

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

REQUÊTE POUR FAIRE MODIFIER LES TARIFS DE
SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTROPOLITAIN
À COMPTER DU 1ER OCTOBRE 1998

DOSSIER R-3397-98

RÉGISSEURS : M. ANDRÉ DUMAIS, président
 Me CATHERINE RUDEL-TESSIER
 M. FRANÇOIS TANGUAY

AUDIENCE DU 5 NOVEMBRE 1998

VOLUME 8

ODETTE GAGNON, JEAN LAROSE
Sténographes officiels

COMPARUTIONS :

Me ANDRÉ TURMEL,
Me ROBERT MEUNIER,
Me JEAN-FRANÇOIS OUIMETTE,
procureurs de la Régie

REQUÉRANTE :

Me JOCELYN B. ALLARD,
Me RICHARD LASSONDE,
procureurs de Société en commandite Gaz Métropolitain
(SCGM)

INTERVENANTS :

Me GUY SARAULT,
procureur de l'Association des consommateurs
industriels de gaz (ACIG)

Me HÉLÈNE SICARD,
Me CHARLES O'BRIEN,
procureurs du Regroupement national des Conseils
régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ)

Me LISE DUQUETTE,
procureur de Gazoduc TQM

Me YVES CORRIVEAU,
procureur du Regroupement des organismes
environnementaux en énergie (ROEE)

M. JEAN-FRANÇOIS LEFEBVRE,
M. JEAN-PIERRE DRAPEAU,
représentants du Groupe de recherche appliquée en
macroécologie (GRAMÉ) et Union pour le développement
durable (UDD)

Me BENOÎT PÉPIN,
procureur de la Fédération nationale des associations
de consommateurs du Québec (FNACQ) et Option
consommateurs

Me PIERRE TOURIGNY,
procureur de Corporation Approvisionnement -
Montréal, Santé et Services sociaux

OBSERVATEURS :

M. PIERRE LACROIX,
représentant de Société en commandite
Duke Énergie Marketing

TABLE DES MATIERES

	<u>PAGE</u>
LISTE DES PIÈCES.....	4
LISTE DES ENGAGEMENTS.....	5
EDOUARD DOUCET	
CAROLE PERRON,	
INTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD	18
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me GUY SARAULT.....	33
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me BENOÎT PÉPIN.....	47
INTERROGATOIRE PAR LE PRÉSIDENT.....	52
CAROLE PERRON	
INTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD.	84
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me PIERRE TOURIGNY.....	87
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me BENOÎT PÉPIN.....	94
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me YVES CORRIVEAU.....	104
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me ANDRÉ TURMEL.....	106
ÉTIENNE LAGUË	
PIERRE DESPARS	
INTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD.....	115
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me BENOÎT PÉPIN.....	142
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me ANDRÉ TURMEL.....	152
INTERROGATOIRE PAR Me CATHERINE RUDEL-TESSIER.....	158
INTERROGATOIRE PAR LE PRÉSIDENT	160
INTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD.....	162
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me GUY SARAULT.....	204
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me BENOÎT PÉPIN.....	234
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR M. JEAN-PIERRE DRAPEAU.....	267
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me ANDRÉ TURMEL.....	282
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me CATHERINE RUDEL-TESSIER.	285
CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me GUY SARAULT.....	291
RÉINTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD.....	294

LISTE DES PIÈCES

<u>SCGM-7, doc. 1.11</u> :	Gaz Métropolitain. Programme de rémunération incitative, cadres intermédiaires et spécialisés, janvier 1994	21
<u>SCGM-7, doc. 1.12</u> :	Document publié par le Conference Board of Canada et intitulé □ Compensation Planning Outlook □, 1999.	30
<u>SCGM-15, doc. 6</u> :	Document intitulé □ Évolution du réseau □ (graphique couleur).....	165

LISTE DES ENGAGEMENTS

<u>ENGAGEMENT 28</u> :	Produire l'annexe 1 du document SCGM-7, document 1.11, précisant la méthode de calcul.....	34
<u>ENGAGEMENT 29</u> :	Produire document décrivant les objectifs corporatifs quantitatifs pour l'année 1997-1998.....	36
<u>ENGAGEMENT 30</u> :	Donner le détail du montant de 2,6 M\$......	82
<u>ENGAGEMENT 31</u> :	Préparer une mise à jour du document SCGM-12, document 4, page 3.....	102
<u>ENGAGEMENT 32</u> :	Relativement à la réponse de SCGM à la Régie en date du 28 août 1998, préciser l'échéancier des 3 plans mentionnés ainsi que le contenu prévisible de chacun des plans.....	109
<u>ENGAGEMENT 33</u> :	Témoignage d'un témoin expert embauché par Consumer Gas, dans Ontario Energy Board.	157
<u>ENGAGEMENT 34</u> :	Dépôt des objectifs des indices de qualité de services pour l'entretien du réseau pour l'année qui commence.....	198
<u>ENGAGEMENT 35A</u> :	Aviser de la date que le sondage sera terminé.....	199
<u>ENGAGEMENT 35B</u> :	Déposer les résultats du sondage.....	199
<u>ENGAGEMENT 36</u> :	Vérifier si les documents de <input type="checkbox"/> bench marking <input type="checkbox"/> de l'American Gas Association sont publics et si oui, en faire parvenir une copie à la Régie.....	210
<u>ENGAGEMENT 35C</u> :	Inclure la méthodologie du sondage à l'engagement 35	250

