

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No: R-3770-2011

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Demande relative à l'autorisation du projet de lecture à distance – Phase I

HYDRO-QUÉBEC;

Demanderesse

- ET -

**L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE
D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS**
109, rue Wright, Gatineau (Québec),
J8X 2G7;

Intervenante

ARGUMENTATION DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS

1. L'ACEF de l'Outaouais a pour mission de protéger, défendre et promouvoir les droits individuels et collectifs des consommateurs résidentiels en ayant un souci particulier pour les personnes à faible et moyen revenu;
2. Le 30 juin 2011, Hydro-Québec (le Distributeur ou HQD) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande afin d'obtenir l'autorisation requise pour acquérir, construire ou disposer des immeubles ou des actifs destinés à la distribution d'électricité dans le cadre du projet *Lecture à distance* (le Projet ou projet LAD);
3. Le Projet consiste au remplacement des compteurs existants par des compteurs de nouvelle génération émettant des radiofréquences (compteurs RF) et à la mise en place des technologies de l'information (TI) d'une infrastructure de mesurage avancée (IMA) sur la période 2010-2017;
4. Les coûts de la phase 1 du Projet, qui en comprendra trois, sont évalués à 440 M\$, dont 42 M\$ pour les travaux préparatoires. Le Distributeur prévoit investir 997 M\$ pour les trois phases du Projet;
5. Au sujet des coûts évalués à 42 M\$ pour les travaux préparatoires (et lesquels le Distributeur inclut aux 440 M\$ demandés pour la phase 1 du Projet), la Régie, dans la décision D-2010-078, autorisait le Distributeur à créer un compte de frais

reportés, en tant que récipient de coûts temporaire et elle déférait toute décision quant à la disposition des sommes versées au compte de frais reportés et à leur caractère prudemment acquis et utile à la formation de la Régie chargée d'étudier la demande d'autorisation d'un projet d'investissement au sens de l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (LRE) :

[34] Compte tenu de la nature et du contexte du projet, de l'importance des sommes en cause et du fait que lesdites sommes n'ont fait l'objet d'aucune inclusion dans le revenu requis du dossier tarifaire 2010 (R-3708-2009), la Régie autorise la création, uniquement en tant que récipient de coûts temporaire, d'un compte de frais reportés hors base afin d'y comptabiliser tous les coûts liés aux travaux préparatoires du projet LAD.

[35] La Régie souligne que l'acceptation de la présente demande du Distributeur ne constitue pas une autorisation des travaux préparatoires du projet LAD, laquelle devra être obtenue en vertu de l'article 73 de la Loi.

[36] Toutes les sommes versées dans le compte de frais reportés seront sujettes à un examen par la Régie quant à leur caractère nécessaire et prudent dans le cadre d'une demande d'autorisation d'un projet d'investissement au sens de l'article 73 de la Loi ou, au plus tard, à l'occasion du dépôt de la demande d'autorisation visant le projet LAD prévu en 2012.

(D-2010-078, à la p.10; nous soulignons)

6. Dans le cadre du présent dossier, le Distributeur demande à être autorisé à réaliser la phase 1 de son Projet et à comptabiliser, à même le compte de frais reportés créé par la décision D-2010-078 (rendue le 15 juin 2010), les coûts 2012 afférents au projet LAD – phase1, conformément aux modalités approuvées par la Régie dans la décision D-2010-022 (rendue le 4 mars 2010) (R-3770-2011, B-0002, p.5);
- I. L'ACEF de l'Outaouais s'oppose au projet LAD, tel que conçu et présenté par HQD**
7. L'ACEF de l'Outaouais est intervenue activement au présent dossier, notamment par le dépôt de mémoires (C-ACEFO-12 et C-ACEFO-20), de demande de renseignements (C-ACEFO-09), ainsi que lors de sa participation aux audiences ayant eu lieu entre le 19 mars 2012 et le 25 mai 2012;
8. L'ACEF de l'Outaouais ne peut pas appuyer la demande du Distributeur, telle que conçue et présentée par ce dernier. L'ACEF de l'Outaouais s'oppose au projet LAD tel que conçu et présenté par HQD et elle recommande fortement à la Régie

de rejeter les conclusions recherchées par le Distributeur dans le cadre du présent dossier (R-3770-2011, B-0002, p.5; N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p. 12);

9. L'ACEF de l'Outaouais reproduit l'article 5 de la LRÉ, lequel dispose ce qui suit :

Dans l'exercice de ses fonctions, la Régie assure la conciliation entre l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable du transporteur d'électricité et des distributeurs. Elle favorise la satisfaction des besoins énergétiques dans une perspective de développement durable et d'équité au plan individuel comme au plan collectif.

10. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que le Projet, tel que conçu et présenté par le Distributeur, comporte de nombreuses lacunes, lesquelles mettent ou risquent de mettre en péril l'intérêt public et la protection des consommateurs, ainsi que l'application de la valeur d'équité, tant au plan individuel que collectif. L'intervenante est d'avis qu'il serait contraire à la lettre et à l'esprit de cette disposition, soit l'article 5 de la LRÉ, que d'autoriser le projet du Distributeur, tel que conçu et présenté dans le cadre du présent dossier;
11. L'ACEF de l'Outaouais n'est aucunement convaincue par les justifications apportées par le Distributeur relativement à ce projet LAD. Avec égards, selon l'ACEF de l'Outaouais, les arguments de recherche d'efficience et de maintien de la pérennité du parc des compteurs soulevés par HQD sont insuffisants et ne permettent pas de justifier le grand budget d'un milliard de dollars demandé pour ce projet LAD (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p. 13);
12. L'impact très négatif sur le revenu requis du Distributeur (qui augmentera au moins jusqu'en 2017, pour ne commencer à diminuer qu'en 2021), en plus des avantages insignifiants ou dérisoires que le Projet apporterait aux clients en termes (1) de facturation des consommations réelles ou (2) d'informations sur la page web-client, laissent l'ACEF de l'Outaouais très, voire extrêmement septique par rapport au bénéfice que la clientèle résidentielle pourrait tirer ou tirerait du projet LAD, tel qu'il que conçu et présenté (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.13; HQD-1, doc.1, tableau 8, à la p. 42);
13. De plus, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis que les considérations de rentabilité financière du projet étudié et mises de l'avant par le Distributeur ne doivent pas primer sur les considérations sociales. Le présent projet constituerait un tournant important dans l'industrie électrique québécoise, puisqu'il s'agirait d'un nouveau paradigme technologique et organisationnel; susceptible d'ouvrir la porte au *Smart Grid*. Il est donc essentiel et primordial de considérer tous les éléments par rapport auxquels la clientèle ou les consommateurs sont susceptibles d'être affectés (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 13-14);

14. Par ailleurs, l'ACEF de l'Outaouais déplore et regrette le fait que le Distributeur ait procédé à la conception et à l'élaboration de ce projet LAD, sans juger pertinent de consulter d'abord les consommateurs ou sa clientèle. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que le Distributeur et tous auraient pu bénéficier, à plusieurs niveaux, du fait que le Distributeur démontre un (plus grand) intérêt envers sa clientèle, notamment au sujet des préoccupations de celle-ci et qu'il la consulte, bien avant de déposer le dossier R-3770-2011 à la Régie (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p. 12);
15. Par exemple, des rencontres techniques ou des séances de travail avec les intervenants intéressés, dans le cadre de la préparation du Projet (tel que ce fut le cas, à titre illustratif, en ce qui a trait au PGEÉ de HQD) auraient pu être pertinentes, utiles et fort bénéfiques, en ce qu'elles auraient permis la préparation du Projet en veillant à minimiser au maximum les divergences entre les parties intéressées, notamment par la prise en compte des diverses préoccupations, incluant celles des consommateurs ou de la clientèle résidentielle (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p. 12);

