

DOMINIQUE NEUMAN

AVOCAT

1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 13 juin 2014

M^e Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.)
H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-3854-2013, Phase 2.
Cause tarifaire 2014-2015 d'Hydro-Québec Distribution, Phase 2 : Modifications de
l'option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences
**Demande de renseignements no. 2 à Hydro-Québec Distribution de *Stratégies
Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution
atmosphérique (AQLPA)*.**

Chère Consœur,

Il nous fait plaisir de déposer ci-après la demande de renseignements no. 2 à Hydro-Québec
Distribution de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la
pollution atmosphérique (AQLPA)* au présent dossier.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir
l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.
Procureur de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la
pollution atmosphérique (AQLPA)*

c.c. La demanderesse et les intervenants

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-3854-2013, PHASE 2**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 2
À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

**PAR
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2 1

Référence : **GOUVENEMENT DU QUÉBEC**, Décret numéro 1326-2013, concernant les préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie de l'énergie se rapportant à la tarification relative à l'option de retrait pour les compteurs de nouvelle génération, 146 (2014) G.O. II 77 :

IL EST ORDONNÉ, en conséquence, sur la recommandation de la ministre des Ressources naturelles :

QUE soient indiquées à la Régie de l'énergie les préoccupations économiques, sociales et environnementales suivantes, se rapportant à la tarification relative à l'option de retrait des compteurs de nouvelle génération :

— considérer dans les tarifs et conditions les préoccupations exprimées par l'Assemblée nationale dans une motion adoptée à l'unanimité le 29 mai 2013 portant sur les frais liés à l'option de retrait pour les compteurs de nouvelle génération, laquelle se lit comme suit :

*« que l'Assemblée nationale demande à Hydro-Québec d'évaluer d'autres options **afin de ne pas pénaliser financièrement** ses clients qui ne veulent pas de compteurs « intelligents » et de leur offrir le choix d'un autre type de compteur **sans leur imposer des frais punitifs** qui sont actuellement de 137 \$ à l'installation et de 206 \$ annuellement ».*

[Caractère gras par nous]

Demande(s) :

- a) Êtes-vous d'accord que le décret D.1326-2013 et la résolution de l'Assemblée nationale qui y est citée vous demande que l'option de retrait soit gratuite ?
- b) Sinon, veuillez expliquer.
- c) Le décret D.1326-2013 et la résolution de l'Assemblée nationale qui y est citée vous demande d'évaluer « **d'autres options** » au pluriel. Veuillez fournir la liste des options ainsi évaluées, ainsi qu'une description de chacune.
- d) Pour chacune de ces options, veuillez déposer le rapport de leur évaluation, spécifiant les avantages et inconvénients de chacune de ces options.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 2

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 6, lignes 9-10 :

La révision à la baisse des frais de l'option de retrait est le résultat d'efforts déployés par le Distributeur pour optimiser ses interventions.

Demande(s) :

- a) Veuillez énumérer et décrire chacun des « *efforts déployés par le Distributeur pour optimiser ses interventions* » auxquels la citation réfère. La suite de la pièce B-0197, HQD-1, Document 1 ne permet pas d'avoir une vision d'ensemble.
- b) Pour chacun des efforts énumérés en réponse à la sous-question précédente, veuillez quantifier et décrire l'impact à la baisse des frais d'option, en spécifiant si cet impact a porté sur les frais initiaux ou sur les frais périodiques.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 3

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 7 :

Le Distributeur rappelle que les frais initiaux d'installation comprennent le coût de l'installation du compteur sans émission de radiofréquences, ainsi que le coût du traitement de la demande par le service à la clientèle.

Le coût relatif à l'installation du compteur non communicant et le coût du traitement de la demande par le service à la clientèle sont ajustés pour tenir compte, selon le cas, du taux horaire à coût complet au 31 mars 2014 d'un installateur et d'un représentant.

De plus, le temps moyen requis pour l'installation d'un compteur non communicant est revu à la baisse, en raison d'une meilleure coordination lors de la réception des demandes et d'une meilleure intégration dans les activités de déploiement des CNG

[souligné par nous]

Demande(s) :

- a) La dernière phrase de la citation ci-dessus traite de deux éléments distincts : d'une part « *d'une meilleure coordination lors de la réception des demandes* » et d'autre part « *d'une meilleure intégration dans les activités de déploiement des CNG* ». Dans un premier temps, donc, nous vous demandons de décrire de manière qualitative et quantitative la « *meilleure coordination lors de la réception des demandes* » en précisant chacun des gestes posés et leur impact sur les coûts de l'option en spécifiant si cet impact a porté sur les frais initiaux ou sur les frais périodiques.