LISTE DES ENGAGEMENTS (suite)

- ENGAGEMENT 37 : Préciser l'effort fait par Gaz Métropolitain durant la dernière année pour transposer les commentaires des clients face à la facturation en vue d'améliorer cette dernière 256
- ENGAGEMENT 38 : Fournir les chiffres représentant les coûts supplémentaires qui seraient engendrés par plus d'effectifs permettant une réponse plus adéquate à la clientèle résidentielle.. 258
- ENGAGEMENT 39 : Déposer la ventilation des types d'appels..... 287
- ENGAGEMENT 40 : Fournir le taux actuel de la CSST et son historique sur les trois dernières années 294
-

(9 h 30)

L'AN MIL NEUF CENT QUATRE-VINGT-DIX-HUIT, ce
cinquième (5e) jour du mois de novembre :

PRÉLIMINAIRES

LA GREFFIÈRE :

Protocole d'ouverture, audience du cinq (5) novembre
mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit (1998), dossier
R-3397-98.

Requête pour faire modifier les tarifs de Société en
commandite Gaz Métropolitain à compter du premier
(1er) octobre mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit
(1998).

Les régisseurs désignés dans ce dossier sont monsieur
André Dumais, président, maître Catherine Rudel-
Tessier et monsieur François Tanguay.

Les procureurs de la Régie sont maître André Turmel,
maître Robert Meunier et maître Jean-François
Ouimette.

Requérant : Société en commandite Gaz Métropolitain,
représentée par maître Richard Lassonde et maître
Jocelyn B. Allard.

Je demanderais aux intervenants de signifier leur présence.

.
Les intervenants sont : l'Association des consommateurs industriels de gaz, représentée par maître Guy Sarault.

.
Me GUY SARAULT :
Bonjour.

.
LE PRÉSIDENT :
Bonjour.

.
LA GREFFIÈRE :
Corporation Approvisionnement-Montréal Santé et Services sociaux, représentée par maître Pierre Tourigny.

.
Me PIERRE TOURIGNY :
Bonjour.

.
LA GREFFIÈRE :
Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec et Option consommateurs, représentées par maître Benoît Pépin.

.
Me BENOÎT PÉPIN :
Bonjour.

LA GREFFIÈRE :

Gazoduc TQM, représentée par maître Lise Duquette
(absente).

.

Groupe de recherche appliquée en macroécologie et
Union pour le développement durable, représentées par
messieurs Jean-François Lefebvre et Jean-Pierre
Drapeau.

.

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

Bonjour.

.

LA GREFFIÈRE :

Regroupement national des Conseils régionaux de
l'environnement du Québec, représentée par maître
Hélène Sicard et maître Charles O'Brien.

.

Regroupement des organismes environnementaux en
énergie, représentée par maître Yves Corriveau.

.

Me YVES CORRIVEAU :

Bonjour.

.

LE PRÉSIDENT :

Bonjour.

.

LA GREFFIÈRE :

Observateur : Société en commandite Duke Énergie

Marketing, représentée par monsieur Pierre Lacroix.

Y a-t-il d'autres personnes qui désirent présenter une demande ou faire des représentations au sujet de ce dossier?

Je demanderais, par ailleurs, aux intervenants de s'identifier à chacune de leurs interventions pour les fins de l'enregistrement. Nous vous demandons également de bien vouloir fermer les cellulaires. Merci.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Madame Bellefeuille, bonjour à tous. Alors, on va continuer nos audiences sur le tarifaire 99 avec Gaz Métro. Maître Allard, est-ce que vous avez des documents à déposer ce matin avec tous les engagements?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Non, pas immédiatement là, je vais faire le point plus tard dans la journée là, pour m'assurer qu'on avait plus de choses à vous fournir.

Alors, comme annoncé là, j'entendais commencer avec monsieur Edouard Doucet, qui est déjà dans la boîte au témoin, là.

LE PRÉSIDENT :

On va finir la section 7 avec monsieur Doucet et madame Perron?

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

C'est ça.

.

LE PRÉSIDENT :

Et par la suite, on va continuer avec □ Amortissements et frais reportés □...

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

C'est ça.

.

LE PRÉSIDENT :

... et □ Fonds de roulement □, probablement que ça va prendre la journée au complet, ça?

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

C'est ça, la section suivante là □ Base de tarification □ et □ Dépenses d'amortissement □ c'est avec madame Perron aussi, alors...

.

LE PRÉSIDENT :

C'est ça.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

... elle est déjà dans la boîte.

LE PRÉSIDENT :

Ça fait qu'en terme de journée, probablement que ces trois items-là là vont bouffer la journée au complet, ce qui nous amènerait demain avec □ Indice de performance □ et □ Allocation du coût de service □, les textes de tarif, ça sera probablement demain. Si on est capable d'en commencer aujourd'hui on verra là, mais on est au moins assuré de ces trois sujets-là là, pour aborder aujourd'hui.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Nos gens seront disponibles pour les □ Indices de performance □ dès aujourd'hui, si on peut se rendre à ça.

