

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO: **R-3863-2013**

Hydro-Québec Distribution

Demanderesse

Et

**UNION DES CONSOMMATEURS
(UC)**

6226, rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Partie intéressée

DEMANDE D'INTERVENTION

LA PARTIE INTÉRESSÉE L'UNION DES CONSOMMATEURS (ci-après «UC»),
SOUMET RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le 8 novembre 2013, Hydro Québec Distribution (le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande d'approbation des Phases 2 et 3 du projet LAD (la Demande).
2. Le 13 novembre 2013, par un avis public, la Régie invite les personnes intéressées à soumettre une demande d'intervention au plus tard le 20 novembre 2013.
3. La Régie indique dans son avis qu'elle précisera ultérieurement les modalités du traitement de cette demande.
4. **La désignation complète de la partie à la présente demande est :**

Nom :	Union des consommateurs
Adresse :	6226, rue Saint-Hubert Montréal (Québec) H2S 2M2
Téléphone :	514 521-6820
Télécopieur :	514 521-0736
Adresse électronique :	union@consommateur.qc.ca

5. Intérêt et représentativité d'UC

- a) **L'Union des consommateurs est un regroupement** composé de dix ACEF (Association coopérative d'économie familiale, organismes constitués en vertu de la *Loi sur les coopératives*), de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que de membres individuels.
- b) Les dix ACEF membres sont : ACEF Abitibi-Témiscamingue, ACEF Amiante – Beauce – Etchemins, ACEF de l'Est de Montréal, ACEF de l'Estrie, ACEF du Grand-Portage, ACEF de l'Île-Jésus, ACEF de Lanaudière, ACEF Montérégie-est, ACEF du Nord de Montréal et l'ACEF Rive-sud de Québec.
- c) La mission des ACEF est de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs en offrant des services d'aide aux consommateurs, en représentant ces derniers aux niveaux local et régional, en informant la population sur les lois et autres enjeux touchant la protection des consommateurs sur les questions portant, entre autres, sur le crédit, l'endettement, les modalités de recouvrement et le budget.
- d) La mission d'UC, en lien avec celle de ses groupes membres, consiste à représenter les intérêts et à défendre les droits collectifs des consommateurs, notamment ceux à faible et modeste revenu, en leur donnant une voix publique représentative, articulée et forte tout en poursuivant son mandat de recherche, d'information et d'éducation.
- e) **En tant que regroupement**, UC a fourni à la Régie toutes les informations relatives à sa mission, sa représentativité, son membership et son statut fiscal exigibles en vertu du Guide de paiement des frais 2011 des intervenants. Ces informations, produites par UC en avril 2012, étaient accompagnées d'une résolution, extraite du procès-verbal de la réunion de son Conseil d'administration, adoptée à l'unanimité, et autorisant UC à les représenter devant la Régie de l'énergie. Toutes ces informations demeurent inchangées, exactes et valides.
- f) UC se distingue par l'intégration et la synergie entre une force locale et régionale représentative, bien implantée dans plusieurs régions du Québec par le biais de ses ACEF, et une équipe professionnelle et technique chargée de développer et de porter les positions de ses membres sur les enjeux d'envergure nationale.
- g) **UC est un regroupement** doté de structures administrative et décisionnelle formelles et démocratiques. Son Conseil d'administration est composé de représentants de chacun de ses groupes membres et sa structure décisionnelle, relevant de l'Assemblée générale de ses membres, est notamment composée de six sous-comités responsables de la poursuite de sa mission dans autant de secteurs d'activité, dont l'énergie.