- b) Dans un second temps, nous vous demandons de décrire de manière qualitative et quantitative la « *meilleure intégration dans les activités de déploiement des CNG* » en précisant chacun des gestes posés et leur impact sur les coûts de l'option en spécifiant si cet impact a porté sur les frais initiaux ou sur les frais périodiques.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 4

Référence :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 8, tableau 3 :

TABLEAU 3 FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION RÉVISÉS

Coût d'installation du compteur		
Temps moyen d'installation	Taux horaire à coût complet au 31 mars 2014	Total
0,43 heure	161 \$	69,23 \$

Coût du traitement de la demande par le service à la clientèle		
Temps de traitement de la demande par le service à la clientèle	Taux horaire à coût complet d'un représentant au 31 mars 2014	Total
0,12 heure	128 \$	15,36 \$

Total des coûts d'installation	84,59 \$
FRAIS INITIAUX D'INSTALLATION	85 \$

Demande(s) :

- a) Dans le tableau 3, HQD évalue à 161 \$ / heure le coût complet d'installation. Veuillez détailler ce coût complet afin que l'on puisse distinguer ce qui est attribué à la main d'œuvre et ce qui est attribué aux coûts de transports, etc.
- b) Dans le tableau 3, HQD évalue à 128 \$ / heure les coûts complets du service à la clientèle. Veuillez détailler ces coûts en distinguant les coûts de main d'œuvre, les coûts de téléphonie et les autres coûts (détaillés).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 5

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, pages 7-8 :

Demande(s) :

- a) Veuillez préciser qui de Capgemini ou de Hydro-Québec gère **les demandes** d'option de retrait. S'il y a un partage des tâches, veuillez détailler précisément qui fait quoi en déposant la séquence des personnes et des tâches impliquées.
- b) Y a-t-il un numéro de téléphone direct où un abonné peut se prévaloir de l'option de retrait ou si les abonnés doivent effectuer deux appels téléphoniques avant de parler au bon service ? S'il y a deux appels nécessaires, veuillez justifier pourquoi, puisque cela occasionne des frais pour HQD et/ou pour Capgemini.
- c) Veuillez déposer au présent dossier le modèle d'avis de 30 jours transmis par courrier aux abonnés avant un déploiement.
- d) Le numéro de téléphone indiqué sur le document déposé en réponse à la sous-question précédente est-il celui de la personne de HQD et/ou de Capgemini qui sera en mesure elle-même de traiter une demande d'option de retrait, ou l'abonné qui loge une telle demande devra-t-il être référé à un autre numéro de téléphone ? Veuillez élaborer.
- e) Veuillez déposer au présent dossier le modèle d'avis laissé sur place par Capgemini lorsqu'un abonné est absent lors d'un déploiement.
- f) Le numéro de téléphone indiqué sur le document déposé en réponse à la sous-question précédente est-il celui de la personne de HQD et/ou de Capgemini qui sera en mesure elle-même de traiter une demande d'option de retrait, ou l'abonné qui loge une telle demande devra-t-il être référé à un autre numéro de téléphone ? Veuillez élaborer.
- g) Veuillez préciser combien d'employés à équivalents temps-plein d'HQD sont dédiés à la gestion des demandes d'option de retrait.
- h) Veuillez préciser le taux horaire moyen de ces employés d'HQD en y incluant toutes les charges sociales, puis le coût total annuel en salaires et charges d'HQD en résultant pour la gestion des demandes d'option de retrait. De là, veuillez préciser le coût en salaires et charges d'HQD par optant, pour la gestion des demandes d'option de retrait.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 6

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, pages 7-8.

