants son appréciation des coûts et bénéfices de **mettre à niveau les pages clients de son site web déjà existant** (offrant déjà des données de base sur la consommation et la facturation des clients) afin d'y incorporer les données de consommation plus précises (historiques et en temps réel avec les profils de consommation) que les nouveaux compteurs permettront dorénavant d'obtenir, **plutôt que dédoubler inutilement le tout en activant la fonctionnalité de l'IHD (In-Home Display)** de la carte ZigBee des compteurs. Cette mise à niveau du site web d'Hydro-Québec devrait être réalisée dès l'installation initiale des nouveaux compteurs, vu que tout retard à le faire placerait la Régie et les intéressés devant un **fait accompli** coûteux et non souhaitable environnementalement et socialement (économies d'électricité non réalisées). La fourniture de ces informations quant à ses intention et aux coûts-bénéfices à la Régie par Hydro-Québec pourrait éventuellement se faire dans le cadre d'une audience au présent dossier. [...]

²³ **Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS)**, *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, page 32 (recommandation 1-3).

1.3 COMMENTAIRE SUR L’AFFIRMATION D’ACCENTURE CONCERNANT LE PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE LA GESTION DE LA POINTE (IE. TARIFICATION DIFFÉRENCIÉE DANS LE TEMPS) AU QUÉBEC

L'affirmation d'Accenture selon laquelle la **réduction de la pointe** (donc l'efficacité en puissance) ne constitue pas un enjeu important au Québec nous apparaît également inexacte.

Dans son plus récent *Plan d'approvisionnement 2011-2020*, Hydro-Québec Distribution appréhende un besoin de nouvelles sources d'approvisionnement en puissance à partir de l'hiver 2015-2016, **sous la réserve d'une éventuelle mitigation de ces besoins (mitigation dont l'ampleur est encore incertaine) que pourraient apporter d'ici là des mesures de gestion de la demande (transfert de consommation entre plages horaires) :**

[L]e bilan en puissance montre des besoins pour lesquels de nouveaux approvisionnements sont requis à partir de l'horizon 2015-2016.

Pour combler les besoins en puissance, le Distributeur privilégiera, dans un premier temps, le déploiement de moyens de gestion de la consommation. À cet effet, le Distributeur sollicitera l'intérêt des différents fournisseurs potentiels de services pour une éventuelle participation dans le cadre d'un appel d'offres ciblé en gestion de la consommation. Cette sollicitation permettra de mieux cerner l'offre de tels services, ainsi que les conditions auxquelles ils peuvent être livrés. [...]

*Toutefois, compte tenu de l'incertitude quant au potentiel lié à la gestion de la consommation, la stratégie de déploiement des moyens additionnels devra faire l'objet de souplesse afin de s'adapter à l'évolution réelle des besoins, après la prise en compte de la gestion de la consommation.*²⁴

Ici encore, *Accenture*, dans son rapport, semble tout ignorer de la prévision d'Hydro-Québec quant à de nouveaux besoins en puissance à partir de 2015-2016 et quant à la réduction éventuelle de tels besoins par des moyens de gestion de la consommation.²⁵

²⁴ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3748-2010, Pièces B-0004 et B-0042, HQD-1, Document 1, pages 46-47.

²⁵ ACCENTURE, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 3.1 Le contexte québécois, p.8.

Le gouvernement du Québec lui-même, dans sa *Stratégie énergétique* de 2006, avait demandé à Hydro-Québec de déposer une nouvelle structure tarifaire, laquelle devra comporter « des tarifs variant selon la saison et l'heure, permettant ainsi aux consommateurs de mieux gérer leur consommation d'électricité ». ²⁶ Selon le gouvernement, « [u]ne telle tarification, déjà en vigueur ailleurs dans le monde, donnerait des outils au consommateur pour mieux contrôler sa facture d'électricité. Elle constituerait sans nul doute un excellent moyen de réduire la demande de pointe. » ²⁷

Accenture semble ignorer l'existence de ce souhait du gouvernement. ²⁸

Pour combler ses besoins en puissance à partir de 2015-2016, Hydro-Québec Distribution envisage de lancer peut-être un appel d'offres exploratoire, dont les coûts des soumissions reçues lui permettront de mieux juger de la rentabilité d'alternatives telles que les mesures de la gestion de la consommation. ²⁹

Cela aussi, Accenture semble l'ignorer dans son rapport. ³⁰

Certes, selon Hydro-Québec, la gestion de la consommation, c'est-à-dire le déplacement de consommation entre les créneaux horaires, ne pourrait satisfaire qu'une portion des besoins

²⁶ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, *L'énergie pour construire le Québec de demain. La stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, Mai 2006, <http://www.mrnf.gouv.qc.ca/publications/energie/strategie/strategie-energetique-2006-2015.pdf>, pages xii et 57.

