C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3905-2014

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

CAUSE TARIFAIRE 2015-2016
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

SUIVI DES RAPPORTS TRIMESTRIELS DU PROJET DE LECTURE À DISTANCE (LAD) D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Brigitte Blais
Analyste

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

Le 6 novembre 2014

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION NO. 4-1 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à prendre acte du fait que le déploiement de la zone 1 du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution n'est pas terminé au sens où l'entend la Régie. Des rapports trimestriels identifiant de façon distincte la Phase 1 doivent donc continuer d'être produits d'Hydro-Québec Distribution, selon les décisions déjà émises par le Tribunal.

RECOMMANDATION NO. 4-2 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à exiger du Distributeur, qu'il distingue les nombres de compteurs non-changés comme suit dans ses prochains rapports trimestriels :

Tableau

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Totaux
CI résidentiels installés					
CI résidentiels non-installés (total)					
Compteurs mal situés diff. Accès					
Cpts barricadés ou accès refusé					
CI des CII installés					
CI des CII non-installés					
CNC demandés					
- changements d'idée					
CNC installés					
CNC non-installés					
Total compteurs non-intelligents					

RECOMMANDATION NO. 4-3 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à prendre acte du fait que le taux de refus ne représente pas 0,5 % du nombre de compteurs installés, mais bien 1.2 %.

RECOMMANDATION NO. 4-4 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à préciser quels sont les types de motifs de plaintes dont doit rendre compte le Distributeur, puisque celui-ci se limite à ne rendre compte que des plaintes officielles. Ainsi, les rapports trimestriels du projet LAD de HQD devraient spécifier :

- Le nombre d'avis de non-consentement par trimestre;
- Le nombre de mises en demeure par trimestre;
- Le nombre d'appels au centre d'appels qui concernent un refus du CI et de l'option de retrait;
- Le nombre de clients non-rejoignables;
- Le nombre de compteurs barricadés.

RECOMMANDATION NO. 4-5 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à requérir d'Hydro-Québec qu'elle intègre à ses sondages à venir de satisfaction sur le projet LAD les clients qui ont refusé l'installation d'un CI ou même d'un CNC, ceci afin d'avoir le pouls réel du taux de satisfaction de la clientèle entière non pas sur l'installation comme telle mais bien sur le processus de déploiement dans son ensemble.

Seule une vue d'ensemble de toutes ces informations offrira à la Régie de l'énergie, aux intervenants et au public en général un tableau fiable de l'évolution de l'acceptabilité sociale du projet.

RECOMMANDATION NO. 4-6 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à exiger de HQD qu'elle informe plus adéquatement ses clients des nouvelles modalités de l'option de retrait en émettant un communiqué de presse clair et complet des tarifs, autant pour les clients qui ont un délai de 30 jours que pour ceux qui ont un délai de 90 jours. Ce communiqué devrait être envoyé autant aux médias nationaux qu'aux hebdos régionaux.

Nous invitons à Régie à exiger d'Hydro-Québec qu'elle informe tous les abonnés des modalités de l'option de retrait dans la lettre qu'elle envoie 30 jours avant la date limite pour s'en prévaloir. Et ce rétroactivement pour les abonnés ayant reçu une lettre sans mention de l'option de retrait.

Nous invitons la Régie à exiger d'Hydro-Québec qu'elle informe beaucoup mieux ses clients en consacrant un onglet particulier à l'option de retrait et aux compteurs non-communicants sur son site Web.

Nous invitons la Régie à exiger d'Hydro-Québec qu'elle corrige les nombreuses déficiences énumérées au présent rapport quant à la communication à ses clients des nouveaux tarifs et conditions d'option et des délais, et particulièrement qu'elle rectifie les informations obsolètes antérieures à octobre 2014 qui se trouvent toujours dans ses communications.

Et si la Régie le juge opportun, étant donné le retard de communication actuel du délai de 90 jours, la Régie pourrait reporter la date limite à une date ultérieure au 5 janvier 2015 pour les clients des zones déployées.

TABLE DES MATIÈRES

1 - LE MANDAT ET LE PLAN DU RAPPORT 1

2 - L'ÉCHÉANCIER DU DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION (CNG) 3

2.1 LE DÉPLOIEMENT DE LA ZONE 1 N'EST PAS TERMINÉ AU SENS OÙ L'ENTEND LA RÉGIE 4

2.2 LE NOMBRE ET LE TAUX DE COMPTEURS INTELLIGENTS NON-INSTALLÉS 7

2.3 NOTRE PRÉVISION MODÉLISÉE DES REFUS ET DES ADHÉSIONS À L'OPTION DE RETRAIT (OR) 10

2.4 NOS RECOMMANDATIONS POUR LES PROCHAINS RAPPORTS TRIMESTRIELS 13

3 - LE SUIVI DES COMMUNICATIONS DE HQD 15

3.1 LA COMMUNICATION AU PUBLIC DE L'OPTION DE RETRAIT RÉVISÉE 16

3.2 LA COMMUNICATION AUX CLIENTS DU DÉLAI DE 90 JOURS POUR ADHÉRER À L'OPTION DE RETRAIT RÉVISÉE DANS LES ZONES DÉJÀ DÉPLOYÉES 21

3.3 LA PUBLICATION PAR HYDRO-QUÉBEC DU TEXTE MODIFIÉ DE SES CONDITIONS DE SERVICES D'ÉLECTRICITÉ 23

4 - CONCLUSION 25

ANNEXE 1
LETTRE TRANSMISE PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À DES CLIENTS LE 15 OCTOBRE 2014 NE MENTIONNANT PAS L'OPTION DE RETRAIT

ANNEXE 2
FEUILLET REMIS PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À DES CLIENTS NE FAISANT PAS MENTION DE L'OPTION DE RETRAIT

1

LE MANDAT ET LE PLAN DU RAPPORT

L'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques* ont requis nos services aux fins de préparer un rapport relatif au suivi des rapports trimestriels du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution (ci-après *"le Distributeur"*) dans le cadre de sa cause tarifaire 2015-2016 (dossier R-3905-2014 de la Régie de l'énergie).

Le présent rapport est le fruit de notre étude et est remis à nos clientes afin de pouvoir être déposé en preuve par elles dans ce dossier.

Nous traitons dans ce rapport des aspects suivants :

CHAPITRE 2 : L'ÉCHÉANCIER DU DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION (CNG) :

- Le déploiement de la zone 1 n'est pas terminé au sens où l'entend la Régie.
- Le nombre de compteurs intelligents non-installés en zones déployées.
- Notre prévision (modélisée) des refus et des adhésions à l'option de retrait (OR) à venir.
- Recommandations pour les prochains rapports trimestriels.

Dans ce chapitre 2, nous montrons notamment que le taux de non-adhésion au projet LAD va en augmentant, au-delà du seuil de 1% prévu par HQD.

CHAPITRE 3 : LE SUIVI DES COMMUNICATIONS DE HQD

Dans ce chapitre 3, nous montrons notamment que HQD communique encore mal avec ses clients quant aux caractéristiques du Projet de LAD et de l'option disponible, ce qui provoque du mécontentement de la clientèle et des coûts indirects.

2

L'ÉCHÉANCIER DU DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION (CNG)

Au présent chapitre, nous montrons que :

1) Le déploiement de la zone 1 n'est pas terminé au sens où l'entend la Régie, et que

2) Le nombre et le taux de compteurs intelligents non-installés n'est pas de 0,5% [1] tel que le rapporte Hydro-Québec, mais bien de 1,2 %, soit au-delà du seuil de 1% prévu par le Distributeur.