II. Préoccupations reliées à la protection de sa santé

16. L'une des préoccupations exprimée par l'ACEF de l'Outaouais a trait aux impacts sur la santé, particulièrement pour les personnes éprouvant une sensibilité particulière ou accrue à la présence de radiofréquences (C-ACEFO-12 aux pp. 16 à 18);
17. L'ACEF de l'Outaouais déplore le fait que le Distributeur refuse de reconnaître les impacts que pourraient avoir, sur la santé de certaines personnes, l'exposition aux radiofréquences. Malgré la position et les propos non nuancés tenus par le Distributeur au sujet des radiofréquences sur la santé, l'ACEF de l'Outaouais souligne et insiste sur le fait qu'il existe, à tout le moins, une controverse à ce sujet, puisque les constats et conclusions scientifiques sur la question divergent et sont loin d'être unanimes (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 18-19);
18. Ainsi, le 3 février 2011, le département de neuroscience du *Karolinska Institute* (Stockholm, Suède), émettait un communiqué de presse intitulé : « *Scientists Urge Halt of Wireless Rollout and Call for New Safety Standards: Warning Issued on Risks to Children and Pregnant Women* ». Compte tenu de la réputation mondiale de cette institution médicale et du fait que depuis 1901, le « *Nobel Assembly* » du Karolinska Institute choisit ou sélectionne les lauréats du Prix Nobel de physiologie ou de médecine, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis qu'il y a lieu d'accorder toute la crédibilité qu'il se doit à cet appel à l'urgence de mettre en application le principe de précaution (C-ACEFO-26);

19. Dans le *Seletun Scientific Statement*, document dont la publication est annoncée par le *Karolinska Institute*, il est précisé, entre autres, ce qui suit :

The Scientific Panel recognizes that the body of evidence on EMF requires a new approach to protection of public health; the growth and development of the fetus, and of children; and argues for strong preventative actions. These conclusions are built upon prior scientific and public health reports /1-6/ documenting the following:

- 1) Low-intensity (non-thermal) bioeffects and adverse health effects are demonstrated at levels significantly below existing exposure standards.
- 2) ICNIRP and IEEE/FCC public safety limits are inadequate and obsolete with respect to prolonged, low-intensity exposures.
- 3) New, biologically-based public exposure standards are urgently needed to protect public health world-wide.
- 4) **It is not in the public interest to wait.**

Strong concern has been voiced by the public, and by scientists as well as public health and environmental policy experts, **that the deployment of technologies that expose billions of people worldwide to new sources of EMF may pose a pervasive risk to public health.** Such exposures did not exist before the “age of industry and information”.

[...]

The Seletun Scientific Panel has adopted a Consensus Agreement **that recommends preventative and precautionary actions that are warranted now,** given the existing evidence for potential global health risks. We recognize the duty of governments and their health agencies to educate and warn the public, **to implement measures balanced in favor of the Precautionary Principle,** to monitor compliance with directives promoting alternatives to wireless, and to fund research and policy development geared toward prevention of exposures and development of new public safety measures.

(C-ACEFO-27, aux pp.1-2; nous soulignons)

20. L'ACEF de l'Outaouais apprécie également l'éclairage, qu'elle considère fort utile et pertinent, apporté par le Dr. Carpenter aux présentes audiences; elle considère ce témoin fort crédible, notamment compte tenu de ses choix de carrières, de son cheminement professionnel, de son implication comme officier de la santé publique de l'état de New York, de ses nombreuses publications, de son « indépendance » par rapport à l'industrie, de son « indépendance » par rapport

au Distributeur, etc. (notamment, curriculum vitae du Dr. Carpenter, pièce SÉ-AQLPA-0060);

21. Dans le cadre du présent dossier, le Dr. Carpenter fait le constat que :

the state of scientific research sufficiently establishes a risk that meters transmitting by radiofrequencies as proposed in the present file by Hydro- Quebec may constitute a risk of serious as well as irreversible damage to health, through biological effects other than those resulting from heat. Some individuals or categories of individuals are more susceptible to injury than others (children, pregnant women, elderly, persons with illness, etc).

C-SÉ-AQLPA-0075, à la p.48, para.70

22. Le Dr. Carpenter conclut que : « *there is justification for examining precautionary or prudent measures that could be applied in addition to the current standards (which are based only on biological effects resulting from heat)* » (C-SÉ-AQLPA-0075, à la p.48, para.70);
23. Quant à l'avis de Santé Canada auquel fait référence le Distributeur, il traite d'une technologie relativement nouvelle. Bien sûr, l'ACEF de l'Outaouais prend note du fait que cette entité entend assurer une « vigie » sur la question des impacts sur la santé que pourraient avoir les radiofréquences. Cependant, avec respect et beaucoup d'égard, l'évolution des directives ou des avis émanant de telles entités peut parfois se faire lentement, trop lentement; alors que l'on a déjà constaté que des dommages sérieux ont été causés. À titre illustratif, prenons la cigarette ou les produits du tabac; pendant longtemps, au Québec, la publicité relative à ces produits était accessible et très présente; en 2012, les efforts pour dissuader les gens de fumer sont importants et nombreux et la vente de produits du tabac est interdite aux moins de 18 ans. Les salons (ou lits) de bronzage forment une autre illustration : accessibles aux mineurs pendant de nombreuses années, l'on cherche maintenant à en interdire l'usage aux individus de moins de 18 ans. L'amiante constitue une autre illustration, occasionnant des coûts fort importants, parfois faramineux, en ce qui a trait à son retrait; d'autres exemples existent. L'ACEF de l'Outaouais préfère et croit qu'il est beaucoup plus sage de prévenir que guérir (HQD-1, doc.4);
24. Dans un article publié intitulé : « *La relance d'une idée en cours : l'exploration de l'impact des radiations électromagnétiques sur la Santé Publique* », S. J. Genius, après une revue de la littérature scientifique décrivant la relation entre les radiations électromagnétiques et la santé humaine, de plusieurs recommandations en matière de santé publique, ainsi que de l'historique de quatre cas, recommande, entre autres, que « [d]es réglementations pour réduire l'exposition à des champs électromagnétiques nuisibles devraient [être] »

renforcées par les gouvernements et les autorités de l'énergie » (C-ACEFO-28, à la p. 10; nous soulignons);

25. Par ailleurs, l'ACEF de l'Outaouais a pris note de l'amendement à la preuve du Distributeur (B-0023 HQD-1 doc. 1 révisée, à la p. 33) où la distance par rapport au compteur est corrigée de 20 cm à un mètre. Pourtant, l'intervenante a également constatée que la distance de l'individu que l'on peut voir sur la photographie-publicité, extrait de l'édition d'Hydro-Contact de mars-avril 2012, est moindre qu'un mètre. Si « une image vaut mille mots », le message envoyé aux abonnés est erroné et l'ACEF de l'Outaouais questionne le caractère responsable de ce choix de la part d'Hydro-Québec (C-SÉ-AQLPA-0035, à la p.2);
26. L'ACEF de l'Outaouais constate le caractère essentiel de la mise en application des bonnes mesures de précaution ou de prévention. Aussi, l'intervenante déplore toute cette précipitation dont fait preuve le Distributeur dans la mise en application de son Projet, alors qu'il s'avère plutôt essentiel de se permettre de faire les bons choix en tenant compte des préoccupations de la clientèle ou d'une partie d'entre-elle. Ainsi, il est primordial que toutes les mesures de précaution appropriées soient déployées et l'ACEF de l'Outaouais est d'avis qu'il faille disposer du temps nécessaire afin que les meilleures solutions soient conçues et mises en application à cette fin (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p. 14);

III. Préoccupations liées à la protection de la vie privée et à la sécurité du réseau

27. Le projet LAD présenté par le Distributeur soulève des préoccupations auprès de l'ACEF de l'Outaouais, en ce qui a trait à la protection d'informations relevant de la vie privée ainsi qu'à la sécurité du réseau. L'intervenante a retenu les services d'un expert-conseil, le Dr. Ibnkahla, PhD, afin de l'assister sur ces enjeux en ce qui a trait à la preuve déposée par le Distributeur dans ce dossier (*lettre de l'ACEFO du 1 décembre 2011*, pièce C-ACEFO-18; *curriculum vitae* du Dr. Ibnkahla, pièces C-ACEFO-16 et C-ACEFO-17 et *mémoire du 7 décembre 2011*, pièce C-ACEFO-20);
28. L'infrastructure mise en place par le Distributeur permettra de connaître le profil de consommation de chaque client, le compteur RF prévu au projet LAD enregistrant les données de consommation aux quinze (15) minutes. Lors des audiences, l'ACEF de l'Outaouais a questionné le Distributeur au sujet de mesures mise en place visant à assurer la protection de ces données. Malgré les réponses fournies par le Distributeur ainsi que le fait qu'il évoque la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q. chapitre A-2.1) (« LPRP »), l'ACEF de l'Outaouais demeure non convaincue et elle reste préoccupée par les enjeux liés à la protection de la vie privée des consommateurs ou de la clientèle résidentielle ainsi qu'à la sécurité du réseau par lequel transiteront et seront colligées toutes ces données (N.S. 20 mars 2012, vol. 3, aux pp. 236 à 240; N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.53;);

29. En effet, aucune indication n'est offerte de la part du Distributeur quant à la façon dont il a respecté ou il entend respecter les dispositions pertinentes de la LPRP, tant en ce qui a trait aux compteurs RF déjà installés que ceux qui seraient éventuellement installés. A-t-on dûment informé les consommateurs chez qui un compteur RF a déjà été installé selon les dispositions retrouvées à l'article 65 LPRP ? Et puis, à quelles fins les données de consommation qui seront transmises aux quinze minutes seront-elles utilisées ? Les consommateurs ont-ils été informés du fait que le Distributeur disposera de leurs données de consommation aux quinze minutes ? Selon les constats effectués par l'ACEF de l'Outaouais dans le présent dossier, il appert que la réponse à ces interrogations soit négative (*Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q. ch. A-2.1, entres autres, art. 64, 65, 65.1, 83);
30. HQD n'a nullement besoin de connaître cette information concernant les données de consommation de ses clients aux quinze minutes; et les clients résidentiels non plus. Ainsi, en quoi cette collecte d'information concernant les données de consommation aux quinze minutes des gens est-elle nécessaire pour HQD et ses clients ? L'ACEF de l'Outaouais constate qu'elle ne l'est pas et elle ne vise à remplir aucun des objectifs énumérés par le Distributeur dans le cadre du projet LAD. Selon les informations fournies par le Distributeur dans le cadre du présent dossier, l'ACEF de l'Outaouais doute fortement que toutes les dispositions applicables à la protection de la vie privée des consommateurs résidentiels et de leurs renseignements personnels aient été respectées par le Distributeur dans les cas qui nous occupent, incluant les abonnés chez qui un compteur RF a déjà été installé (parfois à leur insu), notamment dans le cadre de projets pilotes (*Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q. ch. A-2.1, entres autres, art. 64, 65, 65.1, 83);
31. Quant à la sécurité du réseau, les inquiétudes de l'ACEF de l'Outaouais demeurent. L'intervenante a questionné le Distributeur à ce sujet lors des audiences ayant eu lieu dans le présent dossier. Le Distributeur a alors réitéré que l'ensemble des éléments d'information est protégé d'un principe de clés de sécurité (N.S. 20 mars 2012, vol. 3, aux pp. 236 à 238);
32. Or, le principe de clés de sécurité ou l'encryptage n'est pas, à lui seul, suffisant, lorsqu'il est question d'assurer la sécurité complète du réseau entier. Ce procédé n'empêche pas pour autant que les données soient déchiffrables par un intrus ayant des connaissances assez avancées dans ce domaine. L'encryptage, à lui seul, ne constitue pas une assurance que les mesures adéquates ont été mises en place afin de protéger le réseau contre toute défaillance ou attaque, desquelles il est essentiel d'être bien protégé (C-ACEFO-20, p. 3);
33. L'ACEF de l'Outaouais constate et déplore le fait que, bien qu'il cherche à se montrer rassurant, le Distributeur semble prendre cet enjeu trop à la légère et qu'il persiste à ne pas accorder tout le sérieux nécessaire à la question de la sécurité du réseau. Par ailleurs, les inquiétudes de l'ACEF de l'Outaouais sont

partagées par d'autres intervenants, dont le RNCREQ (N.S. 26 avril 2012, vol. 14, aux pp 230 à 239);

34. Ainsi, à l'issue des audiences, l'ACEF de l'Outaouais n'est pas convaincue que le Distributeur ait pris toutes les mesures raisonnables et requises afin de s'assurer de la mise en place des protections nécessaires en ce qui a trait à la sécurité de son réseau de distribution (électrique et de télécommunication), dans le cadre du projet LAD. Les préoccupations de l'ACEF de l'Outaouais demeurent au sujet de la sécurité du réseau (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.53);
35. L'ACEF de l'Outaouais est d'autant plus inquiétée puisque la question de la cyber-sécurité du réseau n'est pas soumise à la surveillance ou au contrôle de la Régie de l'énergie ni d'une autre institution indépendante; dans le cadre du projet LAD, les consommateurs et la clientèle résidentielle doivent donc s'en remettre au Distributeur (ou ses fournisseurs), avec toutes les inquiétudes et préoccupations qui demeurent (R-3770-2011, D-2011-187 au sujet de la cyber-sécurité de réseau);
36. L'ACEF de l'Outaouais réitère les conclusions formulées et auxquelles elle en est arrivée, assistée par l'expert-conseil, le Dr. Ibnkahla, PhD et suite à l'analyse de la preuve déposée par le Distributeur au présent dossier :

[L]a sécurité dans le projet lecture à distance d'Hydro-Québec présente des faiblesses techniques indéniables. En plus de ces faiblesses techniques, Hydro-Québec a vraisemblablement misé sa politique en termes de sécurité sur la sophistication des technologies existantes, sans imaginer une éventuelle défaillance dans ces technologies (qui sont par ailleurs développées par des fournisseurs). Le point le plus faible de la preuve du Distributeur reste, de l'avis de l'ACEFO et de son expert-conseil, Dr Ibnkahla, l'absence d'une procédure de mitigation de risques, la non quantification des dégâts qui seraient causés par ces risques et, par conséquent, l'absence d'estimation de la capacité de ces procédures à limiter les dégâts.

(C-ACEFO-20, à la p. 6)

37. En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis que trop d'incertitudes demeurent au sujet des enjeux liés à la sécurité du réseau dans le cadre du projet LAD de HQD. L'ACEF de l'Outaouais n'est aucunement convaincue par la preuve déposée à ce sujet par le Distributeur ni par l'attitude de ce dernier qui consiste à minimiser l'ampleur ou le sérieux de la question, ce qui n'a rien de rassurant, bien au contraire;
38. Questionné par l'ACEF de l'Outaouais, à savoir s'il était possible pour le consommateur ou le client résidentiel de refuser que l'on fasse ou que l'on dresse

le profil de son mode de consommation et après avoir pris un engagement afin de fournir la réponse à cette fin, le Distributeur précise que :

Le compteur prévu au projet enregistre les données de consommation aux quinze minutes. L'option de retrait est cependant disponible pour un client ne souhaitant pas que ses données de consommation aux quinze minutes soient transmises.

B-0110, HQD-7 doc 3, réponse à l'engagement no.10 fourni le 28 mars 2012 à la demande de l'ACEF de l'Outaouais; N.S. 20 mars 2012, vol. 3, aux pp. 238 à 240;

39. Or, l'ACEF de l'Outaouais constate que ni le consommateur, client résidentiel, ni le Distributeur n'ont besoin de cette lecture aussi fréquente, aux 15 minutes. Aucun des objectifs du Distributeur n'est rencontré par cette fonction qui n'est ni utile à la relève à distance, ni utile au branchement ou débranchement à distance. Quant au « rafraichissement » de la page web-client qui permettra « des mises à jour plus fréquentes », l'ACEF de l'Outaouais demeure sceptique et perplexe et considère cette « amélioration » bien piètre, par rapport l'ampleur des sommes demandées dans le cadre du Projet (N.S. 19 mars 2012, vol. 2, aux pp. 70 à 72; N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.13);
40. L'intervenante considère qu'il s'agit là d'un élément trop important pour qu'il soit permis au Distributeur d'aller de l'avant avec son projet LAD sans que les consommateurs et la clientèle ait obtenu une meilleure assurance que les données transitant sur le réseau soient protégées par les mesures et les procédures requises, notamment afin que l'intérêt des consommateurs résidentiels soit respecté ainsi que leurs droits, bien protégés;

IV. Option de retrait et évaluation à 1%

41. Si un projet LAD du Distributeur devait éventuellement voir le jour, il est essentiel que les mesures de précaution ou de prévention appropriées, adéquates et acceptables pour la clientèle résidentielle soient conçues et mises en place. L'ACEF de l'Outaouais considère que de telles mesures font partie intégrante d'un tel projet et qu'elles doivent être considérées, conçues et traitées comme tel. L'ACEF de l'Outaouais déplore que le Distributeur n'ait pas apporté l'attention qu'il se doit à cette question dans le cadre de la préparation et de la présentation du projet LAD tel que déposé le ou vers le 11 juillet 2011 (HQD-1, doc.1);
42. En effet, ce n'est que suite à la demande de la Régie de l'énergie, faite au Distributeur quant à la nécessité de trouver des solutions quant aux préoccupations reliées à la santé et formulée le 2 février 2012 lors de la rencontre préparatoire tenue dans le cadre du présent dossier (N.S., 2 février 2012, vol.1, aux pp. 6 à 9), que le Distributeur a suggéré une option de retrait (HQD-1, doc.6, déposé le ou vers le 14 mars 2012);

43. Les modalités et les conditions telles que conçues et présentées par le Distributeur relativement à cette option de retrait sont analysées et étudiées dans le cadre du dossier R-3788-2012, dans lequel l'ACEF de l'Outaouais intervient. Entre autres, elle a déposé une demande de renseignements (R-3788-2012, C-ACEFO-05) ainsi qu'un mémoire et deux annexes (R-3788-2012, C-ACEFO-08 à C-ACEFO-10). Elle a également participé aux audiences, notamment en contre-interrogeant les témoins du Distributeur et en présentant une preuve (R-3788-2012, N.S., 13 et 15 juin 2012, vol.1 et 3; C-ACEFO-14);
44. L'ACEF de l'Outaouais s'oppose à l'option de retrait telle que conçue et présentée par le Distributeur. Bien qu'une option de retrait puisse faire partie d'un ensemble de mesures de précaution ou de prévention et qu'à ce titre, elle doive être considérée comme faisant partie intégrante du projet, l'intervenante s'oppose notamment aux modalités et conditions présentées par le Distributeur relativement à cette option de retrait, lesquelles elle considère, en tout respect, insensées et foncièrement déraisonnables (R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 20 à 22);
45. L'option de retrait telle que présentée par le Distributeur (HQD-1, doc. 6) vise plutôt à dissuader les intéressés potentiels à adhérer à l'option et en ce sens, elle ne répond pas pleinement à sa raison d'être qui en est une de précaution et de prévention. L'ACEF de l'Outaouais considère fondamentalement déraisonnable de faire payer les gens préoccupés par leur santé ou la protection de leur vie privée et ce, même si aucune justification par le Distributeur n'est demandée à cette fin ou quant aux raisons sous-jacentes au refus de vivre avec un compteur RF (R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 20-22, aussi entre autres, R-3788-2012, C-ACEFO-08);
46. L'ACEF de l'Outaouais considère que cette solution, conçue par HQD en février et mars 2012, constitue, dans les faits, une « fausse option » : on cherche plutôt à dissuader les gens de vouloir se protéger. Au nom de l'efficacité à tout prix et dans le contexte dans lequel elle a été conçue, elle ne représente plus une option exercée comme mesure de prévention; elle devient une décision prise par le consommateur résidentiel en fonction de son budget et non en fonction de sa raison d'être réelle, à savoir, la protection, la prévention, la précaution. Le Distributeur a présenté une solution en voulant un impact neutre sur le projet LAD et il a choisi de transférer au client tous les risques et les coûts afférents. Ainsi, il ne s'agit donc pas d'une véritable mesure de précaution; mais plutôt d'un leurre; et, du point de vue du consommateur, il y a, possiblement ou certainement, péril en la demeure (R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 20 à 22; aussi entre autres, R-3788-2012, C-ACEFO-08);
47. Par ailleurs, l'ACEF de l'Outaouais constate que le Distributeur n'a pas pris en considération les coûts reliés à l'option de retrait dans l'analyse de rentabilité qu'il fait de son projet LAD. Or, l'intervenante s'oppose à cette façon de procéder et elle est d'avis que la rentabilité du projet LAD doit être revue et réévaluée en

considérant les coûts que le Distributeur doit assumer avec l'option de retrait qu'il a introduit le ou vers le 14 mars 2012 dans le présent dossier, sous la pièce HQD-1, doc.-6 (R-3770-2011, N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.22);

48. Pour l'ACEF de l'Outaouais, de toute évidence, le Distributeur, lorsqu'il réfère au principe de l'utilisateur-payeur en ce qui a trait à l'option de retrait, fait, dans sa façon de l'interpréter et de l'appliquer, grandement erreur. Par son projet LAD, le Distributeur est l'auteur de la nuisance ou du préjudice dont le consommateur cherche à se protéger. C'est le Distributeur qui cherche, par le biais de son projet LAD, à utiliser l'espace de ses clients ou à le polluer avec des radiofréquences. Ainsi, l'interprétation correcte du principe de l'utilisateur-payeur applicable au projet LAD implique que le Distributeur assume les coûts reliés aux mesures de prévention ou de précaution requises au déploiement adéquat d'un tel projet. À ce sujet, l'ACEF de l'Outaouais réfère à la directive C(72)128 de l'OCDE du 26 mai 1972, dans laquelle il est précisé les principes directeurs relatifs aux aspects économiques des politiques de l'environnement sur le plan international et, en ce qui a trait à l'imputation des coûts et au principe pollueur-payeur, il est précisé au paragraphe 4 de ladite directive que :

Ce principe signifie que le pollueur devrait se voir imputer les dépenses relatives aux susdites mesures arrêtées par les pouvoirs publics pour que l'environnement soit dans un état acceptable. En d'autres termes, le coût de ces mesures devrait être répercuté dans le coût des biens et services qui sont à l'origine de la pollution du fait de leur production et/ou de leur consommation.

[Recommandation du Conseil sur les principes directeurs relatifs aux aspects économiques des politiques de l'environnement sur le plan international, OCDE, 26 mai 1972 - C (72)128; entre autres, déposée par l'ACEF de l'Outaouais dans R-3788-2012, pièce C-ACEFO-14]

49. L'ACEF de l'Outaouais n'est aucunement convaincue de l'évaluation faite par le Distributeur du pourcentage de sa clientèle qui voudra se prévaloir de l'option de retrait dans le cadre du Projet. HQD indique qu'il croit que le taux de la clientèle qui exercera l'option de retrait est de 1%. Or, l'ACEF de l'Outaouais doute sérieusement que ce pourcentage soit représentatif de la réalité québécoise. En effet, le Projet du Distributeur suscite des problèmes au niveau de l'acceptabilité sociale, desquels il est impératif de tenir compte (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp.15 à 21);

V. Difficultés ou problèmes d'acceptabilité sociale

50. L'ACEF de l'Outaouais considère regrettable et déplore le fait que le Distributeur n'ait pas traité de la question de l'acceptabilité sociale du projet de façon rigoureuse et appropriée. Ce sujet a, malheureusement, révélé un grand manque de transparence de la part d'Hydro-Québec (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp.15-16);

51. Notamment puisqu'à l'occasion des audiences, de nouvelles vérités, faits ou affirmations du Distributeur sont venus contredire la réponse donnée par le Distributeur à la question 3(a) de la demande de renseignements no. 1 de l'ACEF de l'Outaouais (HQD-4, doc. 2, à la p. 6), dans laquelle le Distributeur précise qu'« [i]l a également constaté par le biais des projets pilotes qu'il n'y avait pas de problèmes d'acceptabilité sociale du projet, les clients se montrant favorables au remplacement de compteurs » (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp.15-16);
52. L'ACEF de l'Outaouais considère que HQD n'a pas su voir ou n'a pas voulu voir les réactions, la résistance ou les problématiques reliées à l'acceptabilité sociale du projet LAD qu'il présente. Ainsi, l'intervenante n'est pas convaincue de l'évaluation à 1% du nombre de clients du Distributeur qui refuserait de vivre avec un compteur RF et la justesse de cette estimation est sérieusement questionnée : elle apparaît sous-estimée (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp.15-17);
53. En effet, pour en arriver à ce résultat de 1%, le Distributeur n'a pas procédé par un sondage en bonne et due forme lui permettant d'avoir un portrait plus réel de la situation québécoise, notamment en ce qui a trait à l'exercice de l'option de retrait. Questionné, entre autres, par l'ACEF de l'Outaouais quant aux éléments ayant été pris en considération dans l'évaluation de ce pourcentage, il est précisé que le Distributeur n'a pas tenu compte, notamment :
- (a) du sondage réalisé par une tierce partie indépendante, soit le sondage effectué par Léger Marketing daté d'octobre 2011 et déposé comme pièce C-SCFP-FTQ-13 en annexe au mémoire du Syndicat SCFP 2000 (R-3770-2011);
 - (b) des dix mille (10 000) signatures déposées sous la pièce SCFP-FTQ-16 (R-3770-2011);
 - (c) d'une pétition ayant été déposée à l'Assemblée nationale le ou vers le 15 février 2012 concernant des craintes au sujet de l'utilisation des compteurs intelligents;
- (R-3770-2012, N.S. 20 mars 2012, vol. 3, aux pp. 233 à 236);
54. Également, il est constaté que HQD a terminé ou mis fin à des projets pilotes avant la date indiquée dans la preuve du Distributeur (HQD-1-, doc.1, pp. 24 à 26; N.S., 22 mai 2012, vol. 18, pp. 94 à 103);
55. Par exemple, c'est le cas du projet pilote mis de l'avant dans le quartier Villeray, à Montréal terminé le 23 janvier 2012 (au lieu de mai 2012) (N.S., 22 mai 2012, vol. 18, aux pp. 94 à 96 et 160);
56. Relativement à ce projet pilote, soit celui de Villeray, l'on a pu constater, au 23 janvier 2012, 12 refus fermes quant à l'installation d'un compteur RF. Du 23

janvier 2012 au 21 mars 2012, 17 autres refus quant à l'installation d'un compteur RF se sont manifestés; 37 demandes de retrait de compteurs RF déjà installés ont également été constatées (N.S., 21 mars 2012, vol. 4, aux pp. 11 à 12);

57. Par ailleurs, il a été constaté, notamment par l'ACEF de l'Outaouais, que des gens sont aussi venus manifester leur mécontentement et leurs inquiétudes, en personne, aux audiences de la Régie, tenues dans le dossier R-3770-2011, notamment les 19 mars 2012 et les 5 avril 2012 (N.S., 19 mars 2012, vol. 2, aux pp. 49 à 50; N.S., 5 avril 2012, vol. 13, aux pp. 258 à 260);
58. Des observations écrites ont été envoyées en grand nombre, notamment par plusieurs consommateurs ou clients du Distributeur, ainsi que par des villes, municipalité ou corporation municipale, dans le cadre du présent dossier R-3770-2011 et dans le dossier R-3788-2012 (déposées sous l'onglet D); leurs préoccupations et inquiétudes sont nombreuses et l'ACEF de l'Outaouais est d'avis et déplore fortement le fait que le Distributeur n'ait pas su leur accorder toute l'importance qu'il se doit. Par ailleurs, lors des audiences tenues dans le présent dossier, aucune référence n'y a été fait par HQD (R-3770-2011, D-01 à D-61, D-63 à D-84 et R-3788-2011, D-01 à D-13);
59. Aussi, lorsqu'il évalue à 1% de sa clientèle le nombre d'abonnés refusant de vivre avec un compteur RF, le Distributeur omet plusieurs autres éléments; notamment :
 - (a) il s'agit d'un taux de refus estimé avant l'installation des compteurs RF et il ne correspond pas nécessairement au taux de refus qui pourrait être constaté, une fois le compteur installé et suite au fait que le client en ressent un impact. Soulignons par ailleurs que des projets pilotes ont été terminés après que le Distributeur ait confirmé certaines de ses hypothèses et ce, sans que l'on ait le temps de faire ressortir les points faibles et cachés du projet LAD que les abonnés seraient en mesure de déceler;
 - (b) l'on ne peut se baser, pour le calcul de ce taux et le cas échéant, seulement sur le nombre de clients ayant exprimé un refus ou une renonciation explicite sur les 18 000 installations effectuées; selon l'ACEF de l'Outaouais, même ceux qui n'étaient pas au rendez-vous programmé le jour de l'installation doivent être classés, dans leur grande majorité, parmi ceux ayant signifié implicitement un refus de laisser installer chez eux un compteur RF;
 - (c) le Distributeur n'a pas pris les mesures nécessaires pour tester l'acceptabilité sociale de son projet, sachant que des clients ont exprimé leur refus en signant des pétitions contre ces compteurs RF ou par d'autres moyens. Quant au sondage évoqué par *Accenture* dans son rapport d'évaluation (B-88, à la p. 36 du rapport), il porte plutôt sur la satisfaction en lien au service d'installation et non pas par rapport à la

technologie elle-même; soulignons également que ledit rapport est daté du 18 janvier 2012; avant la fin d'au moins deux des projets pilotes dont la preuve écrite du Distributeur précise la durée (HQD-1, doc.1, aux pp. 24 à 25);

- (d) les chiffres en volumétrie montrent que HQD a pu installer ses compteurs RF davantage chez les clients avec compteur extérieur, ne nécessitant pas leur présence à domicile, que chez les clients dont les compteurs se situent à l'intérieur;

(N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp.17-22);

- 60. Ainsi, l'ACEF de l'Outaouais doute sérieusement de l'exactitude de l'évaluation à 1% comme étant représentative de la clientèle québécoise désirant se prévaloir de l'option de retrait. L'intervenante est d'avis que le Distributeur doit s'attendre, au moment ou après l'implantation de masse des compteurs RF, à un taux de refus ou d'insatisfaction et de contestation beaucoup plus élevé que celui qu'il estime. Le taux de refus ou de retraits risque de s'avérer beaucoup plus élevé que prévu (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.19);
- 61. Par ailleurs, l'ACEF de l'Outaouais rappelle que les consommateurs ou la clientèle de HQD doivent être informés adéquatement de ce qui leur est offert, de sorte à ce qu'ils puissent connaître, de façon éclairée, ce à quoi ils adhèrent, dans le cadre de leur abonnement avec HQD (entre autres, art. 1399 C.c.Q). L'ACEF de l'Outaouais rappelle également que la demeure est inviolable et que des valeurs fondamentales et chères aux clients de HQD sont protégées par la *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q. ch. C-12, préambule et articles 1, 5, 7 et 8, entre autres);
- 62. Compte tenu des circonstances dans lesquelles le Distributeur présente son projet LAD ainsi que des objectifs qu'il vise, l'ACEF de l'Outaouais considère pertinent et utile que chaque client ait la possibilité de communiquer ses intentions quant à l'installation ou non d'un compteur à radiofréquences sur les lieux constituant sa demeure inviolable ou son milieu de vie; un tel procédé aurait l'avantage, notamment, de donner une idée plus juste des intentions de la clientèle du Distributeur (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.19);
- 63. L'ACEF de l'Outaouais recommande la Régie de l'énergie d'ordonner que soit effectué un sondage en bonne et due forme et, préférablement, supervisé de façon indépendante : (a) afin d'évaluer, sous différents aspects, la satisfaction de la clientèle desservie par les projets pilotes; (b) sur l'acceptabilité sociale de la technologie radiofréquence, avant l'implantation de compteurs RF; (c) sur les préoccupations sociales reliées à la protection de la vie privée et des renseignements personnels, en lien avec le fait que le Distributeur obtiendrait les données de consommation individuelle aux quinze minutes, surtout dans un contexte dans lequel ni le Distributeur ni le consommateur résidentiel n'a besoin de cette fonction ou de cette information (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.19);

VI. Autres lacunes du projet LAD

(a) *La position stratégique du Distributeur*

64. Au sujet de la position stratégique du Distributeur dans le cadre de son projet LAD, l'ACEF de l'Outaouais constate la tendance, du côté du Distributeur, à tout sous-traiter, sous prétexte, semble-t-il, de réduire au minimum le risque et maîtriser les délais. L'ACEF de l'Outaouais considère déplorable ou dommage que le Distributeur n'ait pas su saisir l'opportunité que lui procure ce projet LAD pour s'approprier pleinement le côté « service » en ayant comme objectif de maîtriser de l'amont à l'aval le développement des fonctionnalités qu'il compte offrir à ses clients, en sachant qu'il dispose de tous les moyens pour développer les compétences et l'expertise nécessaire pour bien mener cette mission en lien étroit avec le cœur de son métier. Cela concerne aussi bien la technologie et les fonctionnalités des compteurs avancés, que le service WAN (C-ACEFO-12, à la p. 11);

(b) *La technologie des compteurs RF et ses fonctionnalités*

65. En ce qui a trait à la technologie des compteurs avancés et à ses fonctionnalités, l'ACEF de l'Outaouais considère que la démarche du Distributeur aura pour effet de permettre à la société Landis+Gyr de bénéficier d'une position inégalée et fort inquiétante, sur le marché des services énergétiques et sur le marché des équipements électroménagers. L'ACEF de l'Outaouais considère et s'inquiète du fait que trop d'avantages aient été concédés à cette société, au risque de nuire au Distributeur lui-même, ainsi qu'à ses clients (C-ACEFO-12, à la p. 12);

66. En effet, HQD se tournera vers les fonctionnalités offertes principalement par cette société (c'est déjà fait avec la fonctionnalité HAN). De plus, pour pouvoir se connecter au réseau HAN (dès que cette fonctionnalité sera activée), il faudrait que les équipements électriques de chaque ménage soient équipés d'une carte *zigbee* communicante avec la carte HAN, une manière pour Landis-Gyr d'imposer sa technologie et de dicter ses lois, notamment sur le marché de l'électroménager, ce qui pourrait nuire considérablement aux consommateurs québécois (C-ACEFO-12, à la p. 12);

67. Selon l'ACEF de l'Outaouais, il s'agit d'une situation fort dérangeante, d'autant plus que l'intervenante rappelle et souligne que le marché actuel des compteurs et des technologies de l'information est un marché d'acheteurs plus que de vendeurs, le pouvoir de négociation étant aujourd'hui du côté du Distributeur qui pourrait imposer ses conditions et non du côté du fabricant retenu. *Accenture* a d'ailleurs reconnu cette réalité au sujet du pouvoir de négociation en réponse au contre-interrogatoire du ROÉÉ du 26 mars 2012 (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.14; N.S., 26 mars 2012, vol. 7 aux pp. 235);

68. Aussi, quant au prix ou à l'ampleur du prix du compteur en rapport avec les besoins pour lesquels il est commandé, l'ACEF de l'Outaouais considère que :

[C]e qui ressort clairement de ce dossier et de ces audiences c'est que le prix du compteur est surévalué ou trop cher compte tenu des besoins pour lesquels il est commandé. Le prix est non justifié. Un actif ne peut être intégré à la base de tarification que dans le cas où il s'avère utile et utilisé. En conséquence, ne devrait être incluse dans la base de tarification que la portion du coût du compteur correspondant aux fonctionnalités utiles et utilisées, à partir de l'année d'implantation de ces compteurs.

(N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.15; nos soulignés)

69. Ainsi, l'ACEF de l'Outaouais constate que le prix du compteur est beaucoup trop élevé, compte tenu des objectifs du Distributeur qui souhaite lire à distance, brancher et débrancher à distance et améliorer ou rafraîchir la page web-client. L'intervenante se désolé de constater que le Distributeur n'ait pas su utiliser de façon plus avantageuse son grand pouvoir de négociation et elle ne voit absolument rien, dans ce dossier, permettant de justifier une dépense d'une telle ampleur et encore moins l'intégration à la base de tarification de coûts surélevés par rapport à ce qui serait effectivement utile et utilisé dans le cadre de la phase 1 du projet LAD de HQD (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p.15);

(c) *Le service WAN*

70. Pour interconnecter les collecteurs des données à son frontal d'acquisition, le Distributeur fait appel à un réseau étendu de télécommunication (WAN). HQD a arrêté son choix quant au mode de propriété du WAN à utiliser et quant à la partie qui offrira ce service d'interconnexion : « *Au terme d'un appel de propositions, le groupe Technologie d'Hydro-Québec a retenu les services de télécommunication offerts par la compagnie Rogers Communications inc. La solution proposée est basée sur l'utilisation d'un service cellulaire numérique aux endroits où la couverture cellulaire est disponible et d'un service satellite lorsque ce n'est pas le cas* » (HQD. 1, doc. 1, p. 27; C-ACEFO-12, à la p. 13);
71. L'une des préoccupations de l'ACEF de l'Outaouais réside dans le fait que les réseaux publics de télécommunication puissent connaître des situations de congestion dans le trafic des flux informationnels ayant pour effet de perturber le bon fonctionnement du réseau électrique si ces réseaux étaient empruntés par les infrastructures WAN des compagnies électriques dans l'exploitation de certaines fonctionnalités stratégiques (C-ACEFO-12, à la p. 14);
72. Bien que, dans le cadre de cette première phase du projet LAD, les fonctionnalités de l'IMA à mettre en action soient limitées, (automatisation de la relève et interruption et mise en service à distance), il demeure que c'est dans la

présente phase que la Régie a autorisé d'étudier le troisième objectif du projet LAD, à savoir : «*la possibilité d'évolution technologique permettant éventuellement d'offrir de nouveaux services aux clients et de mettre en place des mesures de gestion du réseau*» (HQD-1, doc. 1, à la p.7; C-ACEFO-12, à la p. 14);

73. Or, selon l'ACEF de l'Outaouais, le choix fait par le Distributeur d'un réseau public de télécommunication pour son infrastructure WAN ne permet pas d'atteindre cet objectif. À ce sujet, rien ne rassure l'intervenante que ce réseau reste à l'abri des risques, notamment ceux reliés à la congestion et ceux reliés à la sécurité et que l'offre future de nouveaux services utilisant des fonctionnalités plus stratégiques de gestion du réseau électrique ne soit pas impactée par un quelconque disfonctionnement, surcharge ou congestion du réseau public de télécommunication sélectionné. En effet, un temps de latence dans la transmission des données pour certaines applications électriques utilisant un réseau public peut ou pourrait avoir des conséquences désastreuses sur la fiabilité du futur *Smart Grid*, le cas échéant (C-ACEFO-12, à la p. 14);
74. En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais remet en question ce choix fait par le Distributeur pour son infrastructure WAN, compte tenu des nombreuses préoccupations qu'il continue de soulever. L'Intervenante aurait plutôt considéré avantageuse et favorisé une intégration verticale totale du réseau de télécommunication sous le contrôle du Distributeur, lequel doit ou devrait en rester l'unique propriétaire (C-ACEFO-12, aux pp. 14-15);
75. Par ailleurs, lorsque questionné par l'ACEF de l'Outaouais à savoir si le fournisseur choisi allait nécessiter un soutien, notamment de la part de Hydro-Québec, en termes d'expérience, de compétence, de données techniques, l'intervenante considère que le Distributeur n'a pas répondu à la question. Et, bien que le Distributeur précise qu'il sera possible, à chaque renégociation de contrat, de changer de fournisseur de service, l'ACEF de l'Outaouais souligne qu'un tel changement ne se fera pas sans coûts et ce, même s'il s'avérait dans l'intérêt des consommateurs de changer de fournisseur dans le futur, par exemple (N.S. 20 mars, vol.3 aux pp. 241 à 243);
76. Aussi, l'ACEF de l'Outaouais, souligne et déplore que le découpage en phases, par le Distributeur, de son projet LAD, semble avoir pour effet de le rendre « myope » au point où il est clair que l'approche stratégique qui prend en compte la dimension long terme du projet est complètement absente du projet LAD quant à cet aspect (C-ACEFO-12, à la p. 15);
77. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que le Distributeur n'a pas exploité l'opportunité que lui offre la première phase du projet LAD pour mettre en place les premiers fondements d'un futur réseau électrique intelligent et fiable, de sorte à devenir réellement un chef de file de l'industrie électrique (C-ACEFO-12, à la p. 16);

78. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que la rentabilité de la première phase du projet LAD aurait permis de supporter les coûts d'un réseau et d'une infrastructure WAN propriétés à 100% du Distributeur (si l'on adhère à l'analyse telle que présentée par HQD même, HQD-1, doc.1, à la p.8 aux lignes 18-19). L'exploitation des opportunités que peut apporter le réseau de télécommunication de transport (fibre optique, réseau de CATVAR, etc.) et les lignes téléphoniques d'Hydro-Québec aurait certainement contribué à réduire les coûts de construction du réseau WAN du Distributeur (C-ACEFO-12, à la p.16);
79. L'ACEF de l'Outaouais recommande que le Distributeur revoie sa position stratégique en saisissant l'opportunité de ce projet LAD pour développer une expertise dans les services énergétiques, laquelle pourrait être un fer de lance pour son développement (C-ACEFO-12, à la p. 16);
- (d) *Au sujet du rapport d'évaluation d'Accenture*
80. L'ACEF de l'Outaouais constate que l'évaluation du projet LAD par *Accenture* consiste en une vérification des démarches et pratiques du Distributeur, par rapport aux pratiques suivies dans l'industrie. Lors des audiences, il a été précisé que *Accenture* n'a pas procédé à une validation des données ou fait d'évaluation chiffrée des résultats des expériences d'autres distributeurs (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 23-24);
81. Il a également été confirmé que *Accenture* n'a pas été impliqué au sujet du cas d'affaires du Distributeur; et donc que *Accenture* n'était pas en mesure ou n'avait pas la possibilité de porter un jugement sur le cas d'affaires du Distributeur ni même d'émettre des recommandations précisément en ce qui le concerne (N.S., 26 mars 2012, vol.7, à la p.131; N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 23-24);
82. L'ACEF de l'Outaouais questionne l'utilité et la pertinence de ce rapport d'évaluation, notamment puisque les témoins du Distributeur ne cessent d'indiquer que dans chaque juridiction à laquelle il se compare, la situation diffère de celle du Distributeur ou que les cas d'affaires varient d'un Distributeur à un autre (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 23-24; N.S. du 19 mars vol.2, pp. 73-74 et N.S. 21 mars vol.4 pp.17, 19-20);
83. En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais demeure sceptique quant au contenu de ce rapport. Il ne peut être utilisé pour démontrer que ce qui se fait ailleurs peut ou doit se faire nécessairement ou être transposé au Québec et au projet LAD, sous prétexte qu'il s'agirait, selon elle, des bonnes pratiques. Une attention particulière doit être apportée aux caractéristiques propres à chaque endroit et l'ACEF de l'Outaouais perçoit et constate que les comparaisons effectuées sont peu concluantes : l'on ne compare pas des comparables (N.S., 4 avril 2012, vol. 12 aux pp. 23-24);

VII Une précipitation injustifiée de la part de HQD

84. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que le Distributeur souhaite aller beaucoup trop rapidement relativement au Projet, sans avoir bien pris le temps de le préparer adéquatement. Il est déplorable, malgré les différences existantes entre les différents distributeurs et les diverses juridictions, qu'il continue de se comparer à certaines d'entre-elles relativement à la cadence de déploiement de nouveaux compteurs (HQD-2, doc.1, réponse à la question 1.4, à la p. 6);
85. Par exemple, il n'est pas précisé dans quelles proportions chacun de ces distributeurs passait de la technologie AMR à l'IMA ou de la technologie de compteurs électromécaniques (ou relève manuelle) à l'IMA, ce qui peut influencer le rythme avec lequel le changement peut être opéré; on peut vouloir procéder plus rapidement à un passage de l'AMR vers l'IMA. Cependant, en ce qui concerne le Distributeur québécois, comme le passage se ferait de la relève automatique vers des compteurs de nouvelle génération, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis que si gain il y a à faire, il demeurera, même si le Projet ne va pas de l'avant immédiatement; l'intervenante ne voit pas la nécessité ni l'urgence de procéder en toute rapidité, le cas échéant (N.S. 21 mars vol.4 aux pp.17 à 21; aussi R-3788-2012, N.S., 15 juin 2012, vol. 3 aux pp. 67 à 69);
86. De plus, l'ACEF de l'Outaouais considère que les risques liés à l'évolution technologique pourraient être atténués, dans l'éventualité où le Projet n'était pas autorisé tel que présenté. À titre d'exemple, il y a le cas de la technologie ou de la fonctionnalité permettant d'allumer et d'éteindre la fonction radiofréquences à distance, laquelle pourrait très prochainement évoluer et être disponible; ou encore, tel que souligné par l'expert Finamore, Landis+Gyr a déjà mis sur le marché une nouvelle version du compteur Focus avec plus de mémoire que le compteur de nouvelle génération visé par le Projet (N.S., 20 mars 2012, vol. 3 aux pp.229 à 231; N.S. 30 mars 2012, vol. 11, aux pp. 175-177; N.S., 4 avril 2012, vol. 12 à la p. 14);
87. Aussi, pour l'ACEF de l'Outaouais, non seulement il est essentiel que la technologie corresponde adéquatement aux besoins réels des consommateurs ou de la clientèle résidentielle et ce, aux moindres coûts, mais il est également primordial de se donner le temps que soient développées et mises en place les mesures de précaution ou de prévention appropriées et adéquates, notamment en lien avec les préoccupations liées à la santé et à la protection de la vie privée (notamment, voir les sections II à V ci-dessus);
88. L'ACEF de l'Outaouais considère déplorable le fait que le Distributeur ne voit pas ou refuse de voir ou persiste à ne pas voir ou néglige de voir certains risques, en ne les ayant pas intégrés comme tels dans le Projet. Selon l'intervenante, l'adage « mieux vaut prévenir que guérir » trouve toute son application en l'espèce; et le fait que des sommes importantes d'argent aient déjà été dépensées et du travail effectué par HQD n'est pas un élément suffisant sur lequel se baser pour approuver le Projet et doit relever uniquement de la responsabilité de

Distributeur. Les « impératifs commerciaux » auxquels réfère le Distributeur (*lettre*, HQD-7, doc.12) sont et doivent être soumis au processus réglementaire québécois, et non l'inverse. Comme le mentionne le Distributeur, « *les commandes et les livraisons doivent être placées lorsqu'on est certain qu'on a un projet, donc ça suit l'autorisation du projet par la Régie* » (N.S., 20 mars 2012, vol. 3 aux pp. 228-229);

89. L'ACEF de l'Outaouais considère que le Distributeur n'a pas su prendre en compte, de façon adéquate et acceptable, les préoccupations des consommateurs ou de sa clientèle résidentielle; il doit aujourd'hui vivre avec les conséquences de sa façon de procéder et en assumer l'entière responsabilité. En aucun temps, les consommateurs ou la clientèle résidentielle ne devrait avoir à payer directement pour une mesure de précaution ou de prévention dans le but de conserver la rentabilité du Projet à tout prix, alors que dans le Projet même, l'on n'a aucunement su tenir compte des risques reliés à ces préoccupations. L'intervenante considère déraisonnable que la clientèle résidentielle paie directement pour des risques que HQD a omis, volontairement ou involontairement, de reconnaître et de prendre en compte dans le cadre de la conception, de l'élaboration et de la présentation du projet LAD;
90. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que la contestation et la résistance sociale au projet LAD du Distributeur ne peuvent nullement être contenues par la dissuasion, c'est-à-dire par l'instauration des frais que HQD voudrait associer au compteur sans RF et aux opérations de relève, alors qu'il appartient au Distributeur d'assurer le renouvellement habituel de son parc de compteurs et d'assurer la relève des consommations de sa clientèle. Les gains présumés d'efficacité que HQD cherche à réaliser via le projet LAD ne doivent pas se faire sur le dos de la clientèle, notamment des consommateurs résidentiels ou celle qui refuse le projet LAD et sa technologie à radiofréquences;
91. Suite à l'étude et à l'analyse de ce dossier, incluant la tenue des audiences ayant eu lieu entre le 19 mars 2012 et le 25 mai 2012, l'ACEF de l'Outaouais refuse que les consommateurs ou la clientèle résidentielle se voient imposés ou forcés ou contraints à vivre avec le projet LAD, tel que conçu et présenté par HQD; par ailleurs, les consommateurs n'ont pas à payer des dollars de leurs budgets trop souvent déjà suffisamment serrés, pour en être libérés; aux yeux de l'ACEF de l'Outaouais, en tout respect et avec la plus grande déférence, le contraire demeurerait fondamentalement déraisonnable et inacceptable;
92. Avec égards, malgré ce que pourrait prétendre le Distributeur, l'ACEF de l'Outaouais constate et considère que le Distributeur n'agit pas tel un « chef de file » en la matière, notamment, par la façon dont le projet a été conçu et présenté, avec toutes les omissions, volontaires ou involontaires et les lacunes que le Projet comporte;
93. Pour l'ACEF de l'Outaouais, le projet LAD du Distributeur ainsi que son option de retrait conçue tardivement et inadéquatement, correspond à forcer, contraindre,

obliger, imposer, à sa « clientèle » même (soit l'un des éléments les plus importants de l'équation en affaires), un projet dont elle n'est guère convaincue des bénéfices, alors qu'elle demeure persuadée de la réticence, de la résistance, des soucis, des conflits et des problèmes d'acceptabilité sociale que le projet LAD, tel que conçu et présenté, pourraient apporter. Ainsi, l'ACEF de l'Outaouais n'a d'autres choix que de s'opposer et de refuser à ce que la clientèle résidentielle soit contrainte à vivre avec un tel projet LAD; le cas échéant, un projet bonifié, revu et amélioré, prenant adéquatement en considération toutes les préoccupations des intervenants, incluant les consommateurs résidentiels, ainsi que les valeurs qui leur sont chères, devrait être présenté;

VIII. Conclusions

94. Suite à l'analyse et à l'étude de la demande du Distributeur déposée dans le cadre du présent dossier, l'ACEF de l'Outaouais recommande à la Régie de l'énergie ce qui suit :

- (a)** Rejeter le projet LAD tel que conçu et présenté par le Distributeur;
- (b)** Ordonner la tenue de rencontres entre le Distributeur et les parties ou les intervenants lors de réunions de travail adéquatement organisées et structurées, au besoin;
- (c)** Ordonner que soit effectué un sondage en bonne et due forme et, préférablement, supervisé de façon indépendante :
 - (i) afin d'évaluer, sous différents aspects, la satisfaction de la clientèle desservie par les projets pilotes;
 - (ii) sur l'acceptabilité sociale de la technologie des radiofréquences dans le contexte qui nous occupe, avant que soit continué toute installation de compteurs RF;
 - (iii) sur les préoccupations sociales reliées à la protection de la vie privée et des renseignements personnels, en lien avec le fait que le Distributeur obtiendrait les données de consommation individuelle aux quinze minutes, surtout dans un contexte dans lequel ni le Distributeur ni le consommateur résidentiel n'a besoin de cette fonction ou de cette information;
 - (iv) sur les intentions de la clientèle, que l'on veut bien informée et bien éclairée, quant à l'exercice d'une option de retrait, le cas échéant;
- (d)** Prévoir une option de retrait acceptable pour les parties, le cas échéant;
- (e)** Instaurer des mesures de précaution additionnelles prenant en considération l'ensemble des préoccupations des intervenants et visant à

protéger les valeurs fondamentales que sont la santé et la vie privée, tout en assurant la sécurité ou la cyber-sécurité du réseau;

- (f) Revoir la rentabilité du Projet en prenant en compte et en intégrant les coûts réels et justifiés associés à une option de retrait et aux autres mesures de précaution;
- (g) N'Intégrer au projet que la portion des coûts du compteur choisi relative à ce qui est réellement utile et utilisé quant à ce même compteur;
- (h) Inviter le Distributeur à revoir sa position stratégique, en assurant, notamment, la maîtrise de certains segments du projet, dont le réseau WAN;
- (i) Présenter un nouveau projet, le cas échéant, lorsque, à tout le moins, les éléments ci-dessus auront été rencontrés et appliqués;

95. Le tout présenté respectueusement.

Montréal, 29 juin 2012

ACEF DE L'OUTAOUAIS

Représentée par : Me Stéphanie Lussier