²⁷ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, *L'énergie pour construire le Québec de demain. La stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, Mai 2006, <http://www.mrnf.gouv.qc.ca/publications/energie/strategie/strategie-energetique-2006-2015.pdf>, page 57.

²⁸ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 3.1 Le contexte québécois, p.8.

²⁹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3748-2010, Pièces B-0004 et B-0042, HQD-1, Document 1, pages 51-52.

³⁰ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 3.1 Le contexte québécois, p.8.

d'hiver (ces derniers impliquant aussi une contribution potentielle importante en énergie).³¹ Le rapport de projet-pilote sur l'*Option tarifaire Heure Juste* n'est pas encore concluant car l'étude économique de cette option n'a pas encore pu prendre en compte que tous les compteurs du Québec seraient éventuellement remplacés.³² Il n'est pas encore certain que l'écart tarifaire entre les tranches horaires, basé sur le coût réel, constitue un incitatif suffisant pour déplacer une part significative de la consommation hors de la pointe journalière. Plusieurs consommations sont captives (chauffage, repas du souper, etc.). Une tarification variable selon l'heure de la journée présenterait par ailleurs un risque d'effet pervers à l'endroit des ménages disposant de moins de souplesse pour déplacer leur consommation (familles nombreuses).

Toutefois, malgré ces écueils (auxquels il faudra s'adresser), la possibilité de mise en place, au moins optionnelle, d'une tarification variable selon l'heure de la journée reste encore une option à examiner de la part d'Hydro-Québec Distribution et sur laquelle, à terme, la Régie de l'énergie, avec le conseil des intervenants, aura à se prononcer éventuellement. Dans notre rapport initial du 28 octobre 2011³³, nous soulignons d'ailleurs que, le 2 août 2010, Hydro-Québec Distribution affirmait envisager d'offrir l'option de la tarification dynamique à ses clients résidentiels **dès que les nouveaux compteurs seront installés** :

le Distributeur prévoit remplacer tout son parc de compteurs par des compteurs qui pourraient supporter une tarification dynamique optionnelle. Ce faisant, les seuls coûts importants associés à une nouvelle option tarifaire seraient les coûts de commercialisation. En outre, de manière prospective, le Distributeur croit nécessaire l'offre d'une tarification dynamique dans le contexte d'une pénétration possible des véhicules électriques, afin de favoriser la recharge durant les périodes hors pointe.

C'est pourquoi le Distributeur envisage d'offrir en option une tarification dynamique aux clients résidentiels dès que les nouveaux compteurs seront installés.³⁴

³¹ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3748-2010, Pièces B-0004 et B-0042, HQD-1, Document 1, page 47, lignes 9-12.

³² HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3740-2010, Pièce B-1, HQD-12, Document 6, Rapport final du Projet tarifaire Heure Juste.

³³ Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS), *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1, pages 21-22.

³⁴ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3740-2010, Pièce B-1, HQD-12, Document 2, page 12, lignes 5 à 17. Souligné en caractère gras par nous.

Hydro-Québec souligne de manière toute particulière la nécessité d'une tarification différenciée selon l'heure **pour la recharge des véhicules électriques** :

[D]e manière prospective, **le Distributeur croit nécessaire l'offre d'une tarification dynamique dans le contexte d'une pénétration possible des véhicules électriques, afin de favoriser la recharge durant les périodes hors pointe.**³⁵

Hydro-Québec, selon son *Plan stratégique 2009-2013*, s'est même dotée d'un plan d'action de soutien à l'électrification des transports.³⁶ Le gouvernement du Québec a aussi adopté un ambitieux plan d'action à cet égard.³⁷

Dans sa décision D-2011-028, la Régie de l'énergie a alors requis que le suivi de l'option tarifaire *Heure Juste* s'effectue dorénavant dans le cadre des suivis du présent Projet de *Lecture à distance (LAD)*.³⁸

Tout cela, *Accenture* semble l'ignorer dans son rapport.³⁹

De plus, la tarification différenciée selon l'heure de la journée ne constitue pas le seul outil à la disposition du Distributeur pour gérer sa consommation en pointe. La Régie de l'énergie a récemment enjoint à Hydro-Québec de lui présenter une revue commentée de tous ses outils disponibles à cet égard d'ici novembre 2012. Certains de ces outils pourraient possiblement bénéficier des fonctionnalités offertes par le présent Projet LAD (si elles sont activées), telles que la fonctionnalité vue plus haut fournissant au consommateur son suivi et son profil de consommation à même le site web d'Hydro-Québec d'où il peut gérer son compte.

³⁵ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3740-2010, Pièce B-1, HQD-12, Document 2, page 12, lignes 5 à 17. Souligné en caractère gras par nous.