3) Nous formulons, de façon modélisée, une prévision des refus et des adhésions à l'option de retrait (OR) à venir.

4) Enfin, nous formulons des recommandations pour les prochains rapports trimestriels.

[1] **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0064, HQD-9, Document 5.1, Projet LAD, Suivi trimestriel au 30 juin 2014, suite à la décision D-2014-101, page 13, ligne 2. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0064-Demande-Piece-2014_09_17.pdf

2.1 LE DÉPLOIEMENT DE LA ZONE 1 N'EST PAS TERMINÉ AU SENS OÙ L'ENTEND LA RÉGIE

Le Distributeur stipule qu'il a atteint son objectif *« opérationnel »* de déploiement de 1,7 millions de compteurs intelligents dans les délais prévus, soit au 30 juin 2014. [2] Nous faisons toutefois remarquer à la Régie que cet objectif n'a pu être atteint que grâce au début de l'installation des compteurs intelligents de la phase 2 puisqu'au 30 juin 2014, 13 000 compteurs de la phase 1 (zone 1) n'avaient toujours pas été installés [3], parmi lesquels moins de 3000 étaient des compteurs non-communicants à être installés. Cela signifie que plus de 10 000 compteurs restaient à changer dans la zone 1, soit les compteurs les plus difficiles d'accès.

En réponse à notre question écrite 1.31 (a) sur le nombre de compteurs non-installés, HQD nous répondait en effet :

> *Au 30 juin 2014, le Distributeur estimait à environ 13 000 le nombre de compteurs difficiles d'accès pour lesquels des actions devaient être entreprises afin de pouvoir en assurer le remplacement. Au 1er octobre 2014, ce nombre est d'environ 20 000 compteurs sur l'ensemble des compteurs installés.* [4]

Ce que HQD appelle des compteurs *« difficiles d'accès »* incluent :

1) les compteurs situés derrière des obstacles;

2) des compteurs barricadés par des clients qui refusent à la fois les compteurs non-communicants et l'option de retrait;

3) ainsi que les compteurs situés derrière des portes que certains clients refusent d'ouvrir.

---

[2] **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0064, HQD-9, Document 5.1, Projet LAD, Suivi trimestriel au 30 juin 2014, suite à la décision D-2014-101, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0064-Demande-Piece-2014_09_17.pdf , page 6, lignes 15-16.

[3] **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0098, HQD-15, Document 13, Réponse numéro 1.31a à la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, phttp://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0098-DDR-RepDDR-2014_10_23.pdf, page 24, lignes 1 à 9.

[4] **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0098, HQD-15, Document 13, Réponse numéro 1.31a à la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0098-DDR-RepDDR-2014_10_23.pdf , page 24, lignes 1 à 9.

En réponse à notre question écrite 1.31 (b [5] sur l'échéancier de déploiement de la zone 1 qui en théorie devait se terminer en juin 2014, HQD répond :

> *L'échéancier de la zone 1 n'a pas été reporté. Comme mentionné au suivi trimestriel du 30 juin 2014, le Distributeur a atteint son objectif opérationnel, qui était d'installer 1,7 million de compteurs au 30 juin 2014. Cet objectif a été atteint dans un délai de 17 mois, soit plus rapidement que ce qui avait été initialement planifié.* [6]

Dans cet extrait, HQD omet toutefois de mentionner que les 1,7 millions de compteurs installés au 30 juin 2014 sont installés non seulement dans la zone 1 mais également en partie dans la zone 2. Or le suivi trimestriel ne doit concerner que la zone 1 (phase 1), tel que précisé par la Régie au dossier R-3863-2013, dans sa décision D-2014-101, paragraphes [185] et [186] :

> *[185] La Régie partage l'avis des intervenants à l'égard de l'importance de poursuivre, d'une part, le dépôt de rapports de suivi trimestriel et, d'autre part, de* ***distinguer l'information propre à la phase 1*** *de celle des phases 2 et 3 réunies. La Régie juge pertinent que le suivi de la phase 1 se poursuivre de manière distincte.*
>
> *[186] Les rapports de suivi* ***permettent de suivre adéquatement et séparément*** *les coûts anticipés, les bénéfices escomptés, les fonctionnalités prévues et la qualité du service offerts par le Distributeur et ses partenaires d'affaires lors de chacune des phases du Projet LAD.* [7]

De plus, la Régie a bien précisé que le rapport final serait celui qui suivrait l'installation du *tout dernier compteur des plus irréductibles citoyens ou consommateurs,* ce qui n'est pas le cas ici car 13 000 compteurs restaient à installer au 30 juin 2014, date prévue de la fin du déploiement de la phase 1 (zone 1) :

> *[188] La Régie prend acte de l'engagement du Distributeur à produire un rapport final de la réalisation de la phase 1 du Projet LAD,* ***lorsque l'intégralité de tous les compteurs prévus être déployés dans les zones propres à la***

---

5 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0098, HQD-15, Document 13, Réponse numéro 1.31b à la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0098-DDR-RepDDR-2014_10_23.pdf , page 24, lignes 10 à 15 et page 25 lignes 1 et 2.

6 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0098, HQD-15, Document 13, Réponse numéro 1.31b à la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0098-DDR-RepDDR-2014_10_23.pdf , page 24, lignes 10 à 15 et page 25 lignes 1 et 2.

7 **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3863-2013, Pièce A-0030, Décision D-2014-101, Paragraphe 186, page 48. Souligné en caractère gras par nous.

> ***phase 1 auront été installés, y incluant les compteurs commerciaux****. La Régie rappelle avoir clairement exprimé ses préoccupations à cet égard.* [8]
>
> *… dans l'esprit de la Régie, le rapport final qui sera produit pour la phase 1 ne pourra être final que* ***lorsque le tout dernier compteur des plus irréductibles citoyens ou consommateurs aura été installé****. Et en ce sens, je pense qu'il sera important d'en assurer le suivi ultérieurement. Or, il ne sera final que lorsqu'on saura que tous les compteurs de cette phase particulièrement auront été installés.* [9]

Nous soumettons donc que le déploiement de la zone 1 du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution n'est pas terminé au sens où l'entend la Régie.

RECOMMANDATION NO. 4-1 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à prendre acte du fait que le déploiement de la zone 1 du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution n'est pas terminé au sens où l'entend la Régie. Des rapports trimestriels identifiant de façon distincte la Phase 1 doivent donc continuer d'être produits d'Hydro-Québec Distribution, selon les décisions déjà émises par le Tribunal.

---

8 **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3863-2013, Pièce A-0030, Décision D-2014-101, Paragraphe 188, page 49. Souligné en caractère gras par nous.

9 **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3863-2013, Notes sténographiques du 14 avril 2014, Pièce A-0028, Volume 4, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/231/DocPrj/R-3863-2013-A-0028-Audi-NS-2014_04_15.pdf , page 170, lignes 7 à 16. Souligné en caractère gras par nous.

2.2 LE NOMBRE ET LE TAUX DE COMPTEURS INTELLIGENTS NON-INSTALLÉS

Dans les nombres de compteurs non-installés fournis par HQD, la confusion s'installe facilement car le Distributeur semble inclure, dans les compteurs non-installés, à la fois les compteurs non-communicants (CNC) non-installés et les compteurs intelligents nouvelle génération (CI ou CNG) non-installés.

