

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3863-2013

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

AUTORISATION D'INVESTISSEMENT
RELATIF AU
PROJET LECTURE À DISTANCE (LAD)
PHASES 2 ET 3
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 PROJET DE LECTURE À DISTANCE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
EXAMEN DES RÉSULTATS DE LA PHASE 1 ET
RECOMMANDATION SUR LA DEMANDE D'AUTORISATION DES PHASES 2 ET 3**

RAPPORT

Brigitte Blais
Avec la collaboration de Jacques Fontaine

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

Le 13 mars 2014.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION NO. 1.1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle exige de HQD qu'elle rapporte dorénavant, dans ses rapports trimestriels de suivis du déploiement de la Phase 1 du Projet LAD, le nombre total réel de *Préoccupations/refus*, que ceux-ci aient été exprimés à HQD sous forme de plaintes, d'Avis de non-consentement, de mises en demeure, d'affiches ou autocollants sur les compteurs exprimant le refus, de refus d'accès aux installateurs ou refus de prise de rendez-vous ou sous la forme de refus verbal exprimé par téléphone ou sur place ou toute autre forme d'expression à HQD du refus du client. Le nombre de cas que Capgemini a remis à HQD après échec de l'installation devrait également être rapporté, distinctement.

Chaque rapport trimestriel de suivi du déploiement de la Phase 1 du Projet LAD (tout comme le suivi annuel du plan de communication de HQD) devrait également énumérer les rencontres tenues avec les citoyens (que ce soit sous forme d'assemblées ou de kiosques d'information), les rencontres publiques ou à huis clos avec des élus municipaux et les résolutions adoptées par les autorités municipales sur le sujet.

RECOMMANDATION NO. 1.2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir, par décision qui serait avant l'audience, qu'HQD dépose au plus tard le 8 avril 2014 auprès de la Régie et des participants son rapport de suivi du premier trimestre de 2014 du déploiement de la Phase 1. Ce rapport permettrait de constater le taux de réussite de ces installations (et le taux de refus) dans les zones densément peuplées où l'acceptation sociale est la plus faible, zones que HQD avait jusqu'à présent remises à plus tard.

RECOMMANDATION NO. 1.3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'HQD présente trimestriellement, dans ses rapports de suivis, une ventilation des motifs de « *préoccupations/refus* ». Étant donné que certains des clients exprimant leur refus peuvent ne pas avoir indiqué de motifs, un sondage de satisfaction de clientèle pourrait également être à envisager, mais cette fois auprès des clients qui n'ont pas accepté l'installation des compteurs communicants.

RECOMMANDATION NO. 1.4 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'exiger de HQD qu'elle indique dans ses rapports trimestriels à la fois le nombre de clients ayant demandé l'option de retrait, le nombre de client dont le compteur d'option non communicant a été installé, des statistiques sur le délai d'attente et aussi sur les cas où des CNG auraient été installés par erreur suite à des demandes d'option de retrait.

RECOMMANDATION NO. 1.5 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir de HQD de meilleures pratiques dans ses rapports avec la clientèle et qu'elle respecte les clients qui choisissent, pour un motif qui leur appartient, les compteurs non-communicants. HQD devrait assister les clients qui choisissent un CNC plutôt que de chercher à modifier leur choix.

RECOMMANDATION NO. 1.6 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie permette à HQD de continuer, comme actuellement, de retarder jusqu'après la décision finale au dossier R-3854-2013 Phase 2 la poursuite de son déploiement dans les zones denses cde la Phase 1.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir que HQD retarde jusqu'après la décision finale au dossier R-3854-2013 Phase 2 son intervention au cas où un client refuse à la fois le CNG et le CNC sous ses frais actuels.

RECOMMANDATION NO. 1.7 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir que HQD publie sur son site Internet une déclaration claire à l'effet que « *le modèle de compteur installé auprès des clients qui exercent l'option de retrait n'émettent pas de radiofréquences* », déclaration que HQD semble éprouver une difficulté inexplicée à publier, malgré les nombreuses demandes à cet effet.

RECOMMANDATION NO. 1.8 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'exiger de HQD qu'elle intègre une photo de près du CNC dans la section de l'Option de retrait de son site Internet et qu'elle détaille comment un citoyen peut reconnaître le nom, la marque, le numéro de série et le fait que l'appareil émette ou non des radiofréquences, en distinguant ce compteur des autres modèles de CNG qui en émettent (avec photo de ces autres modèles également). Ceci permettra également au client de s'assurer que son compteur est bien un CNC (vu les manques de communication qui ont parfois amené Capgemini à installer par erreur des CNG chez des clients ayant requis un CNC).

RECOMMANDATION NO. 1.9 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle exige d'HQD qu'elle fournisse toute l'information nécessaire sans ambiguïté sur la façon de se prévaloir de l'Option de retrait, en ajoutant un onglet « Option de retrait » au site web de HQD, d'où toute l'information présentement dispersée sera rassemblée.

RECOMMANDATION NO. 1.10 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle demande à HQD que le numéro de téléphone indiqué sur l'avis de 30 jours d'option de retrait soit un numéro de téléphone aisément rejoignable et, que le client n'ait pas l'obligation de composer un 2^e numéro de téléphone après avoir rejoint le premier, pour exercer son option.

RECOMMANDATION NO. 1.11 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle demande à HQD de remettre un numéro de confirmation à toute personne qui opte pour l'Option de retrait et que le délai de remplacement d'un CNG par un CNC soit de moins d'une semaine.

RECOMMANDATION-CADRE RELATIVE À LA DEMANDE D'AUTORISATION DU PROJET EN PHASES 2 ET 3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie, de « *refuser* » l'autorisation demandée par HQD pour son Projet en Phases 2 et 3 tel que soumis, mais en invitant la Régie à motiver son refus de manière à exprimer les changements qu'elle souhaiterait voir apportés au dossier si HQD décide de le modifier pour soumettre une nouvelle demande d'autorisation. Ces changements souhaitables sont exprimés aux recommandations ci-après.

RECOMMANDATION NO. 1.12 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de ne prendre sa décision sur la demande d'autorisation par HQD des phases 2 et 3 du projet LAD qu'après le mois de juin 2014, à la lumière du succès ou non des installations des compteurs intérieurs en milieu dense tel qu'il apparaîtra aux rapports trimestriels T1 et T2 de l'année 2014 en Phase 1.

RECOMMANDATION NO. 1.13 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie, dans les motifs au soutien de son refus du Projet tel qu'actuellement soumis, de requérir que l'évaluation économique du déploiement soumise par HQD distingue entre les zones denses et les zones moins denses.

Ceci permettrait de tenir compte du fait que les zones denses ont pour caractéristiques d'être à la fois celles où l'acceptabilité sociale des CNG apparaît être la plus faible (en raison notamment de la plus forte occurrence de compteurs groupés, de compteurs intérieurs, de compteurs à forte proximité des gens), où le coût pour HQD de gestion des insatisfactions serait donc le plus élevé et où l'avantage économique d'une suppression de la relève est le plus fiable (puisque les distances de relève à parcourir sont plus courtes).

HQD proposerait elle-même une identification des zones denses et non denses, en tenant compte des différences existant entre de telles zones quant aux aspects susdits (coûts, avantage économique, acceptabilité, etc.).

Ainsi, il n'est pas exclu qu'un déploiement en zone non dense puisse être rentable et jugé souhaitable par la Régie, alors que tel ne serait pas le cas en zone dense, où la relève est moins coûteuse et où une plus grande part des clients préfère conserver un compteur non communicant.

L'évaluation économique du déploiement soumise par HQD à la demande de la Régie devrait donc explicitement évaluer un scénario selon lequel les zones denses des Phases 2 et 3 ne feraient pas l'objet d'un déploiement de CNG.

Une analyse de sensibilité pourrait aussi évaluer la possibilité que seuls les compteurs intérieurs des zones denses des Phases 2 et 3 (les 11,5% inaccessibles et 25% au total) ne seraient pas remplacés par des CNG.

RECOMMANDATION NO. 1.14 :

Étant donné que nous recommandons déjà au présent rapport, de refuser la demande d'autorisation de HQD en Phases 2 et 3 afin que celle-ci dépose un projet révisé, nous recommandons à la Régie de l'énergie, dans les motifs au soutien de son refus du Projet tel qu'actuellement soumis, de requérir que l'analyse économique tienne compte de la décision finale de la Régie au dossier R-3854-2013 Phase 2 et de ses effets (prévision de taux de participation à l'option de retrait, coûts, économies de frais de gestion des insatisfaction, maillage différent, etc.).

Dans tous les cas, si la décision finale de la Régie au dossier R-3854-2013 Phase 2 est rendue avant la décision finale au présent dossier, nous recommandons à la Régie de l'énergie d'en tenir compte et de tenir compte similairement de ses effets.

RECOMMANDATION NO. 1.15 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie, dans les motifs au soutien de son refus du Projet tel qu'actuellement soumis, de requérir que l'évaluation économique du déploiement soumise par HQD tienne compte de tous les impacts même indirects sur les tarifs de distribution d'électricité, notamment :

- La hausse ou la baisse des coûts de service de l'option de retrait et des revenus qui lui sont associés, notamment si cette option devait cesser de s'autofinancer à l'issue du dossier R-3854-2013 Phase 2.
- La hausse ou la baisse des coûts de traitement des installations non assumées par le mandataire, après des tentatives infructueuses.
- La hausse ou la baisse des coûts de gestion des insatisfactions de la clientèle, des municipalités et du gouvernement du Québec, de communications, etc.
- La hausse ou la baisse des coûts d'amortissement des stocks de compteurs récupérés et, plus généralement, de la gestion de ces stocks.

RECOMMANDATION NO. 1.16 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie, lors de l'évaluation de la présente demande d'autorisation, de tenir compte de son impact sur la qualité du service de distribution d'électricité, ce qui inclut la satisfaction de la clientèle.

Nous soumettons qu'un traitement différent des zones denses et non denses pourrait améliorer la qualité du service. Ainsi si, à la lecture du dossier modifié que lui soumettra HQD tel que demandé par la Régie, celle-ci choisissait de ne pas autoriser le déploiement en zone dense, il en résulterait des effets nettement bénéfiques pour la qualité de service.

Les « préoccupations/refus » diminueraient nettement. Les citoyens dont les compteurs sont groupés, situés à l'intérieur ou proches des lieux où les gens se trouvent habituellement seraient davantage satisfaits car ils auront pu éviter d'être exposés à des compteurs à radiofréquences. HQD aurait moins de plaintes et insatisfactions à gérer.

TABLE DES MATIÈRES

LEXIQUE		1
1 - LE MANDAT		2
2 - SUIVI DE LA PHASE 1 DU PROJET		3
2.1	OBJECTIFS VISÉS DE L'EXAMEN, PAR LA RÉGIE, DU SUIVI DU DÉPLOIEMENT EN PHASE 1	3
2.2	SOMMAIRE DE LA SECTION 2 - LES RAPPORTS TRIMESTRIELS DE HQD SONT INCOMPLETS ET, À CERTAINS ÉGARDS, INEXACTS	5
2.3	LES INFORMATIONS QUANT AU NOMBRE DE PLAINTES, PRÉOCCUPATIONS ET REFUS	6
2.4	LES INFORMATIONS RAPPORTÉES QUANT AU TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS	13
2.4.1	Le sondage.....	14
2.4.2	Insatisfactions face aux installateurs	16
2.4.3	Insatisfactions face au service à la clientèle.....	18
2.4.4	Insatisfactions face à la lettre envoyée par HQD aux abonnés.....	20
2.4.5	Insatisfactions exprimées par le nombre de participants aux rencontres publiques d'HQD et des comités citoyens	23
2.4.6	Insatisfaction exprimées par les observations des citoyens et liées à des enjeux de santé	24
2.4.7	Insatisfactions résultant de l'imprécision du territoire de la zone 1 et du déploiement-surprise dans des territoires inattendus et éloignés de Montréal.....	26
2.4.8	Conclusion quant à la qualité de l'information sur la satisfaction des clients	31
2.5	L'INSUFFISANCE DES INFORMATIONS RAPPORTÉES RELATIVES À L'OPTION DE RETRAIT ET RECOMMANDATIONS QUANT À LA POURSUITE DU DÉPLOIEMENT EN PHASE 1	32

2.6	ENSEIGNEMENTS REÇUS EN VUE DES PHASES 2 ET 3.....	38
3	LA DEMANDE D'AUTORISATION DES PHASES 2 ET 3 DU PROJET LAD – POUR UNE DISTINCTION ENTRE LES ZONES DENSES ET ZONES NON- DENSES.....	39
3.1	INTRODUCTION	39
3.2	LES COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET	41
3.2.1	La nécessité de prévoir les coûts des refus des zones 2 et 3 en se basant sur l'expérience de la zone 1	41
3.2.2	Coût du projet LAD si l'OR devient gratuite	47
3.3	L'IMPACT SUR LES TARIFS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ.....	48
3.4	L'IMPACT SUR LA QUALITÉ DE PRESTATION DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ.....	49
4	CONCLUSION.....	50

LEXIQUE

CNC : Compteur non-communicant.

CNG : Compteur nouvelle génération.

CSÉ : Conditions de service d'électricité.

HQD ou « le Distributeur » : Hydro-Québec Distribution.

LAD : Le Projet Lecture à distance d'Hydro-Québec Distribution.

OR : Option de retrait afin d'obtenir un compteur non communicant.

