

Annexe A
Documents informationnels et publicités

Contenu informationnel transmis aux journaux locaux du quartier dans les zones ciblées

**Parc de compteurs d'Hydro-Québec
La modernisation se poursuit dans le secteur x**

Lieu, le jour mois année – Hydro-Québec doit remplacer ses compteurs dans tout le Québec par des compteurs de nouvelle génération, la technologie en place étant désuète. Fiables et sécuritaires, ces derniers sont devenus la norme dans l'industrie. Cette modernisation du parc de compteurs, qui a débuté il y a quelques mois dans la grande région de Montréal, se poursuit actuellement dans le secteur x.

Au moins 30 jours avant l'installation du nouveau compteur, le client reçoit un avis et un dépliant explicatif d'Hydro-Québec l'informant qu'on procédera au remplacement du compteur dans les prochaines semaines. Le client n'a aucune démarche à faire auprès d'Hydro-Québec. Ce changement est simple, rapide et sans frais.

Une modernisation nécessaire

Le parc actuel de compteurs d'Hydro-Québec est principalement constitué d'appareils électromécaniques que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans. Ce type d'appareil exige qu'on fasse un relevé manuel des données de consommation. Or, ces compteurs ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010.

Les compteurs de nouvelle génération enregistrent et transmettent automatiquement à Hydro-Québec les données de consommation des clients. Aucune visite d'un employé d'Hydro-Québec n'est donc requise pour faire le relevé de la consommation d'électricité qu'affiche le compteur.

Plus de 120 millions de ces compteurs ont déjà été déployés dans le monde. Cette technologie de pointe, adoptée par Hydro-Québec, intègre des fonctionnalités qui permettront d'améliorer le service offert aux clients. Parmi celles-ci, mentionnons la détection plus rapide des pannes, ce qui facilitera le rétablissement du service, de même que, dès 2014, la possibilité pour le client de mieux suivre sa consommation par le biais de sa page personnelle sur le site Web d'Hydro-Québec.

Une technologie de pointe sécuritaire et certifiée

Les nouveaux compteurs respectent les normes établies par Santé Canada, dont le rôle est de déterminer, entre autres, le niveau sécuritaire des émissions de radiofréquences dans notre environnement. Selon les normes de ce ministère fédéral, les compteurs de nouvelle génération sont sécuritaires et ne présentent aucun risque pour la santé. En effet, le niveau d'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur est de 120 000 fois inférieur aux limites établies par Santé Canada.

(Voir le tableau comparatif sur l'émission de radiofréquences)

Les compteurs sont également certifiés par Mesures Canada, une entité qui fixe les normes de précision exigées pour tout appareil de mesurage et qui contrôle l'application de ces normes. Rappelons aussi que le déploiement des compteurs de nouvelle génération a été autorisé par la Régie de l'énergie après une analyse publique, transparente et rigoureuse de la demande qu'Hydro-Québec lui a présentée dans le cadre de ce projet.

Une offre de base

Les compteurs de nouvelle génération d'Hydro-Québec constituent dorénavant l'offre de base pour l'ensemble de ses clients. Toutefois, si un client ne souhaite pas qu'un compteur de nouvelle génération soit installé chez lui, il doit en informer Hydro-Québec en téléphonant au numéro apparaissant dans la lettre qu'il recevra pour l'aviser du remplacement du compteur. Un autre type de compteur qui exige une lecture manuelle – donc la visite d'un releveur – sera installé. Cette **option de retrait** occasionne des frais d'installation ainsi que des frais mensuels pour la relève des données de consommation. Les clients pourront en tout temps se prévaloir de cette option ou demander l'offre de base.

Pour de plus amples renseignements

Tous les clients qui désirent obtenir plus de renseignements sur les compteurs de nouvelle génération sont invités à visiter le www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/compteur-nouvelle-generation ou à téléphoner à la ligne d'information réservée au projet au 1-855-462-1029.

Publicité dans certains hebdomadaires régionaux ciblés



Les compteurs de nouvelle génération
UNE SOLUTION D'AVENIR

Hydro-Québec doit remplacer dans tout le Québec ses compteurs électromécaniques, dont la technologie est désuète, par des compteurs de nouvelle génération. Ceux-ci respectent les normes établies par Santé Canada, sont sécuritaires et ne présentent aucun risque pour votre santé.

Voici des exemples de niveaux d'exposition aux radiofréquences dans votre quotidien*.

Centre de recherche industrielle Québec 



Appareil	Niveau d'exposition (µW/m²)
Four à micro-ondes	2147
Ordinateur branché à un réseau sans fil	951
Téléphone cellulaire	699
Téléphone sans fil	352
Moniteur pour bébés (modèle 1)	153
Compteur de nouvelle génération	55
Moniteur pour bébés (modèle 2)	3,93

*Référence: Pour connaître les détails du protocole de mesure ayant permis d'obtenir ces valeurs, se référer au Rapport d'essais de compatibilité électromagnétique, mesures comparatives des compteurs avancés (compteurs de nouvelle génération), dossier C3RQ 670-43736-5.

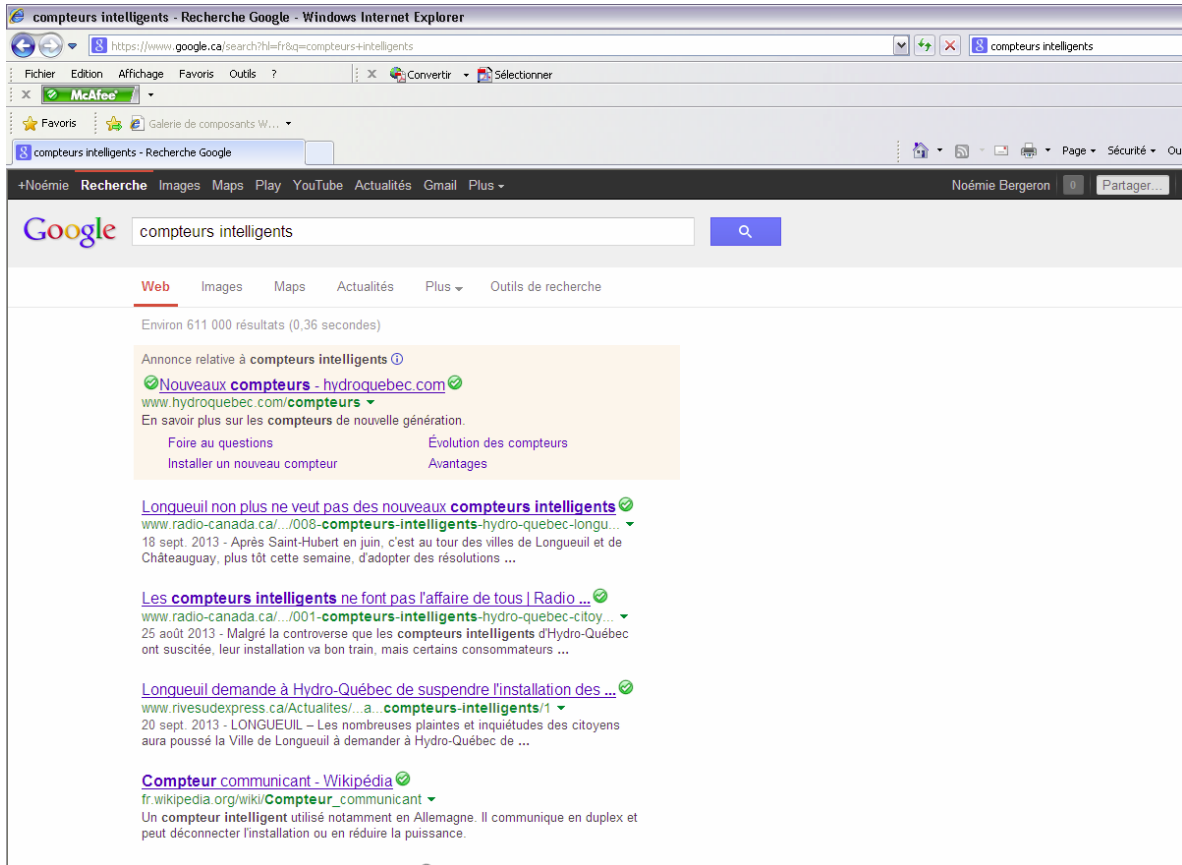
**Limite recommandée par Santé Canada: 6 000 000 µW/m².