Afin d'éviter de compter les CNC dans deux catégories (*option de retrait* et *autres compteurs non-installés*) et afin d'y voir plus clair, nous avons constitué le tableau suivant. Les données sont extraites des rapports trimestriels déposés depuis le 31 décembre 2013 (suivi D-2012-127 au 31 décembre 2013 [10], au 31 mars 2014 [11] et au 30 juin 2014 [12]) de HQD et des données fournies dans leurs réponses à notre DDR (R-3905-2014, Pièce B-0098 [13]).

Nous pouvons ainsi évaluer combien de compteurs ne sont pas des compteurs intelligents de nouvelle génération en zones déployées :

---

10 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Document 3, Suivi de la décision D-2012-127, en date du 31 décembre 2013, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127/HQD_SuiviD-2012-127_27janv2014.pdf .

11 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0056, HQD-1, Document 5, Suivi de la décision D-2012-127, en date du 31 décembre 2013, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127/HQD_SuiviD-2012-127_27janv2014.pdf .

12 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0064, HQD-9, Document 5.1, Projet LAD, Suivi trimestriel au 30 juin 2014, suite à la décision D-2014-101, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0064-Demande-Piece-2014_09_17.pdf .

13 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0098, HQD-15, Document 13, Réponses à la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0098-DDR-RepDDR-2014_10_23.pdf .

Tableau 4-1
Bilan des compteurs résidentiels autres qu'intelligents en zones déployées

	31 déc. 13	31 mars 14	30 juin 14	1er oct. 14
Nb lettres envoyées	1 322 000	1 564 000	2 300 000	
(a) Total installés	1 037 000 [14] 1 041 000 [15]	1 344 000	1 686 000 [16] 1 694 000 [17]	2 100 000 [18]
(b) Compteurs non-installés depuis le début			13 000	20 000
(c) CNC demandés depuis le début	5 187	5875	10 683	
(d) CNC installés	3 577	+ 1821 = 5398	+ 2 334 = 7 732	
(e) CNC non-installés (c-d)	1 610	477	2 951	
(f) Totaux des refus&accès diff. (b-e), + c (OR) = total cpt non-intelligents			10 049 (refus&accès diff.) + 10 683 OR = **20 732**	
Taux de compteurs non-intelligents en zone déployée (f/a) = %			**1,2 %** [19]	

14 **Excluant** les CNC installés. Source : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Document 3, Suivi de la décision D-2012-127, en date du 31 décembre 2013, page 8.

15 **Incluant** les CNC installés. Source : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Document 3, Suivi de la décision D-2012-127, en date du 31 décembre 2013, page 7.

16 **Excluant** les CNC installés. Source : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0064, HQD-9, Document 5.1, Projet LAD, Suivi trimestriel au 30 juin 2014, suite à la décision D-2014-101, page 7.

17 **Incluant** les CNC installés. Source : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0064, HQD-9, Document 5.1, Projet LAD, Suivi trimestriel au 30 juin 2014, suite à la décision D-2014-101, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0064-Demande-Piece-2014_09_17.pdf , page 7.

18 **HYDRO-QUÉBEC**, http://nouvelles.hydroquebec.com/fr/communiques-de-presse/665/les-compteurs-de-nouvelle-generation-un-reseau-pour-mieux-servir-nos-clients/ .

19 Le calcul est de 20 732 compteurs non-intelligents, sur 1 694 000 compteurs installés, incluant les compteurs non-communicants = 1.2 %.

Ainsi, contrairement à ce qu'affirme HQD dans un communiqué de presse sur le déploiement des compteurs en date du 28 octobre 2014 [20] et dans son rapport trimestriel du 30 juin 2014, le taux de refus ne représente pas ,5 % du nombre de compteurs installés, mais bien 1.2 %.

RECOMMANDATION NO. 4-2 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à exiger du Distributeur, qu'il distingue les nombres de compteurs non-changés comme suit dans ses prochains rapports trimestriels :

Tableau

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Totaux
CI résidentiels installés					
CI résidentiels non-installés (total)					
Compteurs mal situés diff. Accès					
Cpts barricadés ou accès refusé					
CI des CII installés					
CI des CII non-installés					
CNC demandés					
- changements d'idée					
CNC installés					
CNC non-installés					
Total compteurs non-intelligents					

RECOMMANDATION NO. 4-3 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à prendre acte du fait que le taux de refus ne représente pas 0,5 % du nombre de compteurs installés, mais bien 1.2 %.

[20] **HYDRO-QUÉBEC**, http://nouvelles.hydroquebec.com/fr/communiques-de-presse/665/les-compteurs-de-nouvelle-generation-un-reseau-pour-mieux-servir-nos-clients/ .

2.3 NOTRE PRÉVISION MODÉLISÉE DES REFUS ET DES ADHÉSIONS À L'OPTION DE RETRAIT (OR)

Les tableaux 1 et 2 du Distributeur montrent entre autres les nombres installés et prévus de CNC en 2014-2015-2016.

TABLEAU 1 : NOMBRE DE COMPTEURS INSTALLÉS AU 30 JUIN 2014 (EN K)

	Travaux préparatoires	2013	2014		Total
			T1	T2	
R-3814-2012	20	999	334	337	1 690
Compteurs installés	20	1 020	304	349	1 694
CNG	*20*	*1 017*	*302*	*347*	*1 686*
CNC	*0*	*4*	*2*	*2*	*8*
Écart Compteurs intallés vs R-3814-2012	**0**	**22**	**(30)**	**12**	**4**

TABLEAU 2 : NOMBRE DE COMPTEURS INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR ANNÉE (EN K)

	Travaux préparatoires réel	2013 réel	2014 réel / prévu	2015 prévu	2016 prévu	Total prévu
CNG résidentiels	20	1 017	1 465	927	241	3 670
CNG CII	0	0	2	73	114	189
CNC	0	4	4			8
Total	20	1 020	1 471	1 000	355	3 866

En fait, les tableaux de HQD **ne prévoient aucun CNC pour les trimestres 3 et 4 de 2014 et aucun pour les années 2015 et 2016**. En réponse à notre DDR 1.32 a) à savoir combien de CNC le Distributeur comptait installer, celui-ci a répondu qu'il

