

Hydro-Québec pourrait-elle connaître la routine, les périodes d'absence, le type d'appareils électroménagers utilisés ou toute autre habitude de vie de ses clients à partir des données recueillies par les compteurs de nouvelle génération ?

Non. Le compteur mesurera votre consommation globale d'énergie et acheminera périodiquement par radiofréquences les données vers les systèmes informatiques d'Hydro-Québec à des fins de facturation.

Hydro-Québec a mis en place des mesures afin de protéger les informations qui relèveraient de la vie privée de ses clients. Ces mesures ont d'ailleurs été soulignées par la Commission d'accès à l'information dans son rapport de février 2013.

Après avoir pris connaissance des mécanismes mis en place par Hydro-Québec, la Commission d'accès à l'information a conclu «que des mesures ont été mises en place [par Hydro-Québec] afin d'empêcher que les données collectées puissent être utilisées pour déduire des informations qui relèveraient de la vie privée. »

Rpport de la CAI

Comment s'assure-t-on que les données de consommation des clients ne se confondent pas entre elles lors de leur transmission aux systèmes d'Hydro-Québec ?

Les compteurs de nouvelle génération ne transmettent aucun renseignement personnel (nom ou adresse du client). Les données transmises sont sécurisées, car elles sont cryptées et anonymes. C'est seulement dans les systèmes d'Hydro-Québec que ces données sont décryptées, puis associées à un client particulier au moyen d'une clé unique qui permet notamment de ne pas confondre les données de deux clients.

Hydro-Québec a choisi de se doter de fonctions de sécurité avancées parmi les plus efficaces mises en place à ce jour dans le cadre de projets similaires.

De plus, en matière de sécurité et de protection des renseignements, Hydro-Québec fait preuve, dans ce projet, de toute la rigueur nécessaire en se conformant aux normes reconnues dans l'industrie et à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ c. A-2.1).

Pourquoi devrais-je faire remplacer mon compteur si mon vieux modèle fonctionne toujours bien ?

Bien qu'ils soient toujours fiables, près de la moitié des compteurs du parc d'Hydro-Québec ont plus de 25 ans et l'entreprise doit les remplacer avant qu'ils atteignent la fin de leur durée de vie utile. Dans cinq ans, ce sera le deux tiers du parc de compteurs qui aura atteint la fin de sa vie utile.

Les compteurs électromécaniques, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans, ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010.

La décision de les remplacer n'est donc pas un choix, mais une nécessité.

L'entreprise a choisi de mettre en œuvre une infrastructure de mesurage avancée avec relève automatisée et d'installer des compteurs de nouvelle génération chez tous ses clients.

Mesures Canada impose aux entreprises des règles strictes qui visent à garantir la précision des systèmes de mesure qu'elles utilisent. Hydro-Québec est donc tenue d'installer des compteurs qui lui permettent de respecter ces règles.

Fiables et sécuritaires, les compteurs de nouvelle génération enregistrent et transmettent automatiquement à Hydro-Québec les données de consommation des clients. Aucune visite d'un employé d'Hydro-Québec n'est donc requise pour faire la relève de la consommation d'électricité qu'affiche le compteur.

Plus de 125 millions de ces compteurs ont déjà été déployés dans le monde. Le remplacement des compteurs d'Hydro-Québec s'inscrit donc dans cette tendance mondiale. Cette technologie de pointe intègre des fonctionnalités qui permettront d'améliorer le service offert aux clients. Parmi celles-ci, mentionnons la détection plus rapide des pannes, ce qui facilitera le rétablissement du service, de même que, dès 2015, la possibilité pour le client de mieux suivre sa consommation par le biais de sa page personnelle sur le site Web d'Hydro-Québec.

Pour ces mêmes raisons, Hydro-Québec remplace également les compteurs des clients qui choisissent l'option de retrait.

[Pourquoi doit-on remplacer les compteurs s'ils fonctionnent toujours bien ? ■](#)

Pourquoi doit-on remplacer les compteurs s'ils fonctionnent toujours bien ?

Durée : 00 min. 49 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Je dispose d'une alimentation de secours pour des raisons médicales ou autres afin d'éviter toute interruption de courant. Le remplacement du compteur pourrait-il nuire à son fonctionnement ?

Non. Le remplacement du compteur ne nuira pas au fonctionnement de votre alimentation de secours. Votre équipement pourra vous fournir du courant au moment où l'installateur retirera l'ancien compteur et mettra le nouveau en place. Cette opération ne dure que quelques minutes. Nous vous recommandons toutefois de vérifier votre alimentation de secours pour vous assurer que votre équipement fonctionne correctement.

[L'installation de compteurs de nouvelle génération ■](#)

L'installation de compteurs de nouvelle génération

L'installation de compteurs de nouvelle génération.

Durée : 01 min. 45 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

L'installation de compteurs de nouvelle génération.

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

Oui, Hydro-Québec va remplacer votre compteur. L'envoi d'un avis de non-consentement, le fait d'apposer une note sur le compteur ou toute autre action de ce genre ne constitue pas un refus valide.

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

Je vis en copropriété ou dans un appartement locatif et je ne veux pas qu'Hydro-Québec installe un compteur de nouvelle génération chez moi. Puis-je demander l'option de retrait et obliger mes voisins à s'en prévaloir également ?

Pour demander l'option de retrait pour la copropriété ou l'appartement où vous habitez, vous devez être la personne responsable du compte d'électricité à cette adresse. Le remplacement d'un compteur par un appareil non communicant entraîne des frais initiaux d'installation et des frais mensuels pour la relève manuelle.

En ce qui a trait à votre voisin, si le compte d'électricité est à son nom, la décision de souscrire ou non à l'option de retrait lui appartient.

Les relations entre copropriétaires ou entre locataires et propriétaires ne relèvent pas de la compétence d'Hydro-Québec. Comme le conclut la Régie de l'énergie dans sa décision, « les Conditions de services ne peuvent pas régir les relations contractuelles entre un propriétaire et ses locataires ou entre copropriétaires. La solution à ce problème relève du droit privé et non des Conditions de service ».

Quel type de compteur installerez-vous chez moi si je choisis l'option de retrait ?

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

Le compteur non communicant se distingue du compteur de nouvelle génération par le fait qu'il ne possède pas la carte de communication nécessaire à la transmission des données de consommation et par conséquent, n'émet pas de radiofréquences.

[Quel type de compteur installerez-vous chez moi si je choisis l'option de retrait? ■](#)

Quel type de compteur installerez-vous chez moi si je choisis l'option de retrait?

Durée : 00 min. 44 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Pourquoi devrais-je payer des frais si je choisis de me prévaloir de l'option de retrait ?

Contrairement au compteur de nouvelle génération, qui permet à Hydro-Québec d'obtenir vos données de consommation à distance afin d'émettre votre facture, le compteur non communicant exige une relève manuelle. Cette relève est dorénavant maintenue uniquement pour les clients ayant choisi l'option de retrait.

L'option de retrait repose sur le principe du demandeur-payeur : il serait inéquitable d'imputer ces frais à l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec.

Il est important de noter qu'en tout temps un client peut décider de revenir gratuitement à l'offre de base, soit le compteur de nouvelle génération.

[Pourquoi devrais-je payer des frais si je choisis de me prévaloir de l'option de retrait? ■](#)

Pourquoi devrais-je payer des frais si je choisis de me prévaloir de l'option de retrait?

Durée : 00 min. 48 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

En quoi consiste un compteur de nouvelle génération ?

Le compteur de nouvelle génération, parfois appelé compteur intelligent, est un appareil électronique qui enregistre la consommation d'électricité du client. Ce compteur permet à Hydro-Québec de faire la relève à distance de la consommation du client ; plus aucun employé ne se déplacera pour relever les données qu'affiche le compteur. Dorénavant, la facturation sera basée dans la grande majorité des cas sur la consommation réelle du client et non sur une estimation, comme cela pouvait se produire avec l'ancienne technologie lorsque le compteur était difficile d'accès.

La nouvelle infrastructure de mesurage avancée offrira d'autres avantages, dont :

- la détection de pannes et le rétablissement du service plus rapide ;
- la possibilité pour le client de suivre sa consommation en ligne et d'en faire une gestion judicieuse.

Cette nouvelle infrastructure évolutive permet de mieux répondre aux besoins des clients, aujourd'hui et demain. En faisant appel à ces compteurs de nouvelle génération, devenus la norme dans l'industrie, Hydro-Québec s'inscrit dans une tendance mondiale dans le domaine et fait appel à une technologie qui a fait ses preuves ailleurs dans le monde.

[Le choix de la technologie](#) ■

Le choix de la technologie

Grâce à cette nouvelle génération de compteurs, Hydro-Québec pourra effectuer à distance la relève des données de consommation d'électricité. À terme, d'autres applications à distance seront rendues possibles avec cette nouvelle infrastructure de mesurage avancée, dont la gestion à distance des déménagements.

Durée : 02 min. 06 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Grâce à cette nouvelle génération de compteurs, Hydro-Québec pourra effectuer à distance la relève des données de consommation d'électricité. À terme, d'autres applications à distance seront rendues possibles avec cette nouvelle infrastructure de mesurage avancée, dont la gestion à distance des déménagements.

Quels avantages les clients d'Hydro-Québec retireront-ils de la technologie de l'infrastructure de mesure avancée (IMA) ?