Au moins 30 jours avant l'installation de nouveaux compteurs, Hydro-Québec envoie aux clients concernés une lettre et un feuillet explicatif. Les clients n'ont aucune démarche à faire auprès d'Hydro-Québec : ce changement est simple, rapide et sans frais.

Pour en savoir plus, visitez hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation ou composez le 1 855 462-1029.



Annonce texte sur Google



Bannière sur Facebook dans certaines zones ciblées



ANNEXE B

Lettre d'avis d'installation du compteur de nouvelle génération

Lettre d'avis d'installation informant le client de l'installation sans frais d'un compteur de nouvelle génération



Date

Jean Watt
Appartement 4
999 rue Volt
Laprise QC L1A 3H6

Numéro de compte : 299XXXXXXXX

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

Madame, Monsieur,

Hydro-Québec doit remplacer tous ses compteurs électromécaniques, dont la technologie est désuète, par des compteurs de nouvelle génération. Le remplacement des compteurs se fait selon les conditions établies en octobre 2012 par la Régie de l'énergie, l'organisme qui régleme la distribution de l'électricité au Québec. Par ailleurs, les compteurs de nouvelle génération permettront d'améliorer la qualité du service à la clientèle, notamment par la détection plus rapide des pannes.

Dans les prochaines semaines, Hydro-Québec installera des compteurs dans votre secteur. Vous n'avez aucune démarche à faire – le processus est simple, rapide, sans frais. Vous trouverez ci-joint un feuillet spécialement conçu pour que vous puissiez obtenir des réponses à vos questions avant l'installation. Nous vous invitons aussi à visiter le site Web www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation.

Installation

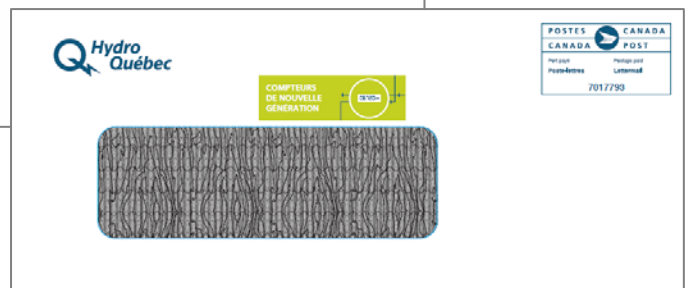
Le remplacement du compteur s'effectue rapidement et ne requiert qu'une courte interruption de service. Le nouvel appareil sera installé par Hydro-Québec ou par l'entreprise Capgemini Québec, dont les véhicules portent la mention « prestataire mandaté par Hydro-Québec ». Tous les installateurs sont munis d'une pièce d'identité avec leur nom et leur photo. Si vous êtes absent et que votre compteur est inaccessible, l'installateur laissera une affichette indiquant le numéro pour le joindre afin de prendre un rendez-vous.

Option

Les compteurs de nouvelle génération, qui sont la norme dans l'industrie, seront installés chez l'ensemble des clients d'ici quelques années. Toutefois, il vous est possible de demander que soit installé un compteur non communicant qui exige une relève manuelle en composant le 1 866 806-2958. Des frais initiaux d'installation de 98 \$ s'appliqueront en plus de frais mensuels de relève de 206 \$ par année. Notez que vous pourrez en tout temps vous prévaloir de cette option. Cependant, les frais initiaux d'installation seront plus élevés si vous faites la demande plus de 30 jours après la date inscrite au haut de la présente lettre.

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

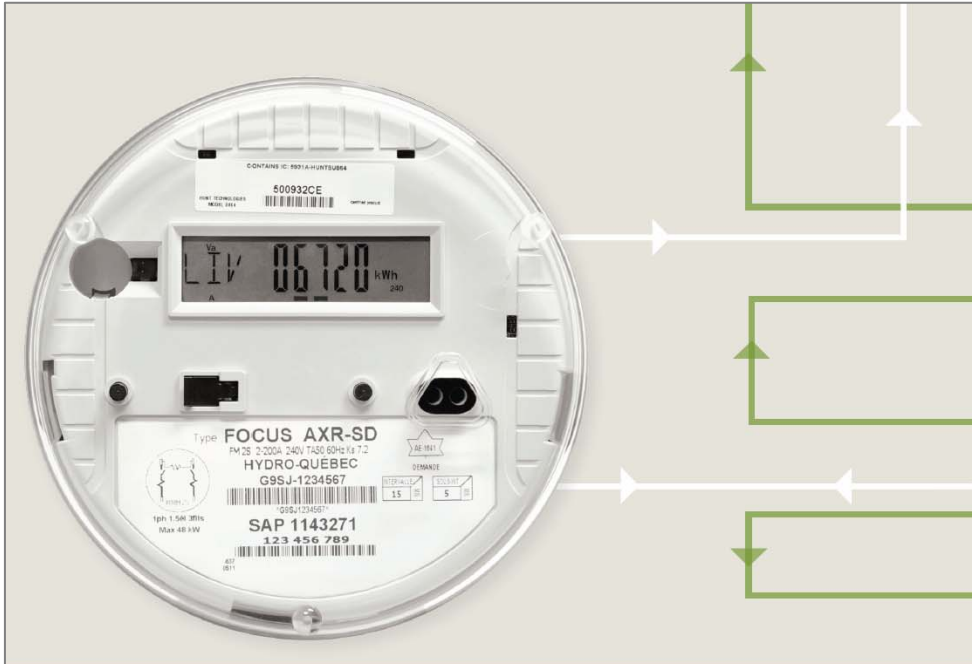
Les services à la clientèle



Annexe C
Feuillet d'information remis aux clients

Feuillet d'information, accompagnant la lettre pour informer le client de l'installation du compteur ou remis aux clients lors de leur visite au stand IMA

Page 1



LES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION – UNE SOLUTION D'AVENIR

Hydro-Québec doit remplacer d'ici 5 ans son parc de compteurs. Elle a opté pour une technologie de pointe qui offre plusieurs avantages à ses clients.

