



ACEF de Québec
570 rue du Roi
Québec, G1K 2X2
Tél. : (418) 522-1568
Fax : (418) 522-7023
acefque@mediom.qc.ca

PREUVE Complémentaire
de l'ACEF de Québec
portant sur la demande par HQD
d'approbation du projet d'investissement
LAD (Lecture à distance)
(R-3770-2011)

7/12/2011

Observations préliminaires

Nous sommes désolés du fait qu'HQD n'ait pas eu à répondre à l'entièreté de nos demandes de renseignement. Nous pensons que cela aurait permis de présenter un éclairage complémentaire sur les divers éléments et problèmes potentiels dans cete cause, dans l'intérêt des consommateurs/trices.

En tout état de fait nous soumettons des commentaires complémentaires sur les compléments de réponse fournis par HQD.

Nous considérons ces réponses de la part d'HQD utiles et pertinentes pour permettre aux intervenants de se mieux se positionner, toutefois certains points demeurent toutefois obscurs ou partiellement répondus, notamment les points ayant trait à la sécurité des personnes en lien avec les émissions électromagnétiques.

Réf. **HQD-4, Doc. 3** *réponse partielle d'HQD à la DDR 15.c de l'ACEF Québec :*

HQD déclare « Les Conditions de service d'électricité (les CDSÉ) et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (la Loi sur l'accès) permettent la cueillette et le stockage en vrac des données de consommation et leur utilisation à des fins de facturation, de traitement des plaintes des clients ou autres fins compatibles au sens de l'article 65.1 de la Loi sur l'accès. Toute autre utilisation devra être préalablement autorisée par le client.»

* Notre position est à l'effet que le règlement sur les conditions de services permet effectivement à HQD de cueillir les données de consommation pour les « fins de facturation » et qu'il est clair que des données de consommation aux 15 minutes débordent nettement des fins de la facturation.

Tel qu'indiqué par HQD à la Régie de l'énergie

(HQD-4 doc. 1, rép. 2.1.1) « Le Distributeur considère les informations détaillées qu'il détiendra sur la consommation des clients comme étant des renseignements personnels, au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, si ces informations détaillées sont associées au nom du client ou à tout autre renseignement permettant de l'identifier...

Rappelons que la jurisprudence de la Commission d'accès à l'information a conclu que les renseignements personnels suivants sont à caractère public :

- le type de compte et le tarif applicable ;
- l'estimation de la consommation d'électricité et du coût correspondant ; ???
- la fréquence de la relève des compteurs ;
- le numéro du compteur ;
- le type de facturation ;
- la date d'entrée en vigueur de l'abonnement ;
- le mode de chauffage ;
- le multiplicateur utilisé. » »

* Nous considérons donc que l'information complémentaire ayant trait au patron de consommation constitue de l'information personnelle à caractère privé et que les clients doivent être correctement informés de cette opération et des fins recherchés par H.Q. et devraient donner leur consentement à cette cueillette et cette utilisation d'informations supplémentaires par H.Q..

Que les données de consommation soient recueillies à distance par les compteurs au point de livraison, « c'est à dire avant que l'électricité ne soit mise à la disposition du client » ne change pas le fond du problème, car le compteur est situé sur la propriété du client et l'électricité qui parvient au compteur est celle qui est consommée par le client.

« Une validation technique de l'intégrité des données est réalisée avant le dépôt en vrac de celles-ci dans le MDMS. À ce stade, les données recueillies se retrouvent dans une banque de données et ne sont pas liées au nom du client ou à un autre renseignement personnel de celui-ci.

Ensuite, les données de consommation sont transférées aux différents systèmes de l'entreprise, lesquels contiennent les informations permettant d'identifier les clients, notamment pour fins de facturation et de mise à jour du dossier client. Toutes les données ainsi recueillies sont la propriété d'Hydro-Québec et leur confidentialité est préservée tout comme elle l'est actuellement.

Les données de consommation qui résident au MDMS pourront faire l'objet d'analyses à des fins de planification, de prévision et de conception (tarification, programmes en efficacité énergétique et en gestion de la demande ou de tout autre développement de produits pour la clientèle). »

Ainsi HQD confirme que les données de consommation seront transférées et conservées dans différents systèmes de l'entreprise, avec les informations permettant d'identifier les clients, pour fins de facturations et mise à jour du dossier, mais aussi pour d'autres fins énoncées dans la réponse ci-haut.

Commentaires complémentaires sur les réponses fournies par HQD à la pièce HQD-4 doc. 3

* HQD confirme (p. 5) que les gains d'efficacité du scénario IMA proviennent à 75% de la réduction de la masse salariale, amenée par l'abolition de 726 postes, majoritairement des releveurs de compteurs (484 postes). Les informations complémentaires fournies par HQD nous rassurent sur la faisabilité de l'opération, effectuée dans le respect des droits des travailleurs mis en cause. Il faudra vérifier dans le futur si la solution IMA ne requiert pas des ressources humaines ou financières additionnelles pour pallier aux pannes de systèmes, aux piratage informatique possible et à d'autres problèmes potentiels (durée de vie moindre des compteurs ou des logiciels etc.) etc.

* Résultats des différentes analyses économiques (analyses de sensibilité) (p. 15 à 21)

Les analyses réalisées par HQD à la demande des intervenants, permettent de renforcer la position d'HQD sur le bien fondé de sa solution, mais ne constituent pas une preuve définitive à l'effet que la solution IMA demeure la solution la plus économique

possible et totalement robuste. Il eut été intéressant par exemple d'analyser un scénario intermédiaire où les compteurs électroniques seraient lus à distance (relève en voiture ou par un réseau similaire à IMA mais avec les compteurs électroniques standards). De plus il aurait été intéressant de faire des analyses en regroupant différentes hypothèses désavantageuses ou avantageuses pour la solution IMA afin d'en démontrer la véritable robustesse.

- Scénario hypothétique de remplacement des équipements du scénario IMA après 15 ans (pages 18 et 19)

HQD indique avoir fait l'hypothèse du maintien du coût d'acquisition des équipements (compteurs, collecteurs et routeurs) au niveau des prix de 2012 à 2017.

HQD indique que, tel que démontré en preuve, les prix suivent une tendance dégressive depuis 2005. Selon notre compréhension cette tendance de prix dégressif n'a été démontré que pour les compteurs de nouvelle génération et nous pensons que la technologie arrivera incessamment à maturité après quoi les prix se stabiliseront avant de suivre une pente ascendante. Il eut été plus réaliste selon nous de retenir comme hypothèse, comme pour les coûts d'installation, une hausse de 3% par année pour les prix de ces équipements, en vue d'obtenir une confirmation plus solide de la supériorité économique du scénario IMA.

- Commentaires sur les mesures de sécurité

« ... le Distributeur est parmi les premiers au monde à opter pour l'implantation de la sécurité avancée laquelle permet de renforcer en tout point, non seulement la sécurité relative aux informations contenues dans ses bases de données, mais surtout celle liée aux données qui transiteront entre les compteurs de nouvelle génération, les collecteurs et les routeurs. »

Notre compréhension demeure à l'effet que les informations transmises sur le réseau IMA sont codées mais qu'elles contiennent nécessairement de l'information personnelle, permettant d'identifier en bout de ligne la provenance des données de consommation et ainsi permettre une facturation adéquate.

HQD indique avoir fait affaire avec la firme Lofty Perch pour faire valider la sécurité de son réseau IMA, et que cette dernière confirme que le réseau IMA d'HQD répond aux normes de sécurité les plus avancées actuellement (pages 23 et 24).

Mais les conclusions de Perch nous indiquent qu'il subsiste des risques qu'il faut circonscrire et dont il faut prévoir des mesures d'atténuation et de correction, notamment :

« • Effective Key Management that is decoupled from the Head End application servers makes end point attacks on meters more difficult.
• The use of the MAT Token for managing security of operational software is an effective security solution for operational risks when using Hydro-Québec laptops. »

HQD conclut d'ailleurs (p. 25)

« En conclusion, le Distributeur a pris tous les moyens nécessaires afin de minimiser les types de risques liés à la sécurité des équipements et des informations, notamment les risques :

- de piraterie du système en créant une passerelle communicante avec le réseau « compteur virtuel »¹⁸ ;
- d'interception des données entre le compteur émetteur et les compteurs servant de relais et entre les compteurs et le réseau de communication (routeurs, collecteurs)¹ »

* Il subsiste donc des risques et une analyse bénéfices-coûts devrait être réalisée pour démontrer que les avantages économiques dépassent, avec une bonne probabilité, les coûts et inconvénients associés aux impacts négatifs possibles (pour HQD et ses clients) incluant les coûts des mesures d'atténuation et de correction.

On ne dispose pas de ces informations, même si les clientèles pourraient être touchées par divers problèmes de sécurité du système IMA et qu'elles ont un intérêt certain à être correctement informés des risques véritables et des impacts potentiels.

En ce sens il nous apparaît pertinent et pleinement justifié de permettre aux intervenants préoccupés par les questions de sécurité de consulter sous le sceau de la confidentialité le rapport de Perch.

Richard Dagenais pour l'ACEF de Québec.