

## 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.
- 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](#)

---

## **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.

---

### **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.

---

### **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<sup>re</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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 relèvement 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 relèvement et le service pourra être rétabli à distance. Visionnez la vidéo pour en apprendre davantage.

---

**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](#)

---

## **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 1<sup>er</sup> 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'autorelève, 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.

---