6. Nature de l'intérêt

- a) L'intéressée UC, à titre d'organisme de défense des droits et intérêts collectifs des consommateurs, possède un intérêt reconnu dans les dossiers énergétiques en général. Présentes sur la place publique et dans leur milieu respectif depuis plus de 25 ans, les ACEF et leurs représentants ont toujours suivi de près les questions liées à l'énergie, que ce soit au niveau de l'efficacité énergétique, des modalités de plaintes, d'ententes de paiement et de recouvrement, de la justification et de la rentabilité de projets de production, du choix des filières à privilégier dans une perspective de développement durable, de la restructuration et la réglementation du secteur de l'énergie et de la fixation des tarifs.
- b) La Régie de l'énergie a déjà reconnu auparavant le statut d'intervenant à UC. Depuis la création de la Régie de l'énergie, UC a été reconnue sous son nom actuel et sous les anciennes appellations de ses groupes fusionnés Action Réseau Consommateur (ARC), Fédération des Associations Coopératives d'Économie Familiale (FACEF) ainsi que FNACQ dans les dossiers de gaz, de pétrole, d'électricité ainsi que dans les dossiers concernant l'Agence de l'efficacité énergétique ou portant sur des demandes d'Avis ministérielles.
- c) Plus spécifiquement, l'Union des consommateurs, en tant que représentante des intérêts des consommateurs résidentiels, a participé de façon active au dossier relatif à la Phase 1 du projet LAD R-3770-2011.
- d) À titre d'organisme voué à la défense des droits des consommateurs, UC possède un intérêt manifeste dans le présent dossier notamment en raison du fait qu'elle représente les intérêts des consommateurs résidentiels du Distributeur..
- e) Les consommateurs que représente l'Union des consommateurs sont susceptibles d'être touchés par les décisions qui seront prises dans le présent dossier, celles-ci ayant des répercussions tarifaires évidentes
- f) Il est dans l'intérêt de ces consommateurs que leur point de vue soit présenté et qu'il soit entendu par la Régie et les autres intervenants afin d'être pris en compte

7. Les sujets d'ordre général et d'expertise, les motifs et les justifications sur l'intérêt d'UC et conclusions recherchées

L'Union des consommateurs désire intervenir dans le dossier relatif aux Phases 2 et 3 du projet LAD afin de s'assurer que les intérêts des consommateurs résidentiels, incluant ceux à faibles revenus et budget modeste, qu'elle représente seront pris en compte et défendus.

8. Précisions sur les enjeux abordés par UC, et conclusions préliminaires

Dans sa correspondance à la Régie du 13 novembre 2013 (C-UC-0001), UC a déjà présenté les enjeux du présent dossier qui exigeaient la tenue d'audiences publiques. UC précisent les conclusions préliminaires qu'elle recherche.

Santé

À la demande de Santé Canada, la Société royale du Canada (SRC) a formé un groupe d'experts pour examiner le Code de sécurité 6, qui concerne les risques potentiels pour la santé des champs de radiofréquence provenant des appareils de télécommunication sans fil.¹ UC est d'avis que la requête de Santé Canada n'est pas fortuite et repose sur un questionnement légitime.

UC est également d'avis que si la SRC en venait à conclure que les champs de radiofréquence provenant de certains appareils de télécommunication sont dommageables pour la santé ou encore qu'ils présentent un potentiel de dangerosité cela pourrait influencer sur l'ensemble du projet d'infrastructure de mesurage avancé du Distributeur et donc remettre en cause les Phases 2 et 3 du projet LAD. En effet, le cas échéant, Distributeur pourrait devoir reconsidérer tout simplement l'utilisation de CNG.

Option de retrait

En outre, la grogne des clients du Distributeur qui ne veulent pas des compteurs de nouvelle génération (CNG) ne s'estompe pas.

En mai dernier, à l'Assemblée nationale, les députés ont unanimement voté une motion demandant au Distributeur de ne pas imposer des frais punitifs aux clients qui ne veulent pas des compteurs de nouvelle génération (CNG).²

Le Distributeur n'a toujours pas donné suite à cette motion. Toutefois, il a été rapporté que le Distributeur pourrait proposer une alternative moins coûteuse aux clients du Distributeur qui ne veulent pas de CNG.³

¹ [En ligne] : <http://rsc-src.ca/fr/groupe-dexperts/src-rapports/examen-de-code-de-s%C3%A9curit%C3%A9-6-risques-potentiels-pour-la-sant%C3%A9-humaine>

² Journal des débats de l'Assemblée nationale, 29 mai 2013, Vol. 43 No 58.

³ <http://fr.canoe.ca/infos/quebeccanada/politiqueprovinciale/archives/2013/11/20131108-224607.html>

Le cas échéant, bien que des modifications aux Conditions de service puissent être étudiées dans le cadre d'un dossier spécifique, UC est d'avis que cet enjeu devrait être étudié dans le cadre du présent dossier.

En effet, comme l'indique la preuve du Distributeur dans le dossier R-3788-2012, les frais associés à l'option de retrait ont été fixés sur les principes de demandeur-payeur et la méthode du coût complet.