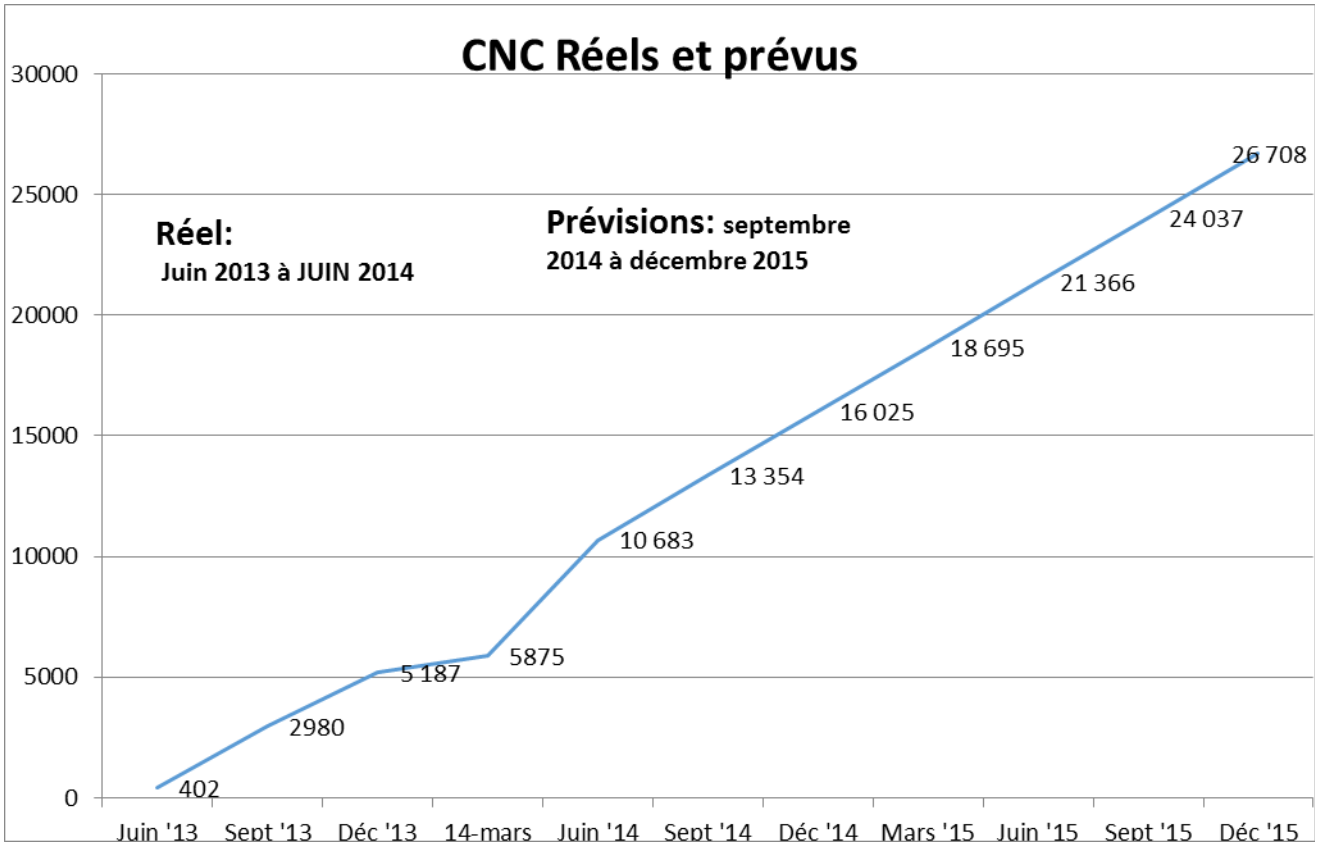
> *n'est pas en mesure de fournir une prévision du nombre de compteurs non communicants installés puisque le projet LAD vise à installer des compteurs de nouvelle génération.* [21]

Il est étonnant que le Distributeur puisse effectuer des prévisions de toutes sortes dans sa cause tarifaire, mais se déclare incapable de fournir une prévision du nombre d'options de

[21] **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3905-2014, Pièce B-0098, HQD-15, Document 13, Réponses 1.32a à la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/282/DocPrj/R-3905-2014-B-0098-DDR-RepDDR-2014_10_23.pdf, page 25, lignes 1 à 8.

retrait. Nous avons donc effectué l'exercice à partir des nombres de demande d'option de retrait dont nous disposions déjà.

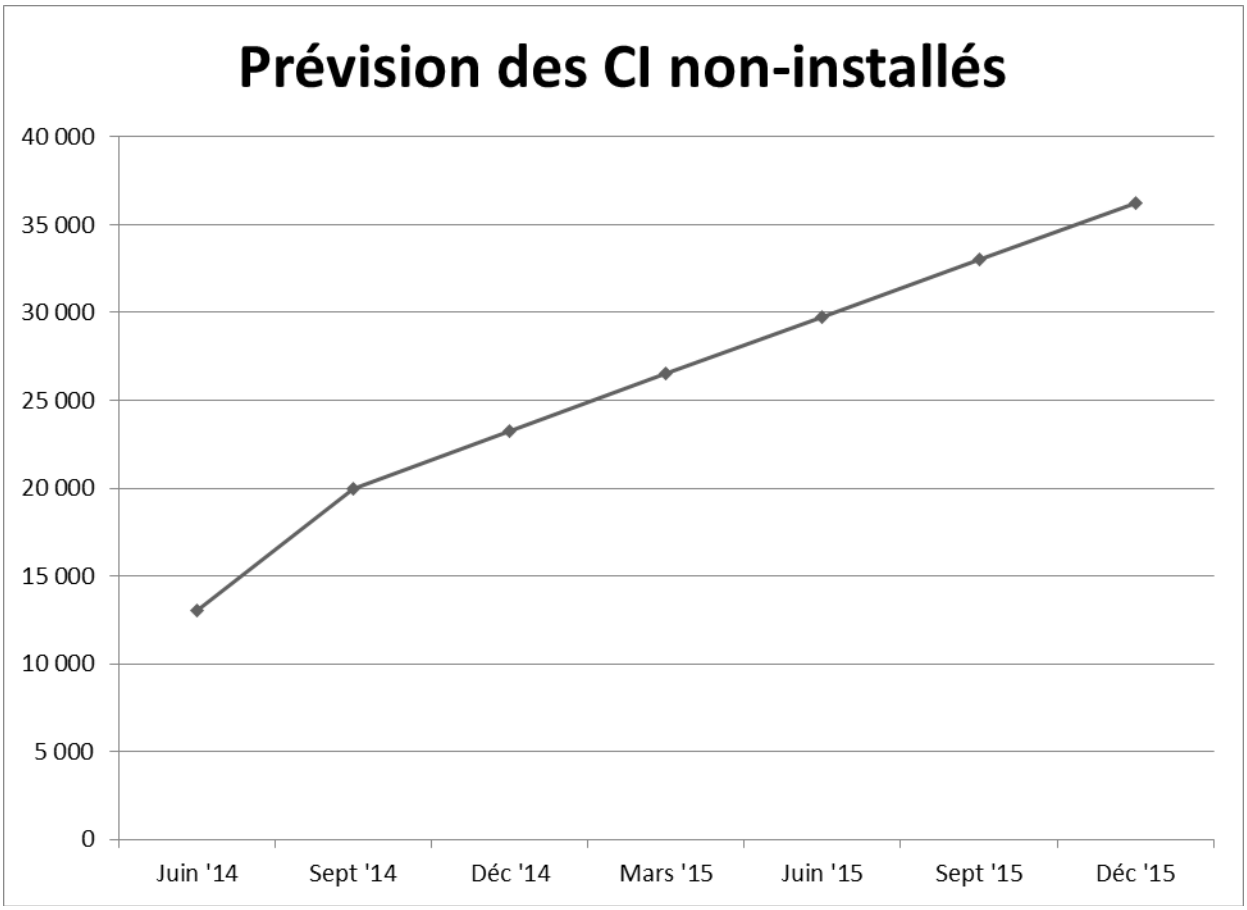
Tableau 3



Cette projection pourrait même sous-estimer le nombre d'options de retrait (OR) au cours des périodes à venir. En effet, puisque le calcul a été fait à partir des adhésions qui ont précédé la réduction de frais de l'option de retrait, il est très possible que les nombres soient au final beaucoup plus élevés que ceux-ci.

À ces probables adhérents à l'option de retrait (OR), un certain nombre de cas de refus ou de compteurs difficiles d'accès risque de persister, à moins que l'option de retrait telle que révisée ne vienne réduire ces cas. Le graphique qui suit est cependant basé sur l'option de retrait actuelle, par cohérence avec le graphique précédent :

Tableau 4



Tel que mentionné, ce tableau ne tient pas compte de l'effet de la révision de l'option de retrait entrée en vigueur le 3 octobre 2014, soit après la fin du troisième trimestre de 2014. Il est donc possible qu'un grand nombre de refus se transforment en adhésions à l'option de retrait et donc que la présente prévision soit atténuée.