CONTEXTE

Le parc de 3,8 millions de compteurs appartenant à Hydro-Québec est principalement constitué d'appareils 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 120 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.

Feuillelet d'information (suite 1)

Page 2

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 à son domicile si le compteur 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.
- La nouvelle technologie qu'Hydro-Québec met en place lui permettra d'offrir différentes fonctionnalités dans le futur. À titre d'exemple, nos clients pourront suivre leur consommation et en faire une gestion judicieuse.
- Plusieurs centaines de tonnes d'émissions de CO₂ (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.

Hydro-Québec peut ainsi cerner l'envergure d'une panne et assurer le rétablissement du service plus rapidement.

UNE 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. Vous trouverez, au verso de ce dépliant, un tableau comparant le niveau d'émission de radiofréquences de plusieurs appareils couramment utilisés avec celui d'un compteur de nouvelle génération.

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.

Feuillet d'information (suite 2)

Page 3

APPROBATION DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

En octobre 2012, la Régie de l'énergie a :

- autorisé le remplacement sans frais pour le client des compteurs appartenant à Hydro-Québec par des compteurs de nouvelle génération ;
- approuvé une « option de retrait » incluant les frais, modalités et conditions pour les clients qui ne souhaitent pas l'installation d'un compteur de nouvelle génération à leur domicile.

INFORMATION POUR NOS CLIENTS

Avant l'installation :

Nos clients reçoivent une lettre qui les informe de l'installation sans frais du compteur de nouvelle génération et fournit les renseignements pertinents sur le compteur ainsi que sur le prestataire des services d'installation mandaté par Hydro-Québec, Capgemini Québec.

Le jour du remplacement du compteur :

Une affichette de porte et un dépliant d'information sont remis à chaque client.



Option de retrait :

- Si l'un de nos clients ne souhaite pas l'installation d'un compteur de nouvelle génération, il doit informer Hydro-Québec de son refus en utilisant le numéro de téléphone apparaissant dans la lettre qui lui a été envoyée.
- Pour se prévaloir d'un crédit sur les frais initiaux d'installation, les clients concernés devront signaler leur refus dans les 30 jours suivant la date inscrite dans le haut de la lettre.
- Les frais initiaux d'installation de 98 \$*, qui incluent un crédit d'installation, sont applicables en plus des frais mensuels pour la relève, qui s'élèvent à 206 \$ par année.
- Seul le détenteur du compte d'électricité peut en faire la demande.

* Après le délai de 30 jours, les frais initiaux d'installation s'élèvent à 137 \$ au lieu de 98 \$.

EN TOUT TEMPS :

- Nos clients peuvent se prévaloir de l'option de retrait (certains coûts et modalités s'appliquent).
- Nos clients qui se sont prévalus de l'option de retrait et qui ne souhaitent plus y adhérer peuvent demander l'installation d'un compteur de nouvelle génération (sans frais).

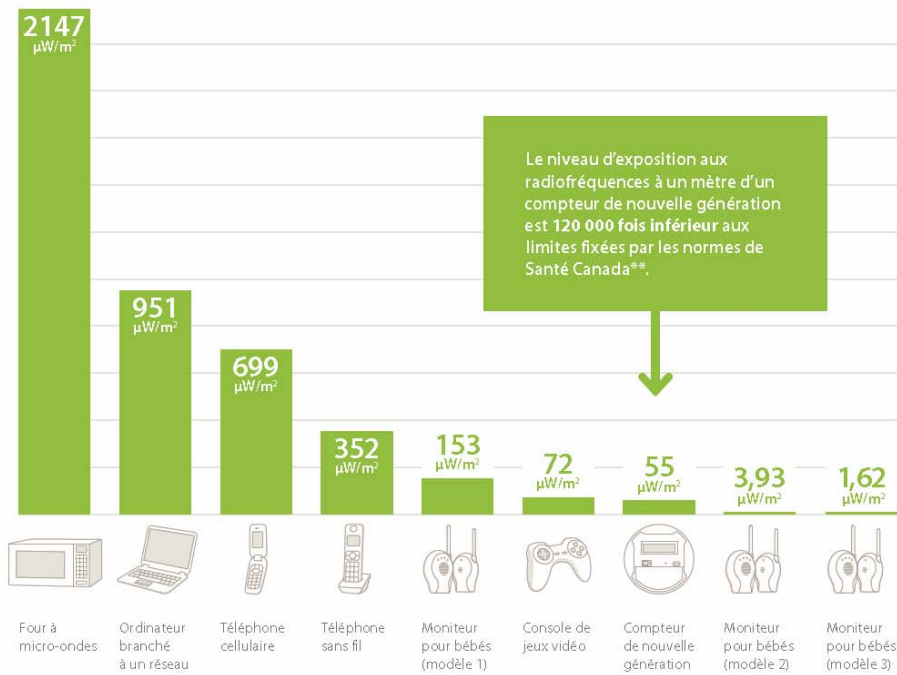
Feuillet d'information (suite 3)

Page 4

NIVEAUX D'ÉMISSION DE RADIOFRÉQUENCES

DENSITÉ DE PUISSANCE MOYENNE MESURÉE À PROXIMITÉ D'APPAREILS DOMESTIQUES D'USAGE COURANT

Essais réalisés par le Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ)*



* Référence: pour connaître les détails du protocole de mesure ayant permis d'obtenir ces valeurs, se référer au Rapport d'essais de compatibilité électromagnétique, Mesures comparatives des compteurs avancés (compteurs de nouvelle génération), dossier CRIQ 670-43736-5

** Limite recommandée par Santé Canada : 6 000 000 µW/m²



CAPSULES VIDÉO

Vous aimeriez avoir plus de détails, en connaître davantage, nous vous invitons à visiter notre site Web au www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation, où vous pourrez visionner des capsules vidéo qui traitent des sujets suivants:

- la santé
- la mesure des radiofréquences
- le choix de la technologie
- la confidentialité des données
- le cheminement des données
- l'installation d'un compteur de nouvelle génération

Annexe D

Documents remis aux clients lors de l'installation

Affichettes de porte pour confirmer le remplacement du compteur ou, lorsque requis, demander au client de rappeler le Distributeur ou le prestataire de services



INSTALLATION D'UN COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION

En votre absence, un installateur d'Hydro-Québec est passé.

