

No : R-3863-2013

*Demande d'autorisation du projet Lecture à distance -  
Phases 2 et 3.*

**HYDRO-QUÉBEC**

Demanderesse

-ET-

**L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE  
D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE  
L'OUTAOUAIS**

109, rue Wright, Gatineau (Québec),  
J8X 2G7;

Intervenante

---

**DEMANDE D'INTERVENTION DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS**

---

**AU SOUTIEN DE CETTE DEMANDE, L'ACEF DE L'OUTAOUAIS EXPOSE  
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT:**

1. L'ACEF de l'Outaouais (ou l'« ACEFO ») souhaite intervenir auprès de la Régie de l'énergie (la « Régie ») dans le cadre de la demande d'autorisation du projet *Lecture à distance*, phases 2 et 3, présentée par Hydro-Québec dans ses activités de distribution (« HQD » ou « Distributeur »);

**I. Présentation de l'intervenante et de ses intérêts**

2. L'ACEF de l'Outaouais a été fondée en octobre 1966. Elle est une association coopérative dont la mission est de conseiller, d'informer et de représenter les consommateurs au sujet de leurs droits et intérêts. L'ACEF de l'Outaouais regroupe les consommateurs afin de promouvoir et de défendre leurs droits et offre des services, notamment, dans le domaine du budget, de l'endettement, de l'énergie et de la consommation;

3. Plus particulièrement, elle offre un service de consultation budgétaire et accompagne régulièrement des consommateurs lors de négociations d'ententes de paiement et de renégociations de dettes avec les distributeurs d'énergie, dont Gazifère et Hydro-Québec;
4. L'ACEF de l'Outaouais s'intéresse de près aux questions énergétiques et, pendant de nombreuses années, elle a livré des programmes d'efficacité énergétique en électricité et en gaz naturel pour les consommateurs à faible revenu;
5. Depuis plusieurs années, l'ACEF de l'Outaouais est une intervenante régulière et active auprès de la Régie de l'énergie dans le cadre d'audiences concernant plusieurs dossiers, incluant les dossiers réglementaires d'Hydro-Québec (Transport et Distribution) ainsi que dans le cadre d'audiences concernant les activités de Gazifère. Entre autres, l'ACEFO est intervenue dans les dossiers R-3706-2009, R-3708-2009, R-3738-2010, R-3739-2010, R-3740-2010, R-3724-2010, R-3776-2011, R-3777-2011, R-3778-2011, R-3758-2011, R-3793-2012, R-3748-2010, R-3814-2012, R-3817-2012, R-3840-2013, R-3823-2012, R-3842-2013, R-3848-2013, R-3854-2013;

## **II. Motifs à l'appui de l'intervention, conclusions recherchées et nature de l'intervention**

6. À titre d'organisme voué à la représentation des intérêts des consommateurs résidentiels, incluant les consommateurs à faible ou moyen revenu, l'ACEF de l'Outaouais possède un intérêt particulier et manifeste en matière de tarification et de réglementation économique des entreprises de services publics;
7. L'ACEF de l'Outaouais souhaite intervenir dans le présent dossier afin de représenter et promouvoir les droits et les intérêts des consommateurs résidentiels d'électricité dans le cadre de la présente demande concernant les phases 2 et 3 du projet *Lecture à distance*, puisque la décision qui sera rendue par la Régie aura un impact direct sur ceux-ci;
8. Le Distributeur indique que dans le cadre du dossier R-3770-2011, il avait choisi de présenter le projet LAD en trois phases distinctes, chacune des phases faisant l'objet d'une demande d'autorisation spécifique en vertu de l'article 73 de la Loi. Le choix des phases se justifiait par l'ampleur et la durée du projet LAD. Dans sa décision D-2012-127, « la Régie considère que cette approche est adéquate et prudente » (HQD-1, doc.1 à la p.19);
9. Or, dans le cadre du présent dossier R-3863-2013, le Distributeur indique vouloir procéder par une demande d'autorisation unique pour les phases 2 et 3 du projet LAD (HQD-1, doc.1 à la p.20);
10. L'ACEF de l'Outaouais est préoccupée par cet éventuel changement dans la façon de procéder de la part du Distributeur. Elle souhaite s'assurer que cette nouvelle démarche ne sera pas préjudiciable à la clientèle résidentielle, tant dans

les façons de faire du Distributeur que d'un point de vue économique, notamment quant aux impacts sur le revenu requis du Distributeur. Dans le cas contraire, l'ACEFO souhaite présenter ses recommandations à l'issue de l'étude du présent dossier;

11. De plus, le Distributeur indique que, lors du dépôt de la demande d'autorisation de la phase 1, il avait envisagé l'emploi de liens satellites pour établir la communication avec les compteurs de nouvelle génération là où la couverture cellulaire n'était pas disponible (HQD-1, doc.1, à la p.19);
12. Or, considérant l'augmentation de la couverture cellulaire des dernières années, le Distributeur a décidé d'utiliser les liens cellulaires pour une grande majorité des collecteurs des territoires visés par les phases 2 et 3 (HQD-1, doc.1, à la p.19);
13. L'ACEFO est préoccupée par ce changement de technologie dans l'établissement des communications avec les compteurs de nouvelle génération, notamment en ce qui a trait aux impacts techniques qui pourraient résulter de cette façon de faire;
14. En autres, pour l'ACEFO, il y a lieu de s'assurer que la communication sans fil existante dans certaines régions ne soit pas comprise par cette façon de faire du Distributeur, causant ainsi un préjudice à la clientèle résidentielle bénéficiant de cette communication sans fils (voir, par exemple, le document déposé au présent dossier par *Communautel inc.*, le ou vers le 19 novembre 2013, pièce C-CI-0001);
15. De plus, l'ACEFO se questionne quant à l'impact sur les coûts relatifs au choix de procéder par liens cellulaires plutôt que satellites, incluant, notamment, les coûts reliés à des mesures de mitigation visant à s'assurer que les clients résidentiels des régions rurales ne soient pas affectés ou ne subissent aucune conséquence négative relativement à leur accès à un service de communication sans fil, incluant internet;
16. Par ailleurs, l'ACEFO souhaite interroger le Distributeur relativement aux principaux risques associés au projet, notamment quant à la nature du « suivi serré » que le Distributeur indique effectuer relativement à ces risques et ce, bien que la possibilité qu'ils se concrétisent soit considérée comme faible par le Distributeur (HQD-1, doc.1, p.26 et ss);
17. De plus, le Distributeur indique que le projet LAD doit également permettre l'interruption et la remise en service à distance et donc, une plus grande efficacité du service. Les processus liés à la fonction d'interruption et de remise en service seront implantés dès le premier semestre de 2014 (HQD-1, doc. 1, p. 35);

18. L'ACEFO souhaite intervenir sur ce sujet car elle entrevoit que la mise en en service de cette fonction, dès 2014, pourrait être préjudiciable aux consommateurs rebranchés, compte tenu de l'absence d'ajustement au niveau des conditions de service et tarifs ou des coûts que doivent déboursier le client devant être rebranché;
19. En ce qui a trait à l'acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs, l'ACEFO note que le processus ayant eu cours lors de la phase 1 a suscité un certain nombre de plaintes de la part des consommateurs (HQD-1, doc. 2, p.18 et ss.);
20. L'ACEF de l'Outaouais souhaite questionner le Distributeur relativement aux plaintes suscitées et à leur traitement, notamment afin de s'assurer de la protection des droits et des intérêts de la clientèle résidentielle, incluant les ménages à faible et moyens revenu. Le cas échéant l'ACEFO présentera ses recommandations quant à des pistes de solutions susceptibles de permettre une satisfaction accrue de la clientèle, notamment quant au déploiement du projet LAD dans le cadre des phases 2 et 3;
21. En outre, il y a lieu de s'assurer que ces résultats ne représentent pas une augmentation des plaintes et une réduction du taux de satisfaction de la clientèle comparativement à la situation qui prévalait avant le déploiement de la phase 1;
22. Enfin, l'ACEFO souhaite intervenir, questionner le Distributeur et faire des représentations relativement au suivi de la décision D-2012-127, incluant le suivi trimestriel au 30 décembre 2013 (HQD-2, doc.1), afin de s'assurer de la conformité des façons de procéder du Distributeur dans le cadre des phases 2 et 3 et du respect des droits et intérêts des consommateurs résidentiels, incluant les ménages à faible et moyen revenu affectés par le déploiement des compteurs nouvelle génération et de la technologie y étant reliée;
23. L'ACEF de l'Outaouais entend participer activement au présent dossier, notamment, par le dépôt de demandes de renseignements, par le dépôt d'un mémoire et de la présentation d'une preuve, par le contre-interrogatoire des témoins du Distributeur, des autres intervenants ainsi que par le dépôt d'une argumentation finale à l'issue de l'audience;

### **III. Budget de participation**

24. L'ACEF de l'Outaouais dépose un budget de participation pour le présent dossier, lequel est joint à la présente demande d'intervention;
25. L'ACEF de l'Outaouais demande à la Régie que lui soit remboursé l'ensemble des frais qu'elle devra encourir pour sa participation à titre d'intervenante dans le cadre du présent dossier et ce, conformément à l'article 36 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*;

#### **IV. Communications**

26. L'ACEF de l'Outaouais apprécierait que toute communication relative au présent dossier soit acheminée à la procureure soussignée, ainsi qu'à l'analyste au dossier, monsieur Richard Massicotte Ph.D, aux coordonnées suivantes :

**Richard Massicotte Ph.D.**  
407 rue Beaudoin,  
Joliette (Qc), J6E 6C7  
Courriel: [environnementrm@gmail.com](mailto:environnementrm@gmail.com)

**POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE :**

**ACCUEILLIR** la présente demande d'intervention;

**ACCORDER** le statut d'intervenante à l'ACEF de l'Outaouais.

Montréal, le 22 novembre 2013

---

**ACEF DE L'OUTAOUAIS**  
**Me Stéphanie Lussier**  
10127, rue d'Iberville,  
Montréal (Québec), H2B 2T7  
Tél. : 514.761.0032  
[stephanie.lussier@sympatico.ca](mailto:stephanie.lussier@sympatico.ca)