2.4 NOS RECOMMANDATIONS POUR LES PROCHAINS RAPPORTS TRIMESTRIELS

Il serait souhaitable que les rapports trimestriels d'Hydro-Québec soient plus précis. Pour ce faire, nous croyons que l'intervention de la Régie de l'énergie est nécessaire puisque HQD persiste à limiter ses informations au minimum.

Nous recommandons donc que la Régie réitère à Hydro-Québec que, dans sa décision D-2014-101, paragraphe [187] [22], la Régie exige de HQD qu'elle soit plus précise et claire quant aux informations suivantes :

- nombre de CNG et de CNC prévus être installés et réellement installés par trimestre, en ventilant entre compteurs résidentiels et commerciaux;
- explication des écarts de coûts, de gains d'efficience et d'échéancier et nouvelles prévisions, le cas échéant;
- nombre de clients se prévalant de l'option de retrait **[compteur installé ou non]** par trimestre et acceptabilité de la clientèle **[entière, incluant les clients qui refusent]**;
- nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type de motifs.

Nous recommandons plus précisément à la Régie de l'énergie que HQD utilise le tableau que nous présentons ci-haut à notre recommandation 4-2, afin de présenter plus clairement ses résultats sur les nombre de compteurs intelligents installés et non-installés.

Nous recommandons également à la Régie de l'énergie de préciser quels sont les types de motifs de plaintes dont doit rendre compte le Distributeur, puisque celui-ci se limite à ne rendre compte que des plaintes officielles. Ainsi, les rapports trimestriels du projet LAD de HQD devraient spécifier :

- Le nombre d'avis de non-consentement par trimestre;
- Le nombre de mises en demeure par trimestre;
- Le nombre d'appels au centre d'appels qui concernent un refus du CI et de l'option de retrait;
- Le nombre de clients non-rejoignables;
- Le nombre de compteurs barricadés.

[22] **RÉGIE DE L'ÉNERGIE,** Dossier R-3863-2013, Pièce A-0030, Décision D-2014-101, Paragraphe 187, page 48. (En gras par l'auteur du présent rapport.) .

Nous invitons également la Régie à requérir d'Hydro-Québec qu'elle intègre à ses sondages à venir de satisfaction sur le projet LAD les clients qui ont refusé l'installation d'un CI ou même d'un CNC, ceci afin d'avoir le pouls réel du taux de satisfaction de la clientèle entière non pas sur *l'installation* comme telle mais bien sur le processus de déploiement dans son ensemble.

Seule une vue d'ensemble de toutes ces informations offrira à la Régie de l'énergie, aux intervenants et au public en général un tableau fiable de l'évolution de l'acceptabilité sociale du projet.

RECOMMANDATION NO. 4-4 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à préciser quels sont les types de motifs de plaintes dont doit rendre compte le Distributeur, puisque celui-ci se limite à ne rendre compte que des plaintes officielles. Ainsi, les rapports trimestriels du projet LAD de HQD devraient spécifier :

- Le nombre d'avis de non-consentement par trimestre;
- Le nombre de mises en demeure par trimestre;
- Le nombre d'appels au centre d'appels qui concernent un refus du CI et de l'option de retrait;
- Le nombre de clients non-rejoignables;
- Le nombre de compteurs barricadés.

RECOMMANDATION NO. 4-5 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à requérir d'Hydro-Québec qu'elle intègre à ses sondages à venir de satisfaction sur le projet LAD les clients qui ont refusé l'installation d'un CI ou même d'un CNC, ceci afin d'avoir le pouls réel du taux de satisfaction de la clientèle entière non pas sur l'installation comme telle mais bien sur le processus de déploiement dans son ensemble.

Seule une vue d'ensemble de toutes ces informations offrira à la Régie de l'énergie, aux intervenants et au public en général un tableau fiable de l'évolution de l'acceptabilité sociale du projet.

3

LE SUIVI DES COMMUNICATIONS DE HQD

Le présent chapitre traite des sujets suivants :

1. La communication au public de l'option de retrait révisée.

2. La communication aux clients du délai de 90 jours pour adhérer à l'option de retrait révisée dans les zones déjà déployées.

3. Certaines recommandations que ces deux questions amènent quant à des améliorations qui pourraient être apportées à la formulation du texte des Conditions de service d'électricité.

3.1 LA COMMUNICATION AU PUBLIC DE L'OPTION DE RETRAIT RÉVISÉE

Bien que la Régie n'ait pas exigé de suivi du Plan de communications du Distributeur sur le projet de lecture à distance (LAD), l'impact du déploiement de ce Projet sur les indicateurs de performance et de qualité de service du Distributeur fait partie des sujets d'examen au présent dossier tarifaire.[23] D'ailleurs, plus généralement, il y a lieu de s'assurer que le Distributeur communique adéquatement à sa clientèle les tarifs et conditions de services décidées par la Régie et toute décision du Tribunal. Un suivi de la qualité de la communication entre HQD et ses clients portant sur les tarifs et conditions en vigueur et sur les décisions de la Régie touche à l'acceptabilité sociale du projet et à la réputation de notre Société d'État.

Depuis les décisions D-2014-164 et D-2014-172 de la Régie de l'énergie au dossier R-3854-2013 Phase 2 sur la révision de l'option de retrait, HQD devait communiquer à ses clients les nouveaux tarifs de l'option de retrait. Or :

1. Le Distributeur n'a pas émis de communiqué de presse au sujet des tarifs révisés de l'option de retrait du 3 octobre dernier. Ainsi, lorsqu'on tape « HYDRO-QUÉBEC OPTION DE RETRAIT » dans un moteur de recherche, le premier lien référé est le communiqué de presse de 2012 **qui présente les anciens tarifs d'option**;

[23] **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3905-2014, Décision D-2014-160, page 11 parag. 40.

Hydro Québec SALLE DES NOUVELLES Nos autres sites

Nouvelles et communiqués | Contacts médias

Salle des nouvelles > Nouvelles et communiqués >

Montréal, 14 mars 2012

Communiqué de presse Imprimer

Compteurs de nouvelle génération

Hydro-Québec précise les modalités de l'option de retrait individuel pour l'installation d'un compteur qui n'émet pas de radiofréquences

Dans le cadre de son projet de déploiement des compteurs de nouvelle génération, Hydro-Québec a déposé, aujourd'hui, à la Régie de l'énergie les modalités qu'elle propose quant à l'option de retrait pour l'installation d'un compteur qui n'émet pas de radiofréquences (RF).