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 à la demande d'autorisation d'investissement relatif au Projet Lecture à Distance (LAD) Phases 2 et 3 d'Hydro-Québec Distribution d'Hydro-Québec Distribution (ci-après "*le Distributeur*") dans le cadre du dossier R-3863-2013 de la Régie de l'énergie.

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

2

SUIVI DE LA PHASE 1 DU PROJET

2.1 OBJECTIFS VISÉS DE L'EXAMEN, PAR LA RÉGIE, DU SUIVI DU DÉPLOIEMENT EN PHASE 1

La Régie de l'énergie est régulièrement appelée à examiner les suivis des projets majeurs d'investissement qu'elle autorise.

Un tel examen permet au Tribunal de s'assurer non seulement du respect du budget prévu du Projet mais également de vérifier si le projet est mené de façon satisfaisante pour la Régie, dans ses différentes modalités.

Comme l'a déjà signalé le Tribunal dans l'extrait ci-après, sur la base des renseignements obtenus par la Régie en suivi d'un Projet déjà autorisé, celle-ci se garde toujours la possibilité de réintervenir en cas de dépassement de coûts ou de modification à la rentabilité d'un Projet. Nous soumettons que la même règle s'applique si d'autres aspects du suivi révèlent des informations suffisamment importantes pour amener le Tribunal à réintervenir. Entre autres, le Tribunal peut toujours demander une amélioration des informations de suivi qui lui sont fournies.

Comme l'a signalé le Tribunal ci-après, ce sont les faits particuliers à chaque projet qui détermineront si des informations reçues en suivi d'un Projet amèneront ou non le Tribunal à réintervenir (que ce soit sur des aspects de l'autorisation du Projet ou, dans une cause tarifaire, quant à la reconnaissance des coûts du Projet comme étant prudemment acquis et utiles) :

*[507] Aux fins du présent dossier, la Régie est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'établir, de façon générique, les cas pour lesquels des modifications apportées à un projet **sont suffisamment importantes** pour requérir une nouvelle autorisation. **Un tel exercice devrait tenir compte des faits particuliers à chaque projet.** [...]*

*[509] **Lorsqu'il y a des modifications substantielles apportées à un projet d'investissement, comme un dépassement de coûts ou une modification à sa rentabilité,** la Régie considère que cette information devrait être disponible le plus tôt possible, **afin qu'elle soit en mesure de soulever, le***

cas échéant, toute question liée à l'absence d'autorisation ou à la prudence des sommes que le Transporteur prévoit engager. ¹

Nous notons de plus que, dans le cas présent, le Projet de lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution avait été volontairement scindé en plusieurs phases de déploiement compte tenu de son envergure importante. L'examen du suivi du déploiement autorisé en Phase 1 est susceptible de fournir des enseignements utiles à la Régie aux fins de la décision qu'elle aura à prendre quant à l'autorisation ou non des Phases 2 et 3 de ce Projet.

En suivi de l'autorisation de la Phase 1 (zone 1) de ce Projet, la Régie de l'énergie avait, par sa décision D-2012-127 du 5 octobre 2012 au dossier R-3770-2011, requis le dépôt à certaines dates par Hydro-Québec Distribution, d'un plan de communication, de rapports trimestriels comportant une liste de renseignements et d'un état d'avancement. ²

Le suivi de la Phase 1 ne se limite toutefois pas à ces documents. En effet, au présent dossier R-3863-2013, Hydro-Québec Distribution a fourni divers renseignements additionnels dans sa preuve, ainsi qu'en réponse à des demandes de la Régie et des intervenants. Hydro-Québec Distribution a notamment fourni certains renseignements quant à un sondage auprès de sa clientèle. Une séance de travail sur le suivi de la Phase 1 a également été tenue dans les locaux de la Régie le 14 février 2014 en compagnie du personnel de la Régie, des représentants d'Hydro-Québec Distribution et des intervenants. Enfin, divers observateurs au dossier (citoyens et associations) et divers intervenants (dont SÉ-AQLPA par le présent rapport) fournissent à la Régie des renseignements additionnels en suivi de cette Phase 1.

¹ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3823-2012, Décision D-2014-035, parag. 507-509. Souligné en caractère gras.

² **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3770-2011, Décision D-2012-127, parag. 529-532.

2.2 **SOMMAIRE DE LA SECTION 2 - LES RAPPORTS TRIMESTRIELS DE HQD SONT INCOMPLETS ET, À CERTAINS ÉGARDS, INEXACTS**

Dans la présente section 2 de notre rapport, nous soumettons à la Régie que :

- **Les suivis actuellement fournis par Hydro-Québec Distribution à la Régie de l'énergie sont incomplets et, à certains égards, inexacts.**

Bien que le Distributeur ait amélioré la qualité de certaines informations livrées depuis le premier rapport trimestriel, certaines informations restent fragmentaires ou absentes dans tous les rapports trimestriels de HQD, empêchant ainsi la Régie d'avoir l'heure juste sur le succès ou non du déploiement de la zone 1. Une partie de ces informations peut même être considérée inexacte tel que vu ci-après. **Ces manquements peuvent, selon nous, influencer la décision de la poursuite des phases 2 et 3.**

Trois catégories d'informations majeures des rapports trimestriels nous semblent en effet fragmentaires et seront élaborés dans le présent chapitre :

- 1) Les nombres de plaintes, préoccupations et refus;
- 2) Le taux de satisfaction des clients;
- 3) Le nombre de clients qui choisissent un compteur non-communicant (CNC)

Dans certains cas, les renseignements fournis pourraient par ailleurs être bonifiés, pour le bénéfice de la Régie et du public et des intervenants en général.

Pour ces motifs, aux sous-sections 2.3, 2.4 et 2.5, nous recommandons une amélioration de ces suivis afin que la Régie puisse dorénavant disposer d'une information plus exacte et complète.

- **Les informations disponibles en suivi du déploiement du Projet en Phase 1 révèlent certaines déficiences de la part d'Hydro-Québec lors de ce déploiement.**

Tout en gardant à l'esprit que le pouvoir d'action de la Régie est limité à l'égard de ces déficiences, en sous-section 2.5 du présent rapport, nous formulons des recommandations quant à des éléments que la Régie pourrait énoncer dans sa décision à venir et qui pourraient contribuer à remédier à ces déficiences.

2.3 LES INFORMATIONS QUANT AU NOMBRE DE PLAINTES, PRÉOCCUPATIONS ET REFUS

Dans sa décision D-2012-127, la Régie demande à HQD de lui fournir, en suivi de la phase 1 du Projet, « le nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type de motifs ». ³

Dès son suivi du 15 juillet 2013 déposé auprès de la Régie, mais également dans ses suivis du 15 octobre 2013 et du 27 janvier 2014, HQD dénombre, en un an, un total de 25 « préoccupations / refus » sur les 311 plaintes qu'elle comptabilise. Elle définit le motif de « préoccupations / refus » comme comprenant: « les cas où le client refuse, **par le biais d'une plainte, l'installation d'un compteur de nouvelle génération ou fait valoir ses préoccupations à l'égard du projet** »⁴. [En gras par nous].

Or, il s'avère que HQD n'a pas appliqué sa propre définition susdite des « préoccupations / refus ». Contrairement à cette définition, HQD aurait choisi de comptabiliser les seuls cas de « préoccupations / refus » qui sont exprimés au moyen d'une « plainte », sans comptabiliser les « préoccupations à l'égard du projet » exprimées autrement que par une plainte. Il nous semble qu'une telle limitation ne permet pas à la Régie d'être pleinement informée de l'étendue de la non-acceptation sociale du Projet auprès d'un grand nombre de citoyens et, notamment, du nombre réel de refus d'installation.

HQD omet ainsi, des statistiques fournies à la Régie, un grand nombre des refus ou préoccupations exprimés différemment que par une « plainte ».

Dans leur lettre du 18 septembre 2013 à la Présidente de la Régie, SÉ-AQLPA recommandaient à la Régie de requérir d'HQD qu'elle fournisse dans ses rapports trimestriels le nombre réel de refus d'installation d'un compteur de la part des clients, peu importe la forme qu'il prend : **plainte, lettre, avis de non-consentement, mise en demeure, appel téléphonique, porte close et refus d'accès, absence de prise de rendez-vous suite aux passages répétés d'installateurs, cour barrée, affiche de refus d'installation, option de retrait, communications par des élus municipaux ou provinciaux, etc.** ⁵ HQD n'a pas fourni cette comptabilisation.

³ RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3770-2010, Pièce A-0163, décision D-2012-127, pages 120 et 121, paragraphe 532.

⁴ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Suivi de la décision D-2012-127, page 17. http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127/HQD_SuiviD-2012-127_15juillet2013.pdf

⁵ STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.) et ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (AQLPA), Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0006, SÉ-AQLPA-2, Document 1, section 2.

Lors de la séance de travail du 14 février 2014, le Distributeur tentait de justifier son refus de comptabiliser ces *Avis de non consentement* au motif que de tels *Avis de non-consentement*, Mises en demeure et autres lettres et refus sur place n'étaient pas « juridiquement » valides. Or nous soumettons que la Régie n'a jamais établi que HQD n'aurait à lui signaler que les « *plaintes juridiquement valides* » et à omettre de lui signaler les « *plaintes non juridiquement valides* ». Le but de l'exercice d'information de la Régie quant aux « plaintes » est de fournir à la Régie un portrait réel de l'acceptabilité sociale du Projet et du nombre de refus exprimés. En se limitant à signaler à la Régie les seules plaintes que HQD considère « valides », HQD omet d'informer la Régie de l'existence de milliers de personnes désemparées et qui n'acceptent pas le Projet.

Il est à noter que cette attitude de HQD est nouvelle. En effet, comme le signale, preuves à l'appui, l'observatrice Madame Marie-Michelle Poisson, de Villeray Refuse, entre le début des projets-pilotes en 2011 et jusque durant une partie de l'année 2013 (donc bien après le début du déploiement de la Phase 1), HQD considérait et comptabilisait les *Avis de non-consentement* comme étant des « *plaintes* », gérées par le service des plaintes de HQD. Ce ne serait qu'à partir du premier rapport trimestriel de suivi du 15 juillet 2013 remis par HQD à la Régie et dans ses rapports trimestriels subséquents au Tribunal que HQD aurait cessé de comptabiliser comme « *plaintes* » les *Avis de non-consentement* reçus.⁶

C'est ainsi que, dans le tableau 5 du rapport trimestriel de suivi du 27 janvier 2014, copié ci-bas (et incorporant les résultats inscrits aux deux rapports trimestriels précédents), HQD considère avoir reçu seulement une 10 « *plainte de préoccupations/refus* » au premier trimestre de 2013, 4 au 2^e trimestre et 10 à chacun des troisième et quatrième trimestres de 2013, pour un total de 25 sur quatre trimestres :

⁶ Marie-Michelle POISSON, Dossier R-3863-2013, Pièces D-0229, D-0230 et D-0231, Observations initiales (page 5 et lettres de HQD citées en annexe) et complément d'information.

TABLEAU 5 : NOMBRE DE PLAINTES DE CLIENTS PAR TYPES DE MOTIF

Motif	2013				
	T1	T2	T3	T4	Total
Conditions de service		12	6	8	26
Facturation	1	3	6	8	18
Interférence		8	27	2	37
Préoccupations / Refus	1	4	10	10	25
Prestation de service	1	43	71	90	205
Total	3	70	120	118	311

Note: Le nombre de plaintes pour le deuxième trimestre a été révisé suite à la découverte d'une erreur de compilation des données. De plus, certaines plaintes du deuxième trimestre ont été reclassées dans un autre motif, suite à leur traitement, afin de mieux refléter l'objet réel des plaintes afférentes.

Or, selon les réponses de HQD à une série de **demandes d'accès à l'information** de Madame Poisson du comité Villeray Refuse, le nombre d'*Avis de non-consentement* reçus par HQD jusqu'en juin 2013 s'élevait à 1329 (et non à 5). Pour le troisième trimestre de 2013 seulement, ce nombre s'élève à 363 (et non à 10), soit 101 en juillet, 108 en août et 154 en septembre 2013. Pour le quatrième trimestre 2013, **le Distributeur a refusé de continuer à répondre aux demandes d'accès à l'information quant au nombre d'avis de non-consentement reçus, affirmant ne pas disposer de ce renseignement.**⁷ Par extrapolation, **on estime à 2500 le nombre d'Avis de non-consentement** (soit 100 fois plus que les 25 préoccupations/refus déclarés par HQD) envoyés à HQD de la part des citoyens, lesquels se sont donné la peine de rédiger et de poster par courrier recommandé leur refus. En réponse à une demande de renseignements de la Régie, HQD estime elle-même à 2500 le nombre reçu d'avis écrits ou demandes écrites de non-consentement, quoiqu'elle cherche à minimiser cet estimé.⁸

Des clients ont aussi communiqué à Hydro-Québec leur refus comme suit :

- verbalement par téléphone ou auprès des installateurs;
- en refusant de prendre rendez-vous pour l'accès à leur compteur;
- en refusant l'accès au moment du rendez-vous;
- en maintenant barrée la barrière donnant accès à leur terrain;

⁷ Marie-Michelle POISSON, Dossier R-3863-2013, Pièce D-0229, Observations initiales, Lettres de HQD en annexe.

⁸ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0023, HQD-2, Doc. 1, Réponse 6.1 à la Régie.

- en apposant des affiches ou autocollants exprimant leur refus des nouveaux compteurs;
- ou en barricadant leurs compteurs actuels (parfois dans un petit boîtier décoratif) tout en laissant le devant du compteur libre pour la lecture (voir photo plus loin).

HQD déclare avoir donné instruction à ses installateurs de remplacer le compteur lorsqu'il est possible de le faire, c'est-à-dire lorsque le compteur est accessible même si une affiche est apposée sur ou près du compteur. Toutefois, lorsque le client s'oppose verbalement ou tente d'empêcher le remplacement, HQD déclare que l'installateur a pour instruction de répondre aux questions du client. Si le client maintient son refus, HQD déclare que l'installateur doit alors ne pas insister auprès du client et doit le référer au centre de contacts clients de Capgemini Québec.⁹

Toutefois, malgré ces instructions, plusieurs citoyens se plaignent, dans leurs observations au présent dossier, qu'après que les installateurs eurent indiqué prendre note du refus, l'entreprise installatrice serait malgré tout revenue sur les lieux pour tenter à nouveau d'accéder aux propriétés où se trouvent les compteurs en la présence ou en l'absence des propriétaires ou occupants, et affirmant parfois n'avoir aucune trace du refus antérieur. Cet apparent non respect des instructions déclarées par HQD peut s'expliquer au moins en partie du fait que le mandataire installateur Capgemini est rémunéré à l'acte en fonction du nombre de compteurs installés¹⁰, qu'il a l'obligation de Capgemini d'installer 95 % des compteurs mandatés sous peine de pénalité financière et qu'il est tenu de tenter cinq ou six fois d'installer le compteur avant de remettre le dossier du client à HQD.

Tous ces éléments révèlent des lacunes manifestes de la part de HQD et de son mandataire installateur dans la prise en note et la comptabilisation du nombre total réel des « préoccupations/refus » exprimés par les abonnés.

Cette non-transparence du Distributeur quant à la quantité totale réelle de « préoccupations/refus » écrits et oraux exprimés par divers moyens ne permet ni à la Régie ni aux intervenants ni aux citoyens visés d'obtenir l'heure juste à ce sujet.

HQD n'ignore pourtant pas les *Avis de non-consentement*, puisqu'elle a ajouté une Question/réponse sur son site Web qui y fait référence :

⁹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0023, HQD-2, Doc. 1, Réponse 6.2 à la Régie.

¹⁰ Montant déclaré par un installateur à une citoyenne, non-révélé par HQD, bien que HQD confirme que les installations sont payées à l'acte dans sa réponse à notre question 1.15 e (**HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0029, HQD-2, Doc. 6), http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/231/DocPrj/R-3863-2013-B-0029-DDR-RepDDR-2014_02_13.pdf.

Est-ce qu'Hydro-Québec va remplacer mon compteur si je signe un avis de non-consentement et que j'appose un autocollant sur mon appareil ?

Oui, Hydro-Québec va remplacer votre compteur. Les actions décrites ne sont pas conformes à la décision de la Régie de l'énergie et ne correspondent pas à la procédure que les clients doivent suivre.

Lorsqu'Hydro-Québec est prête à remplacer les compteurs dans un secteur, elle envoie une lettre aux clients pour les en informer. Ce n'est qu'à la réception de cette lettre que vous pourrez faire la demande d'un compteur non communicant. Si un client ne signale pas son intention de se prévaloir de l'option de retrait dans les 30 jours suivant la date qui est inscrite dans la lettre, Hydro-Québec procédera à l'installation d'un compteur de nouvelle génération.

Le compteur de nouvelle génération représente désormais l'offre de base dûment approuvée par la Régie de l'énergie. Cet organisme a également autorisé l'option de retrait pour ceux qui ne souhaitent pas un compteur de nouvelle génération. L'option, disponible en tout temps, consiste dans l'installation d'un compteur non communicant qui exige une relève manuelle. L'appareil non communicant est la seule solution de rechange au compteur de nouvelle génération.¹¹

Dans une réponse à une demande de renseignements de SÉ-AQLPA, HQD affirme par ailleurs qu'en cas de refus à la fois des compteurs communicants et de payer l'option de compteurs non communicants, HQD mettra en application les *Conditions de service* qui lui permettent d'installer un CNG sans le consentement du propriétaire de l'embase ou à la limite de lui interrompre le service d'électricité.¹²

HQD confirme également à l'*Union des consommateurs (UC)* qu'il existerait, dans la zone où le Projet LAD a déjà été déployé, quelques 6000 « *installations non conformes de clients* » (ce qui inclurait à la fois les cas de compteurs dont l'accès est bloqué que ceux qui, pour tout autre motif, sont inaccessibles aux installateurs) :

...Cependant, dans 35 % de ces cas, **soit environ 2 000 cas**, le Distributeur a estimé qu'il devra prendre des mesures pour permettre l'installation d'un

¹¹ **HYDRO-QUÉBEC**, Site Internet, question-réponse sur les compteurs, http://compteurs.hydroquebec.com/media/exportpdf/HQ_CNG_fr.pdf, pages 2-3, Consulté le 12 mars 2013.

¹² **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0029, HQD-2, Doc. 6, Réponse 1.15 (g) à SÉ-AQLPA.

Référence : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Conditions de service d'électricité, art.12.3, alinéas 6, page 27.

compteur. Le Distributeur prévoit une **gradation des moyens allant d'une explication de la situation au client à l'interruption de service.** [en gras par nous]¹³

Tel que nous l'indiquons plus haut, ces cas d'« *installations non conformes de clients* » incluent de toute évidence notamment ceux où les clients ont barricadé leur embase. Le fait que les refus d'accès aux installateurs soient traités par HQD comme des contraventions aux *Conditions de service*, avec le risque d'interruption de service qui en résulte, constitue un motif supplémentaire pour que la Régie insiste à obtenir un suivi exact du nombre total réel de « *préoccupations/refus* », quelle que soit la manière dont ceux-ci sont communiqués par le client à HQD ou à ses mandataires.

Aux cas connus de refus, on peut donc plausiblement ajouter un nombre encore plus substantiel de refus non exprimés par les citoyens qui craignent HQ, qui craignent les pénalités financières ou qui craignent de se faire couper l'électricité. Il y a les gens qui ne s'expriment pas bien par écrit, et ceux trop mal en point pour se défendre. Sans compter les nombreux Québécois qui ne suivent simplement pas ce dossier.

Enfin, quelques 53 municipalités représentant plus de 1 500 000 habitants (dont la Ville de Laval, comportant elle-même plus de 400 000 habitants) ont adopté des résolutions demandant soit un moratoire sur le projet LAD, soit une révision ou la gratuité de l'Option de retrait, soit les deux et/ou des mesures de protection de la santé.¹⁴ Ces résolutions surviennent parfois à la suite d'assemblées houleuses de rencontres entre Hydro-Québec et les citoyens (par exemple, quelques 200 à 250 personnes avaient pris part à la rencontre de Lachine); HQD a toutefois rencontré les élus municipaux qui le requéraient, parfois à huis clos sans la présence du public ou en limitant ses contacts publics à de simples kiosques d'information mal annoncés.¹⁵

¹³ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0035, HQD-3, doc. 2, page 4.

¹⁴ **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0030, SÉ-AQLPA-2, Doc. 2 (v.r. 2013 03 13), Résolutions de 53 municipalités, MRC ou arrondissements municipaux québécois ayant choisi de ne pas se doter de compteurs à radiofréquences ou édicté ou demandé un moratoire sur le déploiement des compteurs à radiofréquences et/ou la gratuité de l'option de retrait et/ou des mesures de protection de la santé.

¹⁵ Rapporté par Ville-Émard Refuse et dans quelques autres observations déposées au présent dossier.

RECOMMANDATION NO. 1.1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle exige de HQD qu'elle rapporte dorénavant, dans ses rapports trimestriels de suivis du déploiement de la Phase 1 du Projet LAD, le nombre total réel de *Préoccupations/refus*, que ceux-ci aient été exprimés à HQD sous forme de plaintes, d'Avis de non-consentement, de mises en demeure, d'affiches ou autocollants sur les compteurs exprimant le refus, de refus d'accès aux installateurs ou refus de prise de rendez-vous ou sous la forme de refus verbal exprimé par téléphone ou sur place ou toute autre forme d'expression à HQD du refus du client. Le nombre de cas que Capgemini a remis à HQD après échec de l'installation devrait également être rapporté, distinctement.

Chaque rapport trimestriel de suivi du déploiement de la Phase 1 du Projet LAD (tout comme le suivi annuel du plan de communication de HQD) devrait également énumérer les rencontres tenues avec les citoyens (que ce soit sous forme d'assemblées ou de kiosques d'information), les rencontres publiques ou à huis clos avec des élus municipaux et les résolutions adoptées par les autorités municipales sur le sujet.

2.4 LES INFORMATIONS RAPPORTÉES QUANT AU TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS

Dans cette section, la Régie constatera qu'au-delà du taux de satisfaction rapporté par Hydro-Québec dans ses rapports trimestriels (et dans le sondage dont une partie des résultats ont été subséquemment déposés, tel que commenté en section 2.4.1 ci-après), il existe également un taux d'insatisfaction palpable au sein de la clientèle à l'égard des nouveaux compteurs. En témoignent d'ailleurs les quelques 250 observations déposées au présent dossier à la Régie.

Nous démontrons en preuve, ci-bas, les insatisfactions suivantes :

- Insatisfactions exprimées par les observations des citoyens à l'égard des installateurs (voir section 2.4.2).
- Insatisfactions exprimées par les observations des citoyens à l'égard du service à la clientèle de HQD (voir section 2.4.3).
- Insatisfactions exprimées par les observations des citoyens quant à la lettre envoyée par HQD aux abonnés (voir section 2.4.4).
- Insatisfactions exprimées par le nombre de participants aux rencontres publiques de HQD et des comités citoyens (voir section 2.4.5).
- Insatisfaction exprimées par les observations des citoyens et liées à des enjeux de santé (voir section 2.4.6).
- Insatisfactions du fait que de nombreux citoyens et municipalités de l'Outaouais, des Laurentides (même des Hautes-Laurentides) et de Lanaudière ont eu la surprise de se voir inclus dans la zone de déploiement de HQD en phase 1, comme faisant partie de la « couronne Nord » de Montréal (voir section 2.4.7).

Chacune de ces sources d'insatisfaction est examinée ci-après

2.4.1 Le sondage

À l'origine de notre interrogation sur les taux de satisfaction / insatisfaction, c'est la dichotomie entre le résultat de 8,8/10 du sondage de HQD et les échos reçus du terrain qui nous a interpellés.

Au point 6.2. de la Demande du Distributeur *Acceptabilité de la clientèle au remplacement des compteurs* (B-0004), HQD fait référence à un sondage « sur l'installation » du compteur intelligent :

« taux de satisfaction de 8,8 sur 10 à l'égard de **l'installation** du compteur de nouvelle génération effectuée par les installateurs du Distributeur et de 8,6 sur 10 à l'égard des **installations réalisées** par les installateurs du prestataire de services. »¹⁶ [souligné par nous]

Visiblement, ce sondage a seulement été fait auprès de ceux qui ont **accepté le CNG et dont l'installation a été réalisée**. Il **exclut** donc, nécessairement, **le taux d'insatisfaction des clients qui résistent et qui n'ont pas de CNG installé**, puisqu'ils l'ont refusé de diverses manières. À preuve qu'il y a un grand nombre d'insatisfaits face à l'installation des compteurs, nous référons le lecteur aux observations du présent dossier portant les numéros D-0003, D-0010, D-0013, D-0015, D-0016, D-0023, D-0030, D-0034, D-0043, D-0054, D-0057, D-0067, D-0071, D-0072, D-0074, D-0081, D-0082, D-0084, D-0090, D-0091, D-0099, D-0103, D-0107, D-0109, D-0115, D-0119, D-0120, D-0121, D-0126, D-0130, D-0135, D-0136, D-0144, D-0148, etc. (lettres D-0155 et suivantes, déposées après le 10 mars, non-incluses). (lettres D-0155 et suivantes, déposées après le 10 mars 2014, non-incluses).

Ainsi, **tous les clients les plus insatisfaits ont été exclus du sondage**. Est-ce là la raison pour laquelle HQD résiste autant à déposer les résultats et la méthodologie du sondage au dossier ? Quel aurait été le taux de satisfaction si le sondage avait inclus tous ces gens qui se plaignent de HQD et de Capgemini, tel que le témoignent les lettres déposées dans les Observations au dossier ? Quel aurait été le taux de satisfaction si les questions avaient porté sur le Projet LAD, sur l'OR, sur le bien-être ou le mal-être des gens depuis l'installation de leur(s) compteur(s), etc. ?

Comment savoir si la moyenne de 8,8/10 cache ou non un taux de 2/10 pour une des questions, comme par exemple le taux de satisfaction du « respect des lieux de la propriété », de la « courtoisie » de l'installateur ou de la « qualité des informations données » ?

¹⁶ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0004, HQD-1, doc.1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/231/DocPrj/R-3863-2013-B-0004-Demande-Piece-2013_10_28.pdf, page 28, encadré 4.

SÉ-AQLPA soumet à la Régie que les Observations des citoyens déposées au présent dossier sous la cote D offrent une idée de ce que donnerait un sondage plus large, non limité aux « *installations* ». Nous avons effectué une revue de ces Observations ¹⁷, ce qui permet d'en extraire ce qui suit.

¹⁷ **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHERIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0031, SÉ-AQLPA-2, Doc. 4, Revue des observations déposées au présent dossier sous la cote D.

2.4.2 Insatisfactions face aux installateurs

Bien que les installateurs aient reçu des consignes à suivre, celles-ci ne l'ont pas toujours été, surtout face aux personnes démontrant une résistance face au changement du compteur.

Rappelons d'abord que dans sa réponse à notre question 1.15 d (B-0029), HQD affirme :

*Les consignes données aux installateurs sont claires et n'ont pas évolué soit, toujours signaler sa présence au client même si le compteur est à l'extérieur et accessible. Si le compteur est à l'intérieur, l'installateur **demande l'accès à la personne présente** ou utilise la clé d'accès en possession du Distributeur, le cas échéant. Conséquemment, le Distributeur réitère qu'il ne procède pas à des entrées par effraction contrairement aux affirmations de l'intervenant.*¹⁸

Pourtant, dans la section Observations du présent dossier, plusieurs personnes **témoignent de mauvais épisodes avec des techniciens** de Capgemini ou du Distributeur. Certains installateurs ne signalaient plus leur présence aux résidents récalcitrants lorsqu'ils tentaient, pour la x^{ième} fois, de changer leur compteur. À preuve, les observations suivantes : D-0010, D-0016, D-0023, D-0030, D-0055, D-0072, D-0074, D-0107, D-0109, D-0121, D-0126, D-0135, D-0144, et plus. Au-delà de ces témoignages, des installateurs auraient enfourché des clôtures barrées, des citoyens se seraient fait dire par les installateurs que des policiers ou les huissiers pourraient se présenter à leur domicile (D-0023, D-0099, D-0136), ou qu'ils pourraient être facturés 300 \$ s'ils conservaient leur compteur électromécanique (D-0054). S'agit-il là d'informations de qualité ou d'intimidation ?

Nous croyons que le mode de rémunération à l'acte (2,50 \$ à l'extérieur et 5 \$ à l'intérieur¹⁹), l'obligation de Capgemini d'installer 95 % des compteurs sous peine de pénalité financière et le fait que celle-ci soit tenue de tenter cinq ou six fois d'installer le compteur avant de remettre le dossier du client à HQD ne sont pas étrangers à l'attitude et à l'exaspération des installateurs de Capgemini. Au fond, ceux-ci ne sont que les boucs émissaires (non-syndiqués) de leurs employeurs et des gens récalcitrants au Projet.

¹⁸ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0029, HQD-2, Doc. 6, Réponse 1.15d à SÉ-AQLPA.

¹⁹ Montant déclaré par un installateur à une citoyenne, non-révéler par HQD, bien que HQD confirme que les installations sont payées à l'acte dans sa réponse à notre question 1.15 e (**HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0029, HQD-2, Doc. 6), http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/231/DocPrj/R-3863-2013-B-0029-DDR-RepDDR-2014_02_13.pdf.

On peut facilement imaginer l'exaspération des installateurs à Montréal où 70 % des compteurs sont à l'intérieur, 41 % (378 736) étant inaccessibles.²⁰

²⁰ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0154, HQD-8, Document 1, page 21.

2.4.3 Insatisfactions face au service à la clientèle

Nous avons reçu plusieurs échos du terrain qui expriment ce qui suit :

- Les difficultés des clients à réussir à parler à quelqu'un au numéro de téléphone laissé sur la lettre envoyée par HQD (leur donnant 30 jours pour exercer leur option de retrait à moindre coût).²¹
- Après avoir finalement réussi à rejoindre ce numéro, les clients se font indiquer un second numéro auquel ils doivent téléphoner pour se prévaloir de l'option de retrait.
- Des demandes d'option de retrait n'avaient pas été communiquées à Capgemini
- Et surtout, les gens qui appelaient n'avaient pas le sentiment d'être écoutés, compris et pris en considération par les préposés et les responsables du déploiement.
- Aucun numéro de suivi de leur appel ne leur était remis et dont ils auraient notamment pu faire usage lors d'une nouvelle visite d'installateurs de Capgemini non informés de l'exercice de l'option.
- Dans le contexte de cette confusion entre HQD et Capgemini, la plupart des clients n'ont pas les connaissances suffisantes pour reconnaître si le compteur qui leur a été effectivement installé est un compteur à radiofréquences ou un compteur non communicant tel que demandé.

Plusieurs témoignages de la section Observations en font état, notamment les Pièces D-0029, D-0044, D-0060 et D-0072. Par exemple :

Non seulement ai-je été traitée sans aucune diplomatie (je dirais une politesse étroite dépouillée de toute empathie qui frisait l'arrogance et le mépris par moments), mais je me suis vue ciblée de façon particulière suite à mon appel téléphonique qui visait à les sensibiliser au fait que cet enjeu était vital pour moi. Peu de temps après, en rentrant de faire les courses, j'ai dû me rendre à l'évidence: un compteur tout neuf remplaçait l'ancien juste devant mon entrée.... pourtant... AUCUN de mes voisins, PERSONNE d'autre que moi sur ma rue n'a vu son compteur être changé à ce jour... J'ai l'impression d'avoir été

²¹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Avis de 30 jours pour exercice de l'option de retrait à un moindre coût. Reproduit sous : **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0032, SÉ-AQLPA-5, Doc. 1.

visée comme une bête noire, comme la personne à abattre... Je n'ai pas la force de lutter contre de tels «bulldozers». Je suis atteinte de la maladie de Lyme depuis 20 ans." (D-0044)

2.4.4 Insatisfactions face à la lettre envoyée par HQD aux abonnés

Dans sa décision D-2012-128, la Régie a édicté le texte suivant dans les *Conditions de service* de HQD :

10.4 [...] Lorsqu'Hydro-Québec prévoit remplacer les compteurs d'une région donnée par des compteurs de nouvelle génération, elle transmet au client, au moins 30 jours avant la date prévue du remplacement, un avis écrit en ce sens.

Si le client fait sa demande dans les 30 jours de cet avis, le client a droit au "crédit d'installation" prévu aux tarifs d'électricité. » [Caractère gras par nous]

HQD a respecté la décision D-2012-128 sur l'option de retrait au minimum seulement.²²

Dans son suivi du 15 juillet 2013, ainsi que dans les suivis subséquents, HQD n'avait pas de comptes à rendre à la Régie sur les conditions de services de l'Option de retrait car la décision D-2012-128 du dossier R-3788-2012 Option de retrait n'exigeait pas de suivi.

Dans notre suivi du 18 septembre 2013, SÉ-AQLPA relevaient de nombreuses failles procédurales qui continuent aujourd'hui, dont :

- Le non-respect du délai de 30 jours, les gens recevant la lettre de 7 à 21 jours après la date de la lettre de HQD. Voir les Observations D-0053, D-0066, D-0072, D-0074 et D-0074;
- L'absence de lettre dans plusieurs cas (voir D-0007, D-0113 et D-0067);
- L'insuffisance d'information (et pendant longtemps l'absence d'information) sur la page sur « comment se prévaloir de l'Option de retrait » sur le site web de HQD;
- Le mauvais numéro de téléphone sur la lettre pour se prévaloir de l'Option de retrait pendant des mois (aujourd'hui centralisé chez Capgemini), difficile à rejoindre et qui oblige ensuite le client à appeler un autre numéro de téléphone;
- Les demi-vérités de la figure qui compare les niveaux d'émissions de radiofréquences de diverses technologies, diffusée par HQD.²³ Voir l'analyse d'un ingénieur électrique au document D-0141;

²² HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Avis de 30 jours pour exercice de l'option de retrait à un moindre coût. Reproduit sous : **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0032, SÉ-AQLPA-5, Doc. 1.

²³ HYDRO-QUÉBEC, *Site Internet*, Section sur la technologie des compteurs intelligents. <http://compteurs.hydroquebec.com/la-technologie/>.

HQD a récemment ajouté des questions/réponses sur l'Option de retrait sur son site Web (sans lui consacrer un onglet bien visible toutefois), mais n'a toujours pas d'instruction concernant « **Comment se prévaloir de l'Option de retrait** » et refuse de le faire « *par crainte d'être débordée d'appels* », tel que dit par M. Abiad et M. Hébert à la séance de travail du 14 février 2014. HQD préfère ainsi que les gens attendent de recevoir la lettre avant d'appeler.

Avant Noël, les abonnés ne pouvaient plus écrire au Distributeur, seulement appeler Capgemini, ceci en contravention avec les Conditions de services prévoient une « demande écrite » de l'option de retrait. Or, les personnes qui voulaient se prévaloir de l'option de retrait semblent avoir fait office de balle de ping-pong entre Capgemini et HQD, tel que décrit dans l'Observation D-0057.

Ensuite, une des formulations de phrase utilisée par HQD ajoute de l'ambiguïté aux lettres reçues par d'autres résidents. En effet, dans sa lettre aux clients, HQD écrit :

Des frais initiaux d'installation de 98 \$ s'appliqueront en plus de **frais mensuels de relève de 204 \$ par année.**²⁴ [en gras par nous]

Une telle formulation de phrase peut comporter un effet dissuasif sur une importante proportion des gens peu éduqués et/ou vivant sous le seuil de la pauvreté. (*Ajoutons que cette lettre datée du 20 octobre 2013 a été reçue par notre résidente-contact le 30 octobre 2013, soit 10 jours après la date de la lettre, ce qui démontre qu'HQD persiste à mettre des bâtons dans les roues des personnes qui désirent se prévaloir de l'Option de retrait.*)

SÉ-AQLPA réitèrent à la Régie de l'énergie que les abonnés méritent plus de respect et ne devraient pas avoir à subir le parcours du combattant pour se prévaloir de l'Option de retrait. Ils y ont droit. L'Option devrait être facile à obtenir.

Ajoutons brièvement que :

- Rien dans la lettre citée ci-dessus n'informe l'abonné de la différence *technologique* entre un CNG et un CNC, l'empêchant de comprendre POURQUOI diantre y a-t-il une option de retrait ?
- Les résidents des chalets des Laurentides **qui reçoivent habituellement leur facture à leur résidence principale** ont reçu cette fois-ci leur lettre à leur chalet, pendant les mois d'hiver. Ainsi, des bureaux de poste seraient restés pris avec 2-3 caisses de lettres non-réclamées de HQD entre les mains. Voir l'observation D-0067 à ce sujet.

²⁴ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Avis de 30 jours pour exercice de l'option de retrait à un moindre coût. Reproduit sous : **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0032, SÉ-AQLPA-5, Doc. 1.

- Nulle part dans la lettre n'est mentionné le fait que c'est l'ABONNÉ qui doit communiquer avec HQD pour se prévaloir de l'Option de retrait. Ainsi, un nombre indéfini de conjoint(e), co-locataire ou autres ont pu passer plusieurs minutes au téléphone pour se faire dire que seul l'abonné peut se prévaloir de l'option de retrait;

2.4.5 Insatisfactions exprimées par le nombre de participants aux rencontres publiques d'HQD et des comités citoyens

Hydro-Québec a décidé de tenir des kiosques plutôt que des conférences d'information après avoir passé une soirée qualifiée d'« électrisante » à Lachine où le maire Claude Dauphin avait invité M. Georges Abiad et M. André Cloutier de HQD et Madame Monique Beausoleil de la DSP à expliquer le Projet LAD. Entre 200 et 250 personnes survoltées sont venues à cette soirée (et au kiosque adjacent). La non-acceptabilité sociale était évidente. Voir la vidéo de cette soirée pour vous en convaincre au http://www.youtube.com/watch?v=nald7_aRkYI.

Aux kiosques suivants, dans différentes municipalités, les citoyens n'étaient autorisés à s'adresser aux préposés que sous la formule un-à-un. Des garde-du-corps surveillaient les participants. Si les citoyens des comités « Refusons les compteurs » étaient trop nombreux, les surveillants adoptaient, nous a-t-on dit, une position semblable à celle de policiers en alerte, comme si les citoyens étaient dangereux.

L'affirmation de HQD selon laquelle il y a eu peu de participation aux kiosques peut s'expliquer entre autres par le fait que l'annonce était faite peu de temps avant la séance, et que selon un témoignage reçu par courriel, elle était difficile à trouver même lorsqu'on la cherchait, dans le journal local²⁵.

Enfin, les séances citoyennes organisées par les comités locaux de « *Refusons les compteurs* » semblent avoir été beaucoup plus courues, tel que le témoigne Basse-Laurentides Refuse au dossier D-0205, soit de 35 à 120 personnes à chaque fois, plusieurs fois.

²⁵ Courriel reçu de Ville-Émard Refuse.