Demande(s) :

- a) Veuillez préciser combien d'employés à équivalents temps-plein d'HQD sont dédiés à l'installation des CNC.
- b) Veuillez préciser le taux horaire moyen de ces employés d'HQD en y incluant toutes les charges sociales, puis le coût total annuel en salaires et charges d'HQD en résultant l'installation de CNC. De là, veuillez préciser le coût en salaires et charges d'HQD par optant, pour l'installation de CNC.
- c) Veuillez décrire les avantages et les inconvénients à ce que l'installation des compteurs non communicants soit effectuée dorénavant par Capgemini afin que celle-ci puisse tenir des inventaires dans ses camions et installer des compteurs non-communicants.
- d) Veuillez décrire l'impact sur le coût d'installation décrit au tableau 3 si celle-ci était dorénavant effectuée par Capgemini, en ventilant chacune des variations qui en résulteraient quant à ces coûts.
- e) Plus précisément, veuillez évaluer le coût initial d'installation décrit au tableau 3 par optant selon ce scénario, en ventilant ce coût.
- f) Compte tenu des avantages d'une telle option, veuillez confirmer qu'une telle option est faisable. Veuillez confirmer que l'actuel contrat HQD-Capgemini permet ce scénario ou, au besoin, pourrait aisément faire l'objet d'un bref addendum.
- g) Y a-t-il des stocks de compteurs non-communicants dans chacun des entrepôts régionaux de compteurs nouvelle génération ? Si non, pourquoi ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 7

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, pages 7-8.

Demande(s) :

- a) Veuillez élaborer sur les avantages et inconvénients de la formule suivante : lors du déploiement massif, l'abonné qui désire opter pour un CNC l'indique directement par téléphone à Capgemini (qui transmet électroniquement à HQD le choix de ce client) et, lors de la visite de l'installateur, celui-ci installera un CNC. L'abonné pourrait même signaler son option à l'installateur lui-même, qui notifierait électroniquement Hydro-Québec, puis installerait un CNC l'instant d'après.
- b) Veuillez décrire l'impact sur le coût d'installation d'un tel scénario décrit au tableau 3, en ventilant chacune des variations qui en résulteraient quant à ces coûts.
- c) Plus précisément, veuillez évaluer le coût initial d'installation (et service à la clientèle) décrit au tableau 3, par optant selon ce scénario, en ventilant ce coût.
- d) Compte tenu des avantages d'une telle option, veuillez confirmer qu'une telle option est faisable. Veuillez confirmer que l'actuel contrat HQD-Capgemini permet ce scénario ou, au besoin, pourrait aisément faire l'objet d'un bref addendum.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 8

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, pages 7-8.

Demande(s) :

- a) Si un abonné a déjà un compteur Itron non-communicant, et que, lors du déploiement des CNG, il désire garder un compteur non-communicant d'option, qu'allez-vous faire ? Cette personne devra-t-elle payer des frais d'installation alors que son compteur non-communicant est déjà installé, relativement neuf et fonctionnel ?
- b) Les abonnés qui ont un compteur communicant de façon unidirectionnelle (style Itron C1SR) installé depuis 2007 et suivantes, peuvent-ils demander l'option de retrait dès maintenant, même s'ils ne sont pas en zone de déploiement ?
- c) Veuillez indiquer au présent dossier pourquoi les clients de la bi-énergie ne peuvent pas bénéficier de l'option de retrait. Si la raison est la non-disponibilité d'une technologie adéquate, alors pourquoi ne pas permettre de garder le compteur à roulette aux abonnés

qui souhaitent se prévaloir de l'option de retrait, en attendant que des CNC puissent lire la bi-énergie ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2.9

Références :

- i) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 9, ligne 11 à 15 :

Afin de diminuer davantage les frais de relève, le Distributeur propose de réduire de moitié, soit à trois, le nombre de relevés annuels nécessaires à la facturation des clients adhérant à l'option de retrait. Cette proposition correspond à l'obligation minimale du Distributeur en vertu de l'article 11.1 des CDSÉ, soit d'effectuer une lecture tous les 120 jours.

- ii) **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 10.

Par ailleurs, des réductions de coûts ne sont pas possibles en deçà de trois lectures, le Distributeur ayant un minimum de frais à encourir pour maintenir un service de relève manuelle.

Demande(s) :

- a) Est-ce que le client dont le compteur est lu à tous les quatre mois environ serait facturé aux deux mois comme présentement?
- b) Si c'est bien le cas (facture aux deux mois), la facture émise lorsqu'il n'y a pas de lecture, sera-t-elle alors élaborée, s'il s'agit d'un client qui chauffe à l'électricité, en tenant compte de l'impact des températures réelles du lieu?
- c) Avez-vous l'intention d'encourager l'auto-relève par les abonnés ayant un CNC ? Veuillez élaborer et expliquer.
- d) Qu'arriverait-il si le client qui est lu normalement aux quatre mois ne peut être lu : sa lecture serait-elle encore remise de quatre mois ? L'invitera-t-on à l'autorelève ?
- e) Il y a présentement, sur le site de HQD, la possibilité d'entrer ses coordonnées d'auto-relève à l'adresse : <http://www.hydroquebec.com/residentiel/gerer-votre-compte/releve-de-compteur/> Cet outil peut-il être utilisé pour la relève des CNC ? Veuillez expliquer votre réponse.

- f) Veuillez élaborer quantitativement et qualitativement sur les avantages d'une autorelève la plus étendue possible par un client ayant un CNC ? Veuillez décrire ce que serait une autorelève la plus étendue possible.
- g) HQD ne pourrait-elle pas demander à amender l'article 11.1 de ses CDSÉ pour que la relève manuelle soit plus espacée qu'aux 120 jours ?
- h) Veuillez expliquer pourquoi HQD soutient qu'aucune économie ne survient en diminuant les relèves de 3 par an à 2 par an ou 1 par an ? HQD ne réduirait-elle pas ainsi le nombre total de ses releveurs ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 10

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 9 et 10, point 2.2

Le Distributeur rappelle que les frais mensuels de relève sont composés du coût de la relève des compteurs non communicants et du coût relié aux technologies de l'information. [souligné par nous]

TABLEAU 4 FRAIS MENSUELS DE RELÈVE RÉVISÉS

Temps moyen de relève	Taux horaire à coût complet au 31 mars 2014	Total
0,30 heure	102 \$	30,60 \$
Coûts pour trois lectures		91,80 \$
Coûts liés aux technologies de l'information		3,61 \$
Coûts annuels de relève totaux		95,41 \$
FRAIS MENSUELS DE RELÈVE		8 \$

Demande(s) :

- a) Vous dites que les frais de relève incluent les coûts reliés aux technologies de l'information. Pourtant, les « optants », c'est-à-dire les abonnés qui se prévalent de l'option de retrait, ne requièrent pas les technologies de l'information. Expliquez ce choix d'inclure ces coûts dans les frais de relève.
- b) Dans le tableau 4, HQD évalue à 102 \$/heure les coûts complets de l'activité de relève. Veuillez détailler ces coûts en distinguant les coûts de main d'œuvre, les coûts de déplacement et les autres coûts (détaillés).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 11

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1, page 9 et 10.

Demande(s) :

- a) Gaz Métro étudie présentement, a dossier R-3867-2013, la possibilité d'allouer certains coûts par branchement plutôt que par abonné. Dans le même esprit, nous constatons que le coût d'une relève est approximativement le même quel que soit le nombre de compteurs qu'un releveur relève dans le même local. Par exemple, si un releveur vient relever dans une cuisine d'un domicile la mesure de 6 compteurs, le coût de cette relève est approximativement le même que s'il s'y trouvait 1 compteur seulement. Dans cette perspective, veuillez élaborer sur les avantages et les inconvénients d'établir un coût mensuel de relève par local plutôt que par abonné, quel que soit le nombre de compteurs dans ce local (ou alternativement un coût unique pour 1 à 9 compteurs dans le même local, 10 à 19, etc.) ?
- b) Quel serait le tableau 4 pour une relève de 1 à 9 compteurs dans le même local selon ce scénario, pour 10 à 19 compteurs, etc. ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 12

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1.

Demande(s) :

- a) Question de validation. Plusieurs abonnés ont été incapables d'obtenir du personnel d'Hydro-Québec la garantie suivante, malgré des demandes répétées logées à plusieurs niveaux hiérarchiques. : Pouvez-vous garantir que les compteurs offerts par la présente

option de retrait n'émettent jamais de radiofréquences (pas même occasionnellement ou sur demande du Distributeur) ?

- b)** Afin de compléter votre réponse précédente, pouvez-vous garantir que les compteurs offerts par la présente option de retrait peuvent pas technologiquement être reprogrammés ou modifiés pour devenir communicants ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2. 13

Référence : HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3854-2013, Phase 2, Pièce de Phase 2 B-0197, HQD-1, Document 1.

Demande(s) :

- a)** Combien coûterait à HQD la gratuité de l'option si 1 % des abonnés optaient pour l'OR ?
Veuillez ventiler et décrire les composantes de ce coût.
-