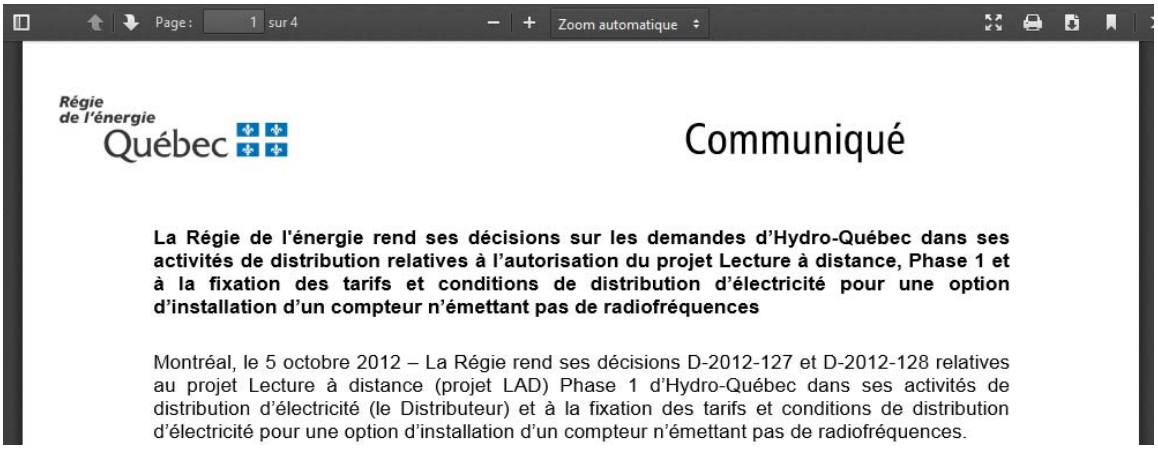
Cette option serait accessible sur une base individuelle et sur demande. Les clients qui choisiront de s'en prévaloir devront débourser des frais initiaux de 98 $ avant taxes pour l'installation d'un compteur n'émettant pas de RF et des frais mensuels de 17 $ avant taxes pour la relève manuelle. Ces frais assureront que l'exercice de l'option de retrait par un client est sans incidence sur

2. Des lettres d'Hydro-Québec adressées à des clients au sujet de l'installation imminente de compteurs de nouvelle génération et datées du 15 octobre 2014 (donc après les décisions D-2014-164 et D-2014-172) ne contiennent **aucune information sur l'Option de retrait**, ce qui contrevient aux exigences de la Régie. Cette lettre est reproduite en annexe 1 du présent rapport.

3. Sur la page web de la *Foire aux questions* qui répond à la question suivante « *Pourquoi devrais-je payer des frais si je choisis de me prévaloir de l'option de retrait ?* »[24], le lecteur est **encore référé à la Décision D-2012-128 de la Régie de l'énergie du 5 octobre 2012 au dossier R-3788-2012 sur les anciens tarifs d'option et non pas aux décisions sur les nouveaux tarifs d'option rendues en septembre et octobre**

[24] **HYDRO-QUÉBEC**, http://compteurs.hydroquebec.com/questions-reponses/installation/frais-option-retrait .

2014 au dossier R-3854-2013 Phase 2 [25]. De plus, la réponse courte à cette question n'inclut pas l'information sur le montant des frais de l'option de retrait.



Régie de l'énergie Québec

Communiqué

La Régie de l'énergie rend ses décisions sur les demandes d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution relatives à l'autorisation du projet Lecture à distance, Phase 1 et à la fixation des tarifs et conditions de distribution d'électricité pour une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences

Montréal, le 5 octobre 2012 – La Régie rend ses décisions D-2012-127 et D-2012-128 relatives au projet Lecture à distance (projet LAD) Phase 1 d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) et à la fixation des tarifs et conditions de distribution d'électricité pour une option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences.

C'est à la question « *Est-ce vrai que les installateurs d'Hydro-Québec m'imposeront le nouveau compteur, même si je m'y oppose ?* »[26] que le lecteur trouvera, au dernier paragraphe, les frais d'installation de 15$ ou 85$ le cas échéant. Or **c'est manifestement le mauvais endroit où signaler cette information cruciale qui est omise de la réponse à la question précédente qui portait directement sur le sujet**.

A la question « *Comment puis-je me prévaloir de l'option de retrait ?* », les bonnes informations y apparaissent enfin. Nous félicitons HQD d'avoir ajouté cette question, **mais les coordonnées du bureau qui gère les demandes n'y soient toujours pas**. Nous déplorons également que **les informations sur le délai de 90 jours accordé aux clients des zones déployées n'y figurent pas**. Nous y reviendrons plus loin.

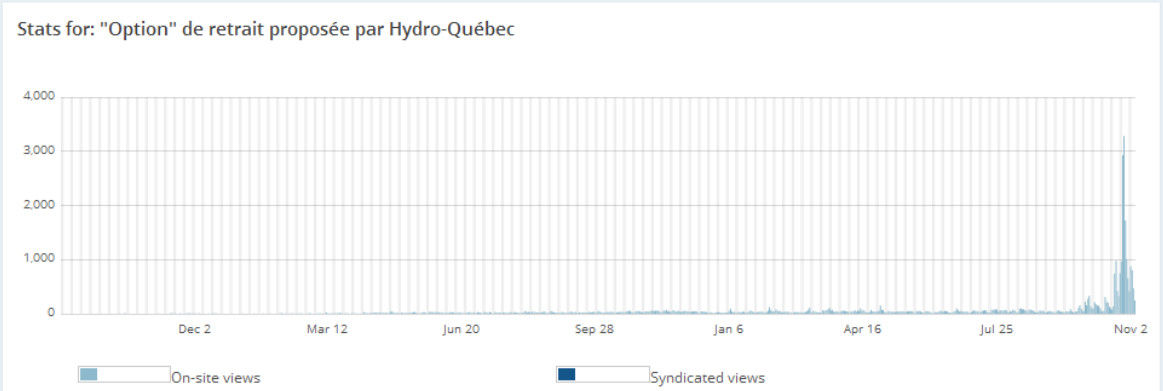
À la question « *Les frais liés à l'option de retrait ont récemment été révisés par la Régie de l'énergie. Si je me suis déjà prévalu de l'option de retrait, ai-je droit à un crédit ?* », Le Distributeur explique également les nouveaux frais, incluant le délai de 90 jours. Toutefois, nous déplorons vivement que cette question soit **la toute dernière question de la deuxième et dernière page des questions de l'onglet « Installation »**. Il est en effet peu probable que les clients la voient.

25 **HYDRO-QUÉBEC**, http://www.regie-énergie.qc.ca/documents/communiques/Communique_RDE_HQD_projetLAD_OptionRetrait2012_5octobre2012.pdf

26 **HYDRO-QUÉBEC**, http://compteurs.hydroquebec.com/questions-reponses/installation/nouveau-compteur-hydro-quebec-obligatoire .

4. SÉ-AQLPA réitère qu'il devrait y avoir un **onglet consacré exclusivement à toutes les questions relatives à l'option de retrait et aux compteurs non-communicants**. Les clients intéressés par l'option de retrait et qui désirent s'en prévaloir ne devraient pas avoir à chercher autant et à franchir une ***« course à obstacles »*** pour obtenir des **réponses de façon éparpillée et même parfois inexactes tel que vu plus haut.**

   Il existe un besoin manifeste de la part de la clientèle d'obtenir une information précise et exacte sur l'option de retrait, afin qu'ils puissent effectuer leur choix en toute connaissance de cause. A preuve, le site citoyen *« Refusons les compteurs »* a reçu **près de 17 000 visiteurs au mois d'octobre** sur sa page qui communique les nouveaux tarifs de l'option de retrait, et **au 5 novembre 2014, déjà 641 visiteurs par jour** sont enregistrés :



Months and Years

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Total
2012								3	9	41	85	62	200
2013	38	102	170	412	523	543	600	764	693	967	1,336	956	7,104
2014	944	1,083	1,415	1,477	1,150	1,124	1,470	1,578	1,731	16,814	2,811		31,597

Average per Day

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Overall
2012								0	0	1	3	2	2
2013	1	4	5	14	17	18	19	25	23	31	45	31	19
2014	30	39	46	49	37	37	47	51	58	542	641		102

5. Plusieurs citoyens des nouvelles zones déployées nous affirment soit **ne pas avoir reçu de lettre d'avis**, soit l'avoir reçue **une dizaine de jours en retard**, un problème qui avait déjà été constaté auparavant et qui n'est toujours pas corrigé.

6. Le Feuillet remis aux clients par HQD **ne fait pas mention de l'option de retrait**. Nous avons déposé ce feuillet en annexe 2 du présent rapport.

7. Par ailleurs, Hydro-Québec Distribution n'informe toujours pas clairement la clientèle **que l'option peut être exercée verbalement**, comme l'a décidée la Régie au dossier R-3854-2013 Phase 2.

3.2 LA COMMUNICATION AUX CLIENTS DU DÉLAI DE 90 JOURS POUR ADHÉRER À L'OPTION DE RETRAIT RÉVISÉE DANS LES ZONES DÉJÀ DÉPLOYÉES

Au dossier R-3854-2013 Phase 2, par les décisions D-2014-164 et D-2014-172, un délai de 90 jours (expirant le 5 janvier 2015) pour se prévaloir de l'option de retrait révisée a été accordé aux abonnés des zones déjà déployées et aux clients ayant reçu une lettre d'avis de déploiement avant le 3 octobre 2014. [27].

Comme nous l'avons vu à la sous-section précédente, les communiqués de presse, le site Internet et les avis d'Hydro-Québec Distribution sont déficients pour informer les clients concernés de cette possibilité qui leur est offerte par ces décisions de la Régie de l'énergie.

Hydro-Québec Distribution s'était engagée à ce qu'un message à cet effet soit inclus sur la facture des clients. [28] Or les clients ayant déjà reçu avis d'installation ou ayant reçu l'installation d'un CNG **n'ont pas encore été avertis dans les factures reçues à ce jour de ce délai de 90 jours**. HQD attendra-t-elle au mois de décembre pour ajouter son message sur la facture des clients, à moins d'un mois de la date limite ?

Par ailleurs, nous avons remarqué une omission importante de la part d'Hydro-Québec Distribution. Celle-ci ne s'est engagée qu'à aviser du délai de 90 jours *« les clients pour lesquels un compteur de nouvelle génération a déjà été installé »*. [29] Or, il subsiste **de nombreux clients en zone 1 qui ont reçu (parfois depuis de nombreux mois voire plus d'un an) l'avis de déploiement de CNG mais dont le CNG n'a jamais été installé**, soit en raison de refus de leur part soit parce que les installateurs payés au volume ont abandonné leurs démarches dans un quartier jugé trop difficile. Or ces clients ayant reçu l'avis mais pas le CNG sont sujets au délai de 90 jours pour exercer leur option au tarif le plus bas. Il serait souhaitable que la régie requiert du Distributeur de donner, avec leur facture, l'avis du délai de 90 jours non seulement aux clients qui avaient déjà reçu un CNG le 3 octobre 2014 mais également à ceux qui avaient reçu l'avis d'installation d'un CNG le ou avant cette date. Ce serait là une question de concordance avec l'article 10.4.1 des Conditions de service tel qu'édicté par la décision D-2014-172 (parag.11).

Il serait particulièrement souhaitable de s'assurer que les clients qui, parfois ont refusé pendant plus d'un an l'installation d'un CNG après avoir reçu l'avis d'installation, reçoivent bien en

---

[27] **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier, R-3854-2013 Phase 2, Décision D-2014-164, page 18, Paragraphe 64 et Décision D-2014-172, page 6, Paragraphe 9.

[28] **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier, R-3854-2013 Phase 2, Décision D-2014-172, page 5, Paragraphe 6.

[29] **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier, R-3854-2013 Phase 2, Décision D-2014-172, page 5, Paragraphe 6. Voir aussi : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3854-2013 ph. 2, Pièce B-0219, HQD-4, Document 1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/222/DocPrj/R-3854-2013-B-0219-Demande-Piece-2014_09_29.pdf , page 5.

temps utile le nouvel avis les informant du délai de 90 jours pour bénéficier de l'option de retrait à bas prix.

Selon nous, tous les clients des zones déployées (ou ayant reçu leur lettre avant le 3 octobre 2014) doivent être avertis. Comme HQD l'avait fait en 2012, nous croyons qu'un communiqué de presse devrait être émis par la Société d'État afin d'informer tous et chacun en bonne et due forme, des nouveaux tarifs d'option et du délai de 90 jours expirant le 5 janvier 2015.

3.3 LA PUBLICATION PAR HYDRO-QUÉBEC DU TEXTE MODIFIÉ DE SES CONDITIONS DE SERVICES D'ÉLECTRICITÉ

Hydro-Québec a publié les modifications à ses conditions de service d'électricité et tarifs relatifs à l'option de retrait révisée en déposant sur son site Web un Addenda [30] sans titre, séparé des Conditions de services. Ainsi, lorsqu'on accède sur le site Internet d'Hydro-Québec à ses conditions de services d'électricité, celles-ci demeurent inchangées par rapport à ce qui précédait la décision D-2014-164; le texte publié ne comporte donc pas l'information sur l'option de retrait révisée.

Nous nous demandons pourquoi HQD a procédé ainsi. Pourquoi ne pas avoir intégré les changements directement dans le manuel PDF des conditions de services ? Pourquoi ne pas avoir nommé l'Addenda *« Option de retrait révisée »* ?

Au 4 novembre 2014, les CDSÉ publiées sur le site Internet d'Hydro-Québec n'intègrent donc toujours pas cette information.

30 **HYDRO-QUÉBEC**, http://www.hydroquebec.com/publications/fr/tarifs/pdf/addenda-oct-2014.pdf .

RECOMMANDATION NO. 4-6 :

Nous invitons la Régie de l'énergie à exiger de HQD qu'elle informe plus adéquatement ses clients des nouvelles modalités de l'option de retrait en émettant un communiqué de presse clair et complet des tarifs, autant pour les clients qui ont un délai de 30 jours que pour ceux qui ont un délai de 90 jours. Ce communiqué devrait être envoyé autant aux médias nationaux qu'aux hebdos régionaux.

Nous invitons à Régie à exiger d'Hydro-Québec qu'elle informe tous les abonnés des modalités de l'option de retrait dans la lettre qu'elle envoie 30 jours avant la date limite pour s'en prévaloir. Et ce rétroactivement pour les abonnés ayant reçu une lettre sans mention de l'option de retrait.

Nous invitons la Régie à exiger d'Hydro-Québec qu'elle informe beaucoup mieux ses clients en consacrant un onglet particulier à l'option de retrait et aux compteurs non-communicants sur son site Web.

Nous invitons la Régie à exiger d'Hydro-Québec qu'elle corrige les nombreuses déficiences énumérées au présent rapport quant à la communication à ses clients des nouveaux tarifs et conditions d'option et des délais, et particulièrement qu'elle rectifie les informations obsolètes antérieures à octobre 2014 qui se trouvent toujours dans ses communications.

Et si la Régie le juge opportun, étant donné le retard de communication actuel du délai de 90 jours, la Régie pourrait reporter la date limite à une date ultérieure au 5 janvier 2015 pour les clients des zones déployées.

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 des recommandations.

Il est à noter qu'au moment de la rédaction du présent rapport, nous ne disposions pas encore du rapport trimestriel no. 3 de 2014 (au 30 septembre 2014) du projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution, celui-ci n'étant toujours pas déposé au 5 octobre 2014. Le cas échéant, lorsque ce rapport sera disponible, nous pourrions apporter des amendements au présent rapport.

