C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3980-2016

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

CAUSE TARIFAIRE 2017-2018
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

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

RAPPORT

Brigitte Blais, Consultante en énergie
Jacques Fontaine, Consultant en énergie

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

Le 4 novembre 2016

SOMMAIRE EXÉCUTIF

RECOMMANDATION NO. 2-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de refuser la proposition d'Hydro-Québec Distribution (HQD) d'exclure dorénavant de ses rapports de suivi du Projet de *Lecture à distance (LAD)* les quelques 129 000 cas plus complexes de compteurs où le déploiement reste à être effectué. Nous souhaitons par ailleurs éviter un débat théorique artificiel sur la question de savoir si ces cas plus complexes *« font »* ou *« ne font pas »* partie du Projet LAD. En effet, dans tous les cas, ce sont des cas plus complexes qui méritent donc particulièrement d'être inclus aux suivis. Le déploiement du Projet LAD ne peut être considéré comme terminé tant que les déploiements restent à être effectués dans ces cas.

RECOMMANDATION NO. 2-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de continuer de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) dépose publiquement des rapports annuels et trimestriels de son Projet LAD, en y incluant notamment les spécifications déjà requises dans les décisions antérieures de la Régie, et en déposant le rapport le plus récent pour examen dans les causes tarifaires de HQD. Nous recommandons à la Régie de refuser la demande d'Hydro-Québec Distribution (HQD) de remplacer ces rapports et dépôt par un dépôt annuel unique dans son rapport annuel hors audience.

RECOMMANDATION NO. 2-3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle requiert à Hydro-Québec Distribution d'inclure les informations suivantes dans ses futurs rapports trimestriels et annuels de Suivis du Projet LAD visant à suivre le remplacement des derniers des anciens compteurs, ceci à la fois afin de corriger certaines lacunes des rapports passés et de s'adapter au contexte actuel de finalisation du Projet LAD :

1. Le nombre et le pourcentage de compteurs non-intelligents dans le parc de compteurs de HQD.
2. Le nombre de clients ayant demandé et reçu un compteur non-communicant ;
3. Le nombre de clients ayant demandé mais non-reçus un compteur non-communicant ;
4. Le nombre de clients récalcitrants facturés de facto comme des clients de l'Option de retrait, mais conservant leur ancien compteur ;
5. Le nombre de clients récalcitrants non-traités ;
6. Le nombre de clients « négligents » non-traités ;
7. Le nombre de clients récalcitrants dont le compteur est en situation de compteurs multiples groupés (intérieur vs extérieurs) ;
8. Une prévision du nombre de clients récalcitrants qui demanderont un compteur non-communicant après l'échéance du sceau de leur compteur ;
9. Nombre de compteurs électromécaniques en bon état (dont le sceau de conformité est échu mais qui pourrait être réémis), en stock ;
10. Coûts (non dilués) et des revenus (frais d'inaccessibilité, installation et relève) de l'Option des compteurs non-communicants et des cas de clients refusant l'accès ;
11. Taux de satisfaction des abonnés qui ont un compteur de nouvelle génération depuis quelques années, puis des optants à l'Option de retrait, puis des clients refusant l'accès en identifiant de façon qualitative les insatisfactions notées ;
12. Tableau des plaintes chez les clients récalcitrants. Les plaintes mesurées devraient par ailleurs ne pas se limiter aux rares cas de documents formellement identifiés comme étant des plaintes selon la loi, mais inclure toutes les expressions écrites ou orales de telles plaintes incluant les refus d'accès ;
13. Taux de participation à l'auto-relève.

RECOMMANDATION NO. 2-4 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à Hydro-Québec Distribution de présenter un portrait des modifications éventuelles des comportements énergétiques des consommateurs depuis l'installation des compteurs intelligents, notamment en présentant l'effet de l'augmentation des factures sur la réduction de la consommation d'énergie et de puissance.

Cette information pourrait être incluse à la fois dans prochains suivis trimestriels et annuels du projet LAD, de même que dans son rapport de Développement durable de l'entreprise.

RECOMMANDATION NUMÉRO 2-5

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter le Distributeur à utiliser les profils de consommation obtenus par le projet LAD de pair avec la climatologie du lieu pour améliorer ses techniques de normalisation. Ceci permettrait à la fois de prévoir la demande du lieu et de systématiser la mesure de l'écart par rapport à la normale climatique.

RECOMMANDATION NUMÉRO 2-6

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir que le Distributeur rende disponible pour ses clients munis d'un compteur de nouvelle génération un outil de gestion de la consommation qui leur permet notamment de suivre cette consommation d'électricité de façon quotidienne.

RECOMMANDATION NUMÉRO 2-7

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter le Distributeur à poursuivre de façon concrète ses efforts afin d'utiliser les données de mesurage avancé du Projet LAD pour réduire les pertes électriques sur le réseau de distribution, comme cela avait été envisagé initialement.