La technologie IMA offre des avantages concrets à nos clients :

- Dans la très grande majorité des cas, la facturation sera basée sur la consommation réelle du client et non sur une estimation, comme cela pouvait se produire avec l'ancienne technologie lorsque le compteur était difficile d'accès.
- Au moment de déménager et d'emménager à sa nouvelle adresse, le client n'aura plus à remplir de carte d'autorelève.
- Hydro-Québec n'aura plus à accéder aux compteurs pour en faire la relève, ce qui entraînera moins d'inconvénients pour les clients, surtout pour ceux chez qui l'appareil se trouve à l'intérieur. À Montréal, 70 % des compteurs sont installés à l'intérieur des bâtiments.
- À terme, nos clients n'auront plus à signaler une panne. Grâce à la technologie IMA, Hydro-Québec sera informée lorsque surviendra une interruption de courant. Elle pourra déterminer l'envergure de la panne et assurer plus rapidement le rétablissement du service.
- Dès 2015, le client pourra également suivre sa consommation en ligne et en faire une gestion judicieuse.

Pourquoi ne pas avoir choisi une entreprise québécoise pour fabriquer et installer les compteurs ?

Aucune entreprise ne fabrique des compteurs au Québec.

Au moment de choisir la technologie, Hydro-Québec a mis en place un processus d'appel de propositions des plus rigoureux, et tenant compte de plusieurs critères. L'un des plus importants était de pouvoir compter sur une solution globale de bout en bout, c'est-à-dire de faire affaire avec un fournisseur unique qui veille à ce que l'ensemble des composants fonctionne de façon intégrée. Hydro-Québec souhaitait également obtenir le meilleur prix tout en cherchant à maximiser les retombées économiques pour le Québec.

La technologie de Landis+Gyr répond à tous les besoins actuels et futurs de l'infrastructure de mesurage avancée qu'Hydro-Québec met en place. De plus, Hydro-Québec s'est engagée à travailler dans l'intérêt des consommateurs et le projet de remplacement des compteurs ne fait pas exception. Il doit faire appel à la meilleure technologie sur le marché et être réalisé au meilleur coût possible.

Les compteurs destinés aux clients résidentiels sont fabriqués au Mexique.

Quelle est la durée de vie des compteurs de nouvelle génération ?

La durée de vie comptable des compteurs de nouvelle génération est de 15 ans. Tout comme pour les anciens compteurs, électromécaniques ou électroniques, leur durée de vie réelle pourrait être prolongée lorsque les tests d'échantillonnage menés sur ceux-ci dans quelques années seront concluants. Considérant la nouvelle norme de Mesures Canada, la durée de vie totale d'un compteur installé aujourd'hui pourrait atteindre 30 ans.

Pourquoi remplacer les compteurs actuels et combien coûte le projet ?

Pourquoi remplacer les compteurs actuels ?

Bien qu'ils soient toujours fiables, près de la moitié des compteurs du parc d'Hydro-Québec ont plus de 25 ans et l'entreprise doit les remplacer avant qu'ils atteignent la fin de leur durée de vie utile. Dans cinq ans, ce sera le deux tiers du parc de compteurs qui aura atteint la fin de sa vie utile.

Les compteurs électromécaniques, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans, ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010.

Mesures Canada impose aux entreprises des règles strictes qui visent à garantir la précision des systèmes de mesure qu'elles utilisent. Hydro-Québec est donc tenue d'installer des compteurs qui lui permettent de respecter ces règles.

La décision de les remplacer n'est donc pas un choix, mais une nécessité.

L'entreprise a choisi de mettre en œuvre une infrastructure de mesurage avancée avec relève automatisée et d'installer des compteurs de nouvelle génération chez tous ses clients.

Combien coûte le projet?

Le coût du projet déposé auprès de la Régie de l'énergie totalise près de 1 milliard de dollars dans son ensemble, ce qui représente une économie de 200 millions de dollars (actualisés) comparativement au maintien de la technologie actuelle.

En économies récurrentes, c'est 81 millions de dollars qu'Hydro-Québec prévoit économiser annuellement à partir de 2018, soit à la fin du déploiement de la technologie. Ces économies auront une incidence positive sur l'évolution des tarifs.

[Quel est le coût total du projet de remplacement des compteurs? ■](#)

Quel est le coût total du projet de remplacement des compteurs?

Durée : 00 min. 43 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Comment se déroule l'installation des compteurs de nouvelle génération depuis qu'Hydro-Québec a commencé le déploiement de la phase 1 ?

L'installation des compteurs de nouvelle génération se déroule très bien et suit son cours en vue du renouvellement de tout le parc de compteurs d'électricité d'ici 2018.

Que fait Hydro-Québec avec les compteurs qu'elle retire de son parc ?

Le recyclage des compteurs et la récupération des matières qu'ils contiennent sont effectués par un fournisseur qui est tenu de respecter la procédure stricte d'Hydro-Québec en matière de récupération et de recyclage.

Cette procédure prévoit le désassemblage de chaque compteur afin que chaque composant soit récupéré et recyclé.

Tous les compteurs sont recyclés suivant cette procédure, qu'ils soient retirés par Hydro-Québec ou par Capgemini Québec, qui installe des compteurs de nouvelle génération pour Hydro-Québec.

Où en est-on dans le renouvellement du parc de compteurs d'Hydro-Québec ?

La Régie de l'énergie a approuvé le projet qui vise l'installation de 3,8 millions de compteurs de nouvelle génération pour l'ensemble des régions du Québec.

Hydro-Québec a déjà installé plus de 2,7 million de compteurs et poursuit le déploiement dans les différentes régions du Québec.

Quand se terminera la phase 1 du déploiement des compteurs de nouvelle génération dans la grande région de Montréal ?

La phase 1 du déploiement, qui prévoit l'installation de 1,7 million de compteurs de nouvelle génération principalement dans la grande région de Montréal ainsi que dans ses couronnes nord et sud, devrait se terminer en juin 2014.

Déploiement massif - région 1

Hydro-Québec a commencé l'installation des compteurs dans la région 1 en 2012 :

- Montréal
 - Laval
 - Couronne Nord
 - Couronne Sud
-

L'Angleterre aurait interrompu le déploiement des compteurs de nouvelle génération et tiendrait des audiences publiques à ce sujet. Est-ce vrai ?

Non. Le gouvernement britannique a adopté une loi à la fin de janvier 2013 rendant obligatoire le déploiement des compteurs de nouvelle génération. Il est prévu que ces compteurs soient installés à partir de 2014. Des audiences publiques font également partie du processus. Le déploiement n'a donc pas été interrompu ni arrêté.

Au Québec, la Régie de l'énergie a donné l'autorisation à Hydro-Québec d'installer des compteurs de nouvelle génération dans l'ensemble du Québec par deux décisions, une rendue en octobre 2012 autorisant le déploiement dans la grande région de Montréal. L'autre décision, rendue en juin 2014, autorise le déploiement dans les régions qui n'étaient pas visées par la première décision.

Qu'est-ce qu'un compteur à radiofréquence ?

Un compteur à radiofréquence est un appareil électronique qui permet la relève à distance, que ce soit par un releveur muni d'un micro-ordinateur de main ou par l'entremise d'un réseau de communication comme celui qu'Hydro-Québec met actuellement en place. La technologie à radiofréquence employée pour les compteurs n'est pas nouvelle et est largement répandue pour d'autres appareils tels que les moniteurs pour bébé, les téléphones sans fil, etc. Le parc d'Hydro-Québec comporte actuellement trois types de compteurs à radiofréquence :

1. Le compteur 458 MHz : Cet appareil transmet les données uniquement lorsque le releveur est à proximité. Le micro-ordinateur à main du releveur envoie un signal pour solliciter le compteur et celui-ci répond en envoyant les données de consommation.

Note : il reste très peu de ces compteurs dans le parc d'Hydro-Québec. Et ce type de compteur n'est plus fabriqué depuis de nombreuses années.

2. Le compteur 900 MHz: Cet appareil transmet des données périodiquement, que le releveur soit à proximité ou non. Le releveur recueille les données au moyen d'un micro-ordinateur de main lorsqu'il est à proximité du compteur. À son retour au bureau, il achemine les données vers le système de facturation d'Hydro-Québec.

3. Le compteur de nouvelle génération : Cet appareil enregistre la consommation d'électricité du client et permet à Hydro-Québec de faire la relève à distance des données de consommation sans l'aide de releveurs. Les compteurs de nouvelle génération émettent des radiofréquences de façon intermittente plusieurs fois par jour, à raison de quelques millisecondes chaque fois. Le total quotidien de ces émissions est de moins de 90 secondes. Le compteur de nouvelle génération est maintenant la norme de l'industrie.

[Le choix de la technologie](#) ■

Le choix de la technologie

Grâce à cette nouvelle génération de compteurs, Hydro-Québec pourra effectuer à distance la lecture des données de consommation d'électricité. À terme, d'autres applications à distance seront rendues possibles avec cette nouvelle infrastructure de mesure avancée, dont la gestion à distance des déménagements.

Durée : 02 min. 06 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Grâce à cette nouvelle génération de compteurs, Hydro-Québec pourra effectuer à distance la lecture des données de consommation d'électricité. À terme, d'autres applications à distance seront rendues possibles avec cette nouvelle infrastructure de mesure avancée, dont la gestion à distance des déménagements.

Qu'en est-il des radiofréquences émises par les compteurs de nouvelle génération ? Présentent-elles un risque pour la santé ?

Les compteurs de nouvelle génération ne présentent aucun risque pour la santé.

Hydro-Québec est consciente que certaines personnes ont des préoccupations à l'égard de la santé et, depuis plusieurs années, l'entreprise suit de très près les recherches réalisées sur les effets potentiels des radiofréquences.

La solution retenue pour le remplacement des compteurs se conforme largement aux normes de Santé Canada qui est l'autorité reconnue en la matière. Les directives concernant les niveaux d'exposition sécuritaires sont fondées sur des études menées au Canada et à l'échelle mondiale au cours des dernières décennies.

Le niveau d'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est 55 000 fois inférieur aux limites recommandées par Santé Canada. La société Royale du Canada a par ailleurs considéré que les limites fixées par Santé Canada étaient adéquates compte tenu de l'état des connaissances scientifiques à ce jour (lien vers le rapport).

Le niveau de radiofréquences émis par les compteurs de nouvelle génération est de loin inférieur à ceux de la plupart des appareils domestiques (cellulaires, four à micro-ondes, etc.). Pour en savoir plus, consultez le tableau intitulé Comparaison des niveaux d'émission de radiofréquences.

Les compteurs de nouvelle génération sont conformes aux normes d'Industrie Canada qui exigent que les produits utilisant des radiofréquences soient conçus et installés de façon à assurer des niveaux d'exposition sécuritaires.

En décembre 2011, à la lumière d'une analyse portant sur les caractéristiques techniques des compteurs de nouvelle génération, Santé Canada a émis un avis à ce sujet ; on y peut lire que « Santé Canada a conclu que l'exposition à l'énergie radiofréquence des compteurs intelligents ne pose pas de risque pour la santé publique ».

En mars 2012, le ministère de la Santé et des Services sociaux a déposé un avis confirmant que les compteurs de nouvelle génération « ne posent pas de risque pour la santé ». Le ministère a réitéré son opinion à l'automne 2013.

Une étude publiée conjointement par le magazine Protégez-vous et Polytechnique Montréal (dont la brigade électro-urbaine a évalué l'environnement de 23 résidences et de 34 lieux publics dans plusieurs régions du Québec) conclut que les compteurs de nouvelle génération sont conformes aux normes et que leurs émissions de radiofréquences sont largement en deça de la limite fixée pour le Canada. Le dossier est accessible sur le site de Protégez-vous, au www.pv.ca/ondes_101. Pour accéder à l'information, on doit cependant s'inscrire GRATUITEMENT.

[Le point sur les radiofréquences](#) ■

Le point sur les radiofréquences

Le niveau d'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est environ 55 000 fois inférieur aux normes de Santé Canada. Peu importe la distance à laquelle on se situe d'un compteur de nouvelle génération, celui-ci est sécuritaire.

Durée : 02 min. 04 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Le niveau d'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est environ 55 000 fois inférieur aux normes de Santé Canada. Peu importe la distance à laquelle on se situe d'un compteur de nouvelle génération, celui-ci est sécuritaire.

Les compteurs de nouvelle génération peuvent-ils prendre feu ?

Non. Dans les rares cas qui ont été signalés ailleurs dans le monde et où un tel incident est survenu, les expertises ont démontré que l'embase du client, c'est-à-dire le support destiné à recevoir le compteur, présentait une défectuosité. Lorsque survient un bris d'embase dans le cadre du remplacement du compteur, l'installateur fait appel à un maître électricien.

Les compteurs de nouvelle génération sont approuvés par Mesures Canada et ils sont sécuritaires.

En novembre 2013, la corporation des maîtres électriciens a effectué un rappel quant à l'importance de faire vérifier l'embase électrique de façon régulière.

<https://www.cmeq.org/professionnels-de-lelectricite/actualites/fiche-dactualite/la-securite-electrique-il-faut-y-voir/>

Les températures hivernales peuvent-elles nuire au fonctionnement des compteurs de nouvelle génération ?

Hydro-Québec est tenue de se conformer aux normes de Mesures Canada concernant la qualité des compteurs d'électricité en service tout au long de l'année.

Dans le cadre du processus d'homologation, les compteurs de nouvelle génération ont passé avec succès un test de changement radical et extrême de températures.

Les nouveaux appareils sont conçus pour résister aux rigueurs des hivers québécois.

Combien de fois par jour le compteur émet-il des radiofréquences ? Pour combien de temps en tout ?

Pour transmettre les données enregistrées, les compteurs de nouvelle génération émettent des radiofréquences de façon intermittente plusieurs fois par jour, à raison de quelques millisecondes chaque fois. Le total quotidien de ces émissions est de moins de 90 secondes.

Il est important de savoir que le niveau d'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est 55 000 fois inférieur à ce que dicte la norme de Santé Canada.

Santé Canada affirme que « là où plusieurs compteurs intelligents sont regroupés, comme dans certaines maisons en rangée ou certains immeubles en hauteur, l'exposition totale reste bien inférieure aux limites d'exposition fixées par Santé Canada, en raison de l'intermittence des transmissions.

En décembre 2011, à la lumière d'une analyse portant sur les caractéristiques techniques des compteurs de nouvelle génération, Santé Canada a émis un avis à ce sujet ; on peut y lire que « Santé Canada a conclu que l'exposition à l'énergie radiofréquence des compteurs intelligents ne pose pas de risque pour la santé publique ».

[Le point sur les radiofréquences](#) ■

Le point sur les radiofréquences

Le niveau d'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est environ 55 000 fois inférieur aux normes de Santé Canada. Peu importe la distance à laquelle on se situe d'un compteur de nouvelle génération, celui-ci est sécuritaire.

Durée : 02 min. 04 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Le niveau d'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est environ 55 000 fois inférieur aux normes de Santé Canada. Peu importe la distance à laquelle on se situe d'un compteur de nouvelle génération, celui-ci est sécuritaire.

Quelle est la puissance en watts des compteurs de nouvelle génération ?

La puissance des compteurs de nouvelle génération est de 425 milliwatts ou 0,425 watt, ce qui équivaut à la puissance d'une ampoule de Noël à DEL.

Quand Hydro-Québec compte-t-elle offrir les fonctionnalités permettant à ses clients de gérer leur consommation d'électricité ?

En 2016, les clients pourront suivre leur consommation – dans leur Espace client sur le site Web d'Hydro-Québec – et en faire une gestion judicieuse.

Au fur et à mesure que l'infrastructure de mesurage avancée sera déployée, Hydro-Québec effectuera des études dans le cadre de projets distincts en vue d'intégrer d'autres fonctionnalités.

L'énergie consommée par le compteur lui-même est-elle facturée au client ?

Non, le compteur n'enregistre pas sa propre consommation. L'alimentation électrique des composants du compteur (carte de mesurage, carte de communication, etc.), ne fait pas partie de la consommation du client et ne lui est donc pas facturée.

Hydro-Québec est-elle à l'abri d'une défaillance des systèmes informatiques ou de télécommunications ? Mes données de consommation risquent-elles d'être perdues ?

Les équipements des systèmes informatiques et de télécommunications sont robustes et fiables. Néanmoins, Hydro-Québec a intégré différentes mesures ou systèmes de contingence à l'infrastructure de mesurage avancée afin de palier rapidement si une défaillance survenait.

Ainsi, les compteurs ont des fonctionnalités de sauvegarde automatique qui permettent de conserver les données de consommation, le temps qu'Hydro-Québec remédie à toute défaillance. Ces données pourront alors être transmises une fois la situation rétablie.

De plus, grâce au type de réseau qu'a choisi Hydro-Québec, les données de consommation empruntent des trajets différents selon la disponibilité des équipements de télécommunication

En quoi consiste le processus d'homologation des compteurs et des équipements de télécommunication prévus dans le cadre de la mise en place de l'infrastructure de mesure avancée ?

Les tests qui sont réalisés sur les compteurs en vue de l'homologation respectent les normes internationales les plus rigoureuses. Les essais se divisent en trois catégories : les tests de compatibilité électromagnétique, les tests climatiques et les tests mécaniques.

Quant aux équipements de télécommunication, ils font tous l'objet de tests climatiques.

Les compteurs d'Hydro-Québec répondent aux critères d'homologation de Mesures Canada.

Au lieu de l'option de retrait, pourquoi Hydro-Québec n'a-t-elle pas choisi la technologie d'activation et de désactivation à distance de la carte de télécommunication du compteur de nouvelle génération ?

Bien que cette technologie soit à l'étude, elle n'en est pas encore au stade de la commercialisation. C'est pourquoi aucun des soumissionnaires ne l'a proposée dans le cadre de nos appels de propositions.

L'option de retrait qu'offre Hydro-Québec prévoit l'installation d'un compteur électronique non communicant qui n'émet pas de radiofréquences. Cet appareil déjà mis en marché est accrédité par Mesures Canada. De plus, l'option de retrait d'Hydro-Québec est semblable à la majorité des autres programmes de retrait qui tiennent compte de l'état actuel de la technologie.

Quelle bande de fréquences les compteurs de nouvelle génération utilisent-ils ?

Les compteurs utilisent la bande de fréquences comprise entre 902 et 928 MHz, soit la même que les interphones de surveillance (souvent appelés moniteurs) de bébé.

Quelle est la puissance moyenne d'émission des routeurs faisant partie de l'infrastructure de mesurage avancée mise en place par Hydro-Québec ?

- Les valeurs théoriques d'émission des routeurs sont très inférieures à la norme de Santé Canada. Pour un cas moyen, la valeur à 4 mètres est environ 70 000 fois inférieure à la norme tandis qu'à 1 mètre, la valeur est environ 4 000 fois inférieure à la norme. Les routeurs ne présentent donc aucun risque pour la santé.
 - Il est bon de rappeler que la densité de puissance d'émission diminue rapidement avec la distance. A 500 mètres il est presque impossible de mesurer avec exactitude les niveaux d'émission d'un routeur car elles sont plus d'un milliards de fois inférieures à la norme en vigueur. A 100 mètres, la puissance d'émission est près de quarante-trois millions de fois inférieur à la norme.
-

Le compteur peut-il causer du brouillage pour mes appareils électroniques ?

Tous les appareils fonctionnant dans la bande de fréquences comprise entre 902 et 928 MHz et utilisant les technologies numériques de transmission doivent se conformer à la norme CNR-210 d'Industrie Canada. Ainsi, ces appareils doivent être conçus pour ne causer ni subir du brouillage.

Par contre, certains appareils plus vieux font appel à la technologie analogique (en déclin). Bien qu'ils soient conformes à la norme mentionnée ci-dessus, ils pourraient, dans de rares situations, subir un effet de brouillage provenant d'autres appareils fonctionnant dans la même bande de fréquences.

À quoi ressemblent les routeurs et les collecteurs qui font partie de l'infrastructure de mesurage avancée ? Va-t-on en placer un sur mon toit ?

Non, les routeurs et les collecteurs utilisés par l'infrastructure de mesurage avancée ne seront pas installés sur le toit des particuliers, à moins qu'une entente n'ait été convenue à cet effet avec le propriétaire. Ces appareils de communication de petite taille seront principalement ajoutés aux infrastructures déjà en place (poteaux d'Hydro-Québec, tours existantes, etc.).

[Un réseau évolutif](#) ■

Un réseau évolutif

Hydro-Québec développe un réseau intelligent qui, à terme, permettra de réduire les coûts pour ses clients. Pour ce faire, l'entreprise déploiera une infrastructure de mesurage avancée et 3,8 millions de compteurs de nouvelle génération. Cette nouvelle plateforme technologique permettra à l'entreprise de mettre en oeuvre une facturation basée sur la consommation réelle grâce à la relève à distance. Lors de déménagements, le client n'aura plus à remplir de carte de relève et le service pourra être rétabli à distance. Visionnez la vidéo pour en apprendre davantage.

Durée : 02 min. 55 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Hydro-Québec développe un réseau intelligent qui, à terme, permettra de réduire les coûts pour ses clients. Pour ce faire, l'entreprise déploiera une infrastructure de mesurage avancée et 3,8 millions de compteurs de nouvelle génération. Cette nouvelle plateforme technologique permettra à l'entreprise de mettre en oeuvre une facturation basée sur la consommation réelle grâce à la relève à distance. Lors de déménagements, le client n'aura plus à remplir de carte de relève et le service pourra être rétabli à distance. Visionnez la vidéo pour en apprendre davantage.

Les compteurs de nouvelle génération sont-ils vulnérables à des cyberattaques pouvant entraîner la fuite des renseignements personnels des clients ? Que fait Hydro-Québec à ce sujet ?

Les données transmises sont sécurisées, car elles sont cryptées et anonymes. C'est seulement dans les systèmes d'Hydro-Québec que ces données sont décryptées, puis associées à un client particulier au moyen d'une clé unique.

Hydro-Québec a choisi de se doter de fonctions de sécurité avancées parmi les plus efficaces mises en place à ce jour dans le cadre de projets similaires.

Rappelons qu'Hydro-Québec doit respecter de nombreux engagements et obligations en ce qui concerne la sécurité et la protection des renseignements personnels.

En matière de sécurité et de protection des renseignements, Hydro-Québec fait preuve de toute la rigueur nécessaire en se conformant aux normes reconnues dans l'industrie et à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, (RLRQ. c. A-2.1).

La Commission d'accès à l'information a d'ailleurs conclu en février 2013, au terme de son inspection, que des « mesures ont été mises en place [par Hydro-Québec] afin d'empêcher que les données collectées puissent être utilisées pour déduire des informations qui relèveraient de la vie privée ».

De plus, les renseignements personnels des clients, tels que leur nom, leur adresse et leur numéro de téléphone, ne circulent pas sur les différentes composantes du réseau de l'IMA (c'est-à-dire, du compteur intelligent jusqu'au système de facturation situé dans les locaux d'Hydro-Québec).

Est-ce que le fait que des compteurs de nouvelle génération soient regroupés dans certains logements implique un effet cumulatif sur les radiofréquences émises ?

Non. Il n'y a pas d'effet cumulatif de la contribution de chacun des compteurs lorsque les compteurs sont regroupés.

Santé Canada affirme que « là où plusieurs compteurs intelligents sont regroupés, comme dans certaines maisons en rangée ou certains immeubles en hauteur, l'exposition totale reste bien inférieure aux limites d'exposition fixées par Santé Canada, en raison de l'intermittence des transmissions. »

[La mesure de radiofréquences](#) ■

La mesure de radiofréquences

L'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est minime quand on la compare à d'autres appareils qui émettent des radiofréquences et aux radiofréquences déjà présentes dans l'environnement.

Durée : 02 min. 57 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

L'exposition aux radiofréquences à un mètre d'un compteur de nouvelle génération est minime quand on la compare à d'autres appareils qui émettent des radiofréquences et aux radiofréquences déjà présentes dans l'environnement.

Est-ce que mon compteur a déjà été remplacé par un compteur intelligent ? Quelle est la différence entre les différents compteurs ?

Lorsqu'Hydro-Québec est prête à remplacer les compteurs dans un secteur, elle envoie une lettre aux clients pour les en informer. Vous la recevrez au moins 30 jours avant l'installation de votre compteur de nouvelle génération.

Comment reconnaître les nouveaux compteurs ?

Les compteurs de nouvelle génération d'Hydro-Québec se distinguent, entre autres, par trois principales caractéristiques :

- Ce sont des appareils électroniques.
- Ils ont un affichage à cristaux liquides.
- Différents affichages défilent à intervalles réguliers.

Une technologie qui a évolué au cours des dernières décennies

1^{re} GÉNÉRATION

Compteurs électromécaniques

Les compteurs électromécaniques, installés par Hydro-Québec pendant plusieurs décennies, sont les plus anciens et ont été, au fil des ans, remplacés par des modèles électroniques. Ces compteurs, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans, ne sont plus fabriqués.

RELÈVE MANUELLE

2^e GÉNÉRATION

Compteurs à radiofréquences

Hydro-Québec a commencé à installer ces compteurs au milieu des années 1990. Ils permettent au releveur d'Hydro-Québec d'obtenir les données de consommation à l'aide d'un dispositif de relèvement sans accéder au terrain ou à la propriété du client.

RELÈVE À DISTANCE PAR UN RELEVEUR

3^e GÉNÉRATION

Compteurs de nouvelle génération

Grâce à l'infrastructure de mesure avancée (IMA), les compteurs de nouvelle génération enregistrent les données de consommation et les transmettent à distance aux systèmes d'Hydro-Québec.

RELÈVE À DISTANCE SANS INTERVENTION D'UN RELEVEUR

[Un réseau évolutif](#) ■

Un réseau évolutif

Hydro-Québec développe un réseau intelligent qui, à terme, permettra de réduire les coûts pour ses clients. Pour ce faire, l'entreprise déploiera une infrastructure de mesure avancée et 3,8 millions de compteurs de nouvelle génération. Cette nouvelle plateforme technologique permettra à l'entreprise de mettre en œuvre une facturation basée sur la consommation réelle grâce à la relève à distance. Lors de déménagements, le client n'aura plus à remplir de carte de relève et le service pourra être rétabli à distance. Visionnez la vidéo pour en apprendre davantage.

Durée : 02 min. 55 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Hydro-Québec développe un réseau intelligent qui, à terme, permettra de réduire les coûts pour ses clients. Pour ce faire, l'entreprise déploiera une infrastructure de mesure avancée et 3,8 millions de compteurs de nouvelle génération. Cette nouvelle plateforme technologique permettra à l'entreprise de mettre en œuvre une facturation basée sur la consommation réelle grâce à la relève à distance. Lors de déménagements, le client n'aura plus à remplir de carte de relève et le service pourra être rétabli à distance. Visionnez la vidéo pour en apprendre davantage.

L'action de remplacer un compteur peut-elle causer de la surtension, ce qui risque d'endommager des appareils électriques ? Qui est responsable, le cas échéant ?

Le fait de brancher ou de débrancher un compteur ne cause pas de surtension. On ne fait qu'interrompre le courant très brièvement pour remplacer le compteur en toute sécurité. L'opération est simple et équivaut à allumer ou à éteindre une lampe, par exemple.

Cependant, un bris pourrait survenir dans deux rares circonstances indépendantes des activités d'Hydro-Québec : s'il y a un problème existant dans l'installation électrique du client ou si des appareils électriques sont plus sensibles ou présentent déjà une faiblesse au moment du remplacement du compteur.