³⁶ **HYDRO-QUÉBEC**, *Plan stratégique 2009-2013*, déposé le 30 juillet 2009, http://www.hydroquebec.com/publications/fr/plan_strategique/pdf/plan-strategique-2009-2013.pdf, pages 59-65.

³⁷ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, *Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques. Québec roule à la puissance verte!*, Québec, le 7 avril 2011, <http://www.vehiculeselectriques.gouv.qc.ca/pdf/plan-action.pdf>.

³⁸ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3740-2010, Décision D-2011-028, parag. 566.

³⁹ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 3.1 Le contexte québécois, p.8.

La Régie de l'énergie a en effet exigé ce qui suit :

3.2.4 GESTION DE LA CONSOMMATION

[154] Le Distributeur indique qu'il poursuit ses initiatives pour définir le potentiel des opportunités en matière de gestion de la consommation. Entre autres, le projet de Lecture à distance (LAD)⁴⁰ permettra au Distributeur de qualifier les opportunités d'affaires prometteuses et de développer l'offre d'options en gestion de la consommation. Le Distributeur indique qu'il serait possible d'offrir à sa clientèle des équipements, des accessoires et des mesures de type comportemental. Par ailleurs, il poursuit ses activités de vigie et de prospection en gestion de la consommation.⁴¹

[155] La Régie constate, à cet égard, que le Distributeur ne prend que peu ou pas d'engagements sur des mesures tangibles de gestion de la consommation et que ces dernières ne sont que faiblement représentées dans ses stratégies d'approvisionnement.

[156] De plus, la Régie note que le Distributeur ne présente pas une stratégie d'action élaborée en matière de gestion de la pointe. En effet, bien qu'il affirme procéder en continu à des activités de vigie « dynamique » à l'interne, ces activités ne s'assortissent d'aucun rapport, ni liste de mesures étudiées. La nature des mesures examinées et la date de tombée du résultat des recherches réalisées par l'IREQ ne sont pas, non plus, définies.⁴²

[157] Le Distributeur indique cependant que « dès qu'une mesure [...] semble démontrer un potentiel, soit parce que le coût de la mesure a diminué, à ce moment-là on repasse la mesure ou la technologie dans les tests et si le TCTR [test du coût total en ressources] devient positif, on l'inclut au PTÉ [potentiel technico-économique d'économie d'énergie] ». ⁴³

⁴⁰ [Note infrapaginale dans le texte : **RÉGIE DE L'ÉNERGIE,**] Dossier R-3770-2011.

⁴¹ [Note infrapaginale dans le texte : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION,** Dossier R-3748-2010,] Pièce B-0004, pages 28 et 29.

⁴² [Note infrapaginale dans le texte : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION,** Dossier R-3748-2010,] Pièce A-0044, pages 135 à 137, 139, 140, 154 et 155.

⁴³ [Note infrapaginale dans le texte : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION,** Dossier R-3748-2010,] Pièce A-0044, page 135.

[158] Or, la Régie observe que le PTÉ n'inclut pratiquement aucune mesure de gestion de la demande. L'impact en puissance des mesures qui composent le PTÉ est calculé à partir d'une modélisation horaire des économies d'énergie réalisées.⁴⁴

[159] La Régie demande au Distributeur d'examiner spécifiquement le PTÉ de la gestion de la consommation, pour tous les secteurs, et de déposer un rapport à cet égard dans l'état d'avancement 2012 du Plan. L'impact de chacune des mesures étudiées, retenues ou non au PTÉ⁴⁵, devra y être distingué et quantifié.

[160] À partir de ce PTÉ, la Régie demande au Distributeur de quantifier et de lui soumettre, dans le cadre du plan d'approvisionnement 2014-2023, son objectif de réduction de la pointe par des mesures concrètes de gestion de la consommation.⁴⁶

Déjà, dans son état d'avancement 2011 du *Plan d'approvisionnement*, déposé le 1^{er} novembre 2011, Hydro-Québec Distribution offre des premières pistes sur le sujet quant à la gestion de la consommation **dans le secteur CII (Commercial-institutionnel-industriel)** :

3.4. Gestion de la consommation

Le *Plan d'approvisionnement 2011-2020* mentionnait l'importance de poursuivre des initiatives pour définir le potentiel des opportunités en gestion de la consommation afin de mieux gérer et réduire l'appel de puissance de sa clientèle. **Le Distributeur signalait en outre que l'infrastructure de mesurage avancé représentait une opportunité pour le Distributeur dans la gestion de la consommation.**

⁴⁴ [Note infrapaginale dans le texte : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3748-2010,] Potentiel technico-économique d'économie d'énergie électrique au Québec - Secteurs résidentiel, commercial et institutionnel (CI) et agricole, mise à jour 2010, page 87, déposé le 30 juin 2011 par le Distributeur.