- Votre compteur a été remplacé. Aucune démarche n'est requise de votre part.
- L'installateur n'a pu avoir accès ou remplacer le compteur pendant votre absence. S.V.P., contactez-nous au 1 866 806-2958 pour prendre rendez-vous.
- Autre : _____

Merci de votre collaboration et nous vous invitons à consulter le dépliant d'information à l'endos de cette affichette.

www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation




INSTALLATION D'UN COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION

En votre absence, un installateur de Caggemini Québec, prestataire mandaté par Hydro-Québec, est passé.

- Votre compteur a été remplacé. Aucune démarche n'est requise de votre part.
- L'installateur n'a pu avoir accès ou remplacer le compteur pendant votre absence. S.V.P., contactez-nous dès que possible au 1 866 332-6779 pour prendre rendez-vous.
- Autre : _____

Merci de votre collaboration et nous vous invitons à consulter le dépliant d'information à l'endos de cette affichette.

www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation



Dépliant d'information sur le compteur de nouvelle génération, inséré dans l'affichette de porte suite à l'installation du compteur de nouvelle génération

Page 1



**INSTALLATION
D'UN COMPTEUR DE
NOUVELLE GÉNÉRATION**

**POURQUOI UN COMPTEUR
DE NOUVELLE GÉNÉRATION ?**

La moitié du parc de compteurs d'Hydro-Québec a atteint sa fin de vie utile. Cette situation a guidé l'entreprise dans sa réflexion quant au type de réseau à mettre en place afin d'améliorer l'efficacité de la relève et d'assurer la pérennité de son parc.

Dans cette optique, son choix s'est arrêté sur une infrastructure de mesurage avancée (IMA) qui requiert l'installation de compteurs de nouvelle génération. Ces derniers permettront à Hydro-Québec de faire la lecture à distance de la consommation de tous ses clients.

L'installation de cette infrastructure de mesurage avancée offre des avantages concrets pour la clientèle :

- La relève automatisée à distance n'exige plus que les clients dont les compteurs sont à l'intérieur ou inaccessibles soient présents pour permettre la lecture du compteur.
- La facture est émise à partir de données de consommation réelles.

UNE TECHNOLOGIE DE POINTE

Votre nouveau compteur est muni d'un affichage alphanumérique à cristaux liquides; il est fiable et précis.

En effet, il est conforme aux différentes réglementations et surpasse les exigences de précision de Mesures Canada :

- Un sceau conforme à la réglementation de Mesures Canada est apposé sur l'ensemble des compteurs qu'Hydro-Québec installe pour attester leur précision.
- Le réseau de télécommunications, qui est hautement sécurisé, assure la confidentialité de la transmission des données de consommation de votre compteur grâce au cryptage.

Dépliant d'information sur le compteur de nouvelle génération (suite 1)

Page 2

INFORMATION SUR VOTRE NOUVEAU COMPTEUR

Voici les principaux écrans et éléments qui défilent à intervalles réguliers sur l'afficheur de votre compteur :



ÉNERGIE CONSOMMÉE

Cet écran indique le nombre total de kilowattheures (kWh) consommés depuis l'installation du compteur. Le compteur cumule les kWh en continu, comme l'odomètre d'une voiture. Ici, la consommation totale s'élève à 6 720 kWh.

Au moment de son installation, votre compteur affichera une série de 0 ou d'autres chiffres. Dans ce dernier cas, les kilowattheures affichés seront enregistrés par l'installateur et soustraits de votre prochain relevé afin que votre facture reflète votre consommation réelle pour la période concernée.



ÉNERGIE REÇUE

Cet écran présente de l'information destinée aux producteurs d'énergie.



INFORMATION RÉSEAU

Cette information est utilisée par Hydro-Québec à des fins de gestion du réseau de l'infrastructure de mesurage avancée.



TEST D'AFFICHAGE

Cet écran a pour but de tester la qualité de l'information qui s'affiche à intervalles réguliers. Ainsi, le fait que les trois symboles « 8 » et les chiffres 8 s'affichent correctement confirme le bon fonctionnement des cristaux liquides.



INDICATEUR D'ÉNERGIE

Cet indicateur d'énergie figure sur tous les écrans. Il consiste en deux petits traits défilant principalement de gauche à droite au bas de l'écran. Plus ils se déplacent rapidement, plus la consommation est élevée.



PUISSANCE

Cet écran indique votre plus grand appel de puissance (en kW) au cours d'une période de consommation.

Visitez le www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation pour obtenir de l'information supplémentaire.

Dépliant d'information sur le compteur de nouvelle génération (suite 2)


Page 3

COMMENT RETROUVER LA DONNÉE DE CONSOMMATION DE VOTRE COMPTEUR SUR VOTRE FACTURE ?

Pour déterminer votre consommation d'énergie à partir des données s'affichant sur votre compteur, l'équation est fort simple:

Énergie consommée affichée sur votre compteur $-$ Énergie consommée durant la période de consommation précédente $=$ Consommation pour la période en cours

Les données de consommation provenant de votre ancien et de votre nouveau compteur seront présentées de façon distincte sur votre facture. **Voici un exemple:**



Services fournis à
Jean Watt
Appartement 4
999 rue Volt
Laprise QC L1A 3H6

Facture	Numéro de client	Numéro de compte	Numéro de contrat	Page
600 000 000 000	100 000 001	299 000 000 000	3000 00000	1 de 1

Calcul de votre consommation pour la période du 2011-05-17 au 2011-07-16					
Compteur	Relevés		Différence	Multipliateur*	Consommation
	Précédent	Nouveau			
1 Précédent	Période du 2011-05-17 au 2011-06-16				
392J9876543	0700	0628	72	10	720 kWh R
2 Nouveau	Période du 2011-06-17 au 2011-07-16				
G9SJ9999999	00590	00000	590	1	590 kWh R

R : Réel E : Estimé
* Voir l'explication au verso.

À titre d'information

Vous déménagez? Informez-nous au moins sept jours avant votre déménagement par la poste, par téléphone ou par Internet au www.hydroquebec.com/demenagement.

État de votre compte au 16 Juillet 2011

Paiement effectué le 4 juin 2011. Merci. - 102,11 \$

Montant en souffrance	0,00 \$
Montant de la présente facture	108,68 \$
Montant total de votre compte	108,68 \$

Facture du 16 Juillet 2011
Pour la période du 2011-05-17 au 2011-07-16 au tarif domestique D pour 61 jour(s)

Redevance d'abonnement (voir la définition au verso.)	61 jour(s) x 0,4064 \$	24,79 \$
Consommation	6 1 310 kWh	70,61 \$
Les 30 premiers kWh par jour	1 310 kWh x 0,0539 \$	70,61 \$
Sous-total		95,40 \$
N° TPS: 11944 9775 RT0001	TPS (5,0 %)	4,77 \$
N° TVQ: 1000042605 T00020	TVQ (8,5 %)*	8,51 \$
Montant à payer au plus tard le 6 août 2011		108,68 \$

- 1 Données du compteur précédent
Note: Cette ligne ne figurera que sur le premier relevé émis après l'installation du compteur de nouvelle génération.
- 2 Données du nouveau compteur
- 3 Énergie consommée affichée sur votre compteur
- 4 Le multipliateur est de 1 car le nouveau compteur, avec son affichage numérique, enregistre la consommation à une vitesse réelle tout comme l'odomètre d'une voiture.
- 5 Donnée de consommation de votre compteur précédent et celle de votre nouveau compteur.
- 6 Énergie totale (en kWh) consommée durant la période en cours. La donnée affichée est la somme de la consommation enregistrée par votre compteur précédent et de votre nouveau compteur.

* Depuis le 1^{er} janvier 2013, le taux de la TVQ est de 9,975 % et s'applique au montant facturé avant la TPS.

Dépliant d'information sur le compteur de nouvelle génération (suite 3)

Page 4

**VOTRE NOUVEAU COMPTEUR
A ÉTÉ INSTALLÉ**

- À la suite de l'installation de votre nouveau compteur, vous devrez probablement ajuster l'heure de vos différents appareils électriques, car il nous a fallu couper brièvement le courant.
- Lors de l'installation de votre compteur, l'installateur d'Hydro-Québec a pris soin de relever la donnée de consommation de votre ancien compteur pour que celle-ci soit reflétée sur votre prochaine facture.
- Les services de transmission Web et téléphonique de votre autorelève ne sont plus accessibles à partir du moment où votre nouveau compteur est installé.
- Si vous déménagez, il vous suffira de nous informer de votre changement d'adresse et de votre date de déménagement, sans nous transmettre la relève de votre compteur puisque nous serons en mesure de déterminer votre consommation d'électricité grâce à la transmission automatisée de vos données.

**VOUS AVEZ DES QUESTIONS À LA SUITE DE
L'INSTALLATION DE VOTRE NOUVEAU COMPTEUR ?**

Nous vous invitons à visiter notre site Web, au www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation. Vous y trouverez de l'information sur l'infrastructure de mesurage avancée qu'Hydro-Québec met en place ainsi que sur le cheminement des données.

Vous pouvez aussi communiquer avec nous en composant le 1 866 806-2958.

[www.hydroquebec.com/
compteurs-nouvelle-generation](http://www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation)

Hydro-Québec
Coordonné par Communication-marketing
pour la division Hydro-Québec Distribution
This publication is also available in English.



201 3G1255F
100 %

Dépliant d'information sur le compteur de nouvelle génération (suite 4)

Le dépliant a également été personnalisé pour le prestataire de services :



Annexe E
Journées portes ouvertes

Avis publié dans certains hebdomadaires régionaux ciblés lorsqu'une journée portes ouvertes est organisée en collaboration avec les élus de la municipalité

La Ville de Laval invite ses résidents à venir rencontrer les représentants d'Hydro-Québec pour mieux comprendre les compteurs de nouvelle génération.

**Le jeudi 11 juillet 2013
Centre communautaire Pavillon du Bois Papineau
3235, boulevard Saint-Martin Est, Duvernay, Laval**

De 15 h à 20 h, les résidents de Laval pourront se familiariser avec la technologie et le fonctionnement de ces compteurs à un stand d'information d'Hydro-Québec.

Pour en savoir plus :

[www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/
compteur-nouvelle-generation](http://www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/compteur-nouvelle-generation)



Stand IMA déployé lors des journées portes ouvertes, dans des salons ou des évènements



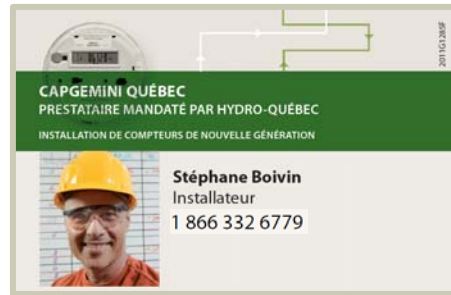
Annexe F
Outils destinés aux installateurs

Matériel d'identification pour les installateurs du prestataire de services

Autocollant fixé sur les camions



Cocarde portée par les installateurs




Lexique pour assurer une communication uniforme

INSTALLATION D'UN COMPTEUR NON COMMUNICANT
EXPRESSIONS FRÉQUEMMENT UTILISÉES

Français	Anglais
Compteur de nouvelle génération	<i>Next-generation meter</i>
Compteur non communicant	<i>Non-communicating meter</i>
Coûts et modalités associés au compteur non communicant	<i>Costs and terms and conditions associated with non-communicating meters</i>
Frais de relève: 206 \$ par année (répartis sur l'ensemble des factures)	<i>Meter-reading charge: \$206 a year spread out over your bills</i>
Frais initiaux d'installation: 137 \$ (un crédit d'installation de 39 \$ pourrait s'appliquer)	<i>Initial installation fee: \$137 (an installation credit of \$39 may apply)</i>
Installation électrique d'au plus 200 ampères monophasée	<i>Electrical installation must be single-phase and rated 200 amperes or less.</i>
Hydro-Québec doit avoir accès au compteur pour faire la relève manuelle.	<i>Hydro-Québec must have access to your meter to read it manually.</i>
D'autres modalités s'appliquent à l'installation d'un compteur non communicant.	<i>Other terms apply to the installation of a non-communicating meter.</i>

2013G1028

Aide-mémoire sur les coûts et les modalités de l'option de retrait



**À L'USAGE EXCLUSIF
DES INSTALLATEURS**

COÛTS ET MODALITÉS DU
COMPTEUR NON COMMUNICANT

Coûts	
Frais initiaux d'installation	137 \$ (un crédit d'installation de 39 \$ pourrait s'appliquer)
Frais de relève	206 \$ par année (répartis sur l'ensemble des factures)

Modalités

- L'installation électrique du client doit être d'au plus 200 ampères monophasée.
- Hydro-Québec doit avoir accès au compteur pour faire la relève manuelle.
- D'autres modalités s'appliquent.

2012G1360F


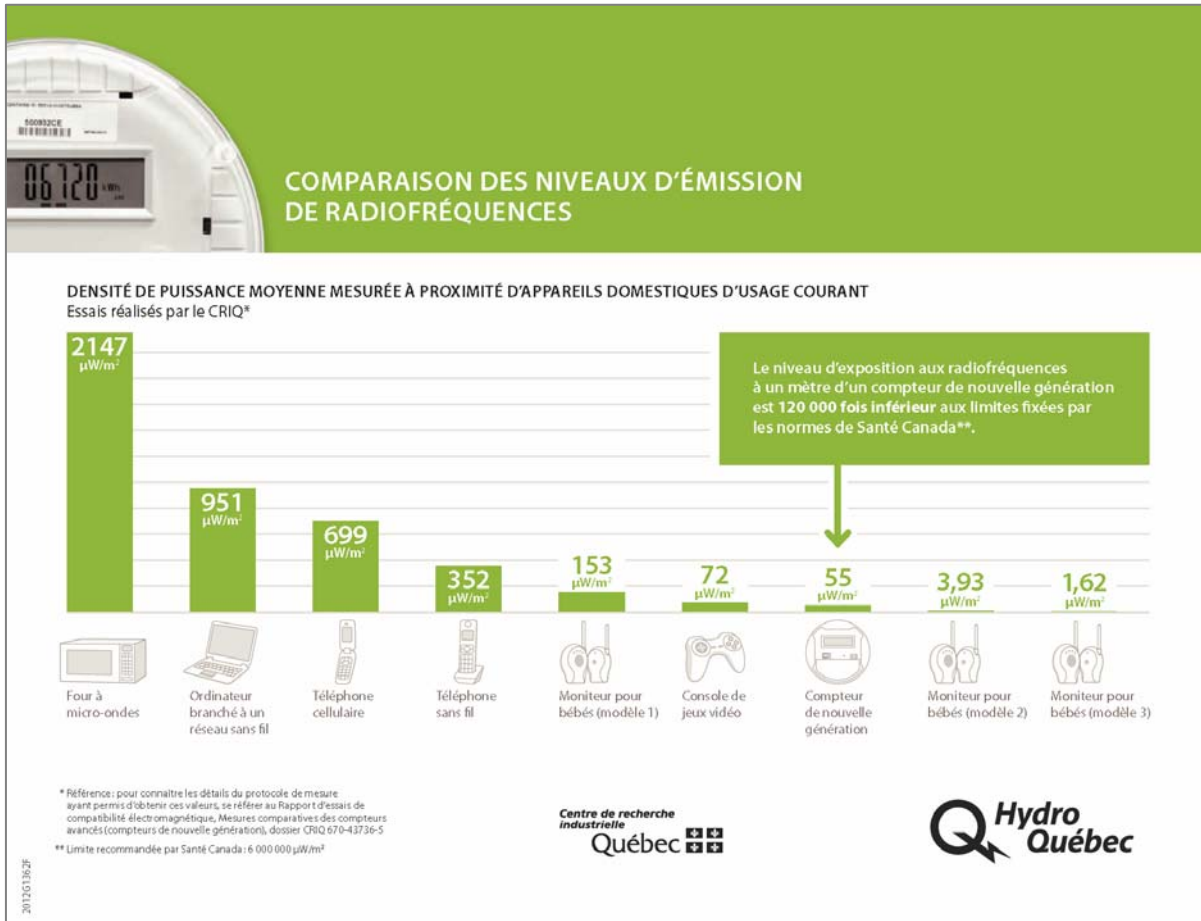



Tableau comparatif des niveaux d'émission de radiofréquences



Affiches et affichettes de porte pour les immeubles à logements prévenant les clients de travaux nécessitant une interruption de service




INSTALLATION DE COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION

Capgemini Québec, prestataire mandaté par Hydro-Québec, effectuera sous peu dans votre immeuble des travaux pour remplacer les compteurs par des compteurs de nouvelle génération.

Nous désirons vous informer que les travaux ne nécessiteront qu'une courte interruption de service.

Merci de votre collaboration.



INSTALLATION D'UN COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION

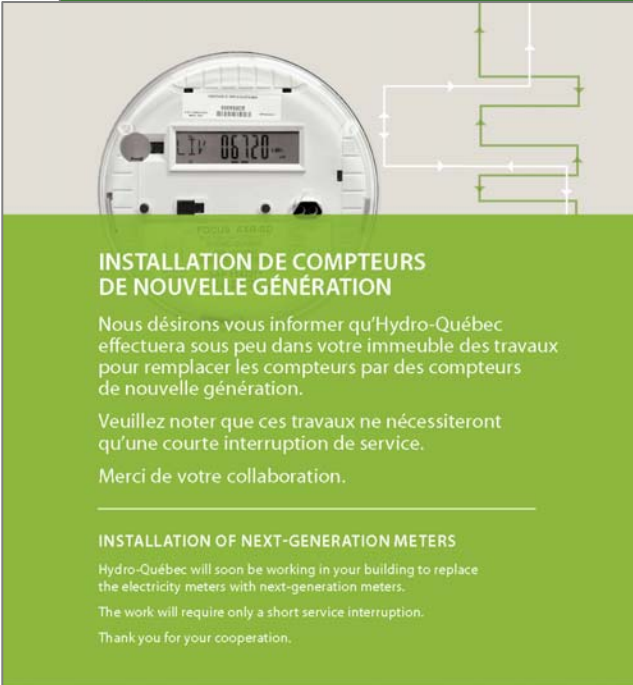
Nous désirons vous informer qu'Hydro-Québec remplacera les compteurs de cet immeuble à la date suivante :

SEP A M J

Au moment de ces travaux, le service d'électricité sera interrompu durant quelques minutes. Nous vous recommandons de débrancher vos appareils électroniques ou de les raccorder à une barre d'alimentation dotée d'une protection contre les surtensions afin de les protéger.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous invitons à visiter le www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation pour obtenir plus d'information sur les compteurs de nouvelle génération.

Hydro Québec



INSTALLATION DE COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION

Nous désirons vous informer qu'Hydro-Québec effectuera sous peu dans votre immeuble des travaux pour remplacer les compteurs par des compteurs de nouvelle génération.

Veuillez noter que ces travaux ne nécessiteront qu'une courte interruption de service.

Merci de votre collaboration.

INSTALLATION OF NEXT-GENERATION METERS

Hydro-Québec will soon be working in your building to replace the electricity meters with next-generation meters.

The work will require only a short service interruption.

Thank you for your cooperation.

