

DOMINIQUE NEUMAN
AVOCAT
1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 18 septembre 2013

Madame Diane Jean
Présidente

Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.)
H4Z 1A2

Re: Notre dossier 30643.

Surveillance et enquête par la Régie de l'énergie sur les activités d'Hydro-Québec Distribution quant au déploiement du *Projet Lecture à distance (LAD) Phase 1* et quant au respect par celle-ci des décisions D-2012-127 et D-2012-128.

Demande à la Régie de l'énergie d'exercer son pouvoir de surveillance et son pouvoir d'enquête. Logée par l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.).

Madame la Présidente,

Par la présente, l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* demandent respectueusement à la Régie de l'énergie d'exercer son pouvoir de surveillance et son pouvoir d'enquête sur les activités d'Hydro-Québec Distribution quant au déploiement du *Projet Lecture à distance (LAD) Phase 1* et quant au respect par celle-ci des décisions D-2012-127 et D-2012-128 déjà rendues par le Tribunal.

Notre présente demande est rendue nécessaire suite à différents constats et informations, ci-après énoncés, qui semblent indiquer qu'Hydro-Québec Distribution ne respecterait pas certains aspects de ces décisions D-2012-127 et D-2012-128 et, plus généralement, qui justifient la Régie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution lui fournisse des précisions quant à la manière dont elle déploie actuellement le *Projet Lecture à distance (LAD) Phase 1*.

Ces constats et informations portent sur les sujets suivants :

1. Le déploiement illégal des compteurs au-delà de la zone de la phase 1 autorisée par la Régie.
2. L'inexactitude de l'information déposée par HQD auprès de la Régie quant au nombre de plaintes, protestations et refus.
3. L'inexactitude de l'information déposée par HQD auprès de la Régie quant au nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait.
4. Des entrées par effraction par HQD ou ses mandataires sur la propriété de clients.
5. L'omission ou le refus par Hydro-Québec Distribution de mettre en place le cadre administratif requis pour que la décision D-2012-128 puisse être appliquée (le délai de 30 jours permettant l'exercice de l'Option de retrait à moindre coût et la facilité d'accès à l'information concernant cette Option).
6. Le refus d'HQD de fournir à la Régie les coûts du déploiement sur une base trimestrielle.

Chacun d'eux est décrit ci-après.

**1. LE DÉPLOIEMENT ILLÉGAL DES COMPTEURS AU-DELÀ DE LA ZONE DE LA PHASE 1
AUTORISÉE PAR LA RÉGIE**

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 2014.¹

À l'audience au dossier R-3770-2011, Hydro-Québec Distribution n'avait pas fourni de définition de « *la grande région de Montréal* » et de « *la couronne nord* ». Cette absence de définition de ces deux expressions, qui soit spécifique à ce dossier, signifie juridiquement que les mots « *la grande région de Montréal* » et « *la couronne nord* » s'interprètent dans leur sens normal. Ce sens normal est notamment illustré à l'annexe III de la *Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal*, qui définit comme suit la couronne nord de Montréal comme étant une zone urbaine :

**LOI SUR LA COMMUNAUTÉ MÉTROPOLITAINE DE MONTRÉAL, L.R.Q., c. C-37-01,
ANNEXE III**

**MUNICIPALITÉS RÉGIONALES DE COMTÉ DE LA RIVE ET DE LA
COURONNE NORD DE MONTRÉAL**

*Ville de Mirabel, Municipalité régionale de comté de Thérèse-De Blainville,
Municipalité régionale de comté de Deux-Montagnes, Municipalité régionale de
comté des Moulins et Municipalité régionale de comté de L'Assomption.*²

Nous joignons à cet égard en annexe 1 une carte géographique des limites de la *Communauté métropolitaine de Montréal (CMM)*.

¹ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3770-2011, Décision D-2012-127, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/34/DocPrj/R-3770-2011-A-0163-DEC-DEC-2012_10_05.pdf, page 58, parag. 219 (*in fine*). Souligné en caractère gras par nous.

² *Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal*, L.R.Q., c. C-37-01, http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_37_01/C37_01.html, Annexe III.

Cette définition de « la grande région de Montréal » et de « la couronne nord » comme étant une « zone urbaine » était confirmée par la propre preuve d'Hydro-Québec, qui avait déposé au dossier R-3770-2011 un rapport de son consultant *Accenture*, qualifiant les zones de sa phase 1 comme « zones urbaines », « zones plus denses » et 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'efficience, **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.³*

Or, sur le terrain, nous avons reçu des renseignements selon lesquels Hydro-Québec Distribution amorcerait présentement un déploiement du Projet *Lecture à distance (LAD)* illégalement au-delà de la zone de la phase 1, et ce sans autorisation de la Régie. Une partie du déploiement serait en effet déjà entrepris dans des zones de la phase 3 (Régions de *Lanaudière* et des *Laurentides* au-delà de la couronne nord de Montréal), lesquelles n'ont jamais été autorisée par la Régie.

Cette extension territoriale a d'ailleurs été confirmée par Hydro-Québec Distribution elle-même, qui prétend faussement que la Régie l'aurait autorisée à se déployer jusqu'à 194 km au nord de Montréal, soit jusqu'à *Rivière Rouge (Sainte-Véronique)*, juste à côté de *Mont-Laurier*, de même que jusqu'à *Rawdon* dans *Lanaudière* et *Grenville-sur-la-Rouge*. Nous joignons à ce sujet, en annexe 2, la carte de l'extension territoriale qu'Hydro-Québec prétend faussement avoir été autorisée par la Régie, dans une réponse à une demande d'accès à l'information. Il s'agit là clairement d'une contravention par Hydro-Québec à la décision D-2012-127 la limitant à la zone de la phase 1, contravention qui est d'autant plus grave que le Distributeur prétend publiquement que l'autorisation d'un si lointain déploiement aurait été obtenue de la Régie.