2.4.6 Insatisfaction exprimées par les observations des citoyens et liées à des enjeux de santé

Notre revue des observations soumises par des citoyens sous la cote D au présent dossier permet également d'identifier les éléments suivants d'insatisfaction :

- Sur les 192 premières lettres déposées aux Observations dont nous avons pris connaissance en date du 12 mars 2014, 41 témoignent avoir développé des symptômes APRÈS l'installation de compteurs à radiofréquences, de *première* ou *nouvelle* génération. À preuve, voyez les témoignages suivants : D-0003, D-0004, D-0007, D-0011, D-0017, D-0018, D-0026, D-0029, D-0030, D-0037, D-0046, D-0048, D-0057, D-0065, D-0074, D-0076, D-0088, D-0091, D-0097, D-0104, D-0105, D-0107, D-0109, D-0112, D-0116, D-0129, D-0130, D-0132, D-0136, D-0141, D-0146, D-0147, D-0149, D-0157, D-0159, D-0173, D-0174, D-0179, D-0188, D-0189, D-0191.
- Une dame propriétaire d'un condo a intenté une poursuite contre son syndicat de condos et contre HQ car le syndicat refuse de payer l'option de retrait pour l'ensemble des compteurs situés à un mètre de sa cuisine (Pièce C-SÉ-AQLPA-0014 SÉ-AQLPA-3 Doc. 6 et Pièce D-0028).
- Plusieurs personnes auparavant en santé témoignent de l'apparition de symptômes lorsqu'en présence des compteurs seulement. Elles affirment qu'ailleurs, leurs symptômes disparaissent (Pièces D-0057, D-0088, D-0097, D-0112, D-0132).
- Des gens ayant leur tête de lit sur le même mur que les compteurs extérieurs affirment avoir développé de nombreux symptômes (Pièces D-0007, D-0065, D-0104, D-0141, D-0145, D-0112).
- Un citoyen détenteur d'un PH.D Électronique, Spécialité hyperfréquence a décelé des erreurs et omissions dans le rapport du CRIQ cité par HQD pour caractériser les émissions de ses compteurs au dossier R-3770-2011 (Pièce D-0146).
- Une personne affirme être devenue électrohypersensible après la pleine activation d'un routeur à côté de sa maison et a dû se résigner à quitter celle-ci. Elle est alors allée vivre dans une seconde maison où les compteurs intelligents n'avaient pas été installés à ce moment là. Depuis qu'ils ont été installés dans ce nouveau voisinage, cette personne affirme devoir maintenant dormir au sous-sol de cette maison et y passer le plus clair de ses journées. Cette personne éprouve maintenant presque continuellement de douloureux symptômes à moins qu'elle ne se trouve dans une région où le réseau maillé n'est pas encore activé et où ses symptômes disparaissent alors.

- Une jeune fille de 13 ans qui ignorait que sa nouvelle maison comportait un compteur RF est devenue hyper-arthritique. Après 4 mois en chaise roulante et une fois le compteur changé, la jeune fille s'est remise à marcher. Toutefois, lorsqu'elle va chez des amies qui ont un compteur RF, ses symptômes reviennent.²⁶ Une autre jeune fille de 10 ans avait tellement de palpitations cardiaques dans sa chambre qu'elle a eu un électrocardiogramme. Le médecin n'a rien trouvé (Pièce D-0132).
- Une personne très éduquée et scientifique de métier est devenue électrohypersensible et a réussi à faire changer son CNG par un CNC après 4-5 appels chez HQD. Elle cache cette mésaventure à ses collègues de travail de peur d'être jugée et de perdre son emploi et ses subventions de recherche. Elle a tout de même averti par écrit la Régie et quelques ministres.
- Insomnies, acouphènes, palpitations cardiaques, etc, sont rapportés (Pièces D-0017, D-0026, D-0030, D-0046, D-0057, D-0074, D-0061, D-0065, D-088, D-0091, D-0092, D-0104, D-0105, D-0112, D-0132, D-0147, D-0149).
- Des gens pensent à déménager et certains l'ont déjà fait (Pièces D-0072, D-0129, D-0132, D-0201).
- HQD rassure les gens en faisant référence à une expérience qu'ils ont eux-mêmes montée sur mesure (avec l'aide de Dr Plante, témoin d'Hydro-Québec) stipulant que les compteurs n'auraient aucune incidence sur les « *pacemakers* ». Or, l'observatrice Madame Maria Acosta de Basses-Laurentides Refuse cite et dépose à la fois le lien vers cette étude et le commentaire d'un ingénieur retraité qui a analysé la méthodologie de cette expérience et l'a fortement critiquée, affirmant que celle-ci avait été conçue pour fournir des résultats négatifs (absence d'effets).²⁷
- Enfin, presque tous les citoyens ayant écrit à la Régie réclament un moratoire ou la gratuité de l'option de retrait.

²⁶ **LAVAL REFUSE**, « Les réels cobayes des compteurs intelligents », le 25 novembre 2013. <http://www.youtube.com/watch?v=O4wERPfmuz4> .

²⁷ **Maria ACOSTA**, Dossier R-3863-2013, Pièces D-0053 (page 2) et D-0154 v.r. (annexes).

2.4.7 Insatisfactions résultant de l'imprécision du territoire de la zone 1 et du déploiement-surprise dans des territoires inattendus et éloignés de Montréal

Dans sa décision D-2012-127, la Régie a autorisé Hydro-Québec Distribution à déployer son *Projet Lecture à distance (LAD), en Phase 1*, uniquement dans le territoire suivant :

- le remplacement de 1,7 millions de compteurs dans **la grande région de Montréal** (Île de Montréal, Laval, **municipalités de la couronne nord** et une partie des municipalités de la couronne sud), de même que l'acquisition et l'installation des routeurs et collecteurs requis, le tout au cours de la période 2012-2013, mais qui s'échelonne jusqu'au premier semestre de 2014.²⁸

Dans le document HQD-1 doc.1 de R-3770-2011, la zone 1 incluait la « couronne nord » de Montréal, **sans précision. Cette même zone 1 était décrite comme une zone « urbaine »** par la firme Accenture, responsable de vérifier les bonnes pratiques de HQD. Un seul document présentait la zone 1 comme étant à la fois une zone urbaine, semi-urbaine, rurale et forestière, soit un document déposé lors d'une séance de travail de septembre 2011.



(Source : **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0026, HQD-3, Doc. 1, page 18)

²⁸ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0026, HQD-03-01, « *Projet Lecture à distance Phase 1, R-3770-2011, rencontre technique du 14 septembre 2011* », page 18 http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/34/DocPrj/R-3770-2011-B-0026-SEANCETRAV-DOC-2011_09_16.pdf

Cette carte a complètement échappé à la plupart des participants. Cette carte et ce territoire nordique n'ont jamais été re-présentés, ni re-mentionnés, ni re-précisés par la suite, ni dans la pièce HQD-1, doc.1, ni lors des audiences. La question qui se pose est de savoir si la Régie avait en tête un tel découpage pendant le dossier R-3770-2011. En effet, la Régie elle-même a affirmé, dans sa décision D-2012-127 :

[522] ... Cette première phase, qui fait l'objet de la présente demande d'autorisation, correspond au déploiement d'une IMA, de TI et de CNG **dans la grande région de Montréal seulement...** »²⁹ [en gras par nous]

La Régie a également statué dans sa décision D-2012-127 :

[535] Pour ces motifs, La Régie de l'énergie :
ACCUEILLE la présente demande;
AUTORISE le Distributeur à réaliser le **Projet-Phase 1 décrit à la pièce B-0006**; »

C'est-à-dire :

1 TABLEAU 3 : DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS PAR RÉGIONS DU PROJET LAD

Région	Période	Nombre de compteurs	Municipalités
Région 1	2012-2013	1,7 million	<ul style="list-style-type: none"> • Montréal • Laval • Municipalités de la couronne nord • Municipalités de la couronne sud (57 % des compteurs)
Région 2	2014-2015	1,7 million	<ul style="list-style-type: none"> • Municipalités de la couronne sud (43 % des compteurs restants) • Capitale nationale • Chaudière-Appalaches • Montérégie • Une partie des régions : <ul style="list-style-type: none"> — Outaouais — Mauricie / Centre du Québec — Estrie — Saguenay – Lac-Saint-Jean — Abitibi-Témiscamingue — Bas-Saint-Laurent
Région 3	2016-2017	0,4 million	<ul style="list-style-type: none"> • Autres municipalités et régions du Québec

²⁹ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3770-2011, Pièce A-0163, Décision D-2012-127, page 118. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/34/DocPrj/R-3770-2011-A-0163-DEC-DEC-2012_10_05.pdf

À l'époque, le rapport du consultant de HQD, Accenture, qualifiait même les zones de la phase 1 comme étant des « zones urbaines », des « zones plus denses » et des zones de « configuration de type maillé (milieu urbain) » par opposition aux zones des phases 2 et 3 :

*Le déploiement des compteurs est également organisé de manière à aller chercher le plus rapidement possible des gains d'efficacité, **les zones plus denses étant priorisées.***

*Cette manière de découper le déploiement des compteurs en **trois grandes zones (urbaine, semi-urbaine et rurale/isolée)** permet à Hydro-Québec Distribution de maîtriser la technologie IMA en premier dans les endroits les plus propices à la **configuration de type maillé (milieu urbain)**. Dans le deuxième appel de propositions lancé pour acquérir les compteurs, la télécommunication NAN et les systèmes IMA, Hydro-Québec Distribution avait effectivement dès le départ fait preuve de prudence en réservant la zone rurale/isolée à la toute fin du déploiement en prenant comme hypothèse que la technologie IMA maillée allait gagner en maturité au fil des ans et devenir plus performante dans ce type de milieu.³⁰*

Nulle part dans la pièce B-0006, HQD-1, Doc.1 du dossier R-3770-2011) n'avait-il été mentionné les mots « Outaouais », « Laurentides », « Lanaudière » ou une définition de la « couronne nord » qui soit différente de son sens usuel (le territoire nord de la CMM). Tel que mentionné ci-dessus, en cours d'analyse de la phase 1, ni la Régie ni les participants ne semblaient réaliser que la « couronne nord » selon HQD inclurait les zones non-urbaines des Laurentides et d'autres zones non urbaines de l'Outaouais et de Lanaudière. Après vérification d'ailleurs, la CMM compte elle-même 1 564 505 ménages totaux (2011)³¹; si on ajoute les compteurs commerciaux utilisant un CNG, on arrive approximativement aux 1,7 million de compteurs de la CMM.

En ajoutant les compteurs situés entre Mirabel et Sainte-Véronique dans les Laurentides et dans d'autres zones de l'Outaouais et de Lanaudière (voir carte), n'y a-t-il pas dépassement du nombre de compteurs supposés être installés durant la phase 1 du projet ?

³⁰ **ACCENTURE**, *Rapport d'évaluation du projet Lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution - version publique*, Déposé par **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**, Dossier R-3770-2011 de la Régie de l'énergie, Pièce B-0088, HQD-1, Document 3.1, page 29. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/34/DocPrj/R-3770-2011-B-0088-DEMANDE-PIECE-2012_01_19.pdf.

³¹ **COMMISSION MÉTROPOLITAINE DE MONTRÉAL (CMM)**, Site Internet, Observatoire Grand Montréal : Indicateurs métropolitains, <http://observatoire.cmm.qc.ca/swf/indicateursMetropolitains.php>. Consulté le 12 mars 2014.

Une telle extension géographique de la Phase 1 dans des territoires de plus en plus éloignés des zones denses de la région montréalaise a permis à HQD de continuer son déploiement dans des zones plus faciles d'accès alors que la résistance était trop importante à Montréal, où 70 % des compteurs étaient à l'intérieur. Ainsi, jusqu'au rapport trimestriel se terminant le 31 décembre 2013, HQD a effectivement réussi à déployer plus de compteurs que prévus, mais ce **grâce aux zones forestières, rurales et semi-urbaines des Laurentides de l'Outaouais et de Lanaudière.**

C'est ainsi que de nombreux citoyens et municipalités de l'Outaouais, des Laurentides (même des Hautes-Laurentides) et de Lanaudière ont eu la surprise de se voir inclus dans la zone de déploiement de HQD en phase 1, comme faisant partie de la « couronne Nord » de Montréal. De surcroît, à la séance de travail du 14 février 2014 au présent dossier, Monsieur Georges Abiad de HQD a révélé que HQD étendait sa zone 1 encore plus loin au Nord, vers Mont-Laurier. Nous avons aussi des informations selon lesquelles HQD étend aussi sa zone 1 encore davantage à l'Est vers Joliette.³²

Nous évaluons, à partir des chiffres fournis par HQD³³, que les ± 500 000 compteurs qui restent à installer entre le 14 février et la fin juin 2014, sont majoritairement situés à Montréal. Nous croyons aussi que **ce sont ces derniers compteurs qui seront les plus difficiles à installer**, étant donné la résistance citoyenne et le fait que ces compteurs soient à l'intérieur. Ainsi, si Capgemini et HQD continuent au rythme actuel de 5 000 compteurs par jour (scénario où tout va bien tel que décrit par HQD), au 9 avril 2014 (début des audiences au présent dossier), il ne devrait rester que 270 000 compteurs à installer. Est-ce que ce sera le cas ou est-ce que la difficulté d'effectuer les installations en zones denses va finalement affecter les résultats, puisque les zones non denses seront déjà complétées?

C'est pourquoi nous **croyons essentiel que le rapport trimestriel se terminant le 31 mars 2014 SOIT déposé à la Régie avant le 9 avril 2014**, date du début des audiences, car sans le portrait du déroulement de la phase la plus difficile, la Régie ne pourra pas juger clairement de la réussite ou non des objectifs du Distributeur.

³² **CAPGEMINI**, Offre d'emploi pour Saint-Jérôme, Lanaudière et Joliette. Reproduite sous : **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0029, SÉ-AQLPA-2, Doc. 1.1.

³³ En date du 13 février 2014, HQD affirme avoir 1 200 000 compteurs installés (HQD-3, doc.2, Pièce B-0035, réponse à l'engagement 3, page 3) en zone 1 sur 1 690 000 compteurs. Il en resterait donc 490 000 à installer en zone 1. En parallèle, M. Abiad a affirmé en ST le 14 février 2014, que 426 000 compteurs étaient installés à Montréal, soit 42 %. En calculant 426 000 / 929 111 compteurs à Montréal (R-3770-2011, Pièce B-0154, HQD-8, doc.1, page 21), on arrive à 46%, ce qui est cohérent. 929 111-426 000 = 503 111 à installer à Montréal. On peut ainsi arrondir à 500 000 et affirmer sans trop se tromper, donc, que les 490 000 à installer (premier calcul) sont tous à installer à Montréal.

HQD affirme elle-même que :

*L'approche réglementaire par phase a comme objectif d'assurer, d'une part, une meilleure gestion du risque lié à l'envergure du projet d'investissement et, d'autre part, une appréciation par la Régie de l'évolution du projet.*³⁴

HQD dispose des adresses où elle envoie les lettres aux 1 690 000 abonnés, elle sait combien de compteurs sont installés. Capgemini tient un registre des adresses complétées et non-complétées, mais HQD continue de prétendre ne pas pouvoir dresser un portrait des compteurs installés vs à installer par territoire (ou par une autre division). Ces données sont pourtant essentielles à l'analyse du taux de résistance au déploiement des nouveaux compteurs dans certaines zones.

Enfin, nous rappelons que le projet-pilote de Villeray (zone urbaine dense où 70 % et plus des compteurs sont à l'intérieur), avait pris fin bien avant l'atteinte de l'objectif d'origine de 19 051 compteurs. Seulement 12 371 compteurs avaient été installés sur 16 079 ordres émis, soit un taux de réussite de moins de 65 %.³⁵ HQD affirmait à l'époque que ses tests techniques étaient concluants et qu'elle n'avait plus besoin de continuer, qu'elle pouvait procéder. Nous étions pourtant à la mi-janvier (hiver incomplet). HQD cherche-t-elle à cacher à la Régie sa difficulté à déployer ses compteurs intérieurs en zone urbaine ?

³⁴ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, B-0039, Pièce HQD-2, doc. 6.1, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/231/DocPrj/R-3863-2013-B-0039-DDR-RepDDR-2014_02_21.pdf, page 4.

³⁵ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0154, HQD-8, Document 1, le 22 mai 2012, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/34/DocPrj/R-3770-2011-B-0154-AUDI-AUTRE-2012_05_22.pdf, page 23.

2.4.8 Conclusion quant à la qualité de l'information sur la satisfaction des clients

En conclusion, l'ensemble de ces observations démontre que l'information déposée par HQD auprès de la Régie est incomplète et, à certains égards inexacte, quant au niveau de satisfaction des clients.

L'information déposée par HQD à ce sujet exclut les clients qui ont exprimé des refus ou choisi des compteurs non communicants. De plus, HQD n'a fourni que le résultat moyen de plusieurs questions auprès des clients sondés. Les résultats ne sont pas représentatifs des réactions sur le terrain, qui ont notamment amené HQD à retarder elle-même son déploiement dans les zones denses où le niveau d'insatisfaction est plus élevé.

RECOMMANDATION NO. 1.2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir, par décision qui serait avant l'audience, qu'HQD dépose au plus tard le 8 avril 2014 auprès de la Régie et des participants son rapport de suivi du premier trimestre de 2014 du déploiement de la Phase 1. Ce rapport permettrait de constater le taux de réussite de ces installations (et le taux de refus) dans les zones densément peuplées où l'acceptation sociale est la plus faible, zones que HQD avait jusqu'à présent remises à plus tard.

RECOMMANDATION NO. 1.3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir qu'HQD présente trimestriellement, dans ses rapports de suivis, une ventilation des motifs de « *préoccupations/refus* ». Étant donné que certains des clients exprimant leur refus peuvent ne pas avoir indiqué de motifs, un sondage de satisfaction de clientèle pourrait également être à envisager, mais cette fois auprès des clients qui n'ont pas accepté l'installation des compteurs communicants.

2.5 L'INSUFFISANCE DES INFORMATIONS RAPPORTÉES RELATIVES À L'OPTION DE RETRAIT ET RECOMMANDATIONS QUANT À LA POURSUITE DU DÉPLOIEMENT EN PHASE 1

Dans son rapport trimestriel et lors de la séance de travail du 14 février 2014, HQD rapporte que tout va bien avec l'option de retrait et que la participation est faible. M. Abiad affirme :

« Il n'y a pas d'enjeu avec l'option de retrait, tout va bien »

Cette Option de retrait sera revue en phase 2 du dossier R-3854-2013 (à une date encore inconnue) et cette révision ne fait pas l'objet du présent dossier. *Rappelons simplement que :*

- 51 municipalités représentant plus de 1 500 000 habitants (dont la Ville de Laval, comptant elle-même plus de 400 000 habitants) ont adopté des résolutions demandant soit une révision de l'Option de retrait, soit un moratoire sur le projet LAD, soit les deux³⁶;
- Il y a eu un vote unanime à l'Assemblée nationale pour une révision de l'Option de retrait sans frais abusifs;
- Le gouvernement du Québec a émis le Décret D.1326-2013³⁷ demandant à la Régie de tenir compte des préoccupations sociales, économiques et environnementales à ce sujet lors de la révision de l'Option de retrait;
- De nombreux organismes demandent un moratoire du déploiement des compteurs à radiofréquence³⁸;
- Plus de 230 citoyens ont soumis des observations à la Régie au présent dossier R-3863-2013 et au dossier R-3854-2013 Phase 2, un grand nombre d'entre eux préconisant la gratuité de l'option de retrait;

³⁶ **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0030, SÉ-AQLPA-2, Doc. 2 (v.r. 2013 03 13), Résolutions de 53 municipalités, MRC ou arrondissements municipaux québécois ayant choisi de ne pas se doter de compteurs à radiofréquences ou édicté ou demandé un moratoire sur le déploiement des compteurs à radiofréquences et/ou la gratuité de l'option de retrait et/ou des mesures de protection de la santé.

³⁷ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, Décret D. 1326-2013, 11 décembre 2013 », 3 janvier 2014, (2013) 146 G.O. 2 77. <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=60863.pdf>

³⁸ ACEF-Est, FRAPRU, Ligue des droits et libertés de la personne, SFPQ, UC, etc. Voir : **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0008, SÉ-AQLPA-2, Doc. 3.

- *Au moins 38 comités citoyens « Refusons les compteurs » ont pris naissance depuis 2 ans, à l'initiative des citoyens. Ils ont organisé bénévolement (et avec l'énergie du désespoir) un grand nombre de séances d'information citoyennes;*

Nous notons toutefois que, même en ce qui concerne l'option de retrait sous sa forme actuelle, ce qui est rapporté à son sujet par HQD semble trié sur le volet.

Ainsi, au chapitre du **nombre d'adhérents à l'option de retrait**, HQD rapporte dans son suivi au 31 décembre 2013 (B-0013), 3 577 compteurs non-communicants (CNC) **installés**. Puis HQD confirme, à notre question 1.17 a) de notre DDR (B-0029 page 35) que le nombre de **demandes** (5 187), moins les changements d'idées (- 420), totalise **4 767 abonnés qui ont opté pour l'OR** au 31 décembre 2014. Il y aurait donc eu **doublément des OR** en trois mois (entre le 30 sept. et le 31 déc. 2014) puisqu'on était à moins de 2 000 installés au 30 sept. 2013. Parmi les « changements d'idées », il y aurait entre autres les personnes qui ont un compteur dans une chambre de compteurs multiples et où les abonnés voisins n'adhèrent pas à l'OR. L'inutilité d'avoir un seul CNC parmi des CNG décourage l'abonné à payer d'aussi gros frais.

Au chapitre du service à la clientèle auprès des optants, nous notons les observations suivantes qui ont été déposées auprès de la Régie :

- Le manque et parfois l'absence de communication entre Capgemini et HQD lorsqu'une personne adhère à l'option. Certaines personnes se sont vues installer un CNG même si elles avaient adhéré à l'OR (D-0057, D-0071, D-0183);
- Des délais déraisonnables allant jusqu'à trois mois entre la demande et le remplacement d'un CNG par un CNC, alors que les gens ont payé 137\$ pour cette installation;
- L'absence d'un numéro de confirmation d'une demande d'option pour les « optants »³⁹;
- Les coûts de l'OR empêchent certaines personnes déjà malades et en précarité financière de payer l'OR même si elles la désirent (D-0029, D-0039, D-0058, D-0065, D-0160);
- La lettre reçue par les abonnés et le site web de HQD en disent très peu sur l'option de retrait, ce qui fait qu'une personne qui ignore tout de ce sujet ne sait pas pourquoi une telle offre de retrait leur est offerte⁴⁰;

³⁹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0029, HQD-2, doc.7, B-0029, Réponse 1.17 d à la demande de renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA, page 35. http://publicsde.regie-energie.gc.ca/projets/231/DocPrj/R-3863-2013-B-0029-DDR-RepDDR-2014_02_13.pdf.

⁴⁰ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Avis de 30 jours pour exercice de l'option de retrait à un moindre coût. Reproduit sous : **STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-3863-2013, Pièce C-SÉ-AQLPA-0032, SÉ-AQLPA-5, Doc. 1.

- Le refus à la fois des CNG et des frais liés au CNC par une partie de la population laissent entrevoir une participation accrue à l'OR en cas de diminution des frais, ou de gratuité de l'option;

À quelques reprises, des citoyens ont tenté d'obtenir une confirmation par écrit de la part d'HQD que les **compteurs non-communicants n'émettaient pas de radiofréquences**. À chaque fois, **cela leur a été refusé**. Les différentes réponses obtenues de la part de différents employés, incluant des superviseurs, a semé la confusion et a fait perdre confiance aux citoyens envers leur société d'État. **Aujourd'hui, un grand nombre de citoyens croient fermement que les CNC émettent aussi des radiofréquences, d'où le refus de certains de se prévaloir de l'option de retrait.**

HQD a bien voulu, à notre demande, améliorer le texte de son site web afin de dissiper les doutes des citoyens. Lors de la séance de travail du 14 février 2014, HQD a accepté de préciser que les CNC « n'émettent pas de radiofréquences (zéro) » et que « le releveur prend la relève visuellement, transcrivant les données à la main ». Or, dans leur modification annoncée à l'engagement no. 4, HQD est à peine moins floue, écrivant :

« Si vous faites le choix de vous prévaloir de l'option de retrait, Hydro-Québec installera chez vous un compteur électronique non communicant qui exige une relève manuelle. Pour effectuer cette relève, le releveur devra faire une lecture de visu de la donnée de consommation. Conformément à l'option de retrait approuvée par la Régie de l'énergie, des frais initiaux d'installation ainsi que des frais mensuels de relève vous seront alors facturés.

Le compteur non communicant se distingue du compteur de nouvelle génération par le fait qu'il n'intègre pas la carte de communication nécessaire à la transmission des données de consommation.»⁴¹

Monsieur-et-Madame-Tout-le-Monde ne sait pas ce qu'est une carte de communication. Ce qu'ils veulent savoir avec assurance est si le CNC émet ou non des radiofréquences.

Nous sommes surpris par cette hésitation constante de HQD à écrire que « les CNC n'émettent pas de radiofréquences (zéro) ». Plusieurs citoyens ont noté que la fiche technique d'un compteur semblable, le CENTRON C1S offre la possibilité d'y intégrer et d'activer une carte RF. Est-ce le cas des CNC de Landis&Gyr ?

⁴¹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0035, HQD-3, doc.2, engagement no.4, page 4. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/231/DocPrj/R-3863-2013-B-0035-SeanceTrav-RepEng-2014_02_21.pdf .

SÉ-AQLPA croit qu'il est essentiel qu'une photo du CNC soit affichée sur le web (vue de près de manière à voir les inscriptions) et que le nom, la marque et la façon de différencier ce CNC par rapport au CNG soit précisée. Exemple : le Itron C1S n'émet pas, alors que le Itron C1SR (R pour radiofréquences) émet. Et si le X devant le numéro de série signifie quelque chose, HQD doit le préciser sur son site web. Ainsi, les nombreux doutes et inquiétudes des citoyens qui optent pour l'option de retrait seront dissipés. La même recommandation va pour les CNG.

En somme, les informations rapportées dans les bilans trimestriels de HQD, quant à l'Option de retrait, sont partiels et cachent les nombreux obstacles administratifs du Distributeur ayant pour effet de limiter le nombre d'optant, obstacles qui se traduisent également par un manque de respect auprès des gens qui choisissent cette option ou qui la choisiraient si elle était moins dispendieuse.

Nous formulons donc les recommandations suivantes, à la fois pour améliorer l'information fournie à la Régie quant à l'exercice de l'option de retrait, dans les rapports trimestriels de suivi de HQD, et en vue d'améliorer certaines pratiques lors de la poursuite du déploiement en phase 1. Nous avons en effet souligné en section 2.1 du présent rapport que l'examen du suivi d'un Projet déjà autorisé par la Régie peut parfois l'amener à émettre certaines conclusions visant à remédier aux difficultés qu'elle peut constater. C'est ici le cas.

RECOMMANDATION NO. 1.4 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'exiger de HQD qu'elle indique dans ses rapports trimestriels à la fois le nombre de clients ayant demandé l'option de retrait, le nombre de client dont le compteur d'option non communicant a été installé, des statistiques sur le délai d'attente et aussi sur les cas où des CNG auraient été installés par erreur suite à des demandes d'option de retrait.

RECOMMANDATION NO. 1.5 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir de HQD de meilleures pratiques dans ses rapports avec la clientèle et qu'elle respecte les clients qui choisissent, pour un motif qui leur appartient, les compteurs non-communicants. HQD devrait assister les clients qui choisissent un CNC plutôt que de chercher à modifier leur choix.

RECOMMANDATION NO. 1.6 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie permette à HQD de continuer, comme actuellement, de retarder jusqu'après la décision finale au dossier R-3854-2013 Phase 2 la poursuite de son déploiement dans les zones denses cde la Phase 1.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir que HQD retarde jusqu'après la décision finale au dossier R-3854-2013 Phase 2 son intervention au cas où un client refuse à la fois le CNG et le CNC sous ses frais actuels.

RECOMMANDATION NO. 1.7 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir que HQD publie sur son site Internet une déclaration claire à l'effet que « *le modèle de compteur installé auprès des clients qui exercent l'option de retrait n'émettent pas de radiofréquences* », déclaration que HQD semble éprouver une difficulté inexplicquée à publier, malgré les nombreuses demandes à cet effet.

RECOMMANDATION NO. 1.8 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'exiger de HQD qu'elle intègre une photo de près du CNC dans la section de l'Option de retrait de son site Internet et qu'elle détaille comment un citoyen peut reconnaître le nom, la marque, le numéro de série et le fait que l'appareil émette ou non des radiofréquences, en distinguant ce compteur des autres modèles de CNG qui en émettent (avec photo de ces autres modèles également). Ceci permettra également au client de s'assurer que son compteur est bien un CNC (vu les manques de communication qui ont parfois amené Capgemini à installer par erreur des CNG chez des clients ayant requis un CNC).

RECOMMANDATION NO. 1.9 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle exige d'HQD qu'elle fournisse toute l'information nécessaire sans ambiguïté sur la façon de se prévaloir de l'Option de retrait, en ajoutant un onglet « Option de retrait » au site web de HQD, d'où toute l'information présentement dispersée sera rassemblée.

RECOMMANDATION NO. 1.10 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle demande à HQD que le numéro de tréphone indiqué sur l'avis de 30 jours d'option de retrait soit un numéro de téléphone aisément rejoignable et, que le client n'ait pas l'obligation de composer un 2^e numéro de téléphone après avoir rejoint le premier, pour exercer son option.

RECOMMANDATION NO. 1.11 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie qu'elle demande à HQD de remettre un numéro de confirmation à toute personne qui opte pour l'Option de retrait et que le délai de remplacement d'un CNG par un CNC soit de moins d'une semaine.

2.6 ENSEIGNEMENTS REÇUS EN VUE DES PHASES 2 ET 3

Compte-tenu du constat de résistance d'une partie des clients aux CNG et de taux plus élevé de non acceptabilité sociale de ces compteurs dans les zones densément peuplées (où un taux élevé de compteurs sont à l'intérieur) et face aux incertitudes qui planent quant à l'ampleur du nombre de refus qui persisteront; nous croyons que **l'analyse économique du déploiement des zones 2 et 3 devrait, selon nous, être révisée de manière à distinguer le déploiement en zone urbaine (dense) de celui en zone moins-dense.**

Nous y revenons au prochain chapitre spécifique aux zones 2 et 3.

3

LA DEMANDE D'AUTORISATION DES PHASES 2 ET 3 DU PROJET LAD – POUR UNE DISTINCTION ENTRE LES ZONES DENSES ET ZONES NON-DENSES**3.1 INTRODUCTION**

Pour SÉ-AQLPA, les avantages du projet LAD prennent tout leur sens dans les zones 2 et 3 (particulièrement les zones non denses), puisque ce sont là que les distances à parcourir entre chaque compteur sont supérieures. Et lorsque ces distances sont parcourues en voiture à essence, c'est là que se trouve la plus grande possibilité de réduction de gaz à effet de serre (GES), ce qui serait toutefois fort différent avec des véhicules électriques.

Bien que les zones 2 et 3 soient moins denses que Montréal, il existe néanmoins des zones denses dans plusieurs villes des zones 2 et 3. Et tel que conclu dans notre chapitre précédent, les difficultés terrains du déploiement se concentrent en milieu dense, là où un taux élevé des compteurs sont à l'intérieur (70 % des compteurs à Montréal).

SÉ-AQLPA en sont venues à considérer que la méthodologie adoptée par HQD, c'est-à-dire un découpage et une justification économique par grandes zones hétérogènes quant à leur densité, n'est pas représentative de la réalité. L'évaluation économique du Projet LAD ph. 2 et 3 devrait, croyons-nous, se faire en distinguant les zones denses (urbaines) des zones moins denses.

Les zones denses ont pour caractéristiques d'être à la fois celles où l'acceptabilité sociale des CNG apparaît être la plus faible (en raison notamment de la plus forte occurrence de compteurs groupés, de compteurs intérieurs, de compteurs à forte proximité des gens), où le coût pour HQD de gestion des insatisfactions serait donc le plus élevé et où l'avantage économique d'une suppression de la relève est le plus fiable (puisque les distances de relève à parcourir sont plus courtes).

Il y a par ailleurs d'autres aspects de l'évaluation économique du Projet LAD en Phases 2 et 3, décrits ci-après, qui mériteraient d'être révisés par HQD avant que la Régie ne puisse se prononcer en toute connaissance de cause sur la demande d'autorisation de ces phases.

On sait à cet égard que la Régie ne peut par elle-même modifier un Projet qui lui est soumis pour autorisation. Elle peut soit l'accepter, soit le refuser, soit l'accepter conditionnellement.

Mais elle peut, en refusant l'autorisation d'un Projet, motiver son refus de manière à ce que HQD soit informée des aspects qui ont empêché la Régie de rendre une décision favorable. HQD peut alors œuvrer à soumettre un Projet modifié à la Régie pour autorisation.

C'est dans ce cadre que nous proposerons, au présent rapport, que la Régie « refuse » l'autorisation demandée par HQD pour son Projet en Phases 2 et 3 tel que soumis, mais en invitant la Régie à motiver son refus de manière à exprimer les changements qu'elle souhaiterait voir apportés au dossier si HQD décide de le modifier pour soumettre une nouvelle demande d'autorisation.

Plusieurs recommandations ci-après exprimeront ces changements souhaités et seront, par référence intégrés à notre recommandation-cadre ci-après.

RECOMMANDATION-CADRE RELATIVE À LA DEMANDE D'AUTORISATION DU PROJET EN PHASES 2 ET 3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie, de « refuser » l'autorisation demandée par HQD pour son Projet en Phases 2 et 3 tel que soumis, mais en invitant la Régie à motiver son refus de manière à exprimer les changements qu'elle souhaiterait voir apportés au dossier si HQD décide de le modifier pour soumettre une nouvelle demande d'autorisation. Ces changements souhaitables sont exprimés aux recommandations ci-après.

3.2 LES COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET

3.2.1 La nécessité de prévoir les coûts des refus des zones 2 et 3 en se basant sur l'expérience de la zone 1

Tel que le rapporte HQD dans ses rapports trimestriels et dans sa Demande, les compteurs les plus faciles ont été installés à un rythme de 30k à 40k par semaine. Nous réfutons le fait que cette performance résulterait de ce que « *Distributeur a donc considérablement dépassé le rythme moyen d'installation prévu de 5 000 compteurs par jour* »⁴², tel qu'il le rapporte. Sur une base de 6 jours/sem., cela représente au contraire un rythme de déploiement de 5 à 5,8k par jour, tel que prévu.

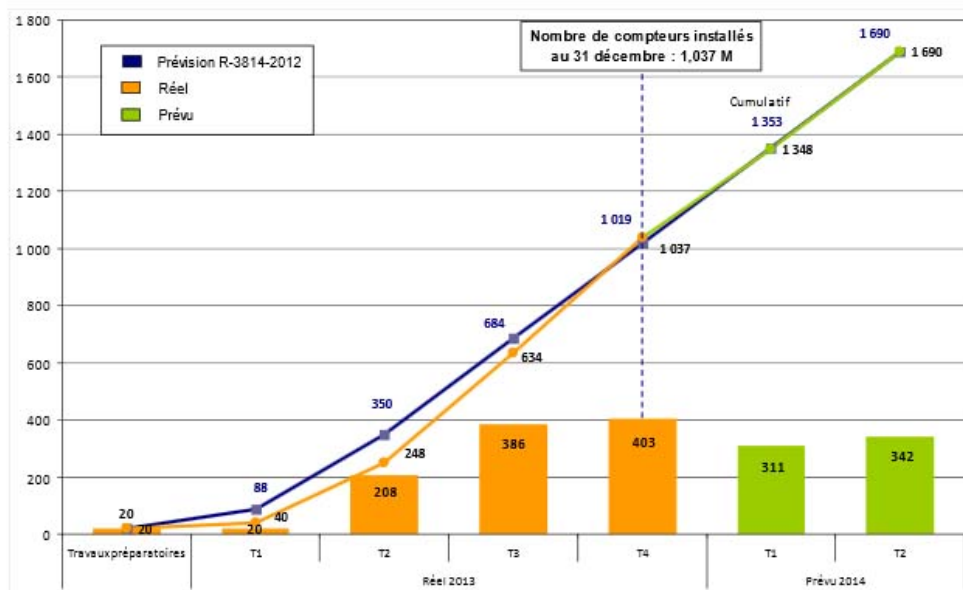
Tel que nous le démontrons dans le premier chapitre de notre présente preuve, ce rythme a été possible grâce aux zones semi-urbaines, rurales et forestières, où la grande majorité (± 75%) des compteurs est à l'extérieur des domiciles. Quant à la zone urbaine qu'est Montréal, elle était installée à seulement 46% au 13 février 2014.⁴³ Il en resterait donc plus ou moins 500 000 à installer à Montréal en date du 13 février 2014.

⁴² **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Document 3, page 8.

⁴³ Taux mentionné à la séance de travail du 14 février 2014 au présent dossier par M. Abiad et M. Hébert.

La figure 1 ci-après, présentée en page 8 du suivi du 31 décembre 2013 de HQD ⁴⁴ ne prévoit **aucun ralentissement** lorsque le déploiement reviendra finalement dans les zones denses jusqu'ici reportées. Est-ce réaliste ?

FIGURE 1 : NOMBRE DE COMPTEURS DE NOUVELLE GÉNÉRATION POUR LA PHASE 1 INSTALLÉS ET PRÉVUS PAR TRIMESTRE (EN K)



Les installateurs de Capgemini étant payés à l'acte (par compteur installé), ceux-ci ont rapidement compris **qu'il était inutile de passer 15 minutes à convaincre une personne récalcitrante** à les laisser entrer dans leur domicile ou dans leur cours pour changer leur compteur. Ainsi, pendant plusieurs mois, dans de nombreux cas, les installateurs sont passés droit devant les domiciles affichant clairement leur refus. Aujourd'hui, Capgemini retourne jusqu'à 5 ou 6 fois aux domiciles résistants avant de pouvoir transférer le cas à HQD ⁴⁵, ce qui n'est pas rentable pour cette société. HQD l'a compris et a collaboré avec Capgemini en reportant à plus tard les territoires denses à faible acceptabilité sociale, permettant ainsi à Capgemini de procéder plus rapidement à ses installations en zones moins denses, éloignées de Montréal.

⁴⁴ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Document 3, page 8.

⁴⁵ Tel qu'affirmé par M. Abiad à la séance de travail du 14 février 2014 au présent dossier

L'on ignore combien de ces cas, en phase 1, avaient été finalement remis entre les mains de HQD. L'on ignore combien coûtent ces installations faites par HQD ? Combien d'installateurs de Capgemini (qui, rappelons le, sont payés à l'unité, au résultat) ont quitté leur emploi une fois les cas les plus faciles réalisés ? Combien de temps les *nouveaux* installateurs persisteront-ils si leur taux d'installation est bas, puisque les cas restants sont les plus «difficiles»? Les coûts relayés au Distributeur (que ce soit pour gérer les insatisfactions ou pour gérer les cas retournés par Capgemini) sont-ils inclus ou non aux coûts du projet LAD (tant en Phase 1 que dans le projet de Phases 2 et 3) ? HQD répond que :

*Le Distributeur ne dispose pas de cette information. Le personnel du Distributeur n'étant pas rémunéré à la pièce, c'est le temps à pied d'œuvre des employés qui est comptabilisé à titre de coût d'installation.*⁴⁶

Ces cas sont par définition les plus difficiles et donc les plus longs à traiter : les employés doivent discuter avec les résidents afin de pouvoir entrer dans leur domicile ou discuter au téléphone, gérer des communications écrites, etc. Si les installateurs de HQD payés ± 45 \$/heure⁴⁷ réussissent à n'installer que de 1 à 3 compteurs à l'heure auprès de clients récalcitrants, par exemple, et qu'ils sont deux par équipe, le coût unitaire du compteur installé devient considérablement supérieur (**15\$ à 45\$/compteur pour un installateur seul ou 30\$ à 90\$/compteur s'ils sont deux par équipe**) aux 5\$ offerts aux installateurs de Capgemini pour les compteurs intérieurs.

C'est ce nombre de compteurs inaccessibles dans les zones denses que la Régie doit connaître avant les audiences du 9 avril 2014, nombre qui sera plus clair à la fin du présent trimestre de 2014 et qui le deviendra encore davantage à la toute fin du déploiement en Phase 1 (prévu au 2^e trimestre de 2014). Il serait donc souhaitable, à tout le moins que la Régie obtienne le rapport du premier trimestre de 2014 avant le début de ses audiences sur les Phases 2 et 3 et, même, le cas échéant, qu'elle ait accès au rapport du 2^e trimestre de 2014 si sa décision en phases 2 et 3 n'est alors pas encore rendue. Ces rapports trimestriels fourniront des renseignements importants sur la performance d'un déploiement en milieu dense.

⁴⁶ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, R-3863-2013, HQD-2. Doc. 6, B-0029, page 25, Réponse à la question 1.10 c) de SÉ-AQLPA.

⁴⁷ Tarif-horaire supposé, en se basant sur le salaire d'un employé de bureau de HQD, tel que précisé dans **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, R-3854-2013, B-0024, HQD-7-02, page 15.

Hydro-Québec nous révèle que les zones 2 et 3 comptent 332 216 compteurs intérieurs inaccessibles, soit 11,5 % de l'ensemble des compteurs de ces zones.⁴⁸ Si les difficultés et résistances rencontrées en zone 1 (dans la partie dense urbaine) se reproduisent en zone 2-3, il est donc possible, à l'ultime, que 11,5% des compteurs ne pourront communiquer pas en raison d'une occurrence trop élevée de CNC. **Si le réseau maillé a du mal à communiquer à partir de 2%⁴⁹ de CNC** (incluant les anciens compteurs analogiques des personnes qui résistent), le réseau maillé nécessitera des ajustements technologiques (des ajouts de routeurs et collecteurs, aussi coûteux soient-ils). D'où l'importance de prévoir des coûts supplémentaires pour des routeurs et collecteurs en Phases 2 et 3 pour couvrir notamment les zones plus denses mais qui resteraient insuffisamment denses si le taux de CNC atteint 2 %.

Poussons la réflexion plus loin. Si tous les **secteurs urbains** des zones 2 et 3, ou si tous les **quartiers anciens** des zones 2 et 3, où la majorité des compteurs sont à l'intérieur, devaient être des CNC avec des releveurs et véhicules, quel serait le portrait financier du Projet en phases 2 et 3 ?

Les leçons que nous tirons de la zone 1 devraient amener la Régie et HQD à reconsidérer sa façon de planifier l'économie du Projet.

Ainsi, nous croyons qu'une évaluation économique du déploiement distinguant entre les zones denses et les zones moins denses offrirait un portrait plus juste des coûts différents du projet des Phases 2 et 3 selon ces deux segments.

Ainsi, il n'est pas exclu qu'un déploiement en zone non dense puisse être rentable et jugé souhaitable par la Régie, alors que tel ne serait pas le cas en zone dense, où la relève est moins coûteuse et où une plus grande part des clients préfère conserver un compteur non communicant.

* *

SÉ-AQLPA ne contestent pas l'union des phases 2 et 3 tels que demandée par HQD et approuvée par la Régie. Nous pensons seulement que cette division est simpliste. Elle ne représente pas la réalité du terrain, soit les zones où la densité des compteurs intérieurs

⁴⁸ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3770-2011, Pièce B-0154, HQD-8, Document 1, page 21. Calcul à partir de ces nombres : Les compteurs inaccessibles de la province (710 952) moins les compteurs inaccessibles du territoire de Montréal (378 736) = 332 216 compteurs pour les zones 2 et 3. En pourcentage, 332 216 sur 2 900 000 (soit 3.8M – 0.9M) = 11.5 %.

⁴⁹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi de la décision D-2012-127, 15 octobre 2013, Dossier R-3863-2012, Pièce B-0005, HQD-1, Document 2, page 15, lignes 20 à 22. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/231/DocPrj/R-3863-2013-B-0005-Demande-Piece-2013_10_28.pdf

rendent à la fois le déploiement difficile et suscitent une résistance citoyenne d'une ampleur difficile à prévoir.

Nous croyons que certaines zones denses auraient avantage à être « zonées CNC », surtout si le nombre et la densité des compteurs intérieurs est manifeste.

C'est dans le but d'évaluer si les réelles économies des CNG sont en zone non-dense, et afin d'évaluer si les zones denses peuvent être économiquement soutenables même si elles sont zonées CNC que **nous recommandons d'évaluer la rentabilité économique des phases 2 et 3, en termes de zone dense (urbaine) et non-dense (rurale).**

Tel que mentionné plus haut, **les zones denses offrent également moins d'enjeux environnementaux** puisque les kilomètres de déplacement des releveurs actuels et/ou éventuels sont moindres et atténuables par la relève à pied ou en véhicule électrique. D'un point de vue financier, la relève en zone urbaine est rapide par la **proximité** des domiciles, par le fait que la majorité des compteurs semblent **groupés** (plusieurs au même endroit) et par le fait que les releveurs peuvent **se déplacer à pied**. Sans compter que **l'autorelève PEUT** devenir obligatoire, sous peine de pénalités, ce qui réduirait au minimum l'intervention de releveurs et leur empreinte carbone.

À l'inverse, le kilométrage parcouru étant bien plus important en zones rurales, c'est là que les avantages du Projet LAD sont les plus importants d'un point de vue environnemental : le Projet LAD permet de générer moins de gaz à effet de serre (GES) pour la relève que si la relève était effectuée en voiture à essence. D'un point de vue financier, les économies de main d'œuvre pour la relève en milieu rural est également plus importante, puisque le temps de relève est plus long d'une demeure à l'autre. Malgré ces avantages économiques et environnementaux, il est très possible qu'une partie de la population en zone rurale avec un compteur à l'extérieur, désire se prévaloir de l'OR.

RECOMMANDATION NO. 1.12 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de ne prendre sa décision sur la demande d'autorisation par HQD des phases 2 et 3 du projet LAD qu'après le mois de juin 2014, à la lumière du succès ou non des installations des compteurs intérieurs en milieu dense tel qu'il apparaîtra aux rapports trimestriels T1 et T2 de l'année 2014 en Phase 1.

RECOMMANDATION NO. 1.13 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie, dans les motifs au soutien de son refus du Projet tel qu'actuellement soumis, de requérir que l'évaluation économique du déploiement soumise par HQD distingue entre les zones denses et les zones moins denses.

Ceci permettrait de tenir compte du fait que les zones denses ont pour caractéristiques d'être à la fois celles où l'acceptabilité sociale des CNG apparaît être la plus faible (en raison notamment de la plus forte occurrence de compteurs groupés, de compteurs intérieurs, de compteurs à forte proximité des gens), où le coût pour HQD de gestion des insatisfactions serait donc le plus élevé et où l'avantage économique d'une suppression de la relève est le plus fiable (puisque les distances de relève à parcourir sont plus courtes).

HQD proposerait elle-même une identification des zones denses et non denses, en tenant compte des différences existant entre de telles zones quant aux aspects susdits (coûts, avantage économique, acceptabilité, etc.).

Ainsi, il n'est pas exclu qu'un déploiement en zone non dense puisse être rentable et jugé souhaitable par la Régie, alors que tel ne serait pas le cas en zone dense, où la relève est moins coûteuse et où une plus grande part des clients préfère conserver un compteur non communicant.

L'évaluation économique du déploiement soumise par HQD à la demande de la Régie devrait donc explicitement évaluer un scénario selon lequel les zones denses des Phases 2 et 3 ne feraient pas l'objet d'un déploiement de CNG.

Une analyse de sensibilité pourrait aussi évaluer la possibilité que seuls les compteurs intérieurs des zones denses des Phases 2 et 3 (les 11,5% inaccessibles et 25% au total) ne seraient pas remplacés par des CNG.

3.2.2 Coût du projet LAD si l'OR devient gratuite

En réponse à notre DDR 1.3 b) HQD apporte la précision suivante :

*Le Distributeur tient également à souligner que l'installation des compteurs non communicants fait l'objet d'un **processus distinct du déploiement**. [en gras par nous]⁵⁰,*

Pour le Distributeur, le coût des CNC (l'objet à installer) est inclus au projet LAD, mais les **services** (installation, relève, etc.) de l'OR doivent s'autofinancer et leur coût n'est pas inclus à celui du projet LAD.

Or, l'OR sera renégociée bientôt dans le dossier R-3854-2013 ph.2. Nul n'en connaît l'issue pour le moment. L'OR pourrait continuer à s'autofinancer, tout comme elle pourrait devenir intégrée au projet LAD, comme étant une activité de relève. Ce sera à la Régie, siégeant dans cet autre dossier, de le déterminer.

Le fait que les coûts de services de l'Option de retrait (138\$ + 17\$/mois) soient à l'extérieur du projet LAD fait en sorte que la Régie ne peut pas juger de la rentabilité du projet LAD si l'option de retrait devenait gratuite, financée par l'ensemble des Québécois et financée par les surplus dégagés par le projet LAD.

RECOMMANDATION NO. 1.14 :

Étant donné que nous recommandons déjà au présent rapport, de refuser la demande d'autorisation de HQD en Phases 2 et 3 afin que celle-ci dépose un projet révisé, nous recommandons à la Régie de l'énergie, dans les motifs au soutien de son refus du Projet tel qu'actuellement soumis, de requérir que l'analyse économique tienne compte de la décision finale de la Régie au dossier R-3854-2013 Phase 2 et de ses effets (prévision de taux de participation à l'option de retrait, coûts, économies de frais de gestion des insatisfaction, maillage différent, etc.).

Dans tous les cas, si la décision finale de la Régie au dossier R-3854-2013 Phase 2 est rendue avant la décision finale au présent dossier, nous recommandons à la Régie de l'énergie d'en tenir compte et de tenir compte similairement de ses effets.

⁵⁰ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3863-2013, Pièce B-0029, HQD-2. Doc. 6, page 5, Réponse à la question 1.3 b à la demande de renseignement numéro 1 de SÉ-AQLPA.

3.3 L'IMPACT SUR LES TARIFS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Même si la Régie choisit de ne pas tenir compte de certains des frais et revenus liés à l'option de retrait dans le cadre des coûts du Projet LAD Phases 2 et 3 lui-même, il sera nécessaire d'en tenir compte au titre de l'« impact du Projet sur les tarifs de distribution d'électricité ».

Dans un tel cadre, ce sont tous les impacts du Projet sur le revenu requis tarifaire qui doivent être pris en compte, que cet impact résulte des coûts du Projet lui-même ou d'autres aspects du revenu requis.

Ainsi seront nécessairement inclus dans cette analyse de l'impact, notamment :

- ❑ La hausse ou la baisse des coûts de service de l'option de retrait et des revenus qui lui sont associés, notamment si cette option devait cesser de s'autofinancer à l'issue du dossier R-3854-2013 Phase 2.
- ❑ La hausse ou la baisse des coûts de traitement des installations non assumées par le mandataire, après des tentatives infructueuses.
- ❑ La hausse ou la baisse des coûts de gestion des insatisfactions de la clientèle, des municipalités et du gouvernement du Québec, de communications, etc.
- ❑ La hausse ou la baisse des coûts d'amortissement des stocks de compteurs récupérés et, plus généralement, de la gestion de ces stocks.

RECOMMANDATION NO. 1.15 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie, dans les motifs au soutien de son refus du Projet tel qu'actuellement soumis, de requérir que l'évaluation économique du déploiement soumise par HQD tienne compte de tous les impacts même indirects sur les tarifs de distribution d'électricité, notamment :

- La hausse ou la baisse des coûts de service de l'option de retrait et des revenus qui lui sont associés, notamment si cette option devait cesser de s'autofinancer à l'issue du dossier R-3854-2013 Phase 2.
- La hausse ou la baisse des coûts de traitement des installations non assumées par le mandataire, après des tentatives infructueuses.
- La hausse ou la baisse des coûts de gestion des insatisfactions de la clientèle, des municipalités et du gouvernement du Québec, de communications, etc.
- La hausse ou la baisse des coûts d'amortissement des stocks de compteurs récupérés et, plus généralement, de la gestion de ces stocks.

3.4 L'IMPACT SUR LA QUALITÉ DE PRESTATION DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Lors de l'étude de toute demande d'autorisation d'un Projet d'investissement de HQD, la Régie doit tenir compte de son impact sur la qualité du service de distribution d'électricité. Dans sa décision D-2014-004, la Régie a spécifiquement indiqué que ce sujet fait partie de ceux pris en compte au présent dossier.

Nous soumettons qu'un traitement différent des zones denses et non denses pourrait améliorer la qualité du service. Ainsi si, à la lecture du dossier modifié que lui soumettra HQD tel que demandé par la Régie, celle-ci choisissait de ne pas autoriser le déploiement en zone dense, il en résulterait des effets nettement bénéfiques pour la qualité de service.

Les « préoccupations/refus » diminueraient nettement. Les citoyens dont les compteurs sont groupés, situés à l'intérieur ou proches des lieux où les gens se trouvent habituellement seraient davantage satisfaits car ils auront pu éviter d'être exposés à des compteurs à radiofréquences. HQD aurait moins de plaintes et insatisfactions à gérer.

RECOMMANDATION NO. 1.16 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie, lors de l'évaluation de la présente demande d'autorisation, de tenir compte de son impact sur la qualité du service de distribution d'électricité, ce qui inclut la satisfaction de la clientèle.

Nous soumettons qu'un traitement différent des zones denses et non denses pourrait améliorer la qualité du service. Ainsi si, à la lecture du dossier modifié que lui soumettra HQD tel que demandé par la Régie, celle-ci choisissait de ne pas autoriser le déploiement en zone dense, il en résulterait des effets nettement bénéfiques pour la qualité de service.

Les « préoccupations/refus » diminueraient nettement. Les citoyens dont les compteurs sont groupés, situés à l'intérieur ou proches des lieux où les gens se trouvent habituellement seraient davantage satisfaits car ils auront pu éviter d'être exposés à des compteurs à radiofréquences. HQD aurait moins de plaintes et insatisfactions à gérer.

4

CONCLUSION

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