LE PRÉSIDENT :

O.K., si jamais on est...

Me JOCELYN B. ALLARD :

De toute façon, vous aviez noté qu'un des deux témoins à □ Indices de performance □ est Pierre Despars qui est aussi le témoin dans la section...

LE PRÉSIDENT :

C'est ça, oui.

Me JOCELYN B. ALLARD :

... □ Lead-lag □ là...

LE PRÉSIDENT :

□ Fonds de roulement □.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

... □ Fonds de roulement □.

.

LE PRÉSIDENT :

Très bien, ça va qu'on va continuer. Excusez, Monsieur Drapeau, vous avez un point avant qu'on ne débute?

.

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

Oui, moi je venais surtout pour...

.

LE PRÉSIDENT :

Est-ce que vous voulez venir au micro, s'il vous plaît.

.

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

Alors Jean-Pierre Drapeau, je n'ai pas assisté à la dernière journée d'audience, alors, je vois qu'il y a encore un décalage ou un retard. □ Indices de performance □ ne commence donc pas ce matin...

.

LE PRÉSIDENT :

Non.

.

M.JEAN-PIERRE DRAPEAU :

... et ne devrait commencer que quoi, vers le milieu de l'après-midi?

LE PRÉSIDENT :

Si on est - je ne veux pas utiliser le mot □ efficace □, là - mais si ça roule bien, possiblement peut-être cet après-midi ou probablement demain matin.

M.JEAN-PIERRE DRAPEAU :

O.K., ça va.

LE PRÉSIDENT :

O.K. On a reçu aussi la lettre... C'est tout, Monsieur Drapeau?

M.JEAN-PIERRE DRAPEAU :

Oui, oui, c'est tout.

LE PRÉSIDENT :

On a reçu aussi la lettre de maître Corriveau concernant votre preuve en chef et on va en parler plus tard, pas besoin d'en parler tout de suite là, mais disons je veux juste prendre, disons le fait là, qu'on a reçu la lettre et les mutations de votre témoin, de votre panel, qu'on va parler dans le courant de la journée demain probablement là, comment

qu'on orchestre la preuve des intervenants là, dans les jours qui viennent. Ça fait qu'on va assermenter monsieur Doucet.

.

.

L'AN MIL NEUF CENT QUATRE-VINGT-DIX-HUIT, ce cinquième (5e) jour du mois de novembre, ont comparu :

.

EDOUARD DOUCET, directeur Rémunération et services administratifs pour Gaz Métropolitain,

.

LEQUEL, après avoir été dûment assermenté,

.

et

.

CAROLE PERRON, directrice Budget et comptabilité,

.

LAQUELLE témoigne sous la même assermentation, LESQUELS déposent comme suit :

.

LE PRÉSIDENT :

Juste avant qu'on ne continue, Maître Allard.

.

- 1 Q. Madame Perron, est-ce que vous pourriez nous rappeler, pour les services de sténographie là, clarification, votre titre et vos responsabilités

spécifiques, vous êtes toujours sous la même
assermentation là.

R. Oui, je suis directrice, Budget et comptabilité.

2 Q. Et vous vous rapportez, dans l'organigramme, à qui
dans ce contexte-là?

R. Au vice-président Finances.

3 Q. Vice-président Finances. Et lorsque le budget est mis
en place, quelles sont vos responsabilités
spécifiques, est-ce que vous colligez l'information
ou vous êtes un genre de... est-ce que vous
questionnez en même temps là, est-ce que vous
pourriez expliquer de quelle façon ça se fait chez
vous?

R. Oui, j'ai la charge de colliger toutes les
informations et de s'assurer de leur cohérence et du
respect des hypothèses qui ont été approuvées.

4 Q. O.K. Donc, vous êtes un peu l'avocat du diable à
l'interne aussi, là?

R. Oui.

5 Q. Si je peux prendre l'expression, là...

R. Oui.

6 Q. ... avec tout le respect que j'ai pour les avocats!

.

Me PIERRE TOURIGNY :

On sait ça!

.

LE PRÉSIDENT :

Mais c'était un bon mot, là.

7 Q. O.K., donc, votre rôle n'est pas juste de colliger,
mais en même temps là de faire la cohérence et la
conscience là...

R. Exactement, oui, la cohérence.

8 Q. ... c'est d'être capable d'articuler...

R. Oui, la cohérence, justement.

9 Q. ... les raisons en arrière.

R. Oui.

10 Q. O.K., merci.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Alors là, c'est l'avocat non pas du diable, mais de
l'autre côté qui va continuer.

.

Me GUY SARAULT :

L'avocat du Bon Dieu!

.

LE PRÉSIDENT :

Ah! là, c'est vous qui le dites, là!

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Je n'osais pas le dire!

.

LE PRÉSIDENT :

Il y a des sceptiques dans la salle.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

C'est ce que j'ai senti.

INTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD :

11 Q. Alors, Monsieur Doucet, vous vous êtes décrit comme directeur Rémunérations et avantages sociaux; pouvez-vous nous décrire ou décrire à la Régie brièvement vos fonctions et responsabilités chez Gaz Métropolitain?