TABLE DES MATIÈRES

1 - LE MANDAT 1

2 - LES RAPPORTS DE SUIVIS PÉRIODIQUES DU PROJET LAD, DÉPOSABLES PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION AUPRÈS DE LA RÉGIE 3

2.1 RÉSUMÉ DE CE CHAPITRE 3
2.1.1 La demande du Distributeur 3
2.1.2 Nos réticences 3

2.2 QUAND PRENDRA FIN LE DÉPLOIEMENT ? 5

2.3 DANS QUEL CADRE PRODUIRE LES PROCHAINS SUIVIS ? 9

2.4 LES PARAMÈTRES QUE DEVRAIENT INCLURE LES PROCHAINS SUIVIS DU PROJET LAD AFIN DE CORRIGER CERTAINES LACUNES DES SUIVIS ANTÉRIEURS ET ADAPTER CEUX-CI AU CONTEXTE ACTUEL 10
2.4.1 Le nombre de compteurs sans émissions de radiofréquences 10
2.4.2 Le nombre de compteurs électromécaniques stockés dans des entrepôts 11
2.4.3 Les coûts et revenus de l'option de retrait (option d'un compteur non-communicant) 11
2.4.4 L'acceptabilité sociale du projet LAD et de l'Option de retrait 12
2.4.5 Taux de participation à l'auto-relève 14
2.4.6 Recommandation globale quant aux paramètres que devraient inclure les prochains Suivis du Projet LAD 15

3 - LES EFFETS COMPORTEMENTAUX DE LA LECTURE À DISTANCE FAVORISANT UNE CONSOMMATION PLUS EFFICACE 17

3.1 LE BUT DU PRÉSENT CHAPITRE 17

3.2 LE TAUX D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DES CLIENTS AYANT UN COMPTEUR INTELLIGENT 18

3.3 LES FONCTIONNALITÉS PROMISES PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION 19
3.3.1 La prévision de la demande 20
3.3.2 La gestion de la consommation 21
3.3.3 L'efficacité énergétique du réseau et la réduction des pertes 23

4 - CONCLUSION 25

1

LE MANDAT

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 du Projet de Lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution (ci-après *« le Distributeur »*), ceci dans le cadre de la cause tarifaire 2017-2018 du Distributeur (dossier R-3980-2016 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.

2

LES RAPPORTS DE SUIVIS PÉRIODIQUES DU PROJET LAD, DÉPOSABLES PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION AUPRÈS DE LA RÉGIE

2.1 RÉSUMÉ DE CE CHAPITRE

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de continuer de requérir qu'Hydro-Québec Distribution dépose des rapports de suivis trimestriels et annuels de suivi du Projet de *Lecture à distance (LAD)* tels qu'antérieurement décidé et en les incluant à ses causes tarifaires annuelles. Nous recommandons également à la Régie de s'assurer également que certaines lacunes des rapports actuels soient corrigées et que ceux-ci, à l'avenir, soient aussi adaptés à la situation actuelle des derniers compteurs à installer.

2.1.1 La demande du Distributeur

Dans le cadre du rapport de suivi du Projet de *Lecture à distance (LAD)* du 28 juillet 2016 le Distributeur demande à la Régie de l'énergie :

- Que le présent suivi soit le dernier suivi effectué dans le cadre d'un dossier tarifaire.
- De mettre fin aux suivis trimestriels et aux suivis annuels demandés par la Régie dans ses décisions D-2012-127, D-2014-101 et D-2013-037.
- De compléter le suivi du projet LAD uniquement dans le cadre de son rapport annuel sous sa forme actuelle. [1]

2.1.2 Nos réticences

SÉ-AQLPA a quelques réticences face à ces demandes. Nous rappelons à la Régie que :

- Si la Régie autorise que le rapport de suivi du projet LAD ne soit plus déposé que dans le cadre du rapport annuel, cela fera en sorte qu'il ne sera plus soumis aux intervenants

[1] **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3980-2016, Pièce B-0040, HQD-9, Document 5.1, page 5.

pour examen ni débattu en audience publique ni soumis à la juridiction décisionnelle de la Régie au cas où une intervention de sa part serait requise.

- Nous recommandons à la Régie de l'énergie non seulement de conserver les modes actuels de dépôts de ces rapports mais également de requiert que certaines lacunes des rapports actuels soient corrigées et que ceux-ci soient aussi, à l'avenir, adaptés à la situation actuelle des derniers compteurs à installer ;

Ainsi, notre présent rapport vise à démontrer que :

- Il est peu probable que le déploiement soit terminé d'ici le 31 décembre 2016.

- La Régie de l'énergie devrait refuser la demande d'Hydro-Québec Distribution visant à considérer que les cas d'installations plus difficiles restants ne feraient plus partie du Projet LAD et donc deviendraient non mentionnés dans ses rapports futurs.

- Les cas d'installations restants sont en effet les plus difficiles à traiter et donc sont précisément d'un intérêt particulier aux fins du suivi.