³ **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.

Si Hydro-Québec Distribution avait étendu sur la même distance qu'au nord (jusqu'à *Rivière Rouge-Sainte-Véronique*, à 194 km de Montréal) son déploiement au sud de Montréal, elle aurait dépassé les villes de *Victoriaville* (162 km), de *Sherbrooke* (157 km) et même de *Coaticook* (168 km).

Une telle extension du déploiement au-delà de la zone 1 autorisée aurait, de plus, pour effet de fausser les statistiques fournies par Hydro-Québec Distribution dans ses rapports de suivi périodiques. On sait en effet que c'est en zone dense urbaine (et de construction plus ancienne) que les compteurs sont le plus susceptibles d'être situés à forte proximité des lieux où les personnes se trouvent usuellement (à l'intérieur de chambres, de salons, de cuisines, de postes de travail, de locaux de garderie, sur des patios, des balcons, etc.), parfois même en étant groupés sans écran métallique de protection des usagers et parfois même à moins d'un mètre des usagers. Sur le territoire de Montréal en effet, de 40 % à 70 % des compteurs sont situés à l'intérieur de locaux alors que ce taux n'est que de 20 % à 35 % hors de Montréal.⁴ C'est donc en zone dense urbaine que les clients sont le plus susceptibles de s'opposer à l'installation des nouveaux compteurs, comme en témoigne le taux de pénétration remarquablement bas qu'a connu Hydro-Québec lors de son projet-pilote dans le quartier *Villeray* de Montréal où seulement 12 371 compteurs ont été installés sur 16 079 ordres émis (ce nombre d'ordres devant même être à l'origine de 19 051 compteurs), soit un taux de réussite de moins de 65 %.⁵ L'arrêt prématuré le 23 janvier 2012 par Hydro-Québec de son projet-pilote après seulement 65 % de réussite d'installation par rapport aux plans initiaux reflétait le taux élevé d'opposition et de non-collaboration des clients et la difficulté à installer les compteurs intérieurs en milieu urbain.

L'ajout par Hydro-Québec, dans les statistiques de la phase 1, de données de la zone de phase 3 (zones semi-urbaines voire non urbaines et à plus faible densité et/ou de construction plus récente) empêcherait la Régie d'obtenir l'heure juste quant au taux réel de pénétration du déploiement, quant au taux de refus ou protestations dans la zone de la phase 1. En effet, dans les chalets des Laurentides et de Lanaudière, les clients sont plus susceptibles d'être absents lorsque l'installateur passe changer le compteur à l'extérieur, donc moins susceptibles d'exprimer un refus ou de vouloir discuter avant d'exprimer leur consentement. Cela réduit également artificiellement le coût moyen d'installation par compteur présenté dans les statistiques puisqu'il y a une proportion moindre de refus et de discussions requises auprès des clients en zone rurale pour obtenir leur collaboration.

⁴ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**, Dossier R-3770-2011 de la Régie de l'énergie, 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 21.

⁵ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**, Dossier R-3770-2011 de la Régie de l'énergie, 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.

Nous invitons donc respectueusement la Régie à exercer des sanctions auprès d'Hydro-Québec Distribution pour avoir entrepris de déployer son Projet *Lecture à distance (LAD)* sans autorisation au-delà de la zone de la phase 1 ayant fait l'objet de la décision D-2012-127 et pour avoir publiquement prétendu que la Régie l'avait autorisée à le déployer jusqu'en zone de la phase 3, à *Rivière Rouge (Sainte-Véronique)*, *Rawdon* et *Grenville-sur-la-Rouge*.

Nous invitons également respectueusement la Régie à s'assurer que ce déploiement illégal cesse.

Enfin, nous invitons la Régie à requérir qu'Hydro-Québec Distribution dépose une version amendée de tout rapport périodique de suivi déjà déposé afin d'identifier les statistiques de la zone 1 réellement autorisée par la Régie, distinctement de ses statistiques concernant son déploiement illégal au-delà de la zone 1.

2. L'INEXACTITUDE DE L'INFORMATION DÉPOSÉE PAR HQD AUPRÈS DE LA RÉGIE QUANT AU NOMBRE DE PLAINTES, PROTESTATIONS ET REFUS

Dans sa décision D-2012-127, la Régie demande « le nombre de plaintes de clients reçues par trimestre, classées selon le type de motifs ». ⁶;

Dans son suivi du 15 juillet 2013 déposé auprès de la Régie, HQD dénombre seulement quatre (4) « préoccupations / refus » sur 99 plaintes. Mais elle définit le motif de « préoccupations / refus » comme comprenant uniquement :

« 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 ». [Souligné par nous]. ⁷

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

Nous avons reçu confirmation que les préoccupations et/ou refus de la part des clients étaient d'une ampleur beaucoup plus importante que les seuls 4 cas révélés par Hydro-Québec dans son rapport auprès de la Régie. En effet, dans une réponse fournie par HQD à une demande d'accès à l'information d'une citoyenne de *Villeray Refuse*, celle-ci révèle que ce seraient plutôt **1329 « Avis de non-consentement »** qui auraient été reçus par le Distributeur par courrier recommandé (voir annexe 2).

À ce nombre, il y aurait également lieu d'ajouter d'autres communications écrites ou orales de citoyens que HQD devrait aussi additionner aux 4 cas énoncés dans son rapport et aux 1329 cas énoncés dans sa réponse reproduite en annexe 2 :

- Des citoyens rapportent plusieurs cas où des enveloppes recommandées adressées à Hydro-Québec et contenant des « **Avis de non-consentement** » leur auraient été retournées (retour à l'expéditeur), malgré la réception signée, par HQD, de ces lettres. Il s'agit là d'une situation surprenante, qui mériterait une explication.