Date de début des travaux :
Installation start date:

ANNEE MOIS JOUR
Year Month Day

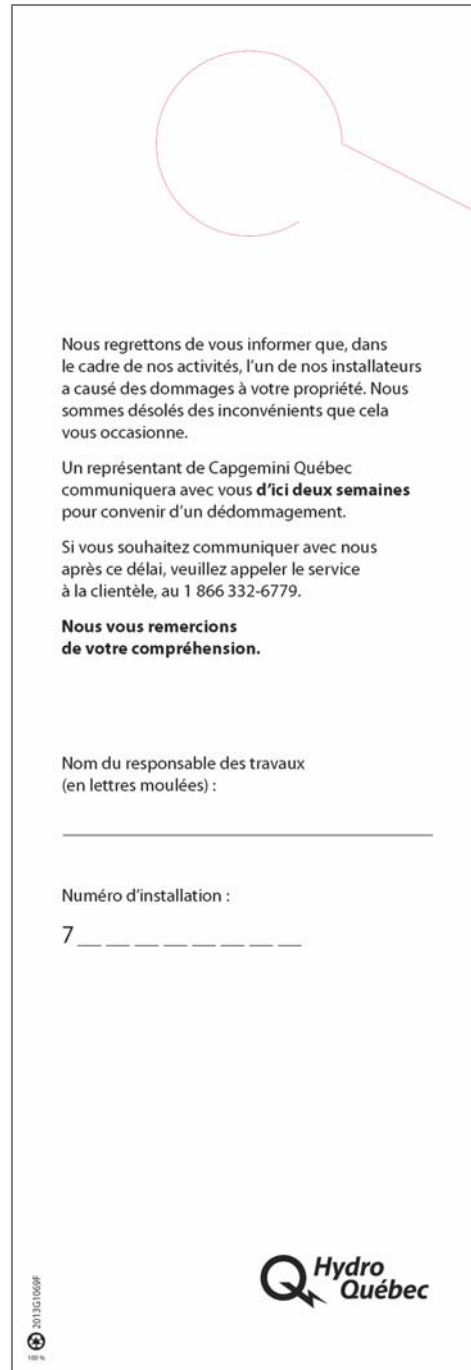
Hydro Québec

Format 18" X 24"

Affichette de porte pour les installateurs du prestataire de services, pour des dommages à la propriété durant l'installation du compteur, lorsque requis



Endos de l'affichette



Carte « Pour nous joindre » remise au client, au besoin



POUR EN SAVOIR PLUS

Visitez notre site Web au
www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation
ou communiquez avec
un représentant au 1 866 806-2958.



POUR EN SAVOIR PLUS

Visitez notre site Web au
www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation
ou communiquez avec
un représentant au 1 866 332-6779.



Annexe G

Affichette de porte utilisée par l'équipe Mesurage

Affichette de porte utilisée par l'équipe Mesurage, dans le cadre de ses activités de base, afin d'informer le client de l'installation d'un compteur de nouvelle génération

MESSAGE IMPORTANT

Nom de l'occupant _____

Adresse _____ Appartement _____

Émis le 2 9 9 _____

Numéro de compte _____

Nous sommes passés afin :

<input type="checkbox"/> de remplacer...	}	<input type="checkbox"/> le local vacant avec consommation
<input type="checkbox"/> d'installer...		<input type="checkbox"/> la filerie
<input type="checkbox"/> de vérifier...		<input type="checkbox"/> le transformateur de mesure
<input type="checkbox"/> d'interrompre le service d'électricité		<input type="checkbox"/> le sceau brisé
<input type="checkbox"/> de rétablir le service d'électricité		<input type="checkbox"/> l'installation électrique
		<input type="checkbox"/> le contrôleur et sonde bi-énergie
		<input type="checkbox"/> le tarif
		<input type="checkbox"/> le compteur
		<input type="checkbox"/> le compteur de nouvelle génération*

Dans le cadre de programmes de contrôle de la qualité, Mesures Canada exige qu'Hydro-Québec effectue des vérifications sur un certain nombre d'appareils de son parc de compteurs. C'est pour cette raison qu'Hydro-Québec doit retirer et remplacer ce compteur.

* Si vous souhaitez un compteur non communicant qui exige une relève manuelle, communiquez au 514 385-7252 (Montréal) ou 1 888 385-7252 (partout ailleurs). Certaines conditions s'appliquent.

Pour obtenir de l'information sur les compteurs de nouvelle génération, visitez notre site Web au www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation.



Les travaux n'ont pas pu être effectués durant votre absence. Vous devez prendre rendez-vous, dès que possible, entre 8 h 30 et 16 h 30 auprès de :

Représentant d'Hydro-Québec _____

Numéro de téléphone _____

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.



903-5003 (1-866) 100%

Annexe H
Articles publiés dans le bulletin HydroContact

Article publié dans le bulletin HydroContact de novembre-décembre 2011



LES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION

UNE SOLUTION D'AVENIR

COMME UNE CENTAINE D'ENTREPRISES DE SERVICES PUBLICS À L'ÉCHELLE MONDIALE, HYDRO-QUÉBEC A CHOISI D'ADOPTER LA TECHNOLOGIE CORRESPONDANT AU STANDARD ACTUEL DE L'INDUSTRIE PLUTÔT QUE DE CONSERVER UNE TECHNOLOGIE DÉSUÛTÉE.

L'entreprise a fixé son choix sur une technologie de mesurage avancée qui permet la transmission automatisée de vos données de consommation. Ainsi nous n'aurons plus à relever votre compteur sur place et votre facture sera basée sur vos données de consommation réelles. De plus, si vous déménagez vous n'aurez plus à remplir une carte d'autorelevé et le branchement se fera à distance: un autre avantage pour vous.

UNE TECHNOLOGIE EFFICACE ET SÛRITAIRE

L'infrastructure de mesurage avancée est une solution qui a fait ses preuves et qui permet le déploiement d'une plateforme technologique évolutive. Un réseau sans fil et différents équipements de télécommunications assureront de bout en bout l'acheminement des données de consommation de votre compteur à notre système de facturation. La sécurisation de l'information sera assurée par le cryptage de vos données.

Le compteur lui-même est muni d'un afficheur alphanumérique à cristaux liquides qui vous permettra de lire votre consommation, comme vous pouvez le faire actuellement. Votre compteur cumulera en continu les kilowattheures (kWh) tout comme l'odomètre d'une voiture le fait pour les kilomètres. Il est conforme aux différentes réglementations et surpasse les exigences de Mesures Canada.

QUAND ET COMMENT

Nous procédons depuis juin 2011 à une phase initiale d'installation d'environ 25 000 compteurs. Celle-ci s'est déroulée dans le parc industriel de Boucherville, dans la MRC de Memphrémagog, un milieu rural s'étendant sur une vaste superficie, et se poursuit actuellement dans l'arrondissement Villeray, à Montréal.

Sous réserve de l'approbation de la Régie de l'énergie, le déploiement dans l'ensemble du Québec débutera à l'été 2012 pour se terminer en 2017.

VOUS SEREZ INFORMÉ DE NOTRE VISITE

Lorsque le calendrier d'installation nous indiquera que nous serons bientôt dans votre secteur, nous vous ferons parvenir une lettre ou nous laisserons un message vocal qui vous préviendra de la visite d'un installateur pour remplacer votre compteur.

Le travail dure de 10 à 30 minutes environ et ne nécessite qu'une courte interruption de service. Si vous êtes absent mais que votre compteur est tout de même accessible, l'installateur effectuera le travail et vous laissera une affichette de porte le confirmant ainsi qu'un dépliant d'information. Si vous êtes absent et que votre compteur n'est pas accessible, l'installateur laissera une affichette de porte indiquant comment le joindre par téléphone pour prendre rendez-vous.

Vous souhaitez en connaître davantage sur ce sujet, visitez :

hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation



Article publié dans le bulletin HydroContact de janvier-février 2012

Les compteurs d'Hydro-Québec:
une technologie toujours en évolution

DE L'ÉLECTROMÉCANIQUE AU NUMÉRIQUE...

DEPUIS PLUSIEURS DÉCENNIES, L'IMAGE DU COMPTEUR ÉLECTROMÉCANIQUE ET DE SON DISQUE TOURNANT AU RYTHME DE NOTRE UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ A FAIT PARTIE DU PAYSAGE QUÉBÉCOIS.

PUIS, AVEC LES ANNÉES 2000, CETTE TECHNOLOGIE A CÉDÉ GRADUELLEMENT SA PLACE AUX COMPTEURS NUMÉRIQUES. CHAQUE ANNÉE, HYDRO-QUÉBEC INSTALLE OU REMPLACE PLUSIEURS DIZAINES DE MILLIERS DE CES COMPTEURS.

... ET MAINTENANT, AU COMPTEUR DE NOUVELLE GÉNÉRATION!

L'évolution dans le domaine des télécommunications a fait un bond prodigieux au cours de la dernière décennie. Grâce à l'infrastructure de mesurage avancée (IMA), les compteurs de nouvelle génération, que nous installons présentement, enregistrent à distance les données de consommation et les transmettent automatiquement jusqu'à notre système de facturation.

Ces données sont cryptées par le biais d'un système de sécurité très développé. Hydro-Québec a tenu à implanter ce type de système dont le niveau de sécurité permet d'assurer à chacun de ses clients l'entière confidentialité des données sur sa consommation.



Article publié dans le bulletin HydroContact de mars-avril 2012

HydroContact

LES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION : SANS DANGER POUR LA SANTÉ

Exemples de mesures ponctuelles prises les 20 et 21 janvier 2012

Source	Intensité moyenne des compteurs ($\mu\text{W}/\text{m}^2$)
À un mètre d'un micro-onde de 1190 watts en fonction à pleine puissance	10 200 $\mu\text{W}/\text{m}^2$
À un mètre d'un cellulaire en conversation	2 600 $\mu\text{W}/\text{m}^2$
Devant un ordinateur portable avec fonction Wi-Fi	1 000 $\mu\text{W}/\text{m}^2$
Niveau ambiant extérieur	425 $\mu\text{W}/\text{m}^2$
Niveau ambiant intérieur	130 $\mu\text{W}/\text{m}^2$

Limite recommandée par Santé Canada : 6 000 000 $\mu\text{W}/\text{m}^2$

$\mu\text{W}/\text{m}^2$ = microwatts par mètre carré

Intensité moyenne des compteurs

Distance	Intensité moyenne ($\mu\text{W}/\text{m}^2$)
1 mètre	50 $\mu\text{W}/\text{m}^2$
2 mètres	12,5 $\mu\text{W}/\text{m}^2$
3 mètres	6,25 $\mu\text{W}/\text{m}^2$

Intensité moyenne à un mètre devant le compteur de nouvelle génération

1- Mesure prise le 20 janvier 2012 sur un appareil situé dans les locaux d'Hydro-Québec.
2- Moyenne de diverses mesures (variant entre 500 $\mu\text{W}/\text{m}^2$ et 5 000 $\mu\text{W}/\text{m}^2$) prises le 21 janvier 2012 à différents endroits, dans les bandes de fréquence de 800 MHz et 1,9 GHz.
3- Mesure prise le 20 janvier 2012 sur un ordinateur portable branché sur un réseau Wi-Fi résidentiel.
4- Mesure prise le 20 janvier 2012 à Montréal, à l'intersection de la rue Jarry et de l'avenue de l'Espérance.
5- Mesure prise le 21 janvier 2012 à l'intérieur d'une résidence de la Rivière-Sud de Montréal.

NUMÉRO 88 MARS-AVRIL 2012

À UN MÈTRE DU COMPTEUR, UN NIVEAU D'EXPOSITION 100 000 FOIS INFÉRIEUR AUX NORMES

Sensible aux inquiétudes exprimées par certains de ses clients quant à l'effet des radiofréquences sur leur santé, Hydro-Québec tient à les rassurer. En effet, le niveau moyen de radiofréquences des compteurs de nouvelle génération est largement inférieur aux normes de Santé Canada. Comme la limite recommandée par cet organisme est de 6 000 000 $\mu\text{W}/\text{m}^2$, les compteurs de nouvelle génération, qui émettent de façon intermittente, sont tout à fait sécuritaires et ne représentent aucun danger pour la santé.

UNE INTENSITÉ MOYENNE DE FAIBLE NIVEAU

Le tableau présenté sur la page couverture indique l'intensité moyenne d'un compteur. Cette intensité est indiquée en microwatts par mètre carré ($\mu\text{W}/\text{m}^2$). On constate clairement qu'à un mètre de distance du compteur, l'intensité moyenne est de 50 $\mu\text{W}/\text{m}^2$ et que plus on s'en éloigne, plus l'intensité diminue.

DES COMPTEURS QUI OFFRENT DE NOMBREUX AVANTAGES

- Une facture émise à partir de vos données de consommation réelles et non à partir de données estimées comme c'est parfois le cas.
- Une lecture à distance, ce qui évitera de vous déranger pour lire votre consommation.
- Les pannes détectées à distance, ce qui permet le rétablissement plus rapide du service.
- Si vous déménagez, vous bénéficiez d'une lecture à distance exacte de votre consommation sans avoir à remplir une carte d'autorelevé.

Les mécanismes de contrôle sont parmi les plus sécuritaires selon une technologie aussi robuste que celle utilisée pour les transactions bancaires. Par ailleurs, seules les données de consommation circulent sur le réseau et aucun renseignement personnel n'y est accessible.

hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation

