



UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC

**MÉMOIRE DE L'UMQ  
PRÉSENTÉ À :**

**La Régie de l'énergie du Québec**

**dans le dossier R-3788-2012**

**28 mai 2012**

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DE L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC.....	3
MISE EN SITUATION DU DOSSIER R-3788-2012 .....	4
INTRODUCTION .....	5
<b>PARTIE 1:</b>	
UN SERVICE ASSURÉ PAR L'ENSEMBLE DES MUNICIPALITÉS.....	6
LA STRATÉGIE D'ÉCONOMIE DE L'EAU POTABLE.....	7
DES MUNICIPALITÉS QUI MESURENT DÉJÀ LA CONSOMMATION D'EAU POTABLE .....	9
UNE SITUATION EN ÉVOLUTION RAPIDE.....	10
LA MESURE À DISTANCE DE LA CONSOMMATION DE GAZ NATUREL AU QUÉBEC : UNE PRATIQUE DÉJÀ ÉTABLIE.....	11
LE RETRAIT SANS JUSTIFICATION : UN CHEVAL DE TROIE POUR LES DISTRIBUTEURS PUBLICS.....	12
COMPRENDRE LE PHÉNOMÈNE POUR MIEUX LE GÉRER.....	14
NE PAS IMPOSER DE CONDITIONS DIFFICILES À FAIRE RESPECTER.....	14
<b>PARTIE 2:</b>	
CONTEXTE DE LA DEMANDE.....	15
A. FRAIS D'INSTALLATION DU COMPTEUR N'ÉMETTANT PAS DE RADIOFRÉQUENCES.....	16
B. FRAIS MENSUELS DE RELÈVE MANUELLE DES COMPTEURS SANS ÉMISSION DE RADIOFRÉQUENCES.....	18
C. COÛT DE REMISE EN PLACE D'UN COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION .....	20
D. COÛT DE LA FONCTION INTERRUPTION/REMISE EN CHARGE .....	22
CONCLUSION.....	23
RAPPEL DES RECOMMANDATIONS.....	24

---

## **PRÉSENTATION DE L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC**

À la fois expression de la diversité et de la solidarité municipale et interlocutrice privilégiée auprès de ses partenaires, l'Union des municipalités du Québec (UMQ) représente, depuis sa fondation en 1919, les municipalités de toutes tailles dans toutes les régions du Québec. La mission de l'UMQ consiste à contribuer au progrès et à la promotion de municipalités démocratiques, dynamiques et performantes, dédiées au mieux-être des citoyens.

La structure de l'UMQ est le reflet de la mosaïque municipale québécoise avec ses communautés métropolitaines, ses grandes villes, ses cités régionales, ses municipalités de centralité, ses municipalités locales et ses MRC. Ses membres couvrent plus de 80 % du territoire et comptent 80 % de la population du Québec.

En plus de contribuer, par des représentations pertinentes et constructives auprès du gouvernement, à l'amélioration continue de la gestion municipale, l'UMQ dispense une gamme variée de services conçus expressément pour ses membres et adaptés à leur réalité et à leurs besoins. Elle se veut également un carrefour de la réflexion municipale québécoise et favorise la formation des élus municipaux et la diffusion de l'information.

Les interventions de l'UMQ devant la Régie de l'énergie reposent sur les principes et objectifs suivants :

- Représenter les intérêts des différentes catégories de municipalités sur tout dossier énergétique en lien avec la mission de la Régie, et ainsi mieux informer cette dernière de la situation et des intérêts municipaux.
  - Intervenir lorsque la contribution de l'UMQ peut faire une différence significative à la fois pour ses membres et pour la compréhension de la Régie (et ainsi éviter la redondance avec les autres intervenants reconnus par la Régie dans une cause).
-

## **MISE EN SITUATION DU DOSSIER R-3788-2012**

Le 30 juin 2011, le Distributeur a déposé une demande d'autorisation du projet Lecture à distance – Phase 1 (le « Projet ») dans le dossier de la Régie **R-3770-2011** selon l'article 73 de la Loi sur la Régie de l'Énergie (la « Loi »).

Le Projet prévoit l'installation de compteurs de nouvelle génération pour les clients du Distributeur et la mise en place d'un réseau à radiofréquences maillé permettant notamment la lecture à distance des compteurs, de même que l'interruption et la remise en service à distance.

Lors de la rencontre préparatoire du 2 février 2012 dans le dossier **R-3770-2011**, la Régie a demandé au Distributeur de tenir compte du refus de certains clients de se voir installer un compteur de nouvelle génération et de lui présenter une solution à cet égard.

Dans ce contexte, la Demande du Distributeur consiste à faire approuver par la Régie des modifications aux Conditions de service d'électricité (les « CDSÉ ») et aux Tarifs et conditions du Distributeur qui prévoient les modalités et les coûts de la possibilité offerte aux clients de choisir un compteur qui n'émet pas de radiofréquences (l'« Option de retrait »).

## INTRODUCTION

La cause **R-3788-2012** est importante aux yeux du monde municipal, d'une part parce qu'elle met en jeu le principe de la neutralité tarifaire, et d'autre part parce qu'elle risque de consacrer des pratiques, réglementées ou non, liées au choix que les abonnés peuvent vouloir assumer vis-à-vis leur distributeur de services publics.