⁶⁶ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3770-2011, Décision D-2012-127, http://publicsde.regie-energie.gc.ca/projets/34/DocPrj/R-3770-2011-A-0163-DEC-DEC-2012_10_05.pdf, page 121, parag. 532.

⁷ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi du dossier R-3770-2011 de la Régie de l'énergie (suivi de la Décision D-2012-127 - Projet Lecture à distance), *Suivi du projet lecture à distance - phase 1 - Période du 1^{er} janvier au 30 juin 2013*, le 15 juillet 2013, http://www.regie-energie.gc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127/HQD_SuiviD-2012-127_15juillet2013.pdf, pages 15 et 17.

- Des centaines de citoyens auraient également adressé des *Mises en demeures* à Hydro-Québec Distribution demandant de retirer les compteurs à radiofréquence pour y remettre un compteur à roulette ou un compteur non-communicant, sans frais. HQD refuse de préciser combien de ces mises en demeure ont été reçues. Dans sa réponse à la demande d'accès à l'information de Mme. Poisson de *Villeray Refuse* (en annexe 2), HQD évite de répondre à la question demandée quant au nombre de Mises en demeure reçues et se contente d'indiquer le nombre d'adhésions à l'Option de retrait. Or, les Mises en demeure se distinguent par le fait que les abonnés refusent de payer l'Option de retrait et donc s'en dissocient.
- Des milliers de citoyens dont les compteurs sont à l'intérieur de leur logement ont refusé l'accès aux installateurs et/ou ont barré à clef l'accès par le terrain à leur compteur extérieur et/ou ont refusé de prendre un rendez-vous d'installation, comme cela s'était déjà passé lors du projet-pilote de *Villeray* (voir statistiques plus haut).
- Des milliers de citoyens ont apposé sur ou près de leurs compteurs des affiches exprimant leur refus.
- Des milliers de citoyens ont exprimé verbalement leur refus aux installateurs ou par téléphone à Hydro-Québec.
- Enfin, dans plusieurs municipalités, ce sont les élus municipaux eux-mêmes qui ont exprimé à Hydro-Québec leurs préoccupations ou leurs refus des nouveaux compteurs. Notamment, les municipalités de *Sainte-Thérèse*, de *Saint-Colomban*, de *Saint-Liguori*, de *Montcalm*, de *Saint-Thomas*, de *Sainte-Marthe-sur-le-Lac* et de *Deux-Montagnes* ont même déjà adopté des résolutions en ce sens.⁸ (sans nous prononcer sur l'appartenance ou non de l'ensemble de ces municipalités à la zone de la Phase 1). Des élus provinciaux et fédéraux ont également exprimé publiquement leur préoccupation quant à ces compteurs.

En se limitant à indiquer n'avoir reçu que 4 plaintes pour « *préoccupations / refus* », Hydro-Québec Distribution, là encore, ne fournit donc pas l'heure juste à la Régie et ne lui permet pas d'évaluer véritablement les difficultés d'acceptation rencontrées par elle auprès des clients.

Ce défaut d'Hydro-Québec de fournir l'information adéquate au Tribunal nuit également au public en général et même à Madame la ministre des Ressources Naturelles du Québec qui demande présentement à HQD « *de procéder de nouveau à l'analyse d'autres solutions envisageables pour les clients ne souhaitant pas de CNG* » (voir annexe 4), suite à une résolution unanime de l'*Assemblée Nationale du Québec* en ce sens (voir annexe 5). Madame la ministre aura donc également besoin de disposer d'une information fiable, dans les rapports

⁸ Des liens vers ces résolutions municipales que vers celles d'autres municipalités à l'extérieur de la zone 1 sont disponibles sur le site Web de divers groupes citoyens dont : <http://refusionslescompteurs.wordpress.com/actions/demande-dun-moratoire/> .

trimestriels soumis par Hydro-Québec à la Régie, qui lui permettra d'examiner les « *autres solutions envisageables pour les clients ne souhaitant pas de CNG* » dont la Société d'État lui fera part à sa demande.

Nous recommandons donc à la Régie d'exiger que HQD se conforme à la décision D-2012-127 et, à cette fin, amende tout rapport périodique de suivi déjà déposé et, dans tout rapport périodique futur, fournisse dorénavant le nombre réel de refus d'installation d'un compteur de la part des clients, peu importe la forme qu'elle prend : plainte, lettre, avis, mise en demeure, appel téléphonique, porte close, absence de prise de rendez-vous suite aux passages répétés d'installateurs, cours barrée, affiche, option de retrait, communications par des élus municipaux ou provinciaux, etc. Si les portes closes ou les cours barrées ne sont pas prouvées comme étant des refus, ces nombres pourraient à la rigueur être comptabilisés sous une autre rubrique, mais assurément celles-ci devraient être rapportées dans les rapports trimestriels à la Régie.

3. L'INEXACTITUDE DE L'INFORMATION DÉPOSÉE PAR HQD AUPRÈS DE LA RÉGIE QUANT AU NOMBRE DE CLIENTS QUI SE PRÉVALENT DE L'OPTION DE RETRAIT

Dans sa décision D-2012-127, la Régie demande « le nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait par trimestre ». ⁹

Dans son suivi du 15 juillet 2013, HQD indique toutefois seulement, parmi les clients « qui se sont prévalus de l'option de retrait », le nombre de ceux d'entre eux qui ont un compteur non communicant (CNC) installé :

« Au 30 juin 2013, 402 clients, qui se sont prévalus de l'option de retrait, ont un compteur non communicant installé ». ¹⁰

Contrairement à ce qui était requis par la décision D-2012-127, Hydro-Québec omet d'informer la Régie quant au nombre total de clients qui se prévalent de l'Option de retrait (cumulant les clients dont le compteur non communicant a déjà été installé et ceux qui attendent toujours qu'il le soit).