ANNEXE 1

LETTRE TRANSMISE PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À DES CLIENTS LE 15 OCTOBRE 2014 NE MENTIONNANT PAS L'OPTION DE RETRAIT

Hydro Québec

Le 15 octobre 2014

003351

[redacted]
Saint-Mathias-sur-Richelieu QC J3L[redacted]

Objet : Installation sans frais d'un compteur de nouvelle génération

Madame, Monsieur,

Hydro-Québec procède actuellement à l'installation de compteurs de nouvelle génération. Ces compteurs permettront d'améliorer la qualité de notre service à la clientèle, notamment par la détection des pannes.

Dans les prochaines semaines, Hydro-Québec remplacera donc le compteur d'électricité actuellement installé à votre adresse par un compteur de nouvelle génération. Voici quelques renseignements à ce sujet :

- Vous n'avez aucune démarche à faire – le processus est simple, rapide et sans frais.
- Le nouvel appareil sera installé par Hydro-Québec ou par l'entreprise Capgemini Québec, dont les véhicules portent la mention « prestataire mandaté par Hydro-Québec ». Tous les installateurs sont munis d'une pièce d'identité avec leur nom et leur photo.
- Le changement de compteur s'effectue rapidement. Dans la majorité des cas, aucune interruption de service n'est requise. Il peut toutefois arriver que le service d'électricité doive être interrompu. Le cas échéant, l'installateur informe une personne responsable sur les lieux avant de procéder au remplacement du compteur pour que les travaux soient effectués au moment opportun et sans causer d'inconvénients. Si vous êtes absent ou que le compteur est inaccessible, il laisse une affichette de porte indiquant le numéro pour le joindre afin de prendre un rendez-vous.

Vous trouverez ci-joint un feuillet d'information sur le remplacement des compteurs. Pour plus de renseignements, vous pouvez communiquer avec nous au 1 866 806-2958 ou visiter le **www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation**.

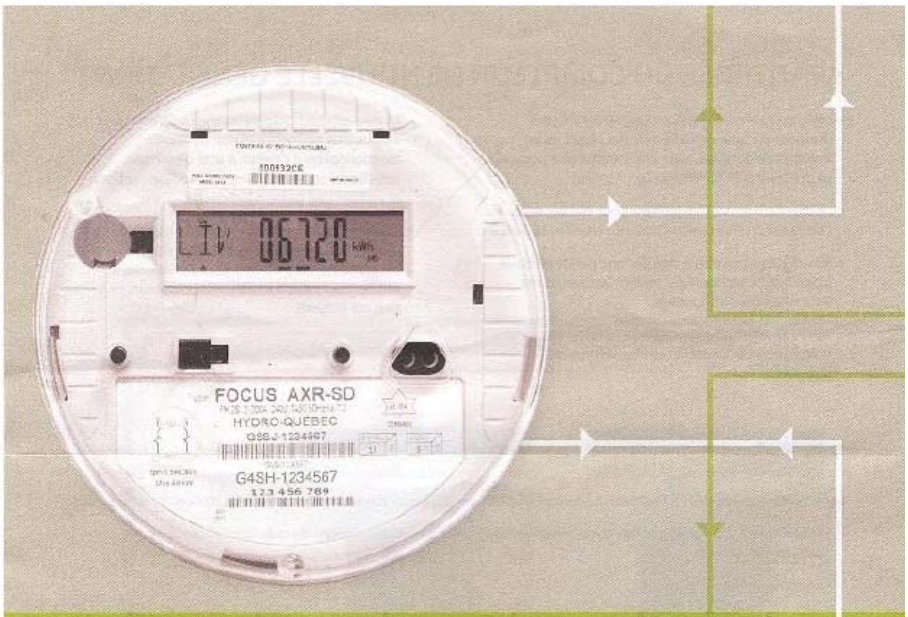
Nous apprécions votre collaboration et nous vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Les services à la clientèle

Numéro de compte	Numéro de contrat	Adresse du lieu de consommation
[redacted]	[redacted]	[redacted] Saint-Mathias-sur-Richelieu QC J3L[redacted]

ANNEXE 2

FEUILLET REMIS PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À DES CLIENTS NE FAISANT PAS MENTION DE L'OPTION DE RETRAIT



LES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION – UNE SOLUTION D'AVENIR

Hydro-Québec doit remplacer son parc de compteurs. Elle a opté pour une technologie de pointe qui offre plusieurs avantages à ses clients.

CONTEXTE

En 2012, Hydro-Québec a entrepris de remplacer son parc de 3,8 millions de compteurs électromécaniques, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans. Ces compteurs ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010.

Plus de 125 millions de compteurs de nouvelle génération ont déjà été installés dans le monde. Cette technologie est devenue la norme de l'industrie.

Les compteurs de nouvelle génération maintenant installés par Hydro-Québec enregistrent et transmettent automatiquement les données de consommation à l'entreprise (lecture à distance). Aucune visite d'un employé d'Hydro-Québec n'est requise pour lire la consommation affichée sur le compteur.

Hydro Québec

AVANTAGES DU COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION

- La facture de nos clients est établie à partir des données de consommation réelles plutôt qu'en fonction de données estimées, comme cela pouvait se produire avec l'ancienne technologie.
- Le client n'a plus à être présent pour donner accès au compteur si celui-ci est à l'intérieur ou difficile d'accès.
- Nos clients n'ont plus à signaler une panne puisque, grâce à cette technologie, Hydro-Québec en est informée automatiquement.

  Hydro-Québec peut ainsi cerner l'envergure d'une panne et assurer le rétablissement du service plus rapicement.
- La nouvelle technologie qu'Hydro-Québec met en place lui permettra d'offrir différentes fonctionnalités à l'avenir. À titre d'exemple, nos clients pourront suivre leur consommation et en faire une gestion judicieuse.
- Plusieurs centaines de tonnes d'émissions de CO_2 (gaz à effet de serre) seront évitées chaque année. Un grand nombre de véhicules actuellement utilisés pour faire la lecture des compteurs ne seront plus sur la route.

TECHNOLOGIE SÉCURITAIRE ET CERTIFIÉE

Les nouveaux compteurs respectent les normes établies par différents organismes responsables dans ce domaine, dont :

- **Santé Canada**, dont le rôle est de déterminer le niveau sécuritaire des émissions de radiofréquences dans notre environnement.

  Principaux éléments à retenir :

  - Le niveau moyen d'exposition aux radiofréquences (RF) à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est largement inférieur aux limites fixées par les normes de Santé Canada (120 000 fois inférieur).
  - L'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est minime quand on la compare à l'exposition associée à d'autres appareils qui émettent des radiofréquences.
- **Mesures Canada**, qui fixe les normes de précision exigées pour tout appareil de mesurage, tel que les compteurs, et en contrôle l'application.

CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Hydro-Québec a mis en place des mécanismes parmi les plus sécuritaires, comparables à ceux du domaine bancaire.

Les renseignements personnels de nos clients, tels que leur nom, leur adresse et leur numéro de téléphone, ne circulent pas sur le réseau.

Chaque compteur possède sa propre clé de cryptage (encodage). De plus, le chemin emprunté pour transmettre les informations du compteur vers les systèmes informatiques d'Hydro-Québec varie à chaque transmission. Cela permet d'assurer la sécurité et l'intégrité des données.

Hydro Québec

2014G1421F