2.2 QUAND PRENDRA FIN LE DÉPLOIEMENT ?

Le Distributeur affirme qu'il terminera le déploiement d'ici le 31 décembre 2016 et que dès lors, il pourra faire se limiter à ne déposer qu'un seul dernier rapport de suivi du Projet LAD, dans le cadre du Rapport annuel de HQD.

Nous comprenons cependant, suite aux réponses du Distributeur à nos questions 1.29 d) et e) qu'il propose à la Régie d'exclure de ses rapports du projet LAD quelques 129 000 cas de compteurs qui avaient été jusqu'alors inaccessibles et que le Distributeur s'emploie à terminer de remplacer, muni de nouvelles clauses tarifaires (l'article 13.1.1 des CSÉ et l'article 12.4 j des Tarifs) lui permettant de charger des frais d'inaccessibilité aux clients visés s'ils persistent à refuser l'accès. Pourtant, le Distributeur incluait auparavant dans les statistiques de son Projet LAD la totalité des compteurs installés ou restant à installer au Québec, qu'il s'agisse de compteurs cde nouvelle génération (CNG) ou de compteurs non communicants (CNC) :

> ***DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1.29 D) À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION***
>
> *Veuillez svp faire un tableau incluant le nombre total du tableau 11 + le nombre en réponse en a) et le nombre de 140 000 clients (ou moins selon la réponse en b) afin d'illustrer clairement le nombre de compteurs non-intelligents faisant encore partie du parc de compteurs de HQD.*
>
> ***RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1.29 D)***
>
> *Comme présenté au tableau 11 du suivi du projet LAD au 30 juin 2016, 78 000 compteurs non communicants ont été installés. Par ailleurs, le Distributeur n'a pas accès à **129 000** compteurs pour les remplacer par un nouveau compteur.*
>
> ***DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1.29 E) À HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION***
>
> *Quel pourcentage des compteurs visés par le projet LAD ne sont pas des compteurs intelligents au 30 juin 2016 ?*
>
> ***RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1.29 E)***
>
> *Comme présenté au tableau 3 du suivi du projet LAD du 30 juin 2016, 3,5 % (134 000 compteurs / 3 825 000 compteurs au total) des compteurs visés par le projet LAD sont*

> *soit des compteurs non communicants (78 000), soit des compteurs qui sont à installer* ***(56 000).*** [2]

Si notre compréhension est bonne, il reste donc à installer, à la date de la plus récente statistique d'HQD, quelques 78 000 compteurs non communicants (78 000) PLUS quelques 56 000 compteurs de nouvelle génération (surtout chez des clients CII selon la réponse de HQD à notre question SÉ-AQLPA-1.29 PLUS une quantité supplémentaire de 129 000 compteurs jusqu'alors inaccessibles que, dans le dernier cas, Hydro-Québec Distribution souhaiterait que la Régie accepte de ne plus considérer comme faisant partie du projet LAD, de sorte que HQD n'aurait plus en faire rapport dans ses suivis du Projet LAD :

En réponse à notre question 1.27, Hydro-Québec semble avoir pris une décision pour la Régie en affirmant :

> ***RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1.27***
>
> *De plus, le Distributeur précise également que le suivi du projet LAD n'inclut pas le nombre de clients qui choisiront l'option de compteur non communicant (option de retrait) à la suite de l'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ et de l'article 12.4 j des Tarifs. La demande de l'intervenant dépasse donc le cadre du suivi du projet LAD*. [3]

Si les 129 000 compteurs inaccessibles étaient inclus dans le projet LAD, il serait en effet fort peu probable que le déploiement soit complété en date du 31 décembre 2016 comme HQD le projette, car :

- Le Distributeur a, jusqu'à présent, dans les faits, laissé des compteurs électromécaniques (« à roulettes ») en place chez les clients qui refusaient l'accès.

- Ce n'est que récemment qu'elle s'est dotée de nouveaux outils tarifaires, autorisé par la décision provisoire D-2016-118 au dossier R-3964-2016, pour lui permettre d'intervenir davantage auprès de ces clients refusant l'accès (l'article 13.1.1 des CSÉ et l'article 12.4 j des Tarifs).

- Mais communiquer avec les quelques 129 000 clients récalcitrants ou négligents afin qu'ils permettent le remplacement de leur compteur

---

[2] **HYDRO-QIEBEC DISTRIBUTION (HQD)**, Dossier R-3980-2016, Pièce B-0086 et B-0097, HQD-16, Docs. 10 et 10.1, Réponses 1.29d et e à SÉ-AQLPA. Caractère gras par nous.

[3] **HYDRO-QIEBEC DISTRIBUTION (HQD)**, Dossier R-3980-2016, Pièce B-0086 et B-0097, HQD-16, Docs. 10 et 10.1, Réponse 1.27 à SÉ-AQLPA.

électromécanique par un compteur de nouvelle génération ou un compteur non-communicant et qu'ils rendent leur compteur accessible, est un travail long et exigeant.