Le mot « *installé* » est repris dans le tableau et dans le texte, ce qui signifie que les CNC demandés mais non encore installés ne font pas partie des 402 cas cités.

Selon des témoignages que nous avons reçus de citoyens, certains d'entre eux attendent depuis plusieurs mois que HQD vienne remplacer leur CNG, malencontreusement installé, par un CNC. Ici encore, HQD ne fournit donc pas l'heure juste à la Régie quant au « nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait par trimestre ».

Nous recommandons à la Régie d'exiger qu'Hydro-Québec amende tout rapport périodique de suivi déjà déposé et, dans tout rapport périodique futur, fournisse dorénavant les chiffres réels quant au « nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait par trimestre », incluant aussi bien ceux dont le compteur non communicant a déjà été installé que ceux qui attendaient qu'il le soit.

⁹ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3770-2011, Décision D-2012-127, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/34/DocPrj/R-3770-2011-A-0163-DEC-DEC-2012_10_05.pdf, page 120, parag. 532.

¹⁰ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi du dossier R-3770-2011 de la Régie de l'énergie (suivi de la Décision D-2012-127 - Projet Lecture à distance), *Suivi du projet lecture à distance - phase 1 - Période du 1^{er} janvier au 30 juin 2013*, le 15 juillet 2013, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127/HQD_SuiviD-2012-127_15juillet2013.pdf, page 14.

4. DES ENTRÉES PAR EFFRACTION PAR HQD OU SES MANDATAIRES SUR LA PROPRIÉTÉ DE CLIENTS

Nous avons des cas qui nous ont été rapportés selon lesquels, devant une affiche exprimant le refus de clients d'avoir un nouveau compteur (et même après envoi d'un avis de refus écrit à Hydro-Québec), le Distributeur ou ses mandataires ont malgré tout, sans urgence ni autorisation d'un Tribunal, pénétré sur la propriété de ces clients afin d'y installer un nouveau compteur en leur absence.

Une telle entrée par effraction est répréhensible. En l'absence d'urgence, Hydro-Québec doit requérir et obtenir une autorisation judiciaire avant de pénétrer sur un site sans l'autorisation de son propriétaire ou de la personne qui en a la garde. Nul ne peut se faire justice soi-même. Si Hydro-Québec a ou croit avoir un droit d'accès, c'est à un tribunal de le décider, après avoir fourni au citoyen concerné l'opportunité de plaider tout moyen à son encontre (notamment son droit de propriété et ses droits garantis par les *Chartes*).

Nous recommandons à la Régie d'exiger qu'Hydro-Québec Distribution (et ses mandataires) cessent leurs entrées par effraction sur les propriétés de ses clients afin d'y installer de nouveaux compteurs sans leur consentement, sauf s'il y a urgence ou autorisation d'un Tribunal.

Nous recommandons à la Régie d'exiger qu'Hydro-Québec Distribution fournisse, dans chacun de ses rapports périodiques, un état des cas survenus à cet égard.

5. L'OMISSION OU LE REFUS PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION DE METTRE EN PLACE LE CADRE ADMINISTRATIF REQUIS POUR QUE LA DÉCISION D-2012-128 PUISSE ÊTRE APPLIQUÉE (DÉLAI DE 30 JOURS ET FACILITÉ D'ACCÈS À L'INFORMATION SUR L'OPTION DE RETRAIT)

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. »¹¹ [Souligné par nous]

Dans son suivi du 15 juillet 2013, HQD n'avait pas à rendre compte à la Régie de son respect des ordonnances de celle-ci au dossier R-3788-2012.

Sur le terrain, nous avons toutefois été informés de citoyens témoignant :

- Recevoir la lettre une semaine ou deux après la date apposée sur la lettre, laissant moins de temps à l'abonné pour réagir;
- Recevoir une enveloppe avec le dépliant, mais sans la lettre;
- N'avoir reçu aucune lettre;
- Voir leur compteur remplacé par un CNG avant l'expiration du délai de 30 jours indiqué dans la lettre;

De plus, le contenu de cette lettre (reproduite en annexe 3) invite les abonnés à faire la demande dans les 30 jours suivant la date de cette lettre, sans décrire comment s'y prendre. Pour de l'information (générale), HQD invite simplement l'abonné à communiquer à un premier numéro de téléphone où, après une longue attente, les gens sont référés à un deuxième numéro de téléphone où les gens sont invités à laisser un message. Or, des citoyens ont témoigné n'avoir jamais reçu de retour d'appel.

De plus, le site web référé par HQD dans sa lettre ne permet pas d'avoir d'information sur l'*Option de retrait*. Seul le document des *Conditions de services*, disponible mais non mis en évidence sur le site web, contient l'information. Or, Monsieur-et-Madame Tout-le-monde ignorent que l'information sur l'*Option de retrait* se retrouve dans ce document, ce qui fait qu'ils-elles ne trouvent pas l'information.

¹¹ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3788-2012, Décision D-2012-128, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/52/DocPrj/R-3788-2012-A-0030-DEC-DEC-2012_10_05.pdf, pages 8, 25-26 et 47.

Selon nous, par ces différentes manœuvres, HQD décourage l'abonné qui désire se prévaloir de cette option.