En novembre 2013, la corporation des maîtres électriciens a effectué un rappel quant à l'importance de faire vérifier l'embase électrique de façon régulière.

Que répond Hydro-Québec aux personnes qui se disent électrosensibles ?

Hydro-Québec ne nie pas que certaines personnes qui se disent électrosensibles puissent ressentir des symptômes, mais les compteurs de nouvelle génération ne peuvent en être la cause.

À une distance d'un mètre, la puissance d'émission de radiofréquences d'un compteur de nouvelle génération est 55 000 fois inférieure aux limites fixées par Santé Canada. Ces appareils sont fiables, sécuritaires et ne présentent aucun risque pour la santé. Cette position a aussi été adoptée par Santé Canada et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Est-ce que beaucoup de clients se prévalent de l'option de retrait ?

Non. L'installation des compteurs de nouvelle génération se déroule très bien et suit son cours en vue du renouvellement du parc de compteurs d'ici 2018. Le nombre de demandes pour l'installation d'un compteur non communicant exigeant une relève manuelle est inférieur à 1 %.

Cette proportion négligeable est comparable à celle qui a été enregistrée par les autres entreprises de services publics qui sont passées aux compteurs de nouvelle génération.

Le compteur actuellement installé chez moi est conçu pour les systèmes biénergie. Est-ce que mon compteur de nouvelle génération fonctionnera différemment ?

Non. Le mode de fonctionnement du compteur de nouvelle génération pour les systèmes bi-énergie qu'Hydro-Québec installera en remplacement du compteur actuel est le même. La seule différence est que le nouveau compteur intégrera une technologie permettant de transmettre vos données de consommation directement à Hydro-Québec, ce que votre compteur actuel n'est pas en mesure de faire.

Il n'y aura pas de changement de tarification.

Les radiofréquences émises par les compteurs de nouvelle génération peuvent-elles nuire au bon fonctionnement des stimulateurs cardiaques (pacemakers) ou des défibrillateurs automatiques implantables (DAI) ?

Des tests réalisés par Hydro-Québec et Medtronic, le plus important fournisseur de stimulateurs cardiaques, en collaboration avec l'institut de cardiologie de Montréal, ont confirmé que les radiofréquences émises par les compteurs de nouvelle génération ne nuisent pas au bon fonctionnement des stimulateurs cardiaques.

En effet, aucune interférence n'a été observée lorsque les stimulateurs cardiaques et les défibrillateurs automatiques implantables (DAI) de marque Medtronic étaient placés le plus près possible des compteurs de nouvelle génération de Landis+Gyr, principal fournisseur d'Hydro-Québec, même si les compteurs avaient été volontairement modifiés pour émettre des radiofréquences à un rythme anormalement élevé.

Je ne veux pas payer les frais liés à l'option de retrait pour qu'un compteur non communicant soit installé chez moi. Que dois-je faire ?

Si vous optez pour l'installation d'un compteur non communicant, vous devrez payer les frais initiaux d'installation ainsi que les frais mensuels pour la relève manuelle. L'option de retrait, assortie de ces frais, est la seule solution de rechange au compteur de nouvelle génération.

La Régie de l'énergie a statué qu'il était juste et équitable que ces frais soient imputés au client selon le principe du demandeur-payeur, puisqu'il s'agit d'un choix personnel. En l'occurrence, ces frais ne peuvent être assumés par l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec par le biais des tarifs d'électricité.

Puis-je conserver mon compteur actuel et vous transmettre moi-même mes données de consommation ?

Non, le compteur actuellement installé à votre domicile devra être remplacé.

Bien qu'ils soient toujours fiables, près de la moitié des compteurs du parc d'Hydro-Québec ont plus de 25 ans et l'entreprise doit les remplacer avant qu'ils atteignent la fin de leur durée de vie utile. Dans cinq ans, ce sera le deux tiers du parc de compteurs qui aura atteint la fin de sa vie utile.

Les compteurs électromécaniques, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans, ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010.

La décision de les remplacer n'est donc pas un choix, mais une nécessité.

L'entreprise a choisi de mettre en œuvre une infrastructure de mesurage avancée avec relève automatisée et d'installer des compteurs de nouvelle génération chez tous ses clients. Vous n'aurez donc pas à fournir vos données de consommation, car Hydro-Québec les recevra automatiquement.

L'auto-relève était jusqu'à présent un moyen palliatif parfois utilisé afin qu'un client puisse bénéficier d'une facturation basée sur une consommation réelle plutôt qu'estimée, mais il ne peut représenter une relève au sens propre du terme (Conditions de service d'électricité).

[L'installation de compteurs de nouvelle génération](#) ■

L'installation de compteurs de nouvelle génération

L'installation de compteurs de nouvelle génération.

Durée : 01 min. 45 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

L'installation de compteurs de nouvelle génération.

[Est-ce que je peux garder l'ancien compteur installé à ma résidence?](#) ■

Est-ce que je peux garder l'ancien compteur installé à ma résidence?

Durée : 00 min. 47 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Est-ce vrai que les installateurs d'Hydro-Québec m'imposeront le nouveau compteur, même si je m'y oppose ?

Hydro-Québec ne vous imposera pas le compteur de nouvelle génération dans la mesure où vous optez pour l'option de retrait.

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

Lorsqu'Hydro-Québec est prête à remplacer les compteurs dans un secteur, elle envoie une lettre aux clients pour les en informer. Si un client signale son intention de se prévaloir de l'option de retrait dans les 30 jours suivant la date qui est inscrite dans la lettre, Hydro-Québec procédera à l'installation d'un compteur non communicant, moyennant des frais d'installation de 15 \$. Si le client signale son intention après le délai de 30 jours, Hydro-Québec installera un compteur non communicant, mais les frais d'installations seront alors de 85 \$.

Une motion a été déposée à l'Assemblée nationale concernant l'annulation des frais afférents à l'option de retrait offerte par Hydro-Québec dans le cadre du déploiement de ses compteurs de nouvelle génération. Comment l'entreprise entend-elle réagir ?

Hydro-Québec a bien pris connaissance de la motion déposée à l'Assemblée nationale et est sensible aux préoccupations qui ont été exprimées par les parlementaires.

Cela dit, la Régie de l'énergie, qui a compétence en ce qui concerne les activités réglementées d'Hydro-Québec, a déjà rendu deux décisions au sujet des compteurs de nouvelle génération : l'une autorisant le déploiement dans la grande région de Montréal et l'autre encadrant l'option de retrait.

L'option de retrait qu'offre Hydro-Québec prévoit l'installation d'un compteur électronique non communicant qui n'émet pas de radiofréquences. Cet appareil déjà mis en marché est accrédité par Mesures Canada. De plus, l'option de retrait d'Hydro-Québec est semblable à la majorité des autres programmes de retrait qui tiennent compte de l'état actuel de la technologie.

C'est pourquoi Hydro-Québec poursuit l'installation de ses compteurs tout en offrant l'option de retrait aux clients qui désirent que soit installé un appareil non communicant, et ce, conformément aux décisions de la Régie de l'énergie.

Hydro-Québec a-t-elle vérifié à quelle distance des êtres humains il est sécuritaire d'installer un compteur de nouvelle génération ?

Pour qu'ils soient conformes à la méthode présentée dans le Code de sécurité 6 de Santé Canada, les tests effectués pour calculer la puissance d'émission de radiofréquences du compteur de nouvelle génération ont été réalisés à un mètre de l'appareil. À cette distance, le niveau d'exposition est 55 000 fois inférieur aux limites fixées par les normes de Santé Canada. Ainsi, quelle que soit la distance à laquelle une personne se trouve par rapport au compteur, les émissions de l'appareil sont largement en deçà des normes établies ; le compteur est donc sécuritaire.

J'ai entendu dire que des voleurs prennent l'identité des installateurs de compteurs pour commettre leurs méfaits. Est-ce vrai ?

Il importe de préciser que les installateurs de compteurs d'Hydro-Québec, de même que ceux de son mandataire Capgemini, sont clairement identifiés comme représentants Hydro-Québec (porte-noms, outils de communication à l'effigie d'Hydro-Québec, véhicules, uniformes, équipements, etc.).

Selon la procédure, ils doivent se présenter à la porte de la résidence du client pour informer celui-ci que le compteur sera remplacé, conformément à la lettre qu'il a reçue au moins 30 jours auparavant.

Comment puis-je me prévaloir de l'option de retrait?

La Régie de l'énergie a autorisé une option de retrait. Ainsi, un client peut demander l'installation d'un compteur non communicant qui exige une relève manuelle, de visu, et qui ne contient pas de carte de communication. Si un client souhaite se prévaloir de l'option de retrait, il doit en informer Hydro-Québec le plus tôt possible en composant le numéro de téléphone figurant dans la lettre qui lui a été envoyée.

Si la demande est faite dans un délai de 30 jours, les frais initiaux d'installation de 15 \$* s'appliquent, en plus des frais mensuels de relève de 5\$. Seul le responsable du compte d'électricité peut en faire la demande.

Rappelons que le nombre de demandes d'installation d'un compteur non communicant exigeant une relève manuelle est inférieur à 1 %.

*Après le délai de 30 jours, les frais initiaux d'installation s'élèvent à 85 \$ au lieu de 15 \$.

Le simple fait de manipuler un compteur lors du remplacement de celui-ci peut-il causer un incendie ?

La manipulation du compteur ne peut en aucun cas être la cause d'un incendie.

L'installation d'un compteur est un geste simple qui s'apparente à celui de brancher tout autre appareil électrique dans une prise de courant. Un compteur est muni de 4 bornes de raccordement qui se trouvent à l'arrière de celui-ci. Ces bornes ressemblent aux fiches des appareils électriques. Tout comme on insère la fiche d'un appareil électrique dans une prise de courant, le compteur s'insère dans l'embase du client. Ainsi, les bornes de raccordement du compteur s'insèrent dans les mâchoires situées dans l'embase. C'est au contact de ces deux éléments que l'électricité circule et que le compteur peut fonctionner.

Hydro-Québec remplace plus de 100 000 compteurs par année dans le cadre des activités d'assurance qualité en conformité avec les directives de Mesure Canada. Plus d'un million de compteurs de nouvelle génération ont été remplacés au Québec et plus de 125 millions de compteurs de nouvelle génération ont été installés à ce jour dans le monde. Dans les rares cas qui ont été signalés ailleurs dans le monde et où un tel incident est survenu, les expertises ont démontré que l'embase du client, c'est-à-dire le support destiné à recevoir le compteur, présentait une défektivité.

Dans ces cas, où l'embase du client nécessite des réparations immédiates, l'installateur fait appel à un maître électricien afin de vérifier l'installation du client.

Par ailleurs, la CMEQ rappelle que l'embase, ainsi que toute installation électrique, peut ne plus être sécuritaire avec le temps et recommande fortement aux propriétaires de faire inspecter leur installation électrique chaque 5 ans par un maître électricien

Comme une prise de courant, l'embase du compteur fait partie de l'installation électrique d'une maison et son propriétaire a la responsabilité de l'entretenir.

L'embase fait partie de l'installation électrique d'une résidence

La technologie choisie va-t-elle permettre à Hydro-Québec d'offrir de nouveaux services?

Oui. Les compteurs de nouvelle génération installés par Hydro-Québec sont dotés de cartes de communication bi-directionnelles, c'est-à-dire qui peuvent émettre et recevoir une communication. Ils transmettent ainsi leurs données de consommation, mais peuvent aussi recevoir des mises à jour à distance ou être reprogrammés lorsque de nouvelles fonctions sont déployées. Avant de programmer de nouvelles fonctionnalités, Hydro-Québec devra faire une analyse afin de s'assurer que celles-ci présentent un bénéfice pour la clientèle ou pour Hydro-Québec. Cette possibilité permet à la technologie choisie de progresser et d'être bien adaptée aux besoins d'affaires d'Hydro-Québec lesquels évoluent avec le temps. De plus, la mise en place de nouveaux services devra faire l'objet d'une demande à la Régie de l'énergie dépendamment, par exemple, de l'envergure des investissements requis ou de la tarification impliquée.

Je demeure loin de la zone de déploiement des compteurs de nouvelle génération et un compteur à radiofréquence autre que celui de nouvelle génération est installé chez moi. Puis-je faire la demande de l'option de retrait ?

Oui, il est possible de demander l'option de retrait si votre résidence est munie d'un compteur à radiofréquences.

L'option, disponible en tout temps pour les clients qui ne désirent pas de compteur de nouvelle génération ou de compteur à radiofréquences, consiste dans l'installation d'un compteur non communicant qui exige une relève manuelle. L'appareil non communicant est la seule solution de rechange au compteur de nouvelle génération et aux compteurs à radiofréquences.

Quelles sont les données qui sont recueillies par Hydro-Québec dans le cadre du projet d'infrastructure de mesurage avancée (IMA)? À quelles fins sont-elles recueillies ?

Quelles sont les données qui sont recueillies par Hydro-Québec dans le cadre du projet d'infrastructure de mesurage avancée (IMA)? À quelles fins sont-elles recueillies ?

Hydro-Québec recueille uniquement les données de consommation, et ce, à des fins de facturation. Les renseignements personnels des clients, tels que leur nom, leur adresse et leur numéro de téléphone, ne circulent pas sur les différentes composantes du réseau IMA.

Hydro-Québec compte se servir des données de consommation provenant des compteurs pour améliorer la qualité du service notamment pour les pannes

Le nombre restreint de données recueillies ainsi que le cryptage lors de la communication permettent de réduire au minimum les risques que les données puissent être interceptées lors de leur circulation à travers l'une ou l'autre des composantes de l'IMA, soit, entre le compteur intelligent et le frontal d'acquisition.

Rappelons qu'en matière de sécurité et de protection des renseignements, Hydro-Québec fait preuve de toute la rigueur nécessaire en se conformant aux normes reconnues dans l'industrie et à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ c. A_2.1).

Par ailleurs, la Commission d'accès à l'information a conclu en février 2013, au terme de son inspection, que « l'accès aux renseignements [...] permet d'utiliser les données collectées tout en protégeant les renseignements personnels des usagers. »

Est-ce que les compteurs de nouvelle génération peuvent causer des interférences avec des détecteurs de mouvement ?

Hydro-Québec a reçu quelques plaintes reliées à une interférence entre le compteur et un détecteur de mouvement. Il s'agit de cas rares portant seulement sur certains équipements et qui surviennent généralement lorsque le détecteur de mouvement est placé très près du compteur.

Hydro-Québec peut proposer des solutions adaptées à chacun des cas et invite les clients à communiquer directement avec elle.

Pourquoi Santé Canada a-t-elle tenu une consultation publique pour la révision du Code de sécurité 6 en matière de radiation sans fil provenant des téléphones et tours de transmission cellulaires, systèmes Wi-Fi et compteurs intelligents ?

Santé Canada révisé périodiquement ses normes en fonction de l'évolution de l'analyse globale des connaissances scientifiques. Une consultation publique s'est tenue concernant les niveaux d'émission autorisés par le Code de sécurité 6. Les niveaux d'émission autorisés par le code de sécurité 6 touchent l'ensemble des équipements utilisant des radiofréquences, dont, par exemple, les tours de communication, les moniteurs pour bébé et les compteurs.

Les niveaux d'émission des compteurs de nouvelle génération sont de 55 000 fois inférieurs à la norme actuelle du code de sécurité 6. Même si Santé Canada abaisse les niveaux d'émission autorisés, les niveaux d'émission des compteurs seraient toujours bien inférieurs aux seuils autorisés par Santé Canada. Les compteurs de nouvelle génération ne présentent pas de risques pour la santé.

Que fait Hydro-Québec si un client barricade le compteur installé à sa résidence ?

Hydro-Québec est tenue de faire appliquer les décisions de la Régie de l'énergie.

Les clients ont un seul choix, le compteur de nouvelle génération ou l'option de retrait, conformément à la décision de la Régie de l'énergie. Selon les conditions de service d'électricité, approuvées par la Régie de l'énergie, et le contrat d'abonnement, le client est tenu de donner accès à l'appareil de mesurage, qui appartient à Hydro-Québec. Devant un compteur inaccessible (pour différentes raisons), les installateurs quittent les lieux et un accroche-porte est laissé.

En raison de mauvaises informations véhiculées, il se peut qu'un client ne sache pas qu'il est impossible de garder le compteur actuellement installé à sa résidence. Nous sommes confiants qu'en discutant avec le client, celui-ci prendra conscience de ses droits et obligations, du fait qu'un seul choix s'offre à lui et qu'Hydro-Québec a reçu l'autorisation de la Régie de l'énergie pour changer le compteur.

Est-ce que je peux garder l'ancien compteur installé à ma résidence ?

Non. Bien qu'ils soient toujours fiables, près de la moitié des compteurs du parc d'Hydro-Québec ont plus de 25 ans et l'entreprise doit les remplacer avant qu'ils atteignent la fin de leur durée de vie utile. Dans cinq ans, ce sera le deux tiers du parc de compteurs qui aura atteint la fin de sa vie utile. Les compteurs électromécaniques, que l'on reconnaît à leur disque qui tourne et à leurs cadrans, ne sont plus fabriqués en Amérique du Nord depuis 2010. La décision de les remplacer n'est donc pas un choix, mais une nécessité.

[Est-ce que je peux garder l'ancien compteur installé à ma résidence? ■](#)

Est-ce que je peux garder l'ancien compteur installé à ma résidence?

Durée : 00 min. 47 sec.

[Fermer la fenêtre](#)

Les frais liés à l'option de retrait ont récemment été révisés par la Régie de l'énergie. Si je me suis déjà prévalu de l'option de retrait, ai-je droit à un crédit ?

La révision des frais liés à l'option de retrait est entrée en vigueur le 3 octobre 2014.

La Régie prévoit un crédit rétroactif relativement aux frais initiaux d'installation et aux frais mensuels de relève. Ainsi, Hydro-Québec appliquera au compte des clients qui ont choisi l'option de retrait un crédit correspondant à la différence entre le montant qu'ils ont payé et celui qu'ils auraient payé si les frais prévus dans la décision de la Régie leur avaient été facturés.

Tous les clients qui ont déjà un compteur de nouvelle génération ou qui ont reçu un avis d'installation peuvent choisir l'option de retrait et acquitter des frais initiaux d'installation de 15 \$. Ils devront en faire la demande dans les 90 jours suivant la date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions des Conditions de service d'électricité et des Tarifs et conditions du Distributeur, soit entre le 3 octobre 2014 et le 5 janvier 2015.

Si l'avis d'installation est daté d'avant le 3 octobre 2014, le client bénéficie d'un délai de 90 jours.

Si l'avis d'installation est daté d'après le 3 octobre 2014, il dispose de 30 jours pour faire sa demande et acquitter des frais de 15 \$. Après ce délai, les frais d'installation seront de 85 \$.

L'arrivée des compteurs de nouvelle génération a-t-elle un impact sur le processus de recouvrement d'Hydro-Québec ?

Non. L'arrivée des compteurs de nouvelle génération ne change rien au processus de recouvrement ou au fait d'interrompre le service ou non à un client. Ce processus est d'ailleurs bien documenté et approuvé par la Régie de l'énergie, et comporte l'envoi de plusieurs avis et rappels avant d'en venir à une interruption de service, étape qui peut survenir quand toutes les démarches précédentes sont épuisées. L'interruption de service est toujours l'étape de dernier recours, l'objectif d'Hydro-Québec étant d'amener les clients éprouvant des difficultés financières à payer leur solde et non d'interrompre le service.

Hydro-Québec encourage les clients qui ont de bonnes habitudes de paiements à appeler pour prendre une entente lorsqu'ils vivent une situation difficile et qu'ils ne sont pas en mesure d'acquitter les sommes dues. Les clients à faible revenu peuvent quant à eux convenir d'une entente adaptée à leur situation en tout temps.

Il est vrai que le geste technique d'interrompre et de rétablir le service à distance peut être plus simple avec l'arrivée des compteurs de nouvelle génération, puisque que la procédure ne nécessite plus qu'un employé se déplace sur les lieux. Cependant, le processus de recouvrement demeure le même, que l'on ait ou non un compteur de nouvelle génération, et l'interruption de service est toujours une étape de dernier recours.

Rappelons que l'électricité est l'un des seuls services facturés au client après consommation. Par souci d'équité, Hydro-Québec se doit de demander à ses clients de payer pour l'électricité consommée. Sinon, ces sommes augmentent la dépense de mauvaises créances d'Hydro-Québec et cela se répercute dans les tarifs payés par l'ensemble de la clientèle. Par ailleurs, notons que près de 90 % des clients acquittent leur facture avant ou à l'échéance. De plus, aucune interruption de service n'est effectuée durant la période hivernale, soit du 1er décembre au 31 mars, pour la résidence principale des clients résidentiels qui chauffent à l'électricité.

Est-ce que les compteurs de nouvelle génération peuvent entraîner une surfacturation?

Non. Un nouveau compteur, que celui-ci soit électromécanique, à radiofréquences ou de nouvelle génération, n'a aucun lien avec les variations sur la facture d'un client.

Tous nos compteurs sont approuvés par Mesures Canada. Cet organisme indépendant impose aux entreprises des règles strictes qui visent à garantir la précision des systèmes de mesurage qu'elles utilisent. Hydro-Québec est donc tenue d'installer des compteurs qui lui permettent de respecter ces règles. Les compteurs de nouvelle génération déployés chez nos clients sont donc fiables et sécuritaires et mesurent la consommation réelle des clients.

Ce sont les variations de température ou les changements aux habitudes de consommation qui peuvent influencer la facture d'électricité. Par ailleurs, il faut savoir que l'hiver 2013-2014 a été extrêmement rigoureux, entraînant un impact sur la consommation de la majorité de nos clients. Cet impact s'est fait sentir sur la facture d'électricité hivernale de nos clients ou, pour les clients abonnés au Mode de versements égaux, au moment de la révision annuelle de leur mensualité (entre juillet et octobre).

Il faut aussi savoir qu'au moment du remplacement du compteur, une lecture de la consommation réelle est prise. Si un client n'a pas donné accès à son compteur pendant une longue période et n'a pas rempli sa carte d'autorelevé, sa facturation a été basée sur une consommation estimée. Il se peut donc que ce client ait payé moins que ce qu'il a réellement consommé, entraînant un ajustement sur la facture d'électricité.

Est-il possible de se prévaloir de l'option de retrait si l'électricité m'est fournie à 400 ampères ?

La Régie de l'énergie a déterminé que seuls les clients auxquels l'électricité est fournie à une tension de 120/240 volts monophasée (200 ampères et moins) et à qui la puissance n'est pas facturée peuvent se prévaloir de l'option de retrait. Cette option ne s'applique donc pas dans le cas des compteurs de nouvelle génération qui mesurent la puissance. Aussi, dans le cas où la puissance est facturée, Hydro-Québec doit effectuer la relève sur une base mensuelle, alors que l'option de retrait ne prévoit que trois relèves par année.

Pour proposer l'option de retrait aux clients chez qui est installé un compteur de nouvelle génération mesurant la puissance, Hydro-Québec devrait multiplier le nombre de modèles de compteur et acquérir des quantités minimales de certains modèles, pour le cas où des clients refuseraient le compteur de nouvelle génération. C'est pourquoi Hydro-Québec vise l'uniformité dans le cas des compteurs qui mesurent la puissance tout en tenant compte de la réglementation de Mesures Canada quant à leur certification.

Pourquoi est-ce qu'un représentant d'Hydro-Québec est venu prendre des mesures sur ma propriété ?

- a. Hydro-Québec a recensé l'ensemble des compteurs de nouvelle génération installés à l'extérieur afin de vérifier s'ils respectent les normes de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Ces normes exigent une distance d'au moins 3 m entre la sortie d'évent d'un réservoir fixe de propane et un compteur de nouvelle génération.
- b. Si l'inspection montre que cette distance n'est pas respectée, la fonctionnalité permettant l'interruption à distance du service d'électricité ne sera pas activée, et ce, jusqu'à ce que votre installation soit jugée conforme. Par ailleurs, le fonctionnement habituel du compteur, soit l'enregistrement de la consommation et la transmission à distance des données, ne pose aucun risque pour la sécurité.
- c. Bien qu'aucun incident impliquant un compteur et un réservoir de propane n'ait été porté à l'attention d'Hydro-Québec à ce jour, il a été décidé d'effectuer ce recensement parce que les clients n'ont pas à aviser l'entreprise lorsqu'ils installent un réservoir fixe de propane. Celle-ci veut ainsi s'assurer de disposer des informations les plus à jour possible.
- d. Parallèlement au recensement, Hydro-Québec a mené des tests scientifiques précis, selon les modalités convenues avec la RBQ, sur la question de la distance de dégagement nécessaire entre un réservoir fixe de propane et un compteur. À la lumière des résultats obtenus, Hydro-Québec a soumis une demande à la Régie du bâtiment du Québec afin que le compteur de nouvelle génération soit traité de la même façon que le compteur traditionnel qui peut être situé à 1 m de la sortie d'évent d'un réservoir de propane selon les dispositions en vigueur. La RBQ analyse actuellement la demande.

Si j'ai un réservoir de propane, est-ce qu'il y a des risques pour la sécurité de ma résidence ?

- a. Hydro-Québec a recensé l'ensemble des compteurs de nouvelle génération installés à l'extérieur afin de vérifier s'ils respectent les normes de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Ces normes exigent une distance d'au moins 3 m entre la sortie d'évent d'un réservoir fixe de propane et un compteur de nouvelle génération.
- b. Si l'inspection montre que cette distance n'est pas respectée, la fonctionnalité permettant l'interruption à distance du service d'électricité ne sera pas activée, et ce, jusqu'à ce que votre installation soit jugée conforme. Par ailleurs, le fonctionnement habituel du compteur, soit l'enregistrement de la consommation et la transmission à distance des données, ne pose aucun risque pour la sécurité.
- c. Bien qu'aucun incident impliquant un compteur et un réservoir de propane n'ait été porté à l'attention d'Hydro-Québec à ce jour, il a été décidé d'effectuer ce recensement parce que les clients n'ont pas à aviser l'entreprise lorsqu'ils installent un réservoir fixe de propane. Celle-ci veut ainsi s'assurer de disposer des informations les plus à jour possible.
- d. Parallèlement au recensement, Hydro-Québec a mené des tests scientifiques précis, selon les modalités convenues avec la RBQ, sur la question de la distance de dégagement nécessaire entre un réservoir fixe de propane et un compteur. À la lumière des résultats obtenus, Hydro-Québec a soumis une demande à la Régie du bâtiment du Québec afin que le compteur de nouvelle génération soit traité de la même façon que le compteur traditionnel qui peut être situé à 1 m de la sortie d'évent d'un réservoir de propane selon les dispositions en vigueur. La RBQ analyse actuellement la demande.
-

Si mon réservoir de propane est situé à moins de trois mètres de mon compteur, qu'est-ce que je dois faire ?

- a. Si la distance entre votre réservoir de propane et votre compteur est de 1 à 3 m, vous n'avez aucune action à faire pour le moment.
- b. Hydro-Québec a mené des tests scientifiques précis, selon les modalités convenues avec la RBQ, sur la question de la distance de dégagement nécessaire entre un réservoir fixe de propane et un compteur. À la lumière des résultats obtenus, Hydro-Québec a soumis une demande à la Régie du bâtiment du Québec afin que le compteur de nouvelle génération soit traité de la même façon que le compteur traditionnel qui peut être situé à 1 m d'un réservoir de propane selon les dispositions en vigueur. La RBQ analyse actuellement la demande. Hydro-Québec communiquera avec ses clients dès qu'une décision sera rendue.
- c. La fonctionnalité permettant l'interruption à distance du service d'électricité ne sera pas activée, et ce, jusqu'à ce que votre installation soit jugée conforme. Par ailleurs, le fonctionnement habituel du compteur, soit l'enregistrement de la consommation et la transmission à distance des données, ne pose aucun risque pour la sécurité.
- d. Si votre réservoir de propane est situé à moins de 1 m de votre compteur, la fonctionnalité permettant l'interruption à distance du service d'électricité ne sera pas activée, et ce, jusqu'à ce que votre réservoir de propane soit installé conformément aux normes en vigueur par votre fournisseur de propane certifié. Par ailleurs, le fonctionnement habituel du compteur, soit l'enregistrement de la consommation et la transmission à distance des données, ne pose aucun risque pour la sécurité.
- e. La réglementation a toujours prévu un dégagement minimal de 1 m entre un compteur et un réservoir de propane. Ce dégagement de 1 m permet aussi à Hydro-Québec d'avoir assez d'espace pour accéder à ses compteurs.
- f. Pour toute question relative au déplacement de votre réservoir de propane, veuillez communiquer avec votre fournisseur de propane.
- g. Rappelons qu'aucun incident impliquant un compteur de nouvelle génération et un réservoir fixe de propane ne nous a été signalé à ce jour, alors que des dizaines de millions de ces compteurs ont été installés en Amérique du Nord.
-

Est-ce que la bonbonne de propane de mon barbecue représente un risque pour la sécurité de ma résidence ?

a. Non.

b. Il existe des normes régissant la distance minimale entre un réservoir fixe de propane et un compteur d'électricité. Selon ces normes, la distance minimale à respecter pour un compteur de nouvelle génération (CNG) d'Hydro-Québec permettant l'interruption à distance du service d'électricité est de 3 m. Ces normes ne s'appliquent qu'aux réservoirs de propane permanents reliés aux bâtiments et ne concernent pas les bonbonnes mobiles de barbecue. Par ailleurs, nous vous invitons à consulter le site Web de la RBQ pour connaître les consignes de sécurité liées à l'utilisation d'un barbecue.

Je n'ai pas encore de compteur de nouvelle génération. Est-ce que je suis concerné par le recensement sur la distance entre les compteurs de nouvelle génération et les installations fixes de propane ?

a. Non. Si vous n'avez pas encore un compteur de nouvelle génération, cette vérification sera faite au moment de l'installation du nouveau compteur.

b. Hydro-Québec a recensé l'ensemble des compteurs de nouvelle génération installés à l'extérieur afin de vérifier s'ils respectent les normes de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Ces normes exigent une distance d'au moins 3 m entre un réservoir fixe de propane et un compteur de nouvelle génération.

c. Bien qu'aucun incident impliquant un compteur et un réservoir de propane n'ait été porté à l'attention d'Hydro-Québec à ce jour, il a été décidé d'effectuer ce recensement parce que les clients n'ont pas à aviser l'entreprise lorsqu'ils installent un réservoir fixe de propane. Celle-ci veut ainsi s'assurer de disposer des informations les plus à jour possible.

Je n'ai pas de réservoir de propane. Est-ce que je suis concerné par le recensement sur la distance entre les compteurs de nouvelle génération et les installations fixes de propane ?

Si vous n'avez pas de réservoir fixe de propane, votre installation est jugée conforme.

Mon compteur est à l'intérieur de ma résidence. Allez-vous devoir venir dans ma maison pour le recensement sur la distance entre les compteurs de nouvelle génération et les installations fixes de propane ?

Non, les compteurs installés à l'intérieur d'un bâtiment ne posent aucun risque puisque les réservoirs de propane doivent être installés à l'extérieur. Il est donc tout à fait sécuritaire d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités du compteur de nouvelle génération installé à l'intérieur. Les inspections sont limitées aux compteurs situés à l'extérieur.

Pourquoi Hydro-Québec recense-t-elle ses compteurs de nouvelle génération ?

Hydro-Québec a recensé l'ensemble des compteurs de nouvelle génération installés à l'extérieur afin de vérifier s'ils respectent les normes de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Ces normes exigent qu'il y ait une distance d'au moins 3 m entre un réservoir fixe de propane et un compteur de nouvelle génération. Cela ne concerne pas les bonbonnes mobiles pour les barbecues

Pourquoi le compteur de nouvelle génération qu'on a installé chez moi indique parfois « 0 kWh » ?

Différents affichages se succèdent sur l'écran numérique d'un compteur de nouvelle génération. Lorsqu'un compteur de nouvelle génération indique « 0 kWh » alors que de l'électricité est consommée, cette lecture correspond généralement à l'énergie qui est renvoyée sur le réseau d'Hydro-Québec. Bien que la grande majorité des clients résidentiels d'Hydro-Québec ne produisent pas d'énergie, certains sont autoproducteurs, c'est-à-dire qu'ils produisent de l'électricité au moyen d'une installation dont ils sont propriétaires et exploitants pour combler une partie ou la totalité de leurs besoins. Ces derniers peuvent bénéficier de l'[option de mesurage net](#) selon laquelle Hydro-Québec rachète au client les surplus d'énergie qu'il a produits et renvoyés sur le réseau. La grande majorité de nos clients n'étant pas autoproducteurs, il est donc normal que cet affichage indique « 0 kWh ».

Quelles-sont les conclusions de l'étude portant sur la distance de dégagement entre un réservoir de propane fixe et un compteur de nouvelle génération ?

- a. Selon le [rapport du CRIQ](#), un centre indépendant de recherche industrielle appliquée, le « programme d'essais a permis de déterminer que pour les installations résidentielles, en appliquant une mesure préventive, une distance de 1 mètre entre un compteur de nouvelle génération et un réservoir de propane ne pose pas de risque d'explosion ». De plus, le rapport mentionne que les scénarios de fuite, que ce soit lors du remplissage du réservoir ou lors de son exploitation courante « n'ont montré aucune infiltration de propane dans l'embase ou le compteur. Les seuls scénarios où du propane s'est infiltré dans l'embase et le compteur sont les scénarios de défaut ou de bris de régulateur » où le réservoir de propane a mis moins d'une journée à se vider. La reprise des essais après l'application de mesures d'atténuation a démontré que celles-ci ont éliminé le risque.
- b. Les chercheurs recommandent d'orienter la sortie des régulateurs de pression de telle sorte qu'elle soit du côté opposé au compteur. Il est aussi possible d'installer un conduit afin de diriger la sortie des régulateurs de pression vers le sol. Le rapport du CRIQ stipule que « cette solution ne requiert que peu de temps à mettre en place. Les régulateurs de pression disponibles sur le marché sont déjà prévus pour l'utilisation d'un conduit de dérivation ».

Dois-je faire déplacer mon réservoir de propane s'il est situé à moins de 1 m du compteur de nouvelle génération ?

- a. La réglementation a toujours prévu un dégagement minimal de 1 m entre un compteur et un réservoir de propane. Ce dégagement de 1 m permet aussi à Hydro-Québec d'avoir assez d'espace pour accéder à ses compteurs.
- b. Si votre réservoir de propane est situé à moins de 1 m de votre compteur, la fonctionnalité permettant l'interruption à distance du service d'électricité ne sera pas activée, et ce, jusqu'à ce que votre réservoir de propane ne soit installé conformément aux normes en vigueur par votre fournisseur de propane certifié. Par ailleurs, le fonctionnement habituel du compteur, soit l'enregistrement de la consommation et la transmission à distance des données, ne pose aucun risque pour la sécurité.
- c. Pour toute question relative au déplacement de votre réservoir de propane, veuillez communiquer avec votre fournisseur de propane.
- d. Rappelons qu'aucun incident impliquant un compteur de nouvelle génération et un réservoir fixe de propane ne nous a été signalé à ce jour, alors que des dizaines de millions de ces compteurs ont été installés en Amérique du Nord.

Dois-je faire déplacer mon réservoir de propane s'il est situé entre 1 et 3 m du compteur de nouvelle génération ?

- a. Si la distance entre votre réservoir de propane et votre compteur est de 1 à 3 m, vous n'avez aucune action à faire pour le moment.
- b. Hydro-Québec a mené des tests scientifiques précis, selon les modalités convenues avec la RBQ, sur la question de la distance de dégagement nécessaire entre un réservoir fixe de propane et un compteur. À la lumière des résultats obtenus, Hydro-Québec a soumis une demande à la Régie du bâtiment du Québec afin que le compteur de nouvelle génération soit traité de la même façon que le compteur traditionnel qui peut être situé à 1 m d'un réservoir de propane selon les dispositions en vigueur. La RBQ analyse actuellement la demande. Hydro-Québec communiquera avec ses clients dès qu'une décision sera rendue.
- c. La fonctionnalité permettant l'interruption à distance du service d'électricité ne sera pas activée, et ce, jusqu'à ce que votre installation soit jugée conforme. Par ailleurs, le fonctionnement habituel du compteur, soit l'enregistrement de la consommation et la transmission à distance des données, ne pose aucun risque pour la sécurité.
- d. Aucun incident impliquant un compteur de nouvelle génération et un réservoir fixe de propane ne nous a été signalé à ce jour, alors que des dizaines de millions de ces compteurs ont été installés en Amérique du Nord.
-