- Même depuis la décision provisoire D-2016-118, HQD ne semble procéder que graduellement auprès de ces quelques 129 000 clients récalcitrants ou négligents. Elle semble privilégier le remplacement des compteurs électromécaniques dont le sceau est échu, suite à des pressions de Mesures Canada. Un sceau étant valide pendant 8 ans, plusieurs le demeureront au-delà du 31 décembre 2016.

- Les interventions d'Hydro-Québec Distribution auprès de ces clients pourraient être ralenties pendant la période hivernale, au cours de laquelle le Distribution ne peut invoquer le risque d'interruption de service pour convaincre les clients récalcitrants.

- En outre, plusieurs des 129 000 compteurs restants sont des compteurs groupés de plusieurs abonnés se trouvant chez ou à proximité d'un seul d'entre eux.

- La mise en œuvre des frais d'inaccessibilité, du risque d'interruption de service et l'intervention d'HQD risquent d'être plus problématiques et difficiles dans les cas de tels compteurs.

- Par ailleurs, au dossier R-3964-2016, la Régie de l'énergie aura à statuer sur des propositions d'intervenants visant à permettre, dans les Conditions de service, une seconde forme d'Option de retrait consistant en des compteurs électromécaniques (eux aussi non communicants) en mettant à profit le stock de tels compteurs que HQD possède encore et en renouvelant au besoin leurs sceaux auprès de Mesure Canada.

Si la Régie de l'énergie venait à accepter la demande d'Hydro-Québec Distribution d'exclure dorénavant les 129 000 compteurs inaccessibles de ses futurs rapports du projet LAD, alors la date du 31 décembre 2016 aurait été plus crédible. Mais il ne nous semblerait pas logique que la Régie accepte cette proposition d'exclure du suivi ces cas plus difficile qui méritent précisément d'être suivis. Cela serait contraire à l'idée même du suivi que d'en exclure ce qui est plus complexe et nécessite donc une attention particulière dans le suivi. Il y a lieu au contraire d'éviter de perdre de vue ce qui adviendra du déploiement à venir des compteurs dans les quelques 129 000 cas plus complexes identifiés.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de refuser la proposition d'Hydro-Québec Distribution (HQD) d'exclure dorénavant de ses rapports de suivi du Projet de *Lecture à distance (LAD)* les quelques 129 000 cas plus complexes de compteurs où le déploiement reste à être effectué. Nous souhaitons par ailleurs éviter un débat théorique artificiel sur la

question de savoir si ces cas plus complexes *« font »* ou *« ne font pas »* partie du Projet LAD. En effet, dans tous les cas, ce sont des cas plus complexes qui méritent donc particulièrement d'être inclus aux suivis. Le déploiement du Projet LAD ne peut être considéré comme terminé tant que les déploiements restent à être effectués dans ces cas.

RECOMMANDATION NO. 2-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de refuser la proposition d'Hydro-Québec Distribution (HQD) d'exclure dorénavant de ses rapports de suivi du Projet de *Lecture à distance (LAD)* les quelques 129 000 cas plus complexes de compteurs où le déploiement reste à être effectué. Nous souhaitons par ailleurs éviter un débat théorique artificiel sur la question de savoir si ces cas plus complexes *« font »* ou *« ne font pas »* partie du Projet LAD. En effet, dans tous les cas, ce sont des cas plus complexes qui méritent donc particulièrement d'être inclus aux suivis. Le déploiement du Projet LAD ne peut être considéré comme terminé tant que les déploiements restent à être effectués dans ces cas.

2.3 DANS QUEL CADRE PRODUIRE LES PROCHAINS SUIVIS ?

Puisque l'examen du Rapport annuel de HQD s'effectue pour l'instant sans audience publique, sans participation d'intervenants et sans pouvoir décisionnel de la part de la Régie, il nous semble qu'un tel processus serait inapproprié pour l'étape délicate des suivis à venir du Projet LAD, pour lesquels il reste encore au moins les 129 000 cas précités qui restent à régler. Le Projet LAD suscite un fort intérêt dans l'opinion publique, des intervenants peuvent souhaiter soumettre des représentations d'intérêt public et de développement durable et des citoyens récalcitrants pourraient vouloir soumettre leurs propres représentations ou communiquer avec les intervenants déjà reconnus. De plus, comme il s'agit de cas plus complexes, l'on ne peut présumer d'avance que la Régie n'aura plus jamais à exercer ses pouvoirs décisionnels lors de l'examen de tels rapports.

Nous recommandons par ailleurs de continuer la pratique actuelle des suivis du Projet LAD non seulement annuels mais également trimestriels, en déposant aussi le rapport le plus récent dans les causes tarifaires.

RECOMMANDATION NO. 2-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de continuer de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) dépose publiquement des rapports annuels et trimestriels de son Projet LAD, en y incluant notamment les spécifications déjà requises dans les décisions antérieures de la Régie, et en déposant le rapport le plus récent pour examen dans les causes tarifaires de HQD. Nous recommandons à la Régie de refuser la demande d'Hydro-Québec Distribution (HQD) de remplacer ces rapports et dépôt par un dépôt annuel unique dans son rapport annuel hors audience.

2.4 LES PARAMÈTRES QUE DEVRAIENT INCLURE LES PROCHAINS SUIVIS DU PROJET LAD AFIN DE CORRIGER CERTAINES LACUNES DES SUIVIS ANTÉRIEURS ET ADAPTER CEUX-CI AU CONTEXTE ACTUEL

Voici les paramètres que nous recommandons d'inclure dans les futurs rapports trimestriels et annuels de Suivis du Projet LAD visant à suivre le remplacement des derniers des anciens compteurs, ceci à la fois afin de corriger certaines lacunes des rapports passés et de s'adapter au contexte actuel de finalisation du Projet LAD.

2.4.1 Le nombre de compteurs sans émissions de radiofréquences

Plusieurs omissions ont été décelées dans les suivis actuels du déploiement du projet LAD. Il serait nécessaire que ces zones grises cessent afin qu'on puisse voir clairement combien de Québécois optent pour les compteurs non-communicants et pour comprendre le refus des autres tant pour le compteur intelligent que le compteur non-communicant. Il serait ainsi plus facile de proposer des stratégies pour les rejoindre et remplacer leur compteur.

Par exemple, si l'on venait à constater que 80% des clients récalcitrants sont en situation de compteurs groupés intérieurs (où les compteurs de plusieurs abonnés se retrouvent à l'intérieur des lieux chez un seul de ces abonnés), il deviendra plus évident pour la Régie, le Distributeur et les intervenants que le problème à régler est celui des compteurs groupés. Les échos que nous recevons de différents clients récalcitrants et associations nous amènent à croire qu'il y a là une problématique bien réelle ; il est d'intérêt public d'en avoir le cœur net. De plus, il semblerait que de nombreux clients ayant demandé un compteur non communicant soient toujours en attente de celui-ci après plusieurs mois. Là encore, il est d'intérêt public d'en avoir le cœur net.

Ainsi, nous suggérons que les informations suivantes soient rendues publiques par le Distributeur dans ses rapports de suivis à venir :

1. Le nombre de clients ayant demandé et reçu un compteur non-communicant ;
2. Le nombre de clients ayant demandé mais non-reçus un compteur non-communicant ;
3. Le nombre de clients récalcitrants facturés de facto comme des clients de l'Option de retrait, mais conservant leur ancien compteur ;
4. Le nombre de clients récalcitrants non-traités ;
5. Le nombre de clients « négligents » non-traités ;
6. Le nombre de clients récalcitrants dont le compteur est en situation de compteurs multiples groupés (intérieur vs extérieurs) ;
7. Une prévision du nombre de clients récalcitrants qui demanderont un compteur non-communicant après l'échéance du sceau de leur compteur ;
8. Le pourcentage de compteurs non-intelligents dans le parc de compteurs de HQD.

2.4.2 Le nombre de compteurs électromécaniques stockés dans des entrepôts

Au dossier R-3964-2016, la Régie de l'énergie aura à statuer sur des propositions d'intervenants visant à permettre, dans les Conditions de service, une seconde forme d'Option de retrait consistant en des compteurs électromécaniques (eux aussi non communicants) en mettant à profit le stock de tels compteurs que HQD possède encore et en renouvelant au besoin leurs sceaux auprès de Mesure Canada.

En attendant une décision de la Régie sur de telles propositions, nous recommandons que le paramètre suivant soit requis dans les prochains rapports de suivi :

9. Nombre de compteurs électromécaniques en bon état (dont le sceau de conformité est échu mais qui pourrait être réémis), en stock ou subsidiairement comptabilisés selon la période pendant laquelle le sceau demeure valide.

2.4.3 Les coûts et revenus de l'option de retrait (option d'un compteur non-communicant)

L'actuel tableau 5 de la pièce HQD-9, doc. 5.1 présente les dépenses liées à l'Option de retrait de manière diluée dans la rubrique « Charges d'exploitation » du projet LAD. Puis il présente une partie des revenus de l'Option de retrait, soit les frais mensuels de relève, dans la rubrique Option de retrait-Revenus.

Pourtant, cette option prévoit des frais d'installation auxquels s'ajoutent dorénavant des frais d'inaccessibilité au compteur qui sont bien plus imposants que les frais mensuels de relève.

Nous recommandons que dans les prochains Suivis trimestriels et annuels, un tableau faisant état des Coûts (non dilués) et des revenus (frais d'inaccessibilité, installation et relève) de l'Option des compteurs non-communicants et des cas de clients refusant l'accès soit présenté par Hydro-Québec Distribution. Nous comprenons que les frais d'inaccessibilité peuvent être comptabilisés différemment ; toutefois dans les faits, il est indéniable qu'il s'agit de cas de clients qui, pour la très grande majorité, souhaitent conserver un compteur non communicant. Pour cette raison**, nous croyons que le lien entre ces frais et le Projet LAD n'est pas nul**.