Nous recommandons à la Régie d'exiger que HQD lui fasse rapport administratif des mesures qu'elle prendra afin de corriger les situations, ci-dessus décrites, de non respect de la règle des 30 jours et d'information inadéquate transmise aux clients et d'y informer la Régie quant aux dates où de telles mesures correctrices seront prises. HQD a en effet le devoir d'être claire dans ses communications par courrier et sur le web et a le devoir de respecter le délai de 30 jours prévu aux *Conditions de service* entre la réception de la lettre par l'abonné et l'installation du CNG. Les citoyens qui désirent se prévaloir de l'*Option de retrait* ne devraient pas avoir à vivre le parcours du combattant et devraient être respectés.

6. LE REFUS D'HQD DE FOURNIR À LA RÉGIE LES COÛTS DU DÉPLOIEMENT SUR UNE BASE TRIMESTRIELLE

Dans sa décision D-2012-127, la Régie demande à Hydro-Québec Distribution de lui fournir les coûts du déploiement sur une base trimestrielle.¹²

Après avoir, sans autorisation, omis de transmettre son rapport à la Régie du premier trimestre (et l'avoir amalgamé à celui du second trimestre), HQD refuse dorénavant, unilatéralement, de fournir tout rapport trimestriel de ses coûts, annonçant avoir décidé de ne les fournir que sur une base annuelle. HQD affirme unilatéralement que le rythme de déploiement serait stable dans le temps mais n'indique pas si les coûts, eux, restent stables dans le temps, compte tenu du fait que les installations plus problématiques (refus d'accès, etc.) sont reportées à plus tard et que HQD a entrepris sans autorisation d'ajouter le territoire des Laurentides (zone de la phase 3, où les compteurs sont plus facile d'accès) à son déploiement autorisé de la zone de phase 1 :

*Pour les fins d'analyse des coûts de la phase 1 du projet LAD, le Distributeur présente ses données sur une base annuelle plutôt que trimestrielle telle que demandée par la Régie. En effet, le Distributeur porte à l'attention de la Régie qu'il effectue ses prévisions et détermine ses objectifs sur une base annuelle aux fins de la gestion du projet. Il informe également la Régie qu'un découpage des coûts prévus par trimestres n'ajouterait pas de précision additionnelle compte tenu du fait que le rythme de déploiement demeure relativement stable dans le temps.*¹³

En amalgamant ses données de coûts sur une base annuelle, HQD contrevient à la décision D-2012-127 de la Régie et refuse à nouveau de fournir au Tribunal l'heure juste, en temps réel, quant à ces coûts et leur évolution.

Nous recommandons à la Régie d'exiger que HQD se conforme à la décision D-2012-127 et lui fournisse, trimestriellement, les coûts du Projet *Lecture à distance - Phase 1*.

¹² **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3770-2011, Décision D-2012-127, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/34/DocPrj/R-3770-2011-A-0163-DEC-DEC-2012_10_05.pdf, page 120, parag. 532.

¹³ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Suivi du dossier R-3770-2011 de la Régie de l'énergie (suivi de la Décision D-2012-127 - Projet Lecture à distance), *Suivi du projet lecture à distance - phase 1 - Période du 1^{er} janvier au 30 juin 2013*, le 15 juillet 2013, http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/Suivis/SuiviD-2012-127/HQD_SuiviD-2012-127_15juillet2013.pdf, page 9, lignes 4-11.

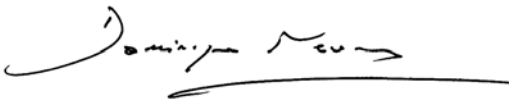
7. LES MODALITÉS QUE NOUS PROPOSONS À LA RÉGIE AFIN D'EXERCER SON POUVOIR DE SURVEILLANCE ET D'ENQUÊTE SUR LES SUJETS SUSDITS

L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.) demandent respectueusement à la Régie de l'énergie d'exercer son pouvoir de surveillance et son pouvoir d'enquête sur les sujets susdits, à savoir :

1. Le déploiement illégal des compteurs au-delà de la zone de la phase 1 autorisée par la Régie.
2. L'inexactitude de l'information déposée par HQD auprès de la Régie quant au nombre de plaintes, protestations et refus.
3. L'inexactitude de l'information déposée par HQD auprès de la Régie quant au nombre de clients qui se prévalent de l'Option de retrait.
4. Des entrées par effraction par HQD ou ses mandataires sur la propriété de clients.
5. L'omission ou le refus par Hydro-Québec Distribution de mettre en place le cadre administratif requis pour que la décision D-2012-128 puisse être appliquée (le délai de 30 jours permettant l'exercice de l'Option de retrait à moindre coût et la facilité d'accès à l'information concernant cette Option).
6. Le refus d'HQD de fournir à la Régie les coûts du déploiement sur une base trimestrielle.

Il relève de la discrétion de la Régie de déterminer de quelle manière procédurale elle exercera de tels pouvoirs de surveillance et d'enquête. A cet égard, il nous semble que la tenue d'une **audience d'enquête publique**, précédée d'un **avis public** avec **audition sous serment de témoins**, offrirait au Tribunal une information plus complète lui permettant d'exercer pleinement cet important mandat.

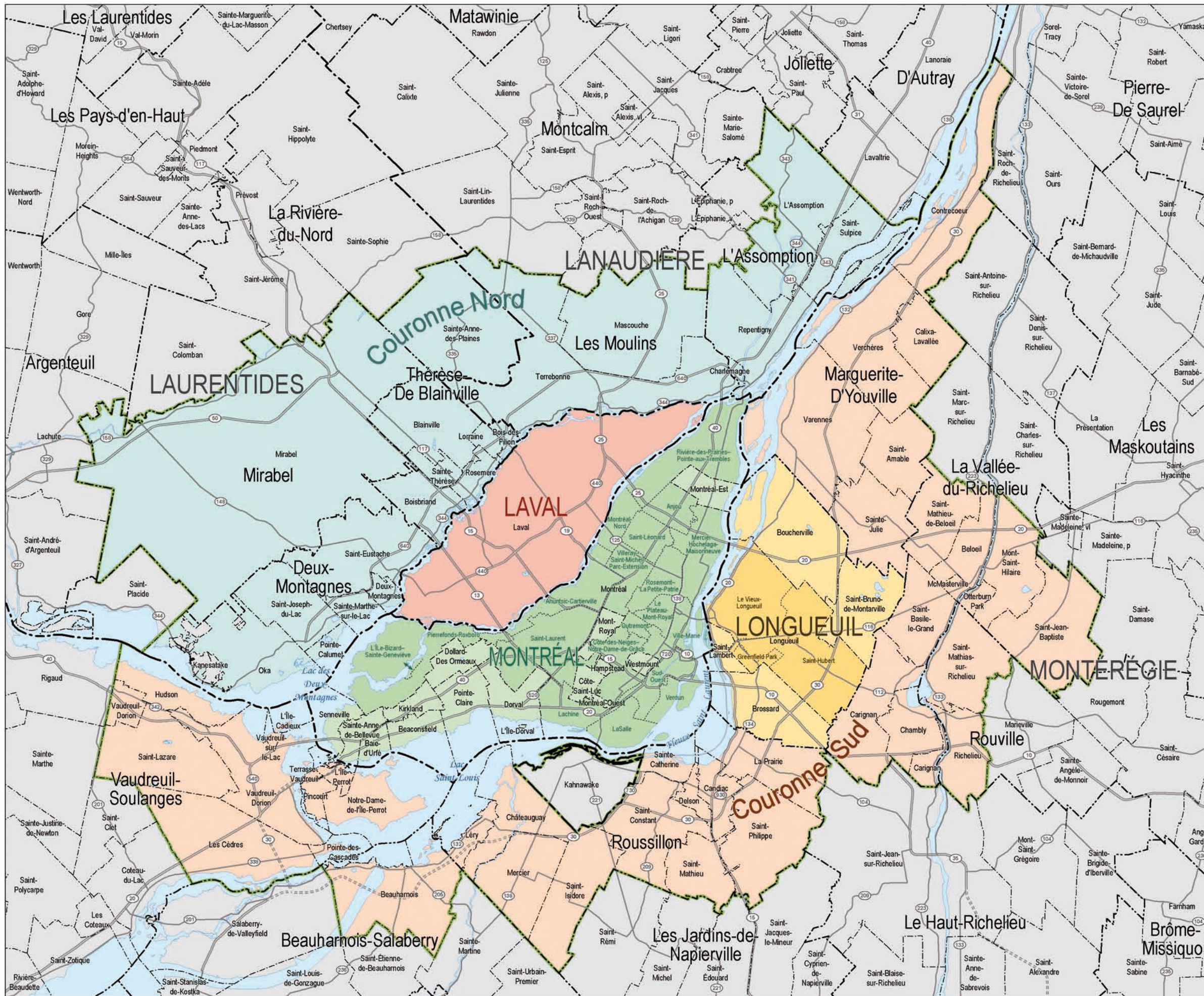
Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Madame la Présidente, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.

Procureur de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.)

ANNEXE 1



Communauté métropolitaine de Montréal

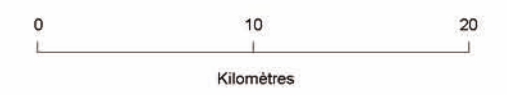
Territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal

Limites (En vigueur le 1^{er} janvier 2006)

- Région administrative
- MRC
- Municipalité
- Arrondissement
- CMM

Réseau routier

- Autoroute
- Autoroute projetée
- Route principale



ANNEXE 2

Le 18 juillet 2013

Madame Marie-Michelle Poisson
7813, rue Drolet
Montréal (Québec) H2R 2C8

Stella Leney
Directrice principale – Environnement
et affaires corporatives
20^e étage
75, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4

N/Référence : C-4148

Objet : Demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) (ci-après Loi sur l'accès)

Madame,

Nous donnons suite à votre lettre du 20 juin 2013, reçue à nos bureaux le 26 juin 2013, dans laquelle vous nous demandez copie de tout document contenant les informations suivantes:

1. « le nombre total d'Avis de non consentement à l'installation d'un compteur-émetteur de radiofréquences qui ont été adressés au président d'Hydro-Québec Distribution depuis le 1^{er} janvier 2011 jusqu'au 30 juin 2013.

...entre le 1^{er} avril 2013 et le 30 avril 2013

...entre le 1^{er} mai 2013 et le 31 mai 2013

...entre le 1^{er} juin et le 30 juin 2013

NB les mises en demeure dont il question (sic) ci-après ne sont pas les options de retrait prévue (sic) dans la décision concernant le dossier R-3788-2012

2. le nombre total de Mises en demeure parvenus (sic) par courrier recommandé et réclamant le retrait de compteurs émetteurs de radiofréquences sans frais ou autres conditions qui ont été adressées au président d'Hydro-Québec Distribution depuis le 1^{er} janvier 2011 jusqu'au 30 juin 2013.