M. EDOUARD DOUCET :

R. Ah, je suis responsable, donc, d'administrer les programmes de rémunérations pour l'ensemble des employés, ainsi que les programmes d'avantages sociaux et au Service des ressources humaines, bien je suis responsable de ce qu'on appelle les services administratifs, donc tout ce qui concerne l'informatique ainsi que la tenue des dossiers d'employés.

12 Q. Lorsque vous mentionnez que vous vous occupez des programmes de rémunérations et d'avantages sociaux des employés de Gaz Métropolitain, pourriez-vous préciser à la Régie à quelle entité juridique que vous faites référence lorsque vous parlez de Gaz Métropolitain?

R. C'est la Société en commandite Gaz Métropolitain.

13 Q. Donc, je dois comprendre que l'employeur de tous ces employés n'est pas Gaz Métropolitain inc., mais bien Société en commandite Gaz Métropolitain, exact?

R. C'est exact.

(9 h 40)

Q. Maintenant, en ce qui concerne la politique de rémunération dont vous êtes responsable, pourriez-vous décrire à la Régie de façon générale la politique actuellement suivie par SCGM pour ses employés?

R. Oui, certainement, on parle d'un salaire de base. Ensuite, pour le personnel cadre, non syndiqué si on veut, il y a une portion variable de la rémunération monétaire. Ensuite, il y a le programme d'avantages sociaux pour l'ensemble des employés. Et, globalement, le programme de rémunération globale donc est concurrentiel par rapport aux entreprises comparables.

14 Q. Et pourriez-vous maintenant décrire l'évolution de cette politique de rémunération globale au cours des années quatre-vingt-dix (90) et plus spécifiquement expliquer les différences qu'on retrouve aujourd'hui par rapport au passé?

R. Oui, certainement. Pour le personnel syndiqué, il n'y a pas eu de changement significatif. Maintenant, chez le personnel non syndiqué, avant mil neuf cent quatre-vingt-dix (1990), il y avait un régime d'épargne et placement par lequel les employés pouvaient obtenir jusqu'à six pour cent (6 %) de contribution de l'employeur. Ça équivalait jusqu'à cent pour cent (100 %) de leur propre contribution dans le régime.

Maintenant, en mil neuf cent quatre-vingt-treize (1993), l'entreprise a procédé à une analyse des différentes composantes de la rémunération globale afin de s'assurer que l'ensemble de ces composantes pourrait supporter les stratégies de l'organisation. On s'est aperçu que la partie fixe qui comprend les avantages sociaux et incluant le régime d'épargne était légèrement supérieure à ce qu'on trouvait dans d'autres entreprises. Tandis que la partie variable qui pouvait avoir un impact sur la motivation du personnel, elle, elle était insuffisante si on se comparait avec d'autres organisations.

Donc, globalement, c'était concurrentiel, mais peut-être mal proportionné. Alors comme résultat de cette analyse, en janvier quatre-vingt-quatorze (94), nous avons annoncé l'abolition du régime d'épargne et de placement, et le remplacement par un régime de rémunération incitative pour tout le personnel cadres intermédiaires et spécialisés.

15 Q. Alors je comprends, tel qu'il a été pris comme engagement par Gaz Métropolitain qu'il y a un document qui existe relativement à ce programme de rémunération incitative. Est-ce que c'est exact?

R. Oui, exactement. Et je le dépose en preuve.

16 Q. Alors il s'agira de la pièce SCGM-7, document 1.11, intitulé *Programme de rémunération incitative, cadres intermédiaires et spécialisés, janvier 1994*, pour Gaz

Métropolitain.

SCGM-7, doc. 1.11 : Gaz Métropolitain. Programme de rémunération incitative, cadres intermédiaires et spécialisés, janvier 1994.

.
17 Q. Alors, Monsieur Doucet, pouvez-vous expliquer brièvement à la Régie, faire un survol de ce programme de rémunération incitative?

R. D'accord. Premièrement, les buts du programme, c'est d'inciter les gens à offrir la meilleure performance possible et aussi encourager le travail d'équipe au sein de l'organisation. Alors le programme prévoit un boni annuel qui varie de zéro à dix pour cent (10 %). On prévoit donc différents niveaux d'atteinte de résultats auxquels sont associés les niveaux de bonis.

.
Alors, il y a un niveau seuil où il n'y a aucun boni de prévu, donc zéro pour cent de boni. C'est le niveau où on prévoit normalement une performance, donc la performance normalement attendue. Alors, pour ça, l'entreprise se limite au salaire de base. Donc, les gens ne reçoivent pas de boni, mais ils reçoivent le salaire de base.

.
Le niveau cible prévoit un boni de cinq pour cent

(5 %) et c'est un niveau de performance qu'on appelle haute performance. Finalement, le niveau idéal où il y a un boni potentiel de dix pour cent (10 %). On associe ce boni de dix pour cent (10 %) à une performance exceptionnelle. Alors, bien sûr, pour des résultats entre les différents niveaux, le boni est au prorata.

Maintenant, le boni est calculé en fonction de l'atteinte d'objectifs au sein de l'organisation. Soixante pour cent (60 %) du boni est calculé en fonction des objectifs corporatifs, donc des objectifs de l'entreprise. Et quarante pour cent (40 %) est selon les objectifs divisionnaires, donc les objectifs de l'équipe de travail plus immédiate des gens. Ces objectifs sont fixés à chaque année et varient bien sûr d'une année à l'autre en fonction de la conjoncture dans les différents secteurs d'activités.

Historiquement, les montants qui ont été versés en moyenne sont de l'ordre de huit pour cent (8 %), ce qui est comparable à ce qu'on trouve dans des entreprises qui offrent ce genre de régime de rémunération variable ou rémunération incitative.

18 Q. Merci, Monsieur Doucet. Maintenant, je passe à un sujet plus pointu.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

19 Q. Je m'excuse. Cette politique de mil neuf cent quatre-vingt-quatorze (1994) est exactement la même aujourd'hui encore?

R. Oui, c'est exact.

20 Q. Et est-ce que vous pouvez nous chiffrer, par exemple, le niveau seuil correspondant à un niveau de performance normalement attendu, est-ce qu'il y a des chiffres pour quatre-vingt-dix-huit (98) plus précis que ça?

R. Je n'ai pas les chiffres avec moi. Comme je vous dis, c'est un cumul de plusieurs objectifs corporatifs et de plusieurs objectifs divisionnaires qui varient, donc bien entendu d'un secteur d'activités à l'autre. Mais le niveau seuil, c'est certain que c'est un niveau, là, comme je disais tout à l'heure, qui est la performance normalement attendue, donc ce n'est pas le même principe que des commissions à des vendeurs, par exemple, où la commission débute, le versement ou l'accumulation d'une commission débute dès la première vente.

Le niveau seuil, si on veut parler théoriquement du programme, c'est un niveau où on peut considérer que la performance est acceptable. Ce n'est certainement pas la performance visée mais c'est une performance acceptable. On ne verse pas de boni pour ce niveau-là parce qu'on dit, le salaire de base est certainement

ce qui est visé pour une performance acceptable.

C'est pour ça que lorsqu'on vise le niveau cible, là, on parle d'un haut niveau de performance et on prévoit à ce moment-là le boni cible qui est de cinq pour cent (5 %). Donc un haut niveau de performance, on associe ça à ce qu'on appelle une performance pleinement satisfaisante pour les gens. Et, d'ailleurs, au niveau individuel, les gens doivent avoir eux-mêmes atteint une performance personnelle pleinement satisfaisante pour avoir droit à la partie divisionnaire du boni. Donc, tout est axé sur ce niveau cible de performance.

LE PRÉSIDENT :

- 21 Q. Mais le niveau seuil, dans ce contexte-là, est-ce qu'il y a... c'est peut-être la même question mais prise différemment. Est-ce qu'il y a un objectif quantitatif dans le seuil ou c'est un objectif qualitatif de performance, c'est-à-dire si l'employé performe bien, il fait sa fonction comme il faut, il a le salaire, mais il n'y a aucun lien entre mettons le seuil, c'est... il n'y a pas de lien quantitatif en terme de revenu, de vente ou de profit pour la compagnie, c'est du qualitatif au point de vue performance de l'employé. Est-ce que je me trompe quand je dis ça pour le point de vue seuil?
- R. Dans la mesure du possible, c'est quantitatif. Mais

maintenant ce programme s'applique à tout le personnel non syndiqué. Alors c'est bien certain qu'une personne qui fait un travail, par exemple, un rôle conseil ou un travail de support, ce sera plus difficile d'avoir des objectifs quantitatifs.

Mais dès qu'on peut associer les objectifs à quelque chose de quantitatif, c'est les premières choses qu'on privilégie de façon à ce que l'évaluation du rendement soit objective plutôt que suggestive. Alors tous les gestionnaires, par exemple, ont un objectif relié à l'atteinte de leur budget d'exploitation. Les gens qui sont dans le secteur vente ont des objectifs reliés aux ventes. Mais ce n'est pas un seul objectif. C'est un cumul d'objectifs.

Et la plupart des gestionnaires vont avoir, eux, des objectifs qui sont majoritairement quantitatif, mais certains qui peuvent être qualitatifs mais avec un indice de mesure. On s'entend en début d'année, même si c'est qualitatif, sur qu'est-ce qui sera le niveau seuil, le niveau cible, le niveau idéal. C'est indiqué dans un document pour chaque personne.

Même chose pour les objectifs corporatifs. Au niveau des objectifs corporatifs, c'est certainement plus quantitatif que qualitatif parce qu'on est en mesure de se baser sur des grands éléments qui ont un impact

sur la santé financière ou sur les résultats de l'organisation.

- 22 Q. Si je suis par exemple un représentant des ventes ou un directeur, j'ai un budget de ventes à atteindre, j'ai un budget financier à gérer de dépenses ou d'investissements, est-ce que l'atteinte de mon budget, le seuil, est-ce qu'il se situe à cent pour cent (100 %) de l'atteinte de mon budget ou le seuil se situe à quatre-vingt-quinze pour cent (95 %)? Mettons, j'ai cent unités de ventes à accomplir, est-ce que mon seuil est établi à quatre-vingt-dix pour cent (90 %) de mes unités de ventes, c'est mon seuil minimal, ou quatre-vingt-quinze (95 %) ou cent pour cent (100 %)? La même chose avec les budgets de dépenses, est-ce que mon seuil se situe à rencontrer mon budget de dépenses? Si je fais mieux en réduisant les dépenses et en accomplissant les mêmes ventes, est-ce que, à partir de là, ça devient une cible, puis un peu plus loin ça devient l'idéal? Le seuil dans un contexte concret où quelqu'un a un budget concret, à quelle place vous le situez?
- R. Je dois vous dire que, de façon théorique, tel que le programme a été dessiné, il n'y a pas d'engagement ou de... il n'y a rien de prévu sur qu'est-ce qu'on va prendre dans les... Prenons l'exemple du budget. Qu'est-ce qu'on va prendre au niveau du budget comme étant le seuil, la cible ou l'idéal?

Et je mentionnais tout à l'heure que les objectifs varient d'une année à l'autre. Alors ça va dépendre. Si on établissait, par exemple, le budget de ventes en début d'année ou même avant que l'année débute, et que lorsque viendrait le temps de fixer les objectifs, on s'apercevrait que ce budget-là, lorsqu'on l'a établi, c'était en fonction d'une situation concurrentielle qui était peut-être plus favorable que celle qu'on anticipe, que celle qu'on constate à ce moment-là.

Alors ce serait logique qu'à ce moment-là la cible soit plus... soit différente par rapport aux objectifs... par rapport au budget de ventes que si la situation n'avait pas changé. Alors on pourrait penser, par exemple, lorsqu'on fixe les objectifs en début de période que si toutes choses demeurent égales, la cible serait le budget et qu'un seuil pourrait être un niveau légèrement inférieur, puis qu'un idéal pourrait être un niveau supérieur.

Or, si, par contre, la situation change, théoriquement, rien n'empêcherait que le seuil soit le budget si on s'aperçoit que vraiment ça va être difficile à atteindre. D'un autre côté, ça pourrait être l'idéal qui soit le budget si on voit que la situation concurrentielle s'est améliorée. Alors, c'est toujours basé sur l'appréciation dans les cas

d'objectifs divisionnaires du vice-président.

Dans les cas des objectifs corporatifs, c'est basé sur l'appréciation du conseil d'administration, donc du degré de difficulté au moment où les objectifs sont fixés. Et je dois vous dire que, normalement, on est porté à y aller sur la base de rendre les objectifs incitatifs, donc réalistes mais quand même □ challengeants □ si on veut.

(9 h 50)

- 23 Q. Alors comme je disais, je veux maintenant passer à un sujet plus pointu. Vous avez mentionné évidemment qu'un des buts de la rémunération globale, qui était suivi par Gaz Métropolitain, était d'être concurrentiel avec le marché, c'est ce que j'ai compris. Et à la page 2 du témoignage de madame Perron, et tel que madame Perron l'a témoigné la semaine dernière, aux lignes 14 à 16, il est mentionné que le taux d'inflation qui était prévu à un point sept pour cent (1,7 %) a été le taux appliqué pour les salaires. Pourriez-vous, étant responsable de la rémunération, expliquer à la Régie pourquoi ce taux a été choisi?

M. ÉDOUARD DOUCET :

- R. Le taux de un point sept (1,7 %) a été établi en fonction de ce qui était prévu par l'organisation comme inflation lorsque les budgets ont été préparés.

Pour le personnel horaire cependant, la négociation qui a eu lieu l'an passé prévoit deux pour cent (2 %) d'augmentation; donc pour le personnel horaire, c'est ce pourcentage-là qui a été prévu dans le budget. Maintenant, donc c'est la raison pour laquelle on a utilisé le un point sept pour cent (1,7 %), c'est en fonction de notre prévision d'inflation.

Je dois vous dire cependant qu'au mois d'octobre, nous avons pu prendre connaissance de différentes études de prévisions d'augmentation de salaire dans les entreprises et on parle beaucoup plus de l'ordre de trois pour cent (3 %) dans les prévisions d'augmentation. À titre d'exemple, j'ai avec moi ici un document du Conference Board, qui s'appelle le □ Compensation Planning Outlook □, et dans ce document, on fait état d'une prévision d'augmentation de l'ordre de trois et demi pour cent (3,50 %) en moyenne.

Nous avons tout de même maintenu notre politique de un point sept (1,7 %) compte tenu que c'est ce qu'on avait dans notre budget. Et c'est quand même un niveau qui n'est pas, en pourcentage, en termes réels, ce n'est pas quelque chose qui nous éloigne du marché de façon dramatique; si ce n'est pas quelque chose qui est institutionnalisé, donc pendant une année d'être légèrement en bas du marché, c'était

acceptable. Donc c'est la décision qui a été prise,
d'appliquer un point sept (1,7 %) malgré les
prévisions supérieures qu'on retrouve dans le marché.

24 Q. Alors je comprends que vous déposez ce document en
preuve, Monsieur Doucet?

R. Oui.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Alors ce sera la pièce SCGM-7, document 1.12, qu'il
faudra ajouter de façon manuscrite.

PIECE SCGM-7, doc. 1.12 : Document publié par
le Conference Board
of Canada et
intitulé
□ Compensation
Planning Outlook □,
1999

Me JOCELYN B. ALLARD :

25 Q. Maintenant, tournons notre attention à un autre sujet
qui a été mentionné dans le témoignage en chef, la
question des avantages sociaux, en faisant référence
à la pièce SCGM-7, document 5, qui détaille le
contenu de ces avantages sociaux. Et aux lignes 16 à
18 de la page 2 de la pièce SCGM-7, document 1, qui
mentionne un besoin supplémentaire au niveau des
avantages sociaux principalement en regard de

l'assurance-santé et dentaire de point trois millions de dollars (300 000 \$). Pourriez-vous expliquer à la Régie les raisons expliquant cette augmentation de l'item □ Avantages sociaux □.

- R. D'accord. C'est dû essentiellement à deux éléments. Le premier, un cent mille dollars (100 000 \$) qui est en fonction du coût de l'employeur pour le Régime de rentes du Québec; c'est qu'il y a une augmentation du maximum annuel de ce qu'on appelle le MGA, maximum annuel admissible, qui lui pourrait être associé à l'inflation. On a prévu une augmentation, on passait de trente-six mille trois cents (36 300 \$) à trente-six mille huit cents (36 800 \$).

Mais aussi il est prévu une augmentation du taux de cotisation et ce n'est pas seulement prévu, c'est déjà annoncé, c'est déjà en place pour les... on connaît déjà l'augmentation du taux de cotisation pour les années qui viennent. Et en quatre-vingt-dix-neuf (99), le taux va passer de trois point deux (3,2 %) à trois point cinq pour cent (3,5 %), ce qui est donc une augmentation de neuf pour cent (9 %). Donc c'est la raison pour laquelle il y a un montant de cent mille dollars (100 000 \$) additionnel qui a été prévu. Deuxième item...

LE PRÉSIDENT :

Excusez?

R. Oui?

LE PRÉSIDENT :

Est-ce que c'est la CSST que vous mentionnez?

R. Non, Régime de rentes du Québec.

LE PRÉSIDENT :

Régime des rentes, o.k. Excusez.

R. Le deuxième point, c'est les régimes d'assurance-santé et dentaire. Il y a un montant de deux cent mille dollars (200 000 \$) qui est prévu. C'est que comparativement à l'inflation de un point sept (1,7 %) de façon générale, on s'attend de façon réaliste à une augmentation beaucoup plus de l'ordre de neuf pour cent (9 %) dans ces types de dépenses et essentiellement, sur l'avis de notre assureur mais aussi sur ce qu'on peut voir dans la littérature, dans les journaux, c'est que le coût des soins de santé augmente de façon beaucoup plus rapide que l'inflation. Donc on a dû prévoir un montant à cet effet.

Me JOCELYN B. ALLARD :

26 Q. Est-ce qu'on doit comprendre de votre réponse qu'il s'agit d'une augmentation des coûts pour les mêmes couvertures ou d'une augmentation de couvertures pour les employés?

R. Non, non, c'est exactement les mêmes couvertures mais

c'est, pour les mêmes soins, le coût est plus élevé.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Et... non, ça va. Merci, Monsieur Doucet, je n'ai pas d'autres questions.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Allard. Est-ce qu'il y a des questions de la part des intervenants? Maître Sarault? Maître Pépin, vous n'avez pas d'autres questions, ça répond...

Me BENOÎT PÉPIN :

Je suis en train de regarder ça, peut-être que oui.

LE PRÉSIDENT :

Peut-être que oui, o.k.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me GUY SARAULT :

27 Q. Bonjour, Monsieur Doucet. Guy Sarault, je représente l'Association des consommateurs industriels de gaz, je pense qu'on n'a pas eu l'occasion de se rencontrer auparavant à la Régie.

M. ÉDOUARD DOUCET :

R. Bonjour.

28 Q. Alors écoutez, je parcourais rapidement le document que vous avez déposé ce matin comme pièce SCGM-7,

document 1.11, décrivant votre politique de rémunération incitative. Au bas de la page 2, il est mentionné, dernier paragraphe, que :

L'annexe 1 précise la méthode de calcul;

Je n'ai pas trouvé l'annexe 1, pourriez-vous nous dire c'est quoi et le cas échéant, la produire?

R. Ah, c'est un exemple de mode de calcul, ça visait plus à ce que les employés à qui on distribuait le document puissent comprendre comment ça fonctionne. Je pourrais le produire, effectivement, c'est un... c'est des exemples théoriques et une méthode de calcul qui permet aux gens de voir eux-mêmes comment utiliser le programme.

LE PRÉSIDENT :

Ce serait l'engagement 28 dans ce contexte-là, il s'agit de l'annexe 1 précisant la méthode de calcul.

Me GUY SARAULT :

C'est ça, l'annexe 1 du document SCGM-7, document 1.11.

