



nergie  
tale 001  
, Bureau 2.55  
2

Québ 570, rue du Roi 1  
Québec G1K 2X2  
Tél.: 522-1568

**PAR COURRIEL ET PAR LA POSTE**

**Objet : R-3770-2011, Demande d'autorisation du projet LAD;  
Demande de participation de l'ACEF de Québec.**

Chère consoeur,

L'ACEF de Québec demande d'être reconnue intervenante pour l'audience R-3770-2011 telle qu'annoncée dans l'avis de la Régie en date du 15 juillet 2011 portant sur la demande du Distributeur d'autorisation du projet LAD (Lecture à distance). Vous trouvez en annexe le budget prévisionnel établi sur la base de l'importance que nous accordons à ce dossier et des connaissances qui nous sont disponibles à ce jour.

### **1) Intérêt et représentativité dans la présente cause :**

L'ACEF de Québec défend les droits et intérêts des consommateurs, spécialement mais non exclusivement, ceux à faible et modeste revenu au niveau régional, provincial et canadien depuis plus de 40 ans et intervient devant la Régie de l'énergie depuis 1998. À compter de 1990, elle s'est impliquée en tant que membre de la FNACQ (Fédération nationale des associations de consommateurs) sur les plans de développement d'Hydro-Québec et sur les demandes de hausses tarifaires d'Hydro-Québec depuis les années 70.

L'ACEF a participé à diverses causes impliquant le Distributeur, que ce soit les causes tarifaires, les causes sur des projets d'investissement spécifiques (CATVAR, OSC...), ainsi qu'à la plupart des groupes de travail découlant des décisions de la Régie de l'énergie, dont la séance d'information sur le suivi du projet LAD, tenue le 31 mars 2011.

### **2) Préoccupations et sujets d'intérêt et enjeux que l'ACEF de Québec entend débattre :**

L'ACEF de Québec entend traiter des impacts de ce projet d'investissement majeur (totalisant des coûts de près d'un milliard de dollars, HQD-1 doc. 1, page 34) sur les clientèles (HQD-1 doc. 1, section 5), des risques associés au projet et de leur mitigation (HQD-1 doc. 1, section 8), de la justification de ce projet d'investissement en termes de bénéfices économiques (HQD-1 doc. 1, section 7), de ses coûts (HQD-1 doc. 1, section 6) et des impacts sur les tarifs (HQD-1 doc. 1, p. 41-42).

Nous voulons nous assurer que l'évaluation des coûts et de la rentabilité économique du projet LAD (p. 34 à 41 de HQD-1 doc. 1) soit précise et adéquate, que les bénéfices ne sont pas surestimés et que les impacts tarifaires seront mitigés et compensés dans le futur. Ceci en tenant compte des aléas et incertitudes possibles car nous questionnons l'hypothèse de durée de vie de quinze ans des compteurs dits intelligents (HQD-1 doc. 1, page 58) en absence d'historique d'usage suffisant et considérant les possibilités de désuétude technologique alors que la durée de vie des compteurs électro-mécaniques est de 25 ans au moins.

HQD doit démontrer, ce qui n'est pas fait correctement selon nous, que son projet spécifique et la technologie retenue minimise vraiment les coûts d'investissement et les charges d'exploitation, tout en maximisant les avantages que pourront apporter les compteurs dits intelligents.

Les critères de sélection des fournisseurs d'équipement et de service doivent être énoncés clairement et preuve doit-être faite que la stratégie d'approvisionnement du Distributeur en biens et services permet de minimiser les coûts et de maximiser les impacts économiques pour le Québec (critère de contenu québécois et d'impact sur la valeur ajoutée via un modèle input-output par exemple).

Nous demandons que soit établi par HQD une stratégie claire et un échéancier précis pour planifier adéquatement l'implantation des fonctions permises par la relève à distance et les compteurs intelligents (HQD-1 do. 1, pages 17 et 18).

Nous questionnons le calcul des coûts du projet basé notamment sur l'extrapolation des coûts des projets pilotes telles que les coûts d'installation des nouveaux compteurs. La généralisation à un projet de plus grande envergure ne devrait-elle pas amener une réduction des coûts unitaires ? Nous voulons nous assurer que le partage des responsabilités et des coûts entre les ressources internes et externes d'HQ reposent sur des critères clairs et permettent véritablement de minimiser les coûts d'investissement.

La contingence et les dépassements de coûts devront être mieux justifiés et contrôlés par la Régie de l'énergie, tant en ce qui a trait aux coûts des ressources externes (contrats fermes mais impliquant normalement une contingence) qu'aux coûts des ressources internes (ressources de la division technologie, d'HQD ou autres).

- Nous considérons que la lecture à distance et l'utilisation de compteurs intelligents comporte des risques pour le respect de la vie privée et que cela requiert un meilleur encadrement et suivi et des règles claires et précises afin d'éviter les problèmes potentiels comme la manipulation des données de consommation sans le consentement des clients, la détection des maisons ou appartements inhabités par des voleurs.... Les discussions et solutions retenues à cet effet en Ontario, en Colombie-Britannique et aux USA (NARUC, NIST) devraient nous éclairer.

- La réduction des coûts de certains processus devrait en bout de ligne profiter aux clientèles d'HQD, que les coûts de ces processus soient intégrés dans les tarifs généraux (relève, facturation) ou facturés directement aux clientèles directement visées (rebranchement/dé-

branchement). À terme il faudra donc réévaluer les tarifs de certains services.

La possibilité de débrancher les clients à distance permet de réduire les délais et coûts d'interrompre le service, ce qui accroît l'incitatif pour HQD d'utiliser l'interruption de service comme argument pour se faire rembourser des sommes dues ce qui renforce le pouvoir du monopole de service au détriment de certaines clientèles plus vulnérables économiquement.

De même, actuellement un agent de recouvrement qui se rend chez un ménage pour exécuter une interruption de service peut décider de ne pas interrompre s'il détecte de visu des cas humanitaires (problèmes de santé physique ou mental expliquant l'incapacité du client d'assumer sa facture d'électricité ou de rembourser sa dette) ou une situation de faible revenu qui justifie l'offre d'ententes de paiement mieux adaptée à la situation économique du client.

Avec le débranchement à distance ce rôle de détection par l'agent en recouvrement sera perdu et nous pensons qu'il faille établir des mécanismes compensatoires pour mieux détecter les situations problématiques et apporter des solutions mieux adaptées à ces situations particulières.

Il faudra mieux encadrer le pouvoir d'interruption d'HQD afin d'équilibrer le rapport de force entre HQ, monopole de service électrique, et ses clientèles et établir des mécanismes pour mieux détecter à la source les cas humanitaires et les ménages à faible revenu faisant face à l'interruption de service.

L'ACEF DE Québec réserve ses droits de traiter de toute question qui est d'intérêt pour les clientèles résidentielles qu'elle représente.

### **3) Documents à consulter et données économiques et financières**

- Nous demandons que la pièce HQD-1, Document 2 « Balisage des initiatives AMR-AMI en Amérique du Nord » déposée sous pli confidentiel par HQD puisse être consultée par les intervenants intéressés après signature d'une entente de respect de la confidentialité.

- Nous demandons aussi que les données et calculs associés à l'analyse économique et financière nous soit fournis en format Excel.

### **4) Conclusions recherchées et recommandations de l'ACEF de Québec :**

1) Nous demandons que le Distributeur démontre que le projet d'investissement LAD verra ses coûts minimisés et sera pleinement rentable et dans l'intérêt de ses clientèles. Nous demandons ainsi que les impacts tarifaires soient minimisés et les bénéfices économiques et les avantages en terme de services soient maximisés par une meilleure planification.

2) Nous demandons que le suivi de l'évolution du projet, de ses impacts sur la vie privée et l'accessibilité au service (nombre d'interruptions potentiellement accru) et de ses coûts soit transparent, rigoureux et efficient et que tout dépassement de coût soit justifié et autorisé par

la Régie de l'énergie.

Les conclusions recherchées et recommandations seront précisées et présentées à la Régie après analyse du dossier et consultation du CA de l'ACEF de Québec.

**5) L'ACEF de Québec sera représentée par :**

Denis Falardeau, avocat. [denis-falardeau-acefque@mediom.qc.ca](mailto:denis-falardeau-acefque@mediom.qc.ca) et  
Richard Dagenais, analyste. [richarddagenais@ca.inter.net](mailto:richarddagenais@ca.inter.net).

Espérant le présent document conforme, veuillez agréer chère consœur, nos salutations distinguées.

Denis Falardeau  
Avocat  
ACEF de Québec.

Cc par courriel : Me Éric Fraser et Me Jean-Olivier Tremblay, procureurs d'Hydro-Québec