...entre le 1^{er} avril 2013 et le 30 avril 2013

...entre le 1^{er} mai 2013 et le 30 mai 2013

...entre le 1^{er} juin 2013 et le 30 juin 2013

3. *la carte précise du territoire couvert par la phase 1 du déploiement des compteurs de nouvelle génération*
4. *le plan de déploiement de la phase 1 du déploiement des compteurs de nouvelle génération précisant les dates prévues pour chaque secteur tel défini (sic) par Hydro-Québec qui doit être couvert pendant cette période.*
5. *copie de tout document contenant les informations permettant de connaître le nombre et la localisation exacte et précise des compteurs électriques (compteurs) et du nombre de compteurs regroupés en grappe de compteurs selon les différents secteurs définis par Hydro-Québec pour le territoire de la phase 1 du déploiement des compteurs de nouvelle génération. Ce ou ces documents devraient contenir les informations permettant de connaître le nombre de compteurs qui sont situés à l'intérieur d'appartements habités, le nombre (sic) compteurs situés à l'intérieur de sous-sols et de garages privés, le nombre de compteurs situés dans des corridors libres d'accès, le nombre de compteurs situés à l'intérieur de locaux commerciaux, le nombre de compteurs situés dans les chambres de compteurs réservées aux compteurs, le nombre total de compteurs situés à l'extérieur des bâtiments et le nombre total de compteurs pour chaque secteurs (sic) de déploiement définis par Hydro-Québec. ».*

En réponse au point 1 de votre demande, nous vous informons que 1 329 avis de non-consentement à l'installation d'un compteur à radiofréquence ont été adressés à Hydro-Québec entre le 1^{er} janvier 2011 et le 30 juin 2013. De ce nombre d'avis, 241 ont été reçus entre le 1^{er} avril et le 30 avril 2013, 353 entre le 1^{er} et le 31 mai 2013 et finalement, 240 entre le 1^{er} et le 30 juin 2013. Il est à noter que ces chiffres proviennent d'une compilation faite en date du 15 juillet 2013. Les avis de non-consentement sont consignés rétroactivement dans le mois correspondant à la date de réception ce qui explique les légers écarts, selon les périodes, avec les données déjà fournies.

En réponse au point 2 de votre demande nous vous informons qu'au 30 juin 2013, 402 clients ont opté pour l'installation d'un compteur non communicant.

En réponse au point 3 de votre demande, vous trouverez ci-joint le document demandé.

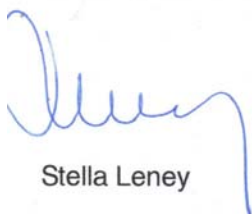
En réponse au point 4 de votre demande, nous vous informons que nous ne pouvons vous transmettre copie du plan de déploiement puisqu'il est constitué de renseignements de nature commerciale et technique. Quant à ces restrictions d'accès, nous invoquons les motifs prévus aux articles 21 et 22 de la Loi d'accès.

En réponse au point 5 de votre demande, nous vous informons qu'Hydro-Québec ne détient pas de document qui consigne les détails demandés quant aux emplacements des compteurs. Nous ne pouvons donc donner suite à votre demande et nous invoquons l'article 15 de la Loi sur l'accès à cet effet puisque la production d'un tel document nécessiterait des travaux d'extraction, de compilation, de calcul et de validation de données. Vous trouverez ci-joint copie dudit article.

Si vous croyez ne pas avoir obtenu satisfaction ou si le délai prescrit n'est pas respecté, vous aurez droit de recours devant la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 135 de la Loi sur l'accès. Vous trouverez en annexe une note explicative sur l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,

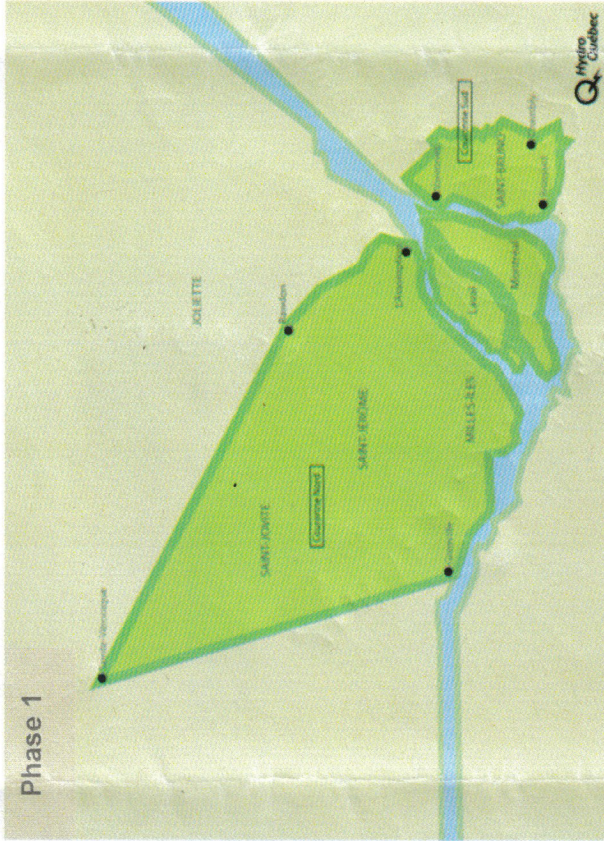


Stella Leney

p. j.

Déploiement phase 1 autorisée par la Régie de l'énergie le 5 octobre 2012

ALIMENTER
L'AVENIR



Région	Période	Nombre de compteurs	Municipalités
Phase 1	2013 - 2014	1,7 million	<ul style="list-style-type: none"> • Montréal • Laval • Municipalités de la couronne nord • Municipalités de la couronne sud (57 % des compteurs)

ANNEXE 3

Objet : Installation d'un compteur de nouvelle génération sans frais

Madame, Monsieur,

Au cours des prochaines semaines, Hydro-Québec procédera au remplacement de tous les compteurs de votre quartier. Vous n'avez aucune démarche à faire auprès d'Hydro-Québec – ce changement est simple, rapide et sans frais.