10. Coûts (non dilués) et des revenus (frais d'inaccessibilité, installation et relève) de l'Option des compteurs non-communicants et des cas de clients refusant l'accès ;

2.4.4 L'acceptabilité sociale du projet LAD et de l'Option de retrait

En réponse à notre question SÉ-AQLPA-1.28, le Distributeur continue à nier qu'une partie de la population éprouve un certain taux d'insatisfaction à l'égard de son projet LAD, et ce malgré les quelques 78 000 optants du compteur non-communicant et la centaine de milliers de clients qui refusent ou négligent de donner accès au compteur.

Nous recommandons donc à la Régie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution (HQD) mesure, selon des méthodes reconnues, la satisfaction de la clientèle spécifiquement concernée à cet égard. Dans les Suivis trimestriels et annuels à venir du Projet LAD pour les périodes de finalisation de son déploiement nous croyons en effet que la Régie devrait demander au Distributeur de se livrer aux deux exercices suivants :

1) Sonder les abonnés qui ont un compteur de nouvelle génération depuis quelques années pour connaître leur taux de satisfaction, là où est situé leur compteur et identifier de façon qualitative les insatisfactions notées ;
2) Sonder similairement les optants à l'Option de retrait pour connaître leur niveau de satisfaction et identifier de façon qualitative les insatisfactions notées ;
3) Sonder similairement les « récalcitrants » et les « négligents » (c'est-à-dire les cas de compteurs inaccessibles) pour connaître leur niveau de satisfaction tant pour le projet LAD que pour l'Option de retrait et identifier de façon qualitative les insatisfactions notées.

Un tel exercice sera beaucoup plus révélateur que l'absence de mesure de l'accessibilité sociale actuellement en place. Le nombre de « plaintes » qui n'est que de six selon le rapport de Suivi est manifestement non révélateur alors qu'il y aurait quelques 129 000 cas de refus d'accès.[4] De plus, l'exercice que nous proposons permettra à la Régie et à Hydro-Québec de mieux comprendre les raisons qui sous-tendent le refus des clients à choisir l'une des deux options ou à refuser l'accès.

11. Taux de satisfaction des abonnés qui ont un compteur de nouvelle génération depuis quelques années, puis des optants à l'Option de retrait, puis des clients refusant l'accès en identifiant de façon qualitative les insatisfactions notées.

[4] **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, « Suivi des décisions D-2012-127 et D-2014-101 », 4 août 2016, tableau 11, page 13. http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127_D-2014-101/HQD_SuiviD-2012-127_D-2014-101_30juin2016.pdf .

Les plaintes mesurées devraient par ailleurs ne pas se limiter aux rares cas de documents formellement identifiés comme étant des plaintes selon la loi, mais inclure toutes les expressions écrites ou orales de telles plaintes incluant les refus d'accès.

12. Tableau des plaintes chez les clients récalcitrants. Les plaintes mesurées devraient par ailleurs ne pas se limiter aux rares cas de documents formellement identifiés comme étant des plaintes selon la loi, mais inclure toutes les expressions écrites ou orales de telles plaintes incluant les refus d'accès.

2.4.5 Taux de participation à l'auto-relève

Puisque la question de l'auto-relève est importante pour limiter les frais mensuels de relève et les *estimés* problématiques en fin d'année, il serait intéressant de connaître le taux de participation à l'auto-relève par les clients de l'Option de retrait.

13. Taux de participation à l'auto-relève

2.4.6 Recommandation globale quant aux paramètres que devraient inclure les prochains Suivis du Projet LAD

RECOMMANDATION NO. 2-3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle requiert à Hydro-Québec Distribution d'inclure les informations suivantes dans ses futurs rapports trimestriels et annuels de Suivis du Projet LAD visant à suivre le remplacement des derniers des anciens compteurs, ceci à la fois afin de corriger certaines lacunes des rapports passés et de s'adapter au contexte actuel de finalisation du Projet LAD :

1. Le nombre et le pourcentage de compteurs non-intelligents dans le parc de compteurs de HQD.
2. Le nombre de clients ayant demandé et reçu un compteur non-communicant ;
3. Le nombre de clients ayant demandé mais non-reçus un compteur non-communicant ;
4. Le nombre de clients récalcitrants facturés de facto comme des clients de l'Option de retrait, mais conservant leur ancien compteur ;
5. Le nombre de clients récalcitrants non-traités ;
6. Le nombre de clients « négligents » non-traités ;
7. Le nombre de clients récalcitrants dont le compteur est en situation de compteurs multiples groupés (intérieur vs extérieurs) ;
8. Une prévision du nombre de clients récalcitrants qui demanderont un compteur non-communicant après l'échéance du sceau de leur compteur ;
9. Nombre de compteurs électromécaniques en bon état (dont le sceau de conformité est échu mais qui pourrait être réémis), en stock ;
10. Coûts (non dilués) et des revenus (frais d'inaccessibilité, installation et relève) de l'Option des compteurs non-communicants et des cas de clients refusant l'accès ;
11. Taux de satisfaction des abonnés qui ont un compteur de nouvelle génération depuis quelques années, puis des optants à l'Option de retrait, puis des clients refusant l'accès en identifiant de façon qualitative les insatisfactions notées ;
12. Tableau des plaintes chez les clients récalcitrants. Les plaintes mesurées devraient par ailleurs ne pas se limiter aux rares cas de documents formellement identifiés comme étant des plaintes selon la loi, mais inclure toutes les expressions écrites ou orales de telles plaintes incluant les refus d'accès ;
13. Taux de participation à l'auto-relève.