Dans la première partie de ce mémoire, rédigée par Monsieur Pierre Prévost, l'UMQ entend illustrer les impacts de la décision que doit prendre la Régie sur l'activité des municipalités eu égard à leur compétence en matière de distribution d'eau potable et aux exigences auxquelles elles devront se conformer à l'avenir en matière de mesurage de l'eau consommée. À cette fin, elle tentera d'abord de documenter la situation des municipalités dans leur activité de mesurage d'eau potable consommée. Par ailleurs, bien que très proche de la situation étudiée par la Régie dans la présente cause, le cas de l'électricité redistribuée par neuf réseaux municipaux sera, le cas échéant, documenté et illustré par l'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ), qui intervient devant la Régie lorsque les intérêts de ses membres l'y appellent<sup>1</sup>.

Un rapprochement sera également effectué avec la situation qui prévaut au Québec quant à la lecture de la consommation dans le secteur du gaz naturel, et une discussion sera tenue sur l'importance du maintien du lien de confiance entre les autorités publiques et les consommateurs de services publics, et de la présomption de compétence à l'égard des services rendus par les autorités publiques.

Dans la seconde partie du mémoire, rédigée par Monsieur Marcel-Paul Raymond, l'UMQ analysera le scénario déposé par le Distributeur en appui à sa demande et émettra ses commentaires et recommandations sur divers points qui ont retenu son attention, afin de s'assurer d'une réelle neutralité tarifaire dans l'exercice d'un choix (l'Option de retrait) par l'abonné au réseau électrique.

---

<sup>1</sup> Ces neuf réseaux municipaux d'électricité comptent environ 150,000 clients, soit 3,6 % de l'ensemble de la clientèle québécoise.

---

## ***PARTIE I – LA SITUATION DU MESURAGE DE LA CONSOMMATION D'EAU POTABLE PAR LES MUNICIPALITÉS***

### **Un service assuré par l'ensemble des municipalités**

En matière d'énergie, les entreprises qui font de la distribution sont spécialisées en termes de produits et elles sont étroitement régies par un encadrement législatif et réglementaire particulier.

De leur côté, les municipalités, parce qu'il s'agit d'administrations publiques décentralisées, dirigées par un conseil d'élus appuyés par un pouvoir de taxation et de tarification, disposent d'une marge de manoeuvre beaucoup plus grande dans leurs activités, notamment en matière de distribution de l'eau<sup>2</sup>. Les élus sont réputés agir en prenant leurs décisions sur la base du bien-être général de leurs concitoyens.

Aucune préoccupation de rentabilité globale de l'entreprise, ou encore de rémunération du capital investi dans la mise en place de réseaux de distribution d'eau, n'intervient de façon immédiate dans leurs décisions; seul compte l'intérêt global de la population. Tout au plus, dans le cadre de stratégies de remise à niveau d'infrastructures liées à la fourniture d'un service particulier (eau, voirie, transport en commun, etc.), verra-t-on une approche de « financement dédié » des revenus d'une taxe spéciale ou d'un tarif particulier. Mais là s'arrête toute comparaison avec la distribution d'énergie.

En complément à ce constat, il faut encore ajouter que les municipalités disposent d'une très large autonomie en ce qui a trait au mode de financement du service de distribution de l'eau; une partie peut être financée par des tarifications sur diverses bases (nombre de logements, consommation réelle, consommation estimée par catégorie de clientèle, usages particuliers régis par règlement (ex. : tarif de remplissage de piscine extérieure,

---

<sup>2</sup> Une exception à ce principe général touche à la vente d'eau d'une municipalité à une autre, qui est régie par la Commission municipale du Québec.

---

droit d'arrosage, etc.), et le solde à même une taxe foncière (encore ici, cette taxe peut être basée sur la valeur de la propriété, sur sa superficie ou encore sur son frontage).

Tout ceci explique qu'en matière de lecture de la consommation de l'eau, les municipalités ne sont donc présentement soumises à aucune exigence. Ceci explique que, historiquement, on a souvent jugé moins coûteux, en termes administratifs du moins, de ne pas mesurer la consommation d'eau potable et de financer l'ensemble du système par le biais du compte de taxes foncières. On prenait alors pour acquis que les coûts fixes de l'activité de production, distribution, récupération et assainissement de l'eau étaient de loin supérieurs aux coûts variables.

Il importe toutefois de mentionner qu'à cet égard, le Québec se distingue nettement des autres provinces canadiennes. En effet, moins de 8 % des contribuables résidentiels sont facturés en vertu d'une lecture de leur consommation d'eau, alors que la moyenne canadienne est de 70 %<sup>3</sup>. Cette situation générale recouvre évidemment des réalités contrastées, dont nous verrons quelques exemples plus bas.

### **La Stratégie d'économie de l'eau potable**

La situation globale évoquée ci-haut pourrait cependant changer rapidement, du fait de l'application de la Stratégie québécoise d'économie de l'eau potable<sup>4</sup> (la « Stratégie »). Ainsi, dès 2012, la Stratégie fixe des objectifs aux municipalités : présenter un rapport annuel sur l'utilisation de l'eau au conseil municipal, mettre en œuvre un programme de détection de fuites, produire une liste de propositions de mesures d'économie d'eau et adopter une réglementation sur l'eau potable, etc. Dans aussi peu que cinq ans, à l'horizon 2017, la Stratégie enjoint les municipalités à diminuer de 20 % la quantité d'eau distribuée per capita par rapport à 2001.

---

<sup>3</sup> « La situation Québec/Canada en matière de tarification » dans Annexe 6 de la 2<sup>e</sup> édition du document « L'économie d'eau potable et les municipalités » (version du 5 avril 2011); cette information provient d'une enquête réalisée par Environnement Canada dans les municipalités de plus de 1,000 habitants (données de 2004).

<sup>4</sup> Cette Stratégie a été annoncée en 2011 pour donner suite à un engagement de la Politique nationale de l'eau. Certaines mesures commencent à s'appliquer dès 2012.

---

À défaut d'atteindre ces objectifs, la Stratégie stipule une obligation d'installer des compteurs d'eau dans le secteur non-résidentiel (là où il n'y en a pas déjà) et d'introduire une tarification adéquate après consultation du milieu municipal. La littérature sur la consommation d'eau potable laisse entrevoir que c'est toujours en adoptant un ensemble de mesures (structure tarifaire adéquate, réglementation sur l'usage de l'eau potable, sensibilisation du public aux pratiques d'économie d'eau potable, détection et réparation de fuites dans le réseau souterrain, etc.) qu'on obtient des résultats probants en matière d'économie d'eau potable. Cette perspective amène à penser que le mesurage de la consommation d'eau potable connaîtra, dans les dix prochaines années, une véritable révolution au Québec.

Aujourd'hui, certaines municipalités ayant déjà franchi quelques étapes sont à même d'établir des stratégies personnalisées pour atteindre leurs objectifs. Trois-Rivières, par exemple, a annoncé qu'elle n'entend pas, à court terme, se tourner vers la lecture de la consommation d'eau potable dans le secteur résidentiel<sup>5</sup>. Gatineau, qui n'a jamais installé de compteurs d'eau dans les résidences, prévient ses clients qu'à défaut de changements significatifs dans les pratiques de consommation, une importante dépense de 45 M \$ pour installer des compteurs d'eau deviendra incontournable<sup>6</sup>. Saint-Lambert, sur la Rive-Sud de Montréal, vient d'implanter des compteurs dans les industries et les commerces de son territoire, avec une tarification particulière, et songe à en installer dans les immeubles résidentiels de plus de 6 logements.

---

<sup>5</sup> Article intitulé « Compteurs d'eau : « ce n'est pas dans les plans de la Ville », dans *Le Nouvelliste*, 20 avril 2012, sous la plume de Martin Francoeur.

<sup>6</sup> *Le Droit*, 17 novembre 2011, article préparé par Mathieu Bélanger intitulé « Un Gatinois consomme 610 litres d'eau par jour ».

---

## **Des municipalités qui mesurent déjà la consommation d'eau potable**

Certaines municipalités, surtout « de banlieue », ont opté depuis longtemps pour l'installation obligatoire, sur leur territoire, de compteurs d'eau : Boisbriand, Brossard, Sainte-Foy, Repentigny, Saint-Laurent, Mont-Royal, etc. Dans ces municipalités, dont certaines sont aujourd'hui intégrées dans des municipalités regroupées et en forment des « arrondissements », la croissance rapide de la population à partir d'un tissu urbain inexistant (noyau villageois, généralement), a amené les autorités à imposer dès le début de la période d'urbanisation rapide, l'installation dans les résidences et dans les commerces, institutions et industries, de compteurs afin de contrôler la consommation et d'agir sur la demande d'eau potable. Dans certaines de ces villes, la lecture du compteur d'eau se fait par le propriétaire lui-même, qui remplit une carte et la transmet à la Ville, et une vérification est faite ponctuellement par la Ville.

Certains exemples sont encore plus intéressants. La Ville de Pointe-Claire et les cinq municipalités voisines qui dépendent à 100 %, pour leur approvisionnement, de son usine de traitement d'eau potable, mesurent depuis longtemps la consommation d'eau de toutes les catégories de clients sur leur territoire respectif, avec une approche de lecture « traditionnelle » (lecture manuelle), adaptée plus récemment à des appareils électroniques qui se branchent sur les compteurs électromécaniques situés obligatoirement à l'extérieur des propriétés, pour la Ville de Pointe-Claire, notamment.

De son côté, la Ville de Québec compte avoir couvert l'ensemble de son secteur I-C-I (industriel, commercial et institutionnel) d'ici 2015 en installant encore environ 3700 compteurs d'eau. Pour le moment, la lecture y est faite de façon manuelle, mais à l'horizon 2015, il est possible que la lecture de ces compteurs soit faite à distance.

Ailleurs, notre inventaire partiel des pratiques municipales révèle que les pratiques de lecture de compteurs d'eau dans le secteur I-C-I se répandent rapidement (par exemple, Laval couvre déjà plus de 50 % de son secteur I-C-I et compte atteindre rapidement les 100 %), notamment avec lecture manuelle ou par branchement à un terminal mobile.

---

Cependant, à nulle part dans cet inventaire partiel, nous n'avons décelé de plans de la part des municipalités, d'une part pour couvrir le secteur résidentiel là où ce n'est pas déjà l'usage de le faire (ce qui serait encore considéré comme coûteux et non-prioritaire pour encore plusieurs années, les municipalités préférant opter d'abord pour la sensibilisation), et d'autre part, pour adopter une infrastructure de mesurage du type de celle envisagée par HQD à l'heure actuelle (IMA).

Il en va de même, à des degrés différents, de la Ville de Montréal qui utilise déjà une technologie de relève de compteurs d'eau par modem pour certains grands utilisateurs commerciaux ou industriels. D'ailleurs, tout le volet des compteurs d'eau dans le domaine I-C-I de la Ville de Montréal, ainsi que le volet d'optimisation du réseau, sont appuyés par une transmission de données par voie de télémétrie<sup>7</sup>, et non pas par voie de radiofréquences.

### **Une situation en évolution rapide**

Les municipalités québécoises partent donc de loin en matière de lecture de la consommation d'eau et il est probable, comme semble le démontrer les quelques exemples fournis ci-haut, que lorsqu'elles installeront des compteurs (essentiellement dans le secteur I-C-I), elles soient tentées de faire un « saut technologique » en passant immédiatement à la lecture à distance plutôt qu'à la lecture manuelle. Cependant, dans la grande majorité des cas, il semble que cela se fera sous le mode « télémétrie » et en n'activant les compteurs qu'une fois de temps en temps, par exemple au mode de lecture électronique par branchement de débitmètres qui fourniront des données sur les profils de consommation et les débits de nuit, avec l'objectif de minimiser les pertes sur les réseaux.

L'objectif des municipalités pourrait, pour encore un certain temps du moins, ne consister qu'à des prises de données pour établir leur bilan de production/consommation d'eau, plutôt que d'être un outil de tarification différenciée, par exemple.

---

<sup>7</sup> Rapport du Vérificateur général de Montréal, 21 septembre 2009, p. 2.

---

Bien qu'il soit encore très difficile d'établir des prévisions à cet égard, une tendance vers le mesurage accru de la consommation d'eau potable semble clairement se définir. Dans la mesure où ces municipalités n'ont pas de personnel présentement à leur emploi pour effectuer la lecture manuelle, il est à prévoir qu'elles seront portées vers des solutions de lecture fortement appuyée par l'électronique, mais habituellement par télémétrie plutôt que par émission de radiofréquences.

Faire payer le propriétaire pour un compteur d'eau potable ?

En ce qui a trait à la responsabilité financière liée à l'installation de compteurs, RÉSEAU Environnement, dans un document présenté au MAMROT en janvier 2011<sup>8</sup>, soutenait l'idée que l'installation de tout nouvel appareil de mesurage dans un immeuble soit à la charge du propriétaire de l'immeuble, même si la fourniture est à la charge de la municipalité. Dans certaines villes que nous avons sondées, nous avons trouvé que les pratiques divergent de cet avis; dans au moins deux grandes villes, tant le coût d'un nouveau compteur que son installation sont à la charge du propriétaire de l'immeuble. Notre inventaire partiel ne nous permet cependant pas de généraliser les usages actuels en cette matière.

### **La mesure à distance de la consommation de gaz naturel au Québec : une pratique déjà établie**

Au Québec, le débat sur l'installation de compteurs émettant des radiofréquences par un distributeur d'énergie n'en est pas à ses premiers balbutiements. Ainsi, le distributeur de gaz naturel Gaz Métro a-t-il obtenu de la Régie de l'énergie la permission d'installer des compteurs à radiofréquences il y a quelques années<sup>9</sup>. Notre recherche, même si elle ne

---

<sup>8</sup> « Règlement municipal sur l'eau potable » mémoire présenté au MAMROT, janvier 2011.

<sup>9</sup> Les conditions de service de la distribution de gaz naturel mentionnent clairement que le distributeur « choisit le mode de lecture à utiliser. La lecture de l'appareil de mesurage peut être faite sur place ou au moyen d'un dispositif de lecture à distance » (voir Décision D-2008-155 de la Régie dans le dossier R-

---

fait pas état de la situation actuelle, nous a néanmoins indiqué que Gaz Métro lisait dès 2004 environ 86,9 % de ses compteurs par radiofréquences (soit 124 806 compteurs à l'époque), et qu'un autre 2 % l'était par télémétrie, ne laissant qu'environ 11 % de ses compteurs à une lecture manuelle<sup>10</sup>.

### **Le retrait sans justification : un cheval de Troie pour les distributeurs publics**

Dans le scénario déposé par le Distributeur dans ce dossier, il n'est pas possible de discerner clairement le nombre attendu de retraits (Option de retrait) par des clients. HQD a répondu à une question d'un intervenant lors de la séance d'information du 24 avril 2012 en expliquant que l'ordre de grandeur attendu est de 1 à 2 %, basé sur l'expérience vécue ailleurs. Si ce scénario s'avérait, on resterait dans un scénario marginal et l'impact d'offrir une option de retrait resterait « gérable » pour le Distributeur.

Or, l'UMQ soumet respectueusement à la Régie qu'en matière de résistance de la population face aux assurances données par différents corps publics, la tendance est résolument à la hausse. Pour s'en convaincre, il suffit de rappeler que l'installation de compteurs émettant des radiofréquences par Gaz Métro ne semble pas avoir soulevé d'inquiétudes à l'époque de leur installation, puisqu'aucun média ne semble avoir rapporté récemment de problème à ce niveau. Même Hydro-Québec a déjà procédé, il y a quelques années, à l'installation de plusieurs dizaines de milliers de compteurs à radiofréquences dans les sites difficilement accessibles (i.e., à l'intérieur des logements, par exemple) sans soulever les mêmes objections qu'aujourd'hui.

Il est également loisible de s'inspirer de l'expérience vécue aussi près de nous et aussi récemment que dans le cas de l'installation d'antennes de télécommunications sur un territoire urbanisé.

---

3523-2003, datée du 19 décembre 2008, p. 52). Dans cette décision, à la même page, on note également « Par ailleurs, si le client demande un mode de lecture autre que celui qui est choisi par Gaz Métro, cette dernière peut facturer au client les frais réels reliés au mode de lecture demandé par le client ».

<sup>10</sup> Ces informations sont tirées des notes de l'audience du 5 juin 2006 sur les conditions de service des distributeurs de gaz naturel (dossier R-3523-2003), volume 8, pp. 42-43.

---

Dans un récent rapport sur la question<sup>11</sup>, l'Office de consultation publique de Montréal écrit en page 2 :

*« À l'égard de la santé publique, la Commission constate que, malgré les résultats de la recherche et malgré l'avis des principales autorités de santé sur l'absence d'effets nocifs de l'exposition aux radiofréquences, l'installation d'antennes de télécommunication s'accompagne de méfiance et d'inquiétudes. Ces inquiétudes ne sont pas seulement le fait d'individus. La multiplication des antennes et d'autres sources de radiofréquences engendre en effet des interventions politiques et une nouvelle action militante d'associations de promotion et de défense des droits sociaux, dont le droit à la santé. Or, l'information au citoyen fait totalement défaut. (...)»*

C'est justement parce qu'elle ne souhaite pas que les municipalités soient des victimes collatérales du débat enclenché devant la Régie par HQD avec son projet de déploiement de compteurs intelligents que l'UMQ tient à ce que le maximum d'éléments soient pris en compte dans l'exercice du droit de retrait.

Le contexte de méfiance, décrit ci-haut, constituant une toile de fond, comment ne pas craindre une multiplication, au cours des années à venir, d'un recours facilité par le Distributeur à un mécanisme de retrait ? L'UMQ soumet donc que les conditions d'exercice du droit de retrait demandé par le Distributeur devraient respecter une stricte neutralité tarifaire, puisque non fondées en termes de santé ou de sécurité, selon les déclarations des autorités les plus qualifiées en la matière (Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, Santé Canada, Institut national de la santé publique du Québec).

---

<sup>11</sup> « Réglementation des antennes de télécommunications – règlement modifiant le plan d'urbanisme de la Ville de Montréal », rapport de consultation publique, 22 décembre 2011.

---

## **Comprendre le phénomène pour mieux le gérer**

De plus, l'UMQ souhaiterait que le Distributeur tienne des statistiques sur les justifications qui amènent un client à exiger le retrait du compteur intelligent pour le remplacer par un compteur n'émettant pas de radiofréquences. En effet, afin de bien répondre aux craintes et incertitudes liées à cet élément, il semble important de comprendre les motivations qui soutiennent ces demandes. Dans ses réponses aux demandes de renseignements qui lui ont été adressées, HQD soutient qu'elle ne peut exiger une telle information de ses clients, puisque ces raisons ne font pas partie des conditions d'adhésion au service d'électricité<sup>12</sup>.

**L'UMQ soumet qu'il serait souhaitable que le Distributeur puisse, par sondage auprès de ses clients qui auraient exercé un droit de retrait, tenter d'établir le portrait des motivations qui justifient leur méfiance envers un équipement de mesurage.**

## **Ne pas imposer de conditions difficiles à faire respecter**

Enfin, sur la question précise du délai autorisé par HQD à l'égard d'une demande de retrait<sup>13</sup>, l'UMQ soumet qu'en cette matière, un aussi court délai que celui envisagé par HQD dans sa demande (30 jours) est susceptible de créer des problèmes et de multiplier les cas d'exception. Les municipalités craignent en effet que les demandes logées à HQD après la fin d'un délai, quel qu'il soit, ne deviennent rapidement des ferments de contestation envers tout type de compteurs installés dans les immeubles.

**L'UMQ recommande à la Régie de s'assurer qu'aucun délai ne soit imposé aux clients qui souhaitent se prévaloir de l'Option de retrait offerte par le Distributeur.**

---

<sup>12</sup> B-0033, HQD-3, document 11, page 11 (en réponse à la demande # 6.1 de l'UMQ).

<sup>13</sup> Dans la demande originale (référence B-0019, HQD-2, document 2, page 13), le Distributeur soutenait qu'un délai de 30 jours pour exercer un droit de retrait était raisonnable. Cependant, dans un document révisé déposé le 18 mai 2012 (B-0034, HQD-1, document 1, page 17, section 4.1) et portant sur les conditions de service amendées, un nouvel article (10.4) des CDSÉ, il semble que le délai de 30 jours ait été abandonné, ce qui irait dans le sens de la remarque formulée ci-haut par l'UMQ.

---

## ***PARTIE II – COMMENTAIRES RELATIFS AUX CONDITIONS PRÉVUES POUR ASSURER LA NEUTRALITÉ TARIFAIRE***

### **Contexte de la Demande**

La proposition du Distributeur consiste à offrir aux clients l'Option de retrait selon les principales modalités suivantes :

- a) le client n'a aucune justification à fournir pour exercer l'Option de retrait;
- b) l'Option de retrait sera offerte s'il ne s'agit pas d'un abonnement avec facturation de la puissance;
- c) le Distributeur ne doit pas avoir transmis d'avis d'interruption du service au cours des 24 derniers mois pour l'abonnement visé par l'Option de retrait;
- d) la relève et la facturation de la consommation s'effectueront conformément aux CDSÉ et aux pratiques actuelles du Distributeur pour les clients qui exercent l'Option de retrait.

Le Distributeur énonce certains principes sur lesquels il basera les frais de l'Option de retrait :

*« 8. Cette option est assujettie au paiement de frais qui représentent une juste évaluation des coûts supplémentaires qui seront occasionnés par l'installation et l'exploitation d'un compteur sans émission de radiofréquences, plus amplement décrits à la pièce HQD-1, document 1;*

*9. L'évaluation du montant des frais s'appuie sur les principes reconnus par la Régie, notamment la neutralité tarifaire d'une option par rapport au service de base et la fixation de frais correspondant au coût complet de l'intervention du Distributeur; »<sup>14</sup> (Nous soulignons)*

---

<sup>14</sup> B-0002, page 2.

---

L'UMQ est en accord avec ces principes et voudra s'assurer que leur application est valide dans le présent dossier. Pour ce faire, elle s'intéressera particulièrement :

- a. au coût d'installation du compteur sans émission de radiofréquences
- b. au coût mensuel de relève manuelle des compteurs sans émission de radiofréquences
- c. au coût de remise en place d'un compteur de nouvelle génération
- d. au coût de la fonction interruption/remise en charge.

**a. Frais d'installation du compteur n'émettant pas de radiofréquences**

Pour l'Option de retrait, le Distributeur propose des frais initiaux de mesurage de 137 \$<sup>15</sup> pour couvrir l'installation du compteur au coût de 121,80 \$<sup>16</sup> et le traitement de la demande au coût de 14,76 \$<sup>17</sup>. Dans certains cas où le Distributeur éviterait l'installation d'un compteur de nouvelle génération, un crédit d'installation de 39 \$<sup>18</sup> serait remis au client.

Le coût d'installation est basé sur une prestation de 52,2 minutes par compteur non communicant comprenant un temps de transport moyen de 31,4 minutes et un temps moyen d'installation des compteurs sans transformation de 20,8 minutes<sup>19</sup>.

Lors de la rencontre technique du 24 avril 2012, les représentants du Distributeur ont mentionné que le temps de transport moyen de 31,4 minutes incluait le voyage aller-retour et tenait compte des visites inutiles causées par l'absence du client.

---

<sup>15</sup> B-0034, HQD-1, document 1, page 18.

<sup>16</sup> B-0006, HQD-1, document 1, page 13.

<sup>17</sup> B-0006, HQD-1, document 1, page 14.

<sup>18</sup> B-0034, HQD-1, document 1, pages 17 et 18.

<sup>19</sup> B-0013, HQD-1, document 2, page 4.

---

L'UMQ voudra s'assurer que le temps de transport moyen inclue toutes les visites inutiles et que les coûts de traitement de la demande tiennent compte de toutes les interventions faites auprès des clients afin d'obtenir l'accès pour l'installation du compteur non communicant. Le Distributeur estime à cet effet que, dans plus de 15 % des cas pour le Projet IMA, l'accès au compteur pour son remplacement ne pouvait être obtenu lors de la première visite<sup>20</sup>. Il a aussi précisé que le prix unitaire d'installation ne prenait pas en compte les démarches administratives parfois requises pour accéder au compteur<sup>21</sup>. De plus, le Distributeur a indiqué qu'il ne souhaite pas arrêter un nombre précis de visites infructueuses avant de décider de ne pas installer le compteur non communicant<sup>22</sup>.

Le Distributeur rappelle que :

*« Par ailleurs, le Distributeur rappelle que les frais facturés aux clients adhérant à l'option de retrait seront mis à jour annuellement sur la base des coûts réels, de la même manière que ceux des autres options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur. »<sup>23</sup>*

Toutefois, l'UMQ est d'avis que la mise à jour annuelle des frais ne doit pas se substituer à une évaluation préalable la plus juste possible, d'autant plus qu'une majorité de demandes d'Options de retrait devraient survenir au cours des premières années du déploiement massif du Projet IMA.

**L'UMQ recommande à la Régie de s'assurer que les frais d'installation des compteurs n'émettant pas de radiofréquences tiennent compte des coûts encourus par le Distributeur pour couvrir les visites infructueuses pour procéder à l'installation.**

---

<sup>20</sup> R-3770-2011, B-0154, HQD-8, document 1, page 29.

<sup>21</sup> B-0026, HQD-3, document 4, page 14, réponse 6.6.

<sup>22</sup> B-0033, HQD-3, document 11, page 4, réponse 2.3.

<sup>23</sup> B-0033, HQD-3, document 11, page 5, réponse 2.3.

---

## **b. Frais mensuels de relève manuelle des compteurs sans émission de radiofréquences**

Les frais annuels de mesurage proposés par le Distributeur sont de 206 \$ par année<sup>24</sup>. Ces frais comprennent d'abord des coûts de relève de 201,96 \$. Ces coûts sont évalués sur la base d'un temps d'intervention estimé par le Distributeur à 20 minutes pour la relève manuelle d'un compteur non communicant dans un secteur où les compteurs de nouvelle génération sont installés<sup>25</sup>.

Il s'agit d'interventions pour lesquelles le Distributeur est en mesure d'effectuer une « certaine optimisation »<sup>26</sup> de ses déplacements afin de justifier le temps moyen de 20 minutes. Lors de la rencontre technique du 24 avril 2012, la chef Relève, Mme Sylvie Bélanger, a indiqué que l'optimisation des routes de relève d'éventuels compteurs non communicants répartis géographiquement sur l'ensemble de la province avait été faite à l'aide du même logiciel d'optimisation que celui utilisé par le Distributeur pour ré-optimiser, à l'occasion, ses routes de relève<sup>27</sup>.

En réponse à une demande de renseignements de l'UMQ, le Distributeur a plutôt indiqué :

*« Aucune documentation technique n'est disponible puisque le Distributeur n'a pas utilisé un modèle d'optimisation mais bien une méthode basée sur son expérience et sa connaissance du domaine. »*<sup>28</sup> (Nous soulignons)

Peu importe la méthode utilisée pour optimiser les routes menant à l'estimation moyenne de 20 minutes pour la relève des compteurs non communicants, l'UMQ est d'avis que les coûts de cet exercice récent et de tous les autres qui suivront lorsque le Distributeur

---

<sup>24</sup> B-0006, HQD-1, document 1, page 14, ligne 17.

<sup>25</sup> B-0006, HQD-1, document 1, page 15.

<sup>26</sup> B-0006, HQD-1, document 1, page 14, ligne 22.

<sup>27</sup> R-3770-2011, NS du 30 mars 2012, pages 140 à 143.

<sup>28</sup> B-0033, HQD-3, document 11, page 9, réponse 5.2.

---

connaîtra graduellement la véritable situation géographique des compteurs non communicants doivent être inclus dans les frais mensuels imputés aux clients de l'Option de retrait.

Le Distributeur justifie cette omission de la façon suivante :

*« L'exercice ayant été réalisé par des ressources internes du Distributeur, il n'a pas entraîné de coût particulier. »<sup>29</sup>*

L'UMQ soumet que le fait de faire réaliser un exercice par les ressources internes à même le budget d'exploitation n'élimine pas pour autant le coût de l'exercice et que celui-ci doit normalement être pris en compte.

**L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure, dans les frais mensuels de relève manuelle des compteurs sans émission de radiofréquences, les coûts internes et/ou externes d'estimation des temps moyens d'intervention de même que ceux requis pour réaliser et réviser régulièrement la planification et l'optimisation des routes des releveurs.**

Une autre activité que le Distributeur devra maintenir pour la relève des compteurs non communicants est la résolution des cas problèmes comme, par exemple, les visites additionnelles pour aller chercher une consommation réelle aux endroits où elle a dû être estimée<sup>30</sup> ou encore d'autres actions mises en place à la suite d'un certain nombre de tentatives infructueuses pour obtenir un relevé réel<sup>31</sup>. Le Distributeur a précisé qu'il a prévu l'équivalent d'environ 1,5 minute par client pour la prise de rendez-vous et la relance<sup>32</sup>.

**L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de démontrer que l'équivalent d'environ 1,5 minute par client pour la prise de rendez-vous et la**

---

<sup>29</sup> B-0033, HQD-3, document 11, page 4, réponse 2.3.

<sup>30</sup> R-3770-2011, NS du 30 mars 2012, page 142.

<sup>31</sup> B-0025, HQD-3, document 3, page 10, réponse D.11.a).

<sup>32</sup> B-0033, HQD-3, document 3, page 11, réponse 5.7.

---

**relance est suffisant pour tenir compte des coûts internes et/ou externes pour procéder à la résolution des cas problèmes de relève des compteurs non communicants.**

Dans le dossier R-3770-2011, le Distributeur a expliqué que :

*« Par la suite, des gains additionnels pourraient être dégagés mais il faudrait alors procéder à une refonte substantielle des routes de relève, un exercice complexe et coûteux. Il faut également souligner que plus de la moitié des bureaux d'affaires dont dépendent les activités de relève ne possèdent pas la masse critique d'employés qui permettrait de concrétiser la totalité des gains potentiels d'efficience. »<sup>33</sup> (Nous soulignons)*

Dans le présent dossier, le Distributeur indique qu'il maintiendra 45 postes de releveurs pour procéder à la lecture des compteurs non communicants<sup>34</sup>. Pour ce faire, il devra forcément déplacer certains releveurs vers un autre des 75 bureaux d'affaires<sup>35 36</sup> duquel ils relevaient, déplacement qui ne semblait pas possible dans le cadre du dossier R-3770-2011.

**L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de démontrer la faisabilité du déplacement de releveurs de compteurs entre les bureaux d'affaires et la neutralité tarifaire d'un tel exercice.**

### **c. Coût de remise en place d'un compteur de nouvelle génération**

Tel que vu plus haut, le client qui adhère à l'Option de retrait sera facturé pour les frais d'installation d'un compteur non communicant de même que pour les activités de relève

---

<sup>33</sup> R-3770-2011, B-0110, HQD-7, document 3, page 6.

<sup>34</sup> B-0032, HQD-3, document 10, page 13, réponse 9.1, tableau R-9.1.

<sup>35</sup> B-0032, HQD-3, document 10, page 14, réponse 9.5.

<sup>36</sup> B-0033, HQD-3, document 11, page 9, réponse 5.1.

---

manuelle qu'il nécessite. Lorsque le compteur devra, pour diverses raisons, être changé de nouveau pour correspondre à l'offre de base qui est le compteur de nouvelle génération, le Distributeur a choisi de ne pas facturer au client responsable de l'Option de retrait cette remise en place d'un compteur de nouvelle génération<sup>37 38</sup>.

Il n'a pas non plus considéré la possibilité d'inclure un tel coût aux frais initiaux de mesurage<sup>39</sup> ou encore aux frais finaux du client ayant demandé l'Option de retrait<sup>40</sup>.

Le Distributeur justifie ainsi son choix :

*« Le Distributeur a cherché à ce que le client qui adhère à l'option de retrait ait des frais qui soient raisonnables, c'est pourquoi il a choisi d'exclure ces coûts. »*<sup>41</sup> (Nous soulignons)

L'UMQ est d'avis que le choix du Distributeur de ne pas facturer le client ayant adhéré à l'Option de retrait pour la remise en place du compteur de nouvelle génération va à l'encontre du principe de neutralité tarifaire mis de l'avant par le Distributeur (voir section 2).

**L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure dans les frais à facturer au client qui a adhéré à l'Option de retrait, les coûts de remise en place éventuelle du compteur de nouvelle génération et qu'il présente, dans le présent dossier, les modalités pour le faire.**

---

<sup>37</sup> B-0013, HQD-1, document 2, page 3.

<sup>38</sup> B-0033, HQD-3, document 11, page 3, réponse 1.1.

<sup>39</sup> B-0026, HQD-3, document 4, page 6, réponse 2.2.

<sup>40</sup> B-0026, HQD-3, document 3, page 7, réponse 2.3.

<sup>41</sup> B-0026, HQD-3, document 3, page 7, réponse 2.3.

---

#### **d. Coût de la fonction interruption/remise en charge**

Avec la mise en place du Projet IMA, le Distributeur prévoit effectuer les fonctions d'interruption et de remise en charge à distance, dégageant ainsi une réduction de coûts de 96,1 M\$ actualisés 2011 pour la période 2012-2031<sup>42</sup>.

Avec la présence de compteurs non communicants, le Distributeur devra encourir des coûts non prévus au Projet IMA pour procéder aux opérations d'interruption et de remise en service. Le Distributeur indique d'autre part que les frais d'interruption ne sont pas basés sur les coûts réels, compte tenu de la nature de ces frais et des objectifs qu'ils visent à rencontrer<sup>43</sup>.

**L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure dans les frais facturés aux clients adhérant à l'Option de retrait les coûts additionnels de maintien des activités d'interruption/remise en service qui ne seront pas déjà compensés par d'autres frais des CDSÉ.**

---

<sup>42</sup> R-3770-2011, B-0039, HQD-4, document 1, page 12, réponse 7.1, tableau R-7.1-B.

<sup>43</sup> B-0028, HQD-3, document 6, page 11, réponse 8.2.

---

## CONCLUSION

L'UMQ a d'emblée apporté son appui de principe à HQD dans le dossier des compteurs intelligents, malgré des réserves très affirmées sur le scénario économique fragile qui a été présenté en soutien à la demande du Distributeur (voir la preuve déposée par l'UMQ dans la cause R-3770-2012). En fait, le message de l'UMQ est le suivant : il faut revaloriser le dossier des compteurs intelligents pour faire ressortir de ce dossier la valeur ajoutée qu'il recèle pour les clients d'HQD. Cette position tient pour acquis que les compteurs intelligents ne sont pas une menace pour la santé de la population, ainsi que les assurances en sont données non seulement par HQD, mais également par les autorités publiques compétentes (MSSS, INSPQ, Santé Canada).

Dès lors, pour l'UMQ, l'enjeu de la reconnaissance du principe de pleine compensation tarifaire pour l'exercice d'un droit de retrait vis-à-vis l'installation par une autorité publique d'un type d'appareil de mesurage est fondamental.

Même si les municipalités ne sont pas soumises à la compétence de la Régie pour leurs activités de distribution de l'eau potable, il en va tout de même selon elles de l'exemple qu'il faut donner, en tant que société, d'une continuité dans l'appréciation des services publics, de même que de la présomption d'une approche marquée par la compétence des organismes qui offrent un service public. L'ensemble des clients d'un service municipal de distribution d'eau potable, par exemple, n'aurait pas à assumer l'exercice d'un choix (le droit de retrait) fait par une minorité de clients, sans justification. Il en va de même pour la clientèle d'Hydro-Québec Distribution ou pour celle de Gaz Métro.

Dans le présent dossier, l'UMQ a également plaidé pour une prise en compte de la totalité des éléments et cas de figure liés à l'exercice de ce droit de retrait. Les remarques faites dans la seconde partie du mémoire pointent vers ces exemples. L'UMQ souhaite que la Régie amène HQD à tenir compte de ces remarques et que cette dernière adapte son scénario de retrait en conséquence.

---

## **RAPPEL DES RECOMMANDATIONS**

1. L'UMQ soumet qu'il serait souhaitable que le Distributeur puisse, par sondage auprès de ses clients qui auraient exercé un droit de retrait, tenter d'établir le portrait des motivations qui justifient leur méfiance envers un équipement de mesurage.
  2. L'UMQ recommande à la Régie de s'assurer qu'aucun délai ne soit imposé aux clients qui souhaitent se prévaloir de l'Option de retrait offerte par le Distributeur.
  3. L'UMQ recommande à la Régie de s'assurer que les frais d'installation des compteurs n'émettant pas de radiofréquences tiennent compte des coûts encourus par le Distributeur pour couvrir les visites infructueuses pour procéder à l'installation.
  4. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure, dans les frais mensuels de relève manuelle des compteurs sans émission de radiofréquences, les coûts internes et/ou externes d'estimation des temps moyens d'intervention de même que ceux requis pour réaliser et réviser régulièrement la planification et l'optimisation des routes des releveurs.
  5. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de démontrer que l'équivalent d'environ 1,5 minute par client pour la prise de rendez-vous et la relance est suffisant pour tenir compte des coûts internes et/ou externes pour procéder à la résolution des cas problèmes de relève des compteurs non communicants.
  6. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de démontrer la faisabilité du déplacement de releveurs de compteurs entre les bureaux d'affaires et la neutralité tarifaire d'un tel exercice.
-

7. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure, dans les frais à facturer au client qui a adhéré à l'Option de retrait, les coûts de remise en place éventuelle du compteur de nouvelle génération et qu'il présente, dans le présent dossier, les modalités pour le faire.
  
8. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure dans les frais facturés aux clients adhérant à l'Option de retrait les coûts additionnels de maintien des activités d'interruption/remise en service qui ne seront pas déjà compensés par d'autres frais des CDSÉ.

Pour toute information relative au suivi des interventions de l'UMQ devant la Régie de l'énergie du Québec, prière de contacter M. Pierre Prévost, analyste désigné, aux coordonnées apparaissant ci-après : 514-355-1318 / [prevostconseil@videotron.ca](mailto:prevostconseil@videotron.ca), ou encore M. Jean-Philippe Boucher, conseiller en développement économique régional à l'UMQ, au 514-282-7700, poste 252 / [jboucher@umq.qc.ca](mailto:jboucher@umq.qc.ca)

UMQ



UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC

680, rue Sherbrooke Ouest, bur. 680, Montréal (Québec) H3A 2M7  
Téléphone : 514.282.7700 · Télécopieur : 514.282.8893