Si les frais associés à l'option de retrait devaient diminuer, soit le projet LAD devient de moins en moins rentable, soit l'ensemble des consommateurs devrait assumer les frais des clients qui optent pour ne pas avoir de CNG. Dans un cas comme dans l'autre, UC est d'avis que cette question doit être débattue en audience.

Branchement/débranchement

Finalement, dans le cadre des audiences de la Phase 1 du projet LAD, le Distributeur indiquait à la pièce HQD-1, document 1 de R-3770-2012, que des gains associés au déploiement de l'infrastructure de mesurage avancé proviendraient de l'abolition de 102 postes liés à l'activité interruption et remise en service associée au processus recouvrement. Il précise, dans sa réponse à la demande de renseignement no 1 de la Régie de cette même demande (HQD-4, document 1) que sur la période 2012-2027, des bénéfices directs de 78 M\$ actualisés 2011, y sont associés.

Or, UC se permet de remettre en question les bénéfices attribuables à la fonction branchement/débranchement des CNG. En effet, le branchement et le débranchement à distance des clients comportent des risques importants qui appellent une procédure rigoureuse de vérification sur place des conditions dans lesquelles se retrouvent les clients. Dans sa lettre du 13 novembre 2013 (C-UC-0001), UC donne l'exemple de l'Office of Gas and Electricity Market (UK) qui impose un protocole aux distributeurs d'énergie avant le débranchement des clients.

Dans le suivi trimestriel au 30 septembre 2013, le Distributeur indique déjà une diminution de 12 postes liés à l'activité d'interruption et de remise en service associée au processus de recouvrement⁴ et les processus liés à la fonction d'interruption et de remise en service devaient être implantés dès le premier semestre de 2014⁵.

UC croit urgent et nécessaire d'obtenir du Distributeur la démonstration que la sécurité des clients, particulièrement les plus vulnérables, qui sont confrontés à un débranchement à distance (ou ultimement à un branchement à distance) continue d'être assurée. UC souhaite précisément savoir comment cette sécurité sera assurée et à quels coûts afin d'évaluer comment sera affectée la rentabilité du projet LAD.

⁴ HQD-1, document 2.

⁵ HQD-1, document 1.

Faisabilité et coûts (aspect économique et impacts sur les revenus requis)

UC soumet que la preuve du Distributeur doit inclure une mise à jour de l'analyse économique présentée dans le dossier R-3770 en indiquant clairement les coûts et gains spécifiques aux phases 2 et 3. Sur la base des nouvelles données et mises à jour fournies par le Distributeur, UC entend vérifier si le projet LAD dans son ensemble est toujours rentable du point de vue du Distributeur.

Selon UC, la preuve du Distributeur doit également inclure une mise à jour des impacts du projet sur les revenus requis et sur les tarifs en identifiant les impacts des phases 2 et 3 sur la période de la vie utile des équipements. UC entend évaluer ces impacts en considérant le point de vue des clients. Dans ce dernier cas, UC soumet qu'un taux d'actualisation spécifique aux clients doit être utilisé.

Suivi de la décision D-2012-127

UC entend s'assurer dans le cadre de l'analyse du dossier relatif aux Phases 2 et 3 du projet LAD que les différents suivis exigés par la Régie dans sa décision D-2012-127 ont été produits par le Distributeur dont,

[239] Le Distributeur a expliqué l'état d'avancement de son plan d'implantation d'un ensemble de nouvelles fonctionnalités propres aux CNG et son échéancier. Ainsi, dès 2012, la gestion des pannes et la prévision de la demande à partir des profils de consommation devraient être implantées. La détection de la subtilisation, la gestion de la consommation par l'actualisation quotidienne de pages-web clients et la mesure de la tension au compteur (en lien avec l'efficacité énergétique et le projet CATVAR) doivent être disponibles dès 2013. D'autres fonctionnalités sont sujettes à une implantation éventuelle entre 2015 et 2017.

[364] Quant aux risques de non-réalisation des gains d'efficience à la base de l'économie du Projet, la Régie prend note du fait que le Distributeur a mis sur pied un bureau de gestion du Projet qui verra à concrétiser et à comptabiliser ces gains. Cela rendra d'autant plus facile le suivi trimestriel par la Régie dont il est question à la section 7.10 de la présente décision.