3

LES EFFETS COMPORTEMENTAUX DE LA LECTURE À DISTANCE FAVORISANT UNE CONSOMMATION PLUS EFFICACE

3.1 LE BUT DU PRÉSENT CHAPITRE

Le présent chapitre vise à ne pas perdre de vue les résultats attendus du déploiement des compteurs intelligents en termes de changements de comportements des clients vers une consommation plus efficace. Il a aussi pour but d'inviter la Régie à requérir que le Distributeur fasse ce qu'il avait promis de faire (pour favoriser une consommation plus efficace) lorsque son Projet LAD fut autorisé par la Régie en 2012.

3.2 LE TAUX D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DES CLIENTS AYANT UN COMPTEUR INTELLIGENT

Présentement, les suivis du projet LAD ne colligent aucune information sur les comportements de consommation des clients suite à l'ajustement de la facturation engendrée par une lecture plus fine des compteurs intelligents. Nous savons que l'installation des compteurs intelligents a provoqué chez certains clients des hausses de factures. Mais nous ne savons pas si ces hausses de factures ont eu un impact sur leurs habitudes de consommation d'énergie.

Une des raisons d'être de cet investissement majeur (projet LAD) consistait à offrir aux clients une meilleure connaissance et gestion de leur consommation. Il serait ainsi intéressant de faire un suivi du niveau de consommation des clients ayant le compteur intelligent.

Nous recommandons que la Régie demande à HQD de présenter un portrait des modifications éventuelles des comportements énergétiques des consommateurs depuis l'installation des compteurs intelligents, notamment en présentant l'effet de l'augmentation des factures sur la réduction de la consommation d'énergie et de puissance Cette information pourrait être incluse à la fois dans prochains suivis trimestriels et annuels du projet LAD, de même que dans son rapport de Développement durable de l'entreprise.

RECOMMANDATION NO. 2-4 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à Hydro-Québec Distribution de présenter un portrait des modifications éventuelles des comportements énergétiques des consommateurs depuis l'installation des compteurs intelligents, notamment en présentant l'effet de l'augmentation des factures sur la réduction de la consommation d'énergie et de puissance.

Cette information pourrait être incluse à la fois dans prochains suivis trimestriels et annuels du projet LAD, de même que dans son rapport de Développement durable de l'entreprise.

3.3 LES FONCTIONNALITÉS PROMISES PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Lorsque la Régie a autorisé le Projet de Lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution, la décision du Tribunal avait fait mention des promesses du Distributeur de déployer prochainement des fonctionnalités additionnelles qui permettraient d'améliorer la prévision de la demande et de faciliter la gestion quotidienne par les clients de leur consommation et de leur efficacité tout en réduisant les pertes :

> *[216] Le plan de remplacement inclut la mise en place d'une infrastructure IMA, le déploiement massif de CNG et l'implantation de trois fonctionnalités associées aux nouveaux compteurs : la relève à distance, le branchement/débranchement à distance et l'enregistrement des profils de consommation.*
>
> *[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.* [5]

Force est de constater que ces promesses de fonctionnalités par le Distributeur n'ont été réalisées ni en 2013 ni en 2016.

Le tableau 12 de la décision D-2014-101, page 23, énumère les fonctionnalités présentées dans le dossier R-3770-2011 et ce même tableau est repris dans le suivi annuel du projet Lecture à distance 2015.

Nous nous intéresserons ici aux trois fonctionnalités suivantes :

- La prévision de la demande ;
- La gestion de la consommation ;
- L'efficacité énergétique et la réduction des pertes.

5 RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3770-2011, Décision D-2012-127, Paragraphes 216, 219.

3.3.1 La prévision de la demande

Le Distributeur nous informe que :

> *Depuis 2014, le Distributeur intègre les données des ventes issues des profils de consommation dans le processus de la prévision de la demande. Ces données permettront d'améliorer la précision des modèles de prévision.*[6]

Nous sommes en accord avec l'orientation du Distributeur d'utiliser les profils de consommation pour améliorer sa prévision de la demande.

