

**Régie de l'énergie du Québec**

**R-3863-2013**

**Demande d'autorisation du projet Lecture à Distance (LAD)  
Phases 2 et 3.**

**Mémoire de l'ACEF de l'Outaouais**

**Préparé par :  
Richard Massicotte Ph.D.**

**Pour :  
ACEF de l'Outaouais  
109, rue Wright  
Gatineau (Qué.)  
J8X 2G7**

**13 mars 2014**

Monsieur Richard Massicotte Ph.D. a le mandat d'analyser le dossier R-3863-2013 déposé par Hydro-Québec Distribution devant la Régie de l'énergie afin de faire des recommandations sur des sujets relatifs à la protection et la défense des intérêts des consommateurs résidentiels, incluant les ménages à faible ou moyen revenu.

## Table des matières

1. INTRODUCTION.....	4
2. CONSULTATION DES CLIENTS POUR LE CHOIX DES FONCTIONNALITÉS.....	6
3. PLAINTES ET CLAUSE DE RÉMUNÉRATION.....	7
4- PLAINTES LIÉES À DE L'INTERFÉRENCE PAR LES ONDES ÉMISES PAR LES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION.....	8
5 - UTILISATION GRANDISSANTE DE LA COUVERTURE DE LA TÉLÉPHONIE CELLULAIRE .....	10
6. MISE EN PLACE DES FONCTIONNALITÉS ET LES FRAIS POUR LA CLIENTÈLE AU TARIF D .....	11
RÉFÉRENCES.....	14

## 1. INTRODUCTION

Le présent dossier constitue la suite du projet de déploiement des compteurs pour la lecture à distance (« LAD ») qui a été décrit de façon général au dossier R-3770-2011. Le projet LAD au dossier R-3770-2011 était subdivisé initialement en trois phases et chacune des phases devait faire l'objet respectivement d'une décision de la Régie. La Régie, dans la décision D-2012-127, a autorisé Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (« HQD » ou « Distributeur ») à procéder à la phase 1 du projet LAD (dossier R-3770-2011). La phase 1, décrite à la pièce B-0006, HQD-1, document 1, page 7 (R-3770-2011), consiste à remplacer 1,7 millions de compteurs existants sur les 3,75 millions de compteurs en service par des compteurs de nouvelle génération et par la mise en place des technologies de l'information (« TI ») et d'une infrastructure de mesurage avancée (« IMA »). La phase 1, telle que décrite à la pièce B-0006, HQD-1, document 1, page 30 (R-3770-2011), couvre la région de Montréal, Laval, les municipalités de la couronne nord et les municipalités de la couronne sud. Cette phase a débuté en 2012 et se terminera en 2014 (pièce B-0013, HQD-1, document 3, page 7).

Quant à la mise en œuvre des phases 2 et 3, elle fait l'objet de la présente demande à la Régie de la part du Distributeur. Ce dernier avait choisi de présenter le projet LAD en trois phases distinctes. Chacune des phases devant faire l'objet d'une demande d'autorisation spécifique en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (la « Loi »).

Selon le Distributeur, à la pièce B-0004, HQD-1, document 1, page 19, le choix de faire une demande par phases était justifié par l'ampleur et la durée du projet LAD. Dans sa décision D-2012-127, paragraphe 523, page 118, la Régie « *considère que cette approche est adéquate et prudente* ». La phase 2, telle que décrite au dossier R-3770-2011, pièce B-0006, HQD-1, document 1, page 30, couvre les municipalités de la couronne sud (43 % des compteurs restants), Capitale nationale, Chaudière-Appalaches, Montérégie, ainsi qu'une partie des régions: Outaouais, Mauricie / Centre du Québec, Estrie, Saguenay – Lac-Saint-Jean, Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent. La phase

3, telle que décrite dans le dossier R-3770-2011, pièce B-0006, HQD-1, document 1, page 30, couvre les autres municipalités et régions du Québec.

Or, dans le cadre du présent dossier R-3863-2013, le Distributeur indique (B-0004, HQD-1, document 1, page 20) vouloir procéder par une demande d'autorisation unique pour les phases 2 et 3 du projet LAD, contrairement à ce qui avait été mentionné au dossier R-3770-2011.

Outre cette demande d'autorisation unique pour la réalisation des phases 2 et 3, le Distributeur présente au dossier R-3863-2013, le suivi trimestriel de l'avancement des coûts et de l'échéancier du projet LAD, à la pièce B-0013, HQD-1, document 3, tel que requis par la décision D-2012-127.

De plus, suite à la décision D-2012-127, page 121: *« périodiquement et selon l'évolution du Projet, le Distributeur doit présenter l'état d'avancement de l'implantation des autres fonctionnalités qui sont à l'extérieur du périmètre actuel, mais qui sont envisagées selon l'échéancier déposé en audience. »*

Dans la cadre du présent mémoire, nous nous penchons sur la demande du Distributeur et sur le suivi de la décision D-2012-127 présenté au dossier. Nous ferons des recommandations à la Régie visant à s'assurer que la démarche entreprise par le Distributeur ne soit pas préjudiciable pour la clientèle résidentielle, incluant les ménages à faible ou à moyen revenu. Les sujets traités dans le présent mémoire sont les suivants :

- Consultation des clients pour le choix des fonctionnalités;
- Plaintes et clause de rémunération;
- Plaintes liées à l'interférence par les ondes émises par les compteurs de nouvelle génération;
- Utilisation grandissante de la couverture de la téléphonie cellulaire;
- Mise en place des fonctionnalités et les frais pour la clientèle au tarif D.

## **2. CONSULTATION DES CLIENTS POUR LE CHOIX DES FONCTIONNALITÉS.**

Dans sa demande, le Distributeur mentionne, à la pièce B-0004, HQD-1, document 1, page 9, que pour le choix des fonctionnalités, ces dernières doivent : *«répondre à un réel besoin des clients ou du Distributeur. Elles feront l'objet d'un examen démontrant que la mise en place de chaque fonctionnalité génère des bénéfices pour les clients ou le Distributeur».*

En réponse à la question 1.3 de la demande de renseignements de l'ACEFO (pièce B-0024, HQD-2, document 2, page 4), le Distributeur indique ce que signifient pour lui les termes *«réel besoin»*. Pour ce dernier, une fonctionnalité correspond à un *«réel besoin lorsqu'elle procure un avantage à sa clientèle en améliorant la qualité du service ou en permettant au Distributeur de réduire ses coûts et ainsi d'améliorer l'efficience de ces activités au bénéfice des clients ».*

Toutefois, en réponse à la question 1.1 de la demande de renseignements de l'ACEFO (pièce B-0024, HQD-2, document 2, page 3), le Distributeur indique que la clientèle n'est pas directement impliquée dans le choix des fonctionnalités qui doivent répondre à ses *«besoins réels»*.

Ainsi, la réponse du Distributeur à la question 1.1 est la suivante :

*«Le Distributeur ne consulte pas directement les clients sur le choix des fonctionnalités. Il tient compte des attentes des clients et de leurs habitudes de consommation qui sont reflétées dans les sondages effectué de manière régulière. Toutes les interactions entre les clients et le Distributeur permettent également de connaître les attentes et les besoins de ces derniers (appels reçus portant sur la facture, sur les emménagements/déménagements et autres).*

*De plus, les tendances du marché sont analysées par le Distributeur pour le guider dans le choix de nouvelles offres de service.*

*Finalemment, le Distributeur choisit des fonctionnalités qui lui permettront d'augmenter son efficience et ainsi mieux servir sa clientèle.»*

Cette réponse indique que le choix des fonctionnalités s'appuie notamment sur une interprétation des sondages ainsi que sur la perception du Distributeur des besoins réels de la clientèle, alors que cette dernière n'est nullement impliquée directement.

### **RECOMMANDATION – 1-**

Nous recommandons à la Régie de demander au Distributeur de consulter *directement* la clientèle afin de s'assurer que les fonctionnalités proposées répondent réellement au besoin de cette dernière. Nous suggérons de réaliser cette consultation auprès d'un groupe de travail formé de représentants de la clientèle résidentielle, incluant les ménages à faible ou moyens revenus ou la mise en place d'un focus groupe lorsque nécessaire, par exemple.

### **3. PLAINTES ET CLAUSE DE RÉMUNÉRATION**

À la pièce B-0013, HQD-1, document 3 à la page 16, le Distributeur énumère quelques-unes des composantes du processus global de la gestion des plaintes dont celle-ci : *«Une clause de rémunération du prestataire de services tenant compte du nombre de plaintes reçues »*.

Suite à la question 15.6 de la demande de renseignements de l'ACEFO (pièce C-ACEFO-0007), laquelle se lit comme suit : *« Veuillez préciser en quoi consiste la clause de rémunération s'appliquant aux employés du Distributeur en fonction du nombre de plaintes reçues »*, le Distributeur a répondu : *« Il n'existe aucune clause de rémunération s'appliquant aux employés du Distributeur en fonction du nombre de plaintes reçues. »* (pièce B-0024, HQD-2, document 2, page 19).

Concernant le nombre de plaintes pour la prestation de services, l'ACEFO à sa question 10.3 (pièce C-ACEFO-0007) a demandé: « *Veillez préciser combien de plaintes pour la prestation de service mettent en cause le prestataire de services* ». Le Distributeur a répondu (pièce B-0024, HQD-2, document 2, page 14) : « *Le Distributeur a reçu 96 plaintes relatives à la prestation du service de Capgemini Québec sur les 205 plaintes enregistrées sous cette rubrique.*»

Nous constatons que les employés du Distributeur génèrent 53,1% des plaintes relatives à la prestation de services dans le cadre du déploiement des compteurs du projet LAD. Comparativement au prestataire de services, les employés du Distributeur ne sont pas assujettis à une clause de rémunération en fonction du nombre de plaintes reçues.

#### **RECOMMANDATION -2-**

La clause de rémunération en fonction du nombre de plaintes semble avoir peu d'impact lorsque nous comparons le pourcentage de plaintes engendrées par le prestataire de services et celles générées par les employés du Distributeur concernant la prestation de services. Afin d'avoir un impact significatif sur la réduction du nombre de plaintes liées à la prestation de services, nous recommandons à la Régie de demander au Distributeur d'apporter des améliorations sur cet aspect du processus global de la gestion des plaintes.

#### **4- PLAINTES LIÉES À L'INTERFÉRENCE PAR LES ONDES ÉMISES PAR LES COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION**

À la question 10.2 à la pièce B-0024, HQD-2, document 2, page 13, l'ACEFO demande au Distributeur d'indiquer quels équipements sont affectés par les ondes émises par les compteurs.

La réponse du Distributeur est la suivante :



*«D'entrée de jeu, le Distributeur tient à souligner que peu de cas d'interférences avérés ont été relevés lors de l'analyse des plaintes.*

*Tous les appareils fonctionnant sur la bande de 902-928 MHz et utilisant les technologies numériques de transmission doivent se conformer à la norme CNR-210 d'Industrie Canada. Les appareils respectant cette norme ne causent ni ne subissent des interférences. La grande majorité des appareils présentement disponibles sur le marché utilisent cette technologie numérique. Les compteurs de nouvelle génération utilisent d'ailleurs la technologie numérique leur permettant d'éviter les effets de l'interférence. Les systèmes informatiques du Distributeur ne permettent pas d'extraire l'information du nombre de plaintes par type d'équipement. Cependant, les équipements pour lesquels des clients ont allégué subir des interférences sont les suivants :*

- *Spa*
- *Téléphone sans fil, cellulaire et filaire*
- *Haut parleur filaire et sans fil*
- *Routeur*
- *Moniteur pour bébé*
- *Ordinateur*
- *Détecteur de mouvements*
- *Détecteur de fumée*
- *Détecteur de foudre*
- *Radio*
- *Télévision*
- *Antenne (oreilles de lapin)*
- *Porte de garage*
- *Système d'alarme»*

### **RECOMMANDATION – 3-**

Nous recommandons à la Régie de demander au Distributeur de porter une attention particulière aux interférences alléguées, principalement en ce qui concerne les services de communication sans fil (téléphonie, internet, etc.) et la sécurité de la clientèle. Lorsque des allégations sont fondées, nous recommandons à la Régie de demander au Distributeur d'appliquer les mesures de mitigations requises en fonction de la ou des problématique(s) rencontrée(s).

## **5 - UTILISATION GRANDISSANTE DE LA COUVERTURE DE LA TÉLÉPHONIE CELLULAIRE**

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 (B-0004, HQD-1, document 1, page 20). 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 (B-0004, HQD-1, document 1, page 20). Le fournisseur de téléphonie cellulaire pour la lecture à distance est l'entreprise *Rogers Communications Inc.* (pièce B-0024, HQD-2, document 2, rép.4.4, page 8).

La couverture de la téléphonie cellulaire au Québec a augmenté au cours des dernières années. À titre d'exemple, mentionnons le déploiement d'une nouvelle technologie de réseau sans-fil LTE (*Long Term Evolution*). Le déploiement au Québec de cette technologie est le résultat d'une entente commerciale entre *Rogers et Vidéotron* (CNW Group, 29 mai, 2013 [référence en annexe]). L'entente entre les deux entreprises permettra d'élargir plus rapidement la couverture de la téléphonie cellulaire dans les régions rurales du Québec (CNW Group, 29 mai 2013 [référence en annexe]).

### **RECOMMANDATION -4-**

Nous prenons acte des réponses du Distributeur aux questions 4.1 à 4.4 de la demande de renseignements de l'ACEFO (B-0024, HQD-2, document 2, pages 7 et 8). L'intervenante souhaite s'assurer que le changement dans le choix de la technologie, soit l'utilisation des liens cellulaires plutôt que satellites, constitue une solution avantageuse dans le cadre du projet LAD et ne comporte pas d'élément préjudiciable, notamment pour la clientèle résidentielle, incluant les ménages à faible ou moyen revenu.

## **6. MISE EN PLACE DES FONCTIONNALITÉS ET LES FRAIS POUR LA CLIENTÈLE AU TARIF D**

Nous constatons la mise en place graduelle de différentes fonctionnalités, comme l'indique le Distributeur au présent dossier.

### **Constat -1-**

Nous notons que la fonctionnalité de facturation basée sur un relevé réel est fonctionnelle (pièce B-0013, HQD-1, document 3, à la page 18) :

*«La solution technologique maintient ses bonnes performances atteignant des taux de près de 100 % de facturation basée sur un relevé réel pour tous les compteurs pris en charge par le CEM. Seuls quelques cas d'exception n'ont pu être relevés puisque le service a été interrompu temporairement à la demande du client ou suite à un évènement exceptionnel. »*

### **Constat -2-**

Dans sa demande, le Distributeur, à la pièce B-0004, HQD-1, document 1, à la page 35 mentionne :

*«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.»*

En raison de ces deux constats, les services des releveurs de compteurs ou autre personnel rattaché à ses tâches sont de moins en moins requis à mesure que le déploiement des compteurs de nouvelle génération s'effectue. Le montant facturé aux abonnés du tarif D pour ces différentes actions est basé en partie sur la nécessité que du personnel doive se déplacer. Entre autres, ces coûts de déplacement sont facturés à la clientèle dans une partie de la redevance comme l'indique l'extrait suivant provenant du document *Contexte et stratégie tarifaire* (R-3677-2008, HQD-12, document 1, page 32):

*La redevance d'abonnement est la composante fixe des tarifs domestiques. Elle couvre partiellement les coûts que le Distributeur encourt pour établir une relation commerciale particulière à chaque abonnement, soit les frais du service à la clientèle (relève des compteurs, facturation, encaissement, recouvrement, subtilisation, réponse téléphonique, plaintes et réclamations, relations avec le milieu) et les frais de mesurage (acquisition, installation et entretien des appareils de mesurage). Ces coûts sont liés avant tout au nombre de clients desservis et sont indépendants de la consommation d'énergie. [nous soulignons.]*

À titre d'exemple, dans le document : *Frais liés au service d'électricité du Distributeur* en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2013, page 3 [référence en annexe], nous notons que des frais de 17\$ sont alloués pour les frais mensuels de relève.

Avec l'actuel déploiement des compteurs de nouvelle génération, la présence de personnel sur le terrain est de moins en moins requise. En contrepartie, nous constatons que le montant de la redevance et de tous les frais associés au déplacement de personnel ne sont pas encore adaptés à cette nouvelle réalité. Actuellement, des clients du Distributeur paient donc des frais pour un service basé en partie sur le déplacement de personnel, alors que ces frais sont devenus inutiles ou le deviendront sous peu. Le Distributeur confirme cette observation, à la réponse à la question 6.1 de l'ACEFO à la pièce B-0024, HQD-2, document 2, page 10, concernant le montant à déboursier par le client pour la remise en service, suite à un débranchement :

Réponse :

*«Le Distributeur réévaluera en temps opportun les frais relatifs au branchement et débranchement à distance. Le cas échéant, dans le cadre d'un dossier déposé à la Régie, le Distributeur demandera une modification soit aux Conditions de service d'électricité, soit aux Tarifs et conditions du Distributeur ou aux deux.»*

Rappelons que d'ici la fin du mois de juillet 2014, selon l'échéancier du Distributeur prévu à la pièce B-0013, HQD-1, document 3, page 7, environ 1,7 millions de compteurs de nouvelle génération seront en opération. Or, la clientèle devra continuer de payer la redevance comme s'il n'y avait eu aucun changement ou les frais obsolètes ou

inadéquats qui sont actuellement prévus aux *Conditions de service d'électricité* ou aux *Tarifs et conditions du Distributeur*.

Nous comprenons que le Distributeur est présentement en cours de processus. Cependant, nous sommes en désaccord avec le fait que le choix de la période de modifications des *Conditions de service d'électricité* ou des *Tarifs et conditions du Distributeur* soit laissé à la seule discrétion du Distributeur, tel qu'indiqué à la réponse à la question 6.1 de la demande de renseignements de l'ACEFO, reproduite ci-dessus. Selon cette réponse, le Distributeur pourrait décider de présenter uniquement une demande de modifications lorsque la totalité du déploiement sera réalisée, soit en 2018, par exemple. Pendant ce temps, un pourcentage de la clientèle paiera des frais pour des services basés en partie sur le déplacement de personnel qui ne sera plus présent sur le terrain.

#### **RECOMMANDATION -5-**

Nous recommandons qu'il soit remédié au fait que le moment du dépôt de la demande de modification des *Conditions de service d'électricité* ou des *Tarifs et conditions du Distributeur* soit laissé à la discrétion de HQD. Afin que les abonnés du tarif D paient le juste prix dans les meilleurs délais pour les services qu'ils reçoivent, nous recommandons à la Régie de demander au Distributeur de proposer, dès le prochain dossier tarifaire, un mécanisme d'ajustement des frais qui permette de pallier à cette problématique.

## RÉFÉRENCES

1. Demande R-3863-2014, Réponses à la demande de renseignements no. 1 de l'ACEF de l'Outaouais, B-0024, HQD-2, document 2, 21 p.
2. Demande R-3863-2013, *HQD - Demande d'autorisation du projet Lecture à distance - Phases 2 et 3*, B-0013, HQD-1, document 3, en liasse, 23 p.
3. Demande R-3863-2013, *HQD - Demande d'autorisation du projet Lecture à distance - Phases 2 et 3*, B-0004, HQD-1, document 1, 45 p.
4. Hydro-Québec, 2013, *Frais liés au service d'électricité en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2013*, 7 p.  
[http://www.hydroquebec.com/publications/fr/tarifs/pdf/frais\\_service.pdf](http://www.hydroquebec.com/publications/fr/tarifs/pdf/frais_service.pdf)
5. Demande R-3677-2008, *Contexte et stratégie tarifaire*, HQD-12, document 1, 245 p.
6. Demande R-3770-2011, *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phase 1*, A-0163, décision procédurale, D-2012-127, 123 p.
7. Demande R-3770-2011, *Demande relative à l'autorisation du projet Lecture à distance – Phase 1*, B-0006, HQD-1, document 1, 58 p.
8. Demande R-3863-2013, Demande de renseignements no. 1 de l'ACEF de l'Outaouais au Distributeur, C-ACEFO-0007, 11 p.
9. CNW Group, 29 mai 2013, « *Rogers et Vidéotron entendent déployer un réseau LTE élargi au Québec et à Ottawa* », <http://fr-ca.finance.yahoo.com/actualites/rogers-et-vid%C3%A9otron-entendent-d%C3%A9ployer-un-r%C3%A9seau-lte-005500685.html>