⁴⁵ [Note infrapaginale dans le texte : **Notamment la récupération de la chaleur des eaux grises, l'impact comportemental des consignes du Distributeur en période de pointe hivernale et les nouveaux compteurs LAD.** [Caractère gras et souligné par nous]

⁴⁶ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3748-2010, Décision D-2011-162, pp. 49-50, parag. 154-160. Caractère gras et souligné par nous au paragraphe 154 et dans la note infrapaginale qui précède. Caractère gras par la Régie aux paragraphes 159 et 160.

Le Distributeur travaille actuellement à identifier les charges qui pourraient être interrompues ou déplacées. Dans ce contexte, l'exploration des options consiste en l'identification des stratégies de contrôle de charges adaptées aux besoins du Distributeur et acceptables pour le client. Ces stratégies de contrôle tiendront compte des profils d'appel de puissance de différents usages et de leur impact sur les courbes de charges du Distributeur. [...]

Ces résultats serviront à l'évaluation des moyens de gestion de la consommation. Les mesures qui seront retenues seront intégrées à la planification du Distributeur au fur et à mesure de la démonstration de leur rentabilité et de leur approbation par la Régie de l'énergie.⁴⁷

Ici encore, Accenture semble tout ignorer, dans son rapport, des prescriptions de la Régie indiquées plus haut et des orientations manifestées par Hydro-Québec Distribution dans son *Plan d'approvisionnement 2011-2020* et dans l'*État d'avancement* de celui-ci.⁴⁸

⁴⁷ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3748-2010 Suivi, État d'avancement 2011 du Plan d'approvisionnement 2011-2020, déposé le 1^{er} novembre 2011.

1.4 RECOMMANDATION NO. 1-6 SUR L’AFFIRMATION D’ACCENTURE QUANT AU PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE GESTION DE LA DEMANDE (EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE) ET DE LA GESTION DE LA POINTE AU QUÉBEC

Pour l'ensemble de ces motifs, nous formulons la recommandation suivante :

RECOMMANDATION NO. 1-6 :

L’AFFIRMATION D’ACCENTURE QUANT AU PEU D’IMPORTANCE DE L’ENJEU DE GESTION DE LA DEMANDE (EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE) ET DE LA GESTION DE LA POINTE AU QUÉBEC

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de rejeter l'affirmation d'*Accenture*, dans son rapport d'évaluation, quant au peu d'importance de l'enjeu de gestion de la demande (efficacité énergétique) et de la gestion de la pointe au Québec.

2

LES CONTRADICTIONS D'ACCENTURE QUANT À L'IMPORTANCE OU NON D'UNE VISION STRATÉGIQUE À LONG TERME POUR SUSCITER L'ADHÉSION SOCIALE AU PROJET

Accenture se contredit elle-même et contredit sa cliente, Hydro-Québec, quant au besoin d'inscrire ou non le présent *Projet* dans le cadre d'une vision d'ensemble à long terme des projets du Distributeur quant au *Smart Grid* et aux fonctionnalités à venir de ce *Projet*.

On se souvient que, dans un premier temps, Hydro-Québec avait systématiquement voulu restreindre le présent dossier au seul cadre des trois fonctionnalités de lecture, de branchement et de débranchement à distance. Hydro-Québec s'était d'abord systématiquement opposée aux questions qui dépassaient ce cadre, même lorsque les modalités de lancement du *Projet* risquaient de placer la Régie devant des faits accomplis pour l'avenir.⁴⁹

Au contraire d'Hydro-Québec, le rapport d'*Accenture* déposé le 19 janvier 2012 situe le présent *Projet* dans une perspective beaucoup plus large et qui dépasse même, de façon marquée, tout ce que la Régie ou les intervenants au dossier auraient pu imaginer :

- Selon *Accenture*, le *Projet* se situe dans **une démarche d'efficience opérationnelle à tous les niveaux fonctionnels d'Hydro-Québec**, décrite comme une société d'État « *verticalement* » intégrée :

Hydro-Québec, une société d'État verticalement intégrée

Hydro-Québec couvre les activités de production, transport et distribution d'électricité dans la province et est propriété du

⁴⁹ Voir pour référence : RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3770-2011, Décisions D-2011-124 et-D-2011-168.

*gouvernement du Québec. L'efficacité de ses opérations est un axe majeur de développement.*⁵⁰

Accenture n'est manifestement pas familière avec la notion de séparation fonctionnelle.

Elle n'indique toutefois pas dans son rapport le lien qu'elle voit entre le présent *Projet* et les activités intégrées de production, de transport et de distribution d'électricité d'Hydro-Québec.

- *Accenture* insiste par ailleurs sur la nature *bidirectionnelle* et *évolutive* de la technologie de l'IMA⁵¹ et préconise une approche *stratégique* pour le déploiement des diverses technologies avancées.⁵²
- Selon *Accenture*, cette approche stratégique d'ensemble du *Projet* est nécessaire à l'acceptation sociale du *Projet*.

Elle affirme à juste titre que « *des efforts complémentaires doivent être entrepris afin d'être plus proactif en communication directe avec les clients, notamment en démontrant les gains à court, moyen et long terme du système IMA* »⁵³ et d' « *la]ssurer la continuité* dans la stratégie de communication externe en

⁵⁰ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 3.1 Le contexte québécois, p.8.

⁵¹ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 5, Conclusions et recommandations, p. 40.

⁵² **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 4.3.5, Évolutivité, p. 25.

⁵³ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 4.3.9.2, Expérimentation et projets pilotes, p. 38. Souligné et caractère gras par nous.

diffusant des informations sur les changements anticipés de façon proactive, et en se focalisant sur les bénéfices tangibles pour les clients ». ⁵⁴

- Accenture ajoute même, sans nuances et au-delà de ce que nous proposons nous-mêmes qu'« *afin de tirer pleinement parti des investissements réalisés, les réseaux IMA doivent être conçus avec en tête l'objectif de contribuer le plus possible aux fonctionnalités avancés du réseau intelligent* ». ⁵⁵
- Or, au final, malgré ce qui précède, Accenture accepte l'absence de plan d'ensemble à moyen et long terme de la part d'Hydro-Québec dans ce *Projet*, l'absence de vision d'avenir et l'absence (à ce jour) de stratégie de communication proactive du Distributeur pour illustrer les avantages à venir dont ses clients pourraient bénéficier afin d'accroître l'acceptation sociale du *Projet*.

Malgré toutes les perspectives de déploiement de fonctionnalités évoquées ici et là à travers le rapport d'Accenture, celui-ci nous ramène donc simplement au point de départ de cette audience.

Le plan d'ensemble de l'IMA d'Hydro-Québec, son échéancier de réalisation (et sa communication pour générer l'acceptation sociale) restent à faire et cela n'empêche pas Accenture d'avaliser le *Projet* malgré ces lacunes majeures :

[...] sans avoir la volonté de démontrer, à travers des preuves de concept, le périmètre exhaustif des fonctionnalités avancées reposant sur l'IMA, Hydro-Québec Distribution a sélectionné certaines d'entre elles et est en train de les évaluer. Il est à noter que, pour le moment, peu d'arrimage a été fait avec les initiatives (ex. : projet CATVAR) et les activités connexes (ex. : exploitation et

⁵⁴ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 5, Conclusions et recommandations, catégorie Communication, item g), p. 42. Souligné et caractère gras par nous.

⁵⁵ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 5, Conclusions et recommandations, catégorie Communication, item g), p. 41. Souligné et caractère gras par nous.

conduite du réseau de distribution, expérience clients) d'Hydro-Québec Distribution.⁵⁶

Hydro-Québec Distribution considère la phase actuelle des projets pilotes comme une **phase d'apprentissage** et en profite pour solidifier ses pratiques et procédures de communication. Une communication proactive, en plaçant le client au cœur des préoccupations, **sera progressivement déployée.**⁵⁷

Certains points restent à raffiner et notamment au niveau de la diffusion, de façon proactive, d'informations sur les changements anticipés, en se focalisant sur les bénéfices tangibles pour les clients.⁵⁸

Les efforts de communication déployés à ce jour **seront raffinés** en fonction des retours d'expérience des pilotes pour mieux accompagner le déploiement massif.⁵⁹

- Bien qu'elle ait insisté théoriquement sur la nature bidirectionnelle et évolutive de la technologie de l'IMA et sur la proactivité auprès de la clientèle, Accenture avalise l'absence de plan d'Hydro-Québec Distribution à ces égards.

Elle n'insiste pas pour que les clients puissent voir les avantages de la nouvelle infrastructure par l'activation de fonctionnalités qui leur procureront des avantages

⁵⁶ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 4.3.9.2, Expérimentation et projets pilotes, p. 39. Souligné et caractère gras par nous.

⁵⁷ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 4.3.8, Communication interne et externe, p. 29. Souligné et caractère gras par nous.

⁵⁸ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 4.3.8, Communication interne et externe, p. 29. Souligné et caractère gras par nous.

⁵⁹ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 4.3.8, Communication interne et externe, p. 29. Souligné et caractère gras par nous.

tangibles (la communication aux clients de leurs profils de consommation et d'outils accroissant leur efficacité énergétique ou permettant la gestion de leur demande, facilitation du déploiement de la production renouvelable distribuée chez les clients, etc.).

Le rapport d'Accenture n'invite donc pas Hydro-Québec Distribution à sortir de son paradigme de livraison unidirectionnelle de service et n'insiste pas pour que celle-ci développe le modèle bidirectionnel qu'elle avait pourtant pris le soin d'identifier.