[368] Il incombera toujours au Distributeur de justifier ses dépassements de coûts lorsqu'il voudra les faire reconnaître à son coût de service aux fins de fixation des tarifs. Lorsque ces situations se présentent, la Régie doit alors juger si ces coûts, même s'ils excèdent ceux qui étaient budgétisés, ont néanmoins été prudemment engagés dans les circonstances qui prévalaient au moment où les décisions ont été prises à cet égard.

[369] Il en va de même de la non-réalisation des gains d'efficience, le cas échéant. Le Distributeur devra justifier, dans le cadre de ses demandes tarifaires, l'inclusion à son coût de service de certaines charges d'exploitation qui devaient être réduites, mais qui, pour telle ou telle raison, n'ont pu être évitées. La Régie devra alors faire ce qu'elle fait à chaque exercice tarifaire, c'est-à-dire juger de la nécessité de ces charges.

[524] Il est évident qu'en autorisant les investissements de la phase 1 du Projet, la Régie autorise certains investissements qui serviront aux phases ultérieures du Projet (TI et IMA). Néanmoins, l'approche par étape permettra à la Régie, lorsque les phases 2 et 3 du Projet lui seront présentées, d'analyser les nouveaux investissements requis et de juger s'ils sont utiles ou nécessaires dans le contexte de l'évolution du Projet.

[532] Conséquemment, la Régie demande au Distributeur de lui transmettre, selon la périodicité prévue ci-dessous, les informations suivantes :

- *D'ici un an, un bilan du plan de communication destiné à répondre aux questions et préoccupations de ses clients, les données sur le nombre de clients ayant exercé l'Option de retrait et leur l'impact sur le déploiement et les coûts du Projet;*
- *Sur une base trimestrielle, un suivi de l'avancement des coûts et de l'échéancier du Projet, incluant les informations suivantes :*
 - *une planification de l'installation des CNG par trimestre pour toute la phase 1;*
 - *le nombre de CNG réellement installés par trimestre;*
 - *le nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait par trimestre;*
 - *les coûts prévus de la phase 1 du Projet par trimestre;*
 - *les coûts réels de la phase 1 par trimestre;*
 - *l'explication des écarts de coûts et d'échéancier et les nouvelles prévisions, le cas échéant;*
 - *un statut de la matérialisation des gains d'efficience annoncés;*
 - *le nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type de motifs.*
- *Périodiquement et selon l'évolution du Projet, présenter l'état d'avancement de l'implantation des autres fonctionnalités qui sont à l'extérieur du périmètre actuel, mais qui sont envisagées par le Distributeur, selon l'échéancier déposé en audience. (Notes de bas de page omises).*

UC entend également s'assurer que ces suivis sont concluants.

9. Présentation de la preuve et budget de participation

Le mémoire d'organisme d'UC sera rédigé conjointement par M. Marc-Olivier Moisan-Plante et Mme Viviane de Tilly, analystes internes sénior à UC. UC entend également faire appel aux services de M. Paul Paquin, analyste externe, pour traiter de la rentabilité des Phases 2 et 3 du projet LAD ainsi que de ses impacts tarifaires.

Le budget participation d'Union des consommateurs sera soumis à la suite de la décision de la Régie quant aux modalités de traitement du dossier.

10. Procureur au dossier et communications

Le procureur désigné au dossier est :

Nom : Me Hélène Sicard, avocate
Adresse : 1255 Carré Phillips, bureau 808
Montréal (Québec) H3B 3G1
Téléphone : 514 281-1720 et 450 458-4924
Télécopieur : 450 458-5270
Adresse électronique : helenesicard@videotron.ca

Toute communication devra être acheminée à l'adresse et aux coordonnées ci-dessus ainsi qu'à l'adresse électronique : union@consommateur.qc.ca

11. Réserve

Selon les décisions procédurales à être rendues UC se réserve le droit d'amender la présente demande et déposera un budget de participation;

12. Conclusions

La présente demande d'intervention est bien fondée en faits et en droit.

PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :

- **D'ACCUEILLIR** la demande d'intervention de UC;
- **D'ACCORDER** le statut d'intervenant à UC;
- **DE RÉSERVER** à UC le droit d'amender la présente demande et de présenter ultérieurement son budget de participation;
- **DE RENDRE** toute autre ordonnance qu'elle jugera utile de rendre dans les circonstances.

Le tout respectueusement soumis le 21 novembre 2013



Me Hélène Sicard
Procureur de Union des consommateurs