- Si vous êtes présent, l'installateur vous avisera avant d'entreprendre le travail et vous remettra de l'information sur votre nouveau compteur lorsqu'il aura terminé.
- Si vous êtes absent et que l'installateur a pu effectuer le travail, il laissera à votre porte une affichette confirmant le remplacement du compteur et dans laquelle sera inséré le dépliant.
- Si vous êtes absent et que votre compteur est à l'intérieur ou inaccessible, l'affichette qu'il vous laissera indiquera le numéro pour le joindre afin de prendre rendez-vous.

Votre nouvel appareil sera mis en place par un installateur d'Hydro-Québec ou de l'entreprise Capgemini Québec. Les véhicules de cette dernière porteront la mention « prestataire mandaté par Hydro-Québec » et ses installateurs seront munis d'une pièce d'identité avec leur nom et leur photo. Quant aux installateurs d'Hydro-Québec, ils seront heureux de présenter leur carte d'identité sur demande.

Le remplacement du compteur s'effectue rapidement et ne requiert qu'une courte interruption de service. Pour éviter des problèmes de surtension, assurez-vous de protéger vos appareils en les branchant à une barre d'alimentation conforme aux normes CSA et ULC et munie d'un dispositif de protection.

La Régie de l'énergie permet aussi aux clients qui le souhaitent de choisir un compteur non communicant qui exige une relève manuelle. Si vous faites ce choix, vous devez en faire la demande dans les 30 jours suivant la date inscrite dans le haut de la présente lettre et des frais d'installation de 98 \$* seront applicables. Vous devrez aussi prévoir des frais annuels de 206 \$, lesquels seront répartis sur l'ensemble de vos factures.

Pour plus d'information, vous pouvez composer le numéro suivant : 1 866 806-2958. Nous vous invitons aussi à visiter le www.hydroquebec.com/compteurs-nouvelle-generation, section du site Web d'Hydro-Québec spécialement conçue pour que vous puissiez obtenir des réponses à vos questions.

Nous apprécions votre coopération et nous vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Les services à la clientèle

**Après ce délai de 30 jours, le crédit sur les frais initiaux d'installation ne sera plus applicable et ces frais seront plus élevés.*

ANNEXE 4

André Fauteux, éditeur
Magazine La Maison du 21e siècle
Tél./Télec. : 450 228-1555
info@maisonsaine.ca

Le 2013-08-19 à 16:47, genevieve.heon@mrn.gouv.qc.ca a écrit :

Bonjour Monsieur Fauteux,

Comme vous le savez, l'approbation du projet LAD (Lecture à distance) relève de la juridiction exclusive de la Régie de l'énergie. Celle-ci a déjà reçu, examiné et approuvé la phase 1 du déploiement des CNG, ainsi que des conditions et tarifs liées à l'option de retrait (décisions du 5 octobre 2012).

La ministre n'a pas la prérogative de revenir sur les décisions de la Régie de l'énergie. Toutefois, à titre de ministre responsable d'Hydro-Québec, Madame Ouellet a demandé à la société d'État de procéder de nouveau à l'analyse d'autres solutions envisageables pour les clients ne souhaitant pas de CNG.

En espérant que ceci répond bien à votre question. Je vous invite à communiquer avec moi si je peux vous être utile dans un autre dossier.

Au plaisir,

Geneviève Héon
Attachée de presse
Cabinet de la ministre des Ressources naturelles

-----Message d'origine-----

De : André Fauteux [mailto:info@21esiecle.qc.ca]

Envoyé : 19 août 2013 15:33

À : Héon, Geneviève (Cabinet)

Objet : question de journaliste sur les compteurs intelligents

Bonjour,

Quelle décision le gouvernement a-t-il pris au sujet de la motion d'Amir Khadir sur les frais de retrait, adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale?

Avez-vous l'intention d'éliminer ces frais, à tout le moins pour les gens qui ont une prescription médicale de réduire leur exposition aux champs électromagnétiques?

Merci bien,

André Fauteux, éditeur
Magazine La Maison du 21e siècle
Tél./Télec. : 450 228-1555
info@maisonsaine.ca
Numéro d'essai gratuit :
www.maisonsaine.ca
www.facebook.com/maisonsaine

ANNEXE 5

ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC, 40^e législature, 1^{ère} session, Journal des débats, vol. 43, no. 58, 29 mai 2013, http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_73557&process=Original&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjij7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz et <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/40-1/journal-debats/20130529/83991.html> . Extrait (page 3660) :

**Demander à Hydro-Québec d'offrir
à ses clients qui ne veulent pas de compteur
intelligent un autre choix sans frais punitifs**

M. Khadir : Oui. M. le Président, j'ai le plaisir et l'honneur de demander le consentement de la Chambre pour débattre de la motion suivante:

«Que l'Assemblée nationale demande à Hydro-Québec d'évaluer d'autres options afin de ne pas pénaliser financièrement ses clients qui ne veulent pas de compteurs "intelligents" et leur offrir le choix d'un autre type de compteur sans leur imposer des frais punitifs qui sont actuellement de [163] \$ à l'installation et de 206 \$ annuellement.»

Le Vice-Président (M. Cousineau): Merci, M. le député de Mercier. Est-ce qu'il y a consentement pour débattre de cette motion? M. le leader adjoint du gouvernement.

M. Traversy: M. le Président, je comprends bien que c'est 137 \$ à l'installation et 206 \$ annuellement, c'est bien ça? Oui? Alors, il y a consentement sans débat, M. le Président.

Mise aux voix

Le Vice-Président (M. Cousineau): Alors, est-ce que cette motion est adoptée?

Des voix: Adopté.

Le Vice-Président (M. Cousineau): Adopté. Nous poursuivons les motions sans préavis. Alors, on m'avise qu'il y a une deuxième motion présentée par l'opposition officielle. Donc, avec l'article 84.1... je demande un consentement pour déroger à l'article 84.1. Consentement? Consentement. M. le député de Châteauguay.