Nous suggérons à la Régie de lui recommander d'utiliser ces mêmes profils avec la climatologie du lieu pour parfaire ses méthodes de normalisation. Ceci permettrait à la fois de prévoir la demande du lieu et de systématiser la mesure de l'écart par rapport à la normale climatique.

RECOMMANDATION NUMÉRO 2-5

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter le Distributeur à utiliser les profils de consommation obtenus par le projet LAD de pair avec la climatologie du lieu pour améliorer ses techniques de normalisation. Ceci permettrait à la fois de prévoir la demande du lieu et de systématiser la mesure de l'écart par rapport à la normale climatique.

6 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi de la décision D-2014-101, page 24, lignes 16 à 18. http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127_D-2014-101/HQD_SuiviD-2012-127_D-2014-101_11avril2016.pdf

3.3.2 La gestion de la consommation

La gestion de la consommation est une fonctionnalité directement profitable au client individuel par rapport aux autres fonctionnalités qui ont un caractère plus collectif. Depuis 2012, Hydro-Québec Distribution reporte chaque année le déploiement de sa fonctionnalité promise quant à la gestion quotidienne par les clients de leur consommation.

Voici ce que nous dit le Distributeur le 11 avril 2016 :

> *Le Distributeur a créé un partenariat avec C3 Energy afin de développer une offre de service qui permettra aux clients résidentiels d'avoir accès à un outil de gestion de la consommation à partir de leur Espace client sur le portail Web de l'entreprise. Cet outil vise à permettre aux clients de visualiser leur consommation en dollars et en kilowattheures et obtenir des explications sur leur facture.*
>
> *Des tests techniques de l'application ont été effectués en 2015 et doivent se poursuivre en 2016.* ***Selon les premiers résultats obtenus, des ajustements importants doivent être apportés avant de rendre l'outil éventuellement disponible à la clientèle résidentielle****. Selon l'ampleur de ces ajustements, le Distributeur évaluera alors l'opportunité de poursuivre le développement de l'outil.*[7]

À priori, les propos du Distributeur ne sont pas très optimistes. Pourtant, le Distributeur affirme, dans sa pièce HQD-10, Doc.1 (page 8), mais sans expliquer :

> *Le Distributeur prévoit qu'avant la fin de 2016, les clients auront la possibilité de suivre leur consommation d'électricité quotidienne sur l'Espace clients.* [8]

Comme nous venons de le souligner, cette fonctionnalité est susceptible de profiter directement au client du Distributeur. Et comme précité, cette fonctionnalité était attendue en 2013 à l'origine.

---

7 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi de la décision D-2014-101, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127_D-2014-101/HQD_SuiviD-2012-127_D-2014-101_11avril2016.pdf , page 24, lignes 19 à 28. Souligné en caractère gras par nous.

8 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3980-2016, Pièce B-0043, HQD-10, Doc.1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/382/DocPrj/R-3980-2016-B-0043-Demande-Piece-2016_07_28.pdf , page 8, lignes 19-20.

RECOMMANDATION NUMÉRO 2-6

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir que le Distributeur rende disponible pour ses clients munis d'un compteur de nouvelle génération un outil de gestion de la consommation qui leur permet notamment de suivre cette consommation d'électricité de façon quotidienne.

3.3.3 L'efficacité énergétique du réseau et la réduction des pertes

Selon notre expérience, la réduction des pertes est un objectif de long terme chez Hydro-Québec.

Le Distributeur avance :

> *Dans les précédents suivis, le Distributeur mentionnait qu'il examinait la possibilité d'utiliser les données de l'IMA dans le cadre de la gestion optimale de la tension du réseau de distribution. Plus spécifiquement, les données pourraient être utilisées afin de déterminer l'existence de marges de manœuvre disponibles pour abaisser la tension. Toutefois, le Distributeur a entrepris une réévaluation du projet CATVAR au cours de laquelle il entend revoir les justificatifs, les gains ainsi que les coûts.* ***Cette réévaluation est en cours et les conclusions devraient être présentées à la Régie dans le cadre d'un prochain dossier tarifaire.*** [9]

Nous constatons que ce projet de fonctionnalité de 2014 du Distributeur est encore embryonnaire, qu'il dépend ou est lié d'une certaine façon au projet CATVAR. Nous constatons également que la réévaluation en cours et ses conclusions n'ont pas été partagées dans le présent dossier tarifaire. Ce projet est peut-être abandonné.

Nous réitérons que le souci de réduire les pertes électriques sur le réseau est à l'avantage de tous.

RECOMMANDATION NUMÉRO 2-7

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter le Distributeur à poursuivre de façon concrète ses efforts afin d'utiliser les données de mesurage avancé du Projet LAD pour réduire les pertes électriques sur le réseau de distribution, comme cela avait été envisagé initialement.

9 **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi de la décision D-2014-101, 11 avril 2016, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127_D-2014-101/HQD_SuiviD-2012-127_D-2014-101_11avril2016.pdf , page 25, lignes 4-11. Souligné en caractère gras par nous.

4

CONCLUSION

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