- *Accenture* ne disposait apparemment pas des rapports sur les projets-pilotes au moment d'écrire son rapport.

Malgré cela, elle avalise le *Projet* sans lui reprocher de ne pas respecter ce qu'elle-même préconisait, soit une vision stratégique d'ensemble et un plan de communication proactif faisant ressortir les avantages futurs du *Projet* pour la clientèle.

Accenture affirme sans aucune statistique à l'appui que « *le volume de plaintes et réclamations est relativement comparable aux autres projets IMA.* »⁶⁰ et se contente de recommander de « *maintenir un processus de gestion des plaintes efficace.* »⁶¹ Ce faisant, *Accenture* semble ne pas être au courant des nombreuses plaintes quant à l'exactitude du mesurage des nouveaux compteurs, des préoccupations quant à l'exposition aux radiofréquences ou à l'accès à la vie privée, de la non-visibilité d'avantages pour les clients, des nombreux refus d'accès par les clients, des demandes par des clients de retirer des nouveaux compteurs déjà installés, du déficit d'acceptation sociale et, finalement, du fait que les projets-pilotes ont dû être interrompus alors qu'il restait un tiers des installations non réalisées.

* * *

⁶⁰ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 4.3.9.2 Expérimentations et projets pilotes, p.35

⁶¹ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, section 5, conclusions et recommandations, p.42.

Nous croyons qu'Accenture a eu tort d'être trop complaisante à l'égard des lacunes du Projet d'Hydro-Québec. Elle aurait dû insister pour qu'Hydro-Québec réalise ce qu'Accenture elle-même préconisait, soit une vision stratégique d'ensemble et un plan de communication proactif faisant ressortir les avantages futurs du Projet pour la clientèle.

La première étape pour un promoteur doit consister à expliquer son projet à la clientèle visée, à montrer dans quel cadre il s'inscrit et à en démontrer les avantages pour tous les partenaires concernés, avec un échéancier de réalisation de ces avantages.

Selon un éditorial de la revue *Renew Grid* publié le 23 janvier 2012 :

Selon un rapport du Smart Grid Consumer Collaborative (SGCC), les bénéfices financiers ne représentent qu'une partie de l'attrait qu'exerce le "Smart Grid" sur les consommateurs d'électricité, et les distributeurs d'électricité doivent tenir compte de cette réalité dans leur plan de communication.

Un sondage réalisé pour le compte de la SGCC par la firme Market Strategies International entre le 12 novembre et le 6 décembre 2011 a demandé à 1003 personnes de noter leur perception de 7 avantages potentiels du Smart Grid et des compteurs avancés d'une IMA: intégration de sources renouvelables dans le réseau, réduction des pannes, nouveaux plans de tarification réduisant la facture, moins d'investissements dans des centrales de production, amélioration de la qualité de service, disponibilité d'information quasi-temps réel de la consommation d'énergie, et une facturation plus détaillée. Chaque avantage potentiel a été jugé important par plus de 80% des personnes interrogées.

L'intérêt du consommateur envers le Smart Grid et l'IMA couvre un spectre nettement plus large que les bénéfices les plus souvent invoqués que sont par exemple la réduction de la facture ou l'amélioration de la fiabilité du service.

Les résultats de l'enquête montrent que l'éducation aux consommateurs dans ce créneau technologique demeure vitale devant un manque notable de références et de connaissances sur le sujet.

On estime que 51% des gens n'ont jamais entendu parler du "Smart Grid" et que 21% de ceux qui en ont entendu parler ne savent pas vraiment ce qu'il signifie. On trouve le même genre de statistiques également dans le cas des

'compteurs intelligents'. Ce manque de connaissances du sujet est préoccupant. [...]

La majorité de consommateurs familiers avec les concepts perçoivent le Smart Grid et les Compteurs avancés comme des ajouts positifs au réseau. **Un programme d'éducation publique à ces technologies est donc un facteur d'adhésion important pour faciliter l'acceptation de ces technologies.**

On observe un intérêt évident du consommateur pour la Gestion de l'énergie, la Tarification dynamique, la Commande automatisée d'électrotechnologies, ce qui est indicatif d'un appui potentiel favorable au Smart Grid.⁶²

Dans le même sens, le rapport de mai 2011 de l'Ontario Smart Grid Forum de l'Independent Electricity System Operator (IESO) ontarien soulignait à juste titre :

*Electricity consumers need to have confidence that products and services delivered through a modernized electricity system will be reliable, secure, privacy friendly, and deliver enough benefits to make utility, industrial, commercial and household investments in new smart grid technologies worthwhile. But consumers, first, need to be aware of these benefits and how their concerns are being addressed [...]. **This will require a shared and sustained effort to engage consumers through outreach and education.***⁶³

C'est la perception par le public des avantages qu'il recevra du projet d'infrastructure avancée qui permettra à l'utilité publique de faire autoriser les importants investissements requis :

*Meeting the needs of electricity consumers and realizing the many benefits that come with a modern electricity system **are driving** public investment in the smart grid.*⁶⁴

⁶² **RENEW GRID**, *Smart Grid: It's Much More Than Just About Saving Money*, 23 Janvier 2012, http://www.renew-grid.com/e107_plugins/content/content.php?content.7908 . Souligné en caractère gras par nous.

⁶³ **INDEPENDANT ELECTRIC SYSTEM OPERATOR (IESO), ONTARIO SMART GRID FORUM**, *Modernizing Ontario's Electricity System: Next Steps*, Second Report, May 2011, http://www.ieso.ca/imoweb/pubs/smart_grid/Smart_Grid_Forum-Report-May_2011.pdf , page 23.

⁶⁴ **INDEPENDANT ELECTRIC SYSTEM OPERATOR (IESO), ONTARIO SMART GRID FORUM**, *Modernizing Ontario's Electricity System: Next Steps*, Second Report, May 2011, http://www.ieso.ca/imoweb/pubs/smart_grid/Smart_Grid_Forum-Report-May_2011.pdf , page 29.

La clé, c'est d'informer adéquatement le public quant aux avantages qu'il peut retirer d'un projet IMA (réduction de la consommation et meilleure gestion de celle-ci, etc.), avec l'échéancier de réalisation de ces avantages, afin de susciter l'adhésion sociale au *Projet*. Et pour cela, le Distributeur doit avoir élaboré et doit pouvoir communiquer une vision d'ensemble à long terme du *Projet*.

C'est cette vision d'ensemble à long terme que nous croyons humblement avoir su présenter à la Régie par notre rapport d'expertise initial, déposé au présent dossier, en distinguant les fonctionnalités urgentes, celles qui sont moins urgentes et celles dont le déploiement n'est pas prévu ou non souhaitable.⁶⁵

C'est cette vision d'ensemble à long terme qui manque à Hydro-Québec Distribution et qu'*Accenture* n'a pas su lui recommander d'établir.

Pour l'ensemble de ces motifs, nous formulons la recommandation suivante :

RECOMMANDATION NO. 1-7 :

LES CONTRADICTIONS D'ACCENTURE QUANT À L'IMPORTANCE OU NON D'UNE VISION STRATÉGIQUE À LONG TERME POUR SUSCITER L'ADHÉSION SOCIALE AU PROJET

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de ne pas tenir compte des contradictions d'*Accenture* quant à l'importance ou non d'une vision stratégique à long terme pour susciter l'adhésion sociale au *Projet*.

En lieu et place, nous recommandons à la Régie de l'énergie de suspendre le dossier jusqu'à ce qu'Hydro-Québec élabore et lui présente cette vision stratégique à long terme de ses projets en infrastructure avancée distinguant les fonctionnalités urgentes, celles qui sont moins urgentes et celles dont le déploiement n'est pas prévu ou non souhaitable, le tout accompagné d'un échéancier de réalisation et d'un plan de communication permettant d'informer adéquatement le public quant aux avantages qu'il peut retirer d'un projet IMA (réduction de la consommation et meilleure gestion de celle-ci, etc.) afin de susciter l'adhésion sociale au *Projet*.

⁶⁵ **Bernard SAULNIER (témoin-expert pour SÉ-AQLPA, avec la collab. de B. BLAIS, de J. FONTAINE et J.-C. DESLAURIERS),** *La capacité des nouveaux équipements de recevoir ultérieurement l'activation de fonctionnalités additionnelles*, 28 octobre 2011, Dossier R-3770-2011, Pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA-1, Document 1.

3

LES « ALLIANCES » D'ACCENTURE

Pour les raisons qui précèdent et compte tenu de la méconnaissance du contexte québécois par *Accenture* dans son rapport et de ses nombreuses erreurs et contradictions, il apparaît surprenant qu'Hydro-Québec ait soumis ce rapport à titre d'évaluation de son *Projet* d'infrastructure de mesurage avancée (IMA).

Le rapport d'*Accenture* contient par ailleurs une mise en garde préliminaire qui aurait également dû susciter de la prudence de la part d'Hydro-Québec Distribution :

*Ce rapport n'est soumis que par Accenture, Inc., une entreprise Ontarienne avec des bureaux au Québec. Toute référence aux expériences et capacités d'Accenture peut cependant référer aux expériences et capacités de tiers, affiliés ou reliés à Accenture d'une façon ou d'une autre. **En effet, Accenture a en place plusieurs alliances avec des tiers fournisseurs de produits et services. Dans le cadre de plusieurs de celles-ci, Accenture est habilitée à revendre divers produits et services et/ou à recevoir divers bénéfices ou compensations de ces fournisseurs, que ce soit sous la forme de frais ou autrement, le tout en rapport aux efforts d'Accenture en matière de support technique, de revente ou marketing, et/ou autres activités. Hydro-Québec comprend et reconnaît que ces alliances peuvent être bénéfiques à Accenture et aider celle-ci à fournir ses services en rapport aux présentes.***⁶⁶

L'affirmation solennelle de l'associé d'*Accenture* en janvier 2012, précise par ailleurs que:

2- La pièce HQD-1, document 3, « Rapport d'évaluation du projet lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution - version confidentielle et

⁶⁶ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, note légale en page 2 non numérotée du rapport. Souligné en caractère gras par nous.

propriétaire », contient des renseignements industriels, commerciaux, scientifiques ou techniques de nature confidentielle appartenant à Accenture **ou à des clients ayant fait affaires** avec Accenture ;

3- La divulgation des informations contenues à la version du rapport à la pièce HQD-1, document 3 « Rapport d'évaluation du projet lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution - version confidentielle et propriétaire » aurait pour effet de révéler à des tiers des renseignements industriels, commerciaux, scientifiques ou techniques de nature confidentielle appartenant à Accenture **ou à des clients ayant fait affaires** avec Accenture⁶⁷

Hydro-Québec aurait donc dû s'interroger sur l'éventail des relations d'affaires d'Accenture qui pourraient créer une apparence de conflit d'intérêts direct ou indirect de sa part entre les intérêts de sa cliente Hydro-Québec et les intérêts d'Accenture qui seraient liés à ceux d'autres joueurs de l'industrie (fournisseurs directs, sous-contractants, bénéficiaires indirects, etc.).

À cet égard, il est utile de noter qu'en 2007, Accenture avait été poursuivie au civil par le gouvernement fédéral des États-Unis auprès duquel elle avait contracté pour fournir des conseils sur le choix de stratégies informatiques. Le gouvernement fédéral américain lui reprochait de lui avoir causé préjudice en ne dévoilant pas suffisamment son conflit d'intérêt issu de ses « alliances » et ententes de commercialisation avec des fournisseurs de produits et services informatiques.⁶⁸ Accenture s'est défendue en affirmant avoir suffisamment dévoilé préalablement au gouvernement ses « alliances » et ententes de commercialisation avec des tierces parties. En 2011, sans admission de responsabilité, Accenture a réglé hors cour en versant 63 M\$US au gouvernement fédéral américain.⁶⁹

Hydro-Québec aurait donc dû vérifier si les « alliances » avec des tierces parties dont Accenture l'avertit au début de son rapport sont de même nature que celles au sujet desquelles

⁶⁷ Bruno LAFFEYTAUD, Associé, Accenture Inc., Affidavit, déposé sous : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, R-3770-2011, Pièce B-0082, 16 janvier 2012, http://internet.regie-energie.qc.ca/Depot/Projets/111/Documents/R-3770-2011-B-0082-DEMANDE-AUTRE-2012_01_16.pdf . Souligné en caractère gras par nous.

⁶⁸ Demande en Cour en 2007: *Rille v. Accenture LLP*, 04-cv-985, U.S. District Court, Eastern District of Arkansas (Little Rock) : http://www.contractormisconduct.org/ass/contractors/5/cases/573/627/accenture-pending_false-claims_complaint.pdf

⁶⁹ Communiqué final du gouvernement US en 2011 : <http://www.justice.gov/printf/PrintOut2.jsp> .
Communiqué final d'Accenture en 2011 : http://newsroom.accenture.com/article_display.cfm?article_id=5288 .

elle fut poursuivie en 2007 par le gouvernement fédéral américain et dont elle se défendit en affirmant avoir averti d'avance quant à de telles « *alliances* ».

Le fait que les spécialistes internationaux d'*Accenture* aient accompagné les auteurs du rapport ⁷⁰ crée au moins l'apparence qu'*Accenture* aurait disposé d'une possibilité additionnelle de protéger, dans son rapport, ses propres intérêts corporatifs et alliances avec des tierces parties.

Pour l'ensemble de ces motifs, nous formulons la recommandation suivante :

RECOMMANDATION NO. 1-8 :

LES « ALLIANCES » D'ACCENTURE

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de tenir compte des « *alliances* » d'*Accenture* dont elle met en garde les lecteurs en préambule de son rapport.

⁷⁰ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution*, 19 janvier 2012 (version expurgée des renseignements confidentiels), déposé sous : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, page 5.

4

CONCLUSION

Nous invitons donc la Régie de l'énergie à accueillir les recommandations qui sont exprimées au présent rapport, que l'on trouve également reproduites en son sommaire exécutif.