ENGAGEMENT 28 : Produire l'annexe 1 du document SCGM-7, document 1.11, précisant la méthode de calcul

Me GUY SARAULT :

- 29 Q. Deuxièmement, pour les niveaux de performance, vous avez dit que, bon, il y a des niveaux de performance à l'échelle corporative, il y a des niveaux de performance à l'échelle divisionnelle et il y a des niveaux de performance individuels, est-ce que j'ai bien compris?
- R. C'est bien ça.
- 30 Q. Les niveaux de performance à l'échelle corporative, évidemment il y en a juste un, c'est le même pour tout le monde, je présume?
- R. Essentiellement, c'est le même pour tout le monde parce que... mais on a des... tous ceux qui participent à ce programme, c'est le même...
- 31 Q. C'est ça, l'objectif corporatif est identique...
- R. Voilà, exactement.
- 32 Q. ... pour tous ceux qui sont assujettis au programme?
- R. C'est ça, oui.
- 33 Q. Est-ce qu'il y aurait moyen d'avoir un exemple de calcul de cet objectif corporatif pour l'année quatre-vingt-dix-sept/quatre-vingt-dix-huit (97/98), celle qui est en train de se terminer - qui s'est terminée le trente (30) septembre dernier plutôt?
- R. Qu'est-ce que vous entendez par un exemple de calcul?
- 34 Q. Bien j'imagine qu'il y a un document qui relate l'objectif corporatif que tout le monde doit rencontrer?
- R. Oui.

35 Q. Est-ce qu'il y aurait moyen d'en avoir un exemple pour l'année quatre-vingt-dix-sept/quatre-vingt-dix-huit (97/98), un exemplaire de ce document-là? Ça nous aiderait à comprendre comment c'est figuré.

R. Oui, on pourrait vous produire cet exemple-là.

36 Q. O.k. Ce sera l'engagement 29, ce serait les objectifs corporatifs quantitatifs, je présume, pour l'année quatre-vingt-dix-sept/quatre-vingt-dix-huit (97/98), d'accord?

R. D'accord.

ENGAGEMENT 29 : Produire document décrivant les objectifs corporatifs quantitatifs pour l'année 1997-1998

Me GUY SARAULT :

37 Q. Maintenant, les divisions, combien il y en a, de divisions dans l'entreprise?

R. Entre quinze et vingt, une division est associée à un poste de directeur. Alors Carole Perron et moi-même sommes des directeurs donc on dirige chacun une division.

38 Q. Et, évidemment, les objectifs divisionnels vont varier d'une division à l'autre; dans les cas où c'est des ventes, par exemple, c'est plus chiffré; dans les cas où c'est des services plus intangibles, peut-être les services juridiques, ça doit être moins

facilement quantifiable en argent, je l'espère. Est-ce que je comprends bien?

R. Oui, c'est bien ça.

39 Q. O.k. Et ça aussi, c'est documenté d'une division à l'autre, chaque personne, chaque responsable de division, j'imagine, prépare ses propres objectifs divisionnels ou bien si c'est préparé par vous?

R. Ah, c'est préparé par chaque responsable.

40 Q. Par chaque responsable de division?

R. Et approuvé par le vice-président responsable.

41 Q. O.k.

R. Et ensuite par le président.

42 Q. O.k., je comprends. Et alors que les objectifs corporatifs sont majoritairement quantitatifs, diriez-vous que les objectifs divisionnels, sauf pour les intangibles, c'est aussi majoritairement quantitatif?

R. Si je prends l'exemple d'un service conseil, aux Ressources humaines dont je fais partie...

43 Q. Oui.

R. ... immanquablement, ça sera beaucoup plus des objectifs non quantitatifs parce qu'on ne veut pas être tributaire nécessairement de retenir uniquement des choses qu'on peut mesurer par des chiffres, on gère plus des ressources humaines alors ça serait, à ce moment-là, beaucoup plus des objectifs qualitatifs, pour lesquels cependant nous établissons, comme je le mentionnais tout à l'heure,

en début de période, un indice de mesure pour chacun des trois niveaux de performance prévus.

44 Q. Un indice de mesure, c'est des points?

R. Non, c'est un constat ou... c'est un texte qui reflète qu'est-ce qu'on attend de façon précise. Prenons un exemple, ça pourrait être de prévoir, de mettre en place un nouveau programme de rémunération incitative, en ce qui me concerne, alors un seuil pourrait être d'avoir fait une étude du marché pour établir qu'est-ce qu'on voit dans d'autres organisations; une cible pourrait être, je ne sais pas, d'avoir fait approuver, par la Direction, un nouveau programme; et un idéal pourrait être de l'avoir mis en place à une date précise au sein de l'organisation et d'avoir obtenu une réponse comme quoi les gens le comprennent bien.

Alors c'est un exemple, là, mais on peut voir que c'est qualitatif mais facilement mesurable.

L'important, c'est d'avoir des objectifs qui seront mesurables et qu'on n'aura pas de difficulté, en fin de période, entre les personnes concernées, à établir le niveau qui a été réalisé.

45 Q. Hum, hum. Pour d'autres départements qui sont plus sur le terrain, au niveau des Ventes, dans leur cas, ça doit être plus quantitatif?

R. Bien c'est... un gestionnaire de ventes va définitivement avoir, dans ses objectifs, des

objectifs quantitatifs reliés à ses résultats de ventes, comme tout gestionnaire aussi va avoir des objectifs reliés à l'atteinte de son budget d'exploitation. Mais on peut prévoir aussi qu'il y aura certains objectifs de développement pour son personnel, des objectifs reliés à la gestion, qui eux seront, comme tout... comme d'autres groupes, plus qualitatifs mais mesurables.

- 46 Q. Vous êtes au courant qu'il y a présentement un mécanisