

## 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.

---

## 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.

---

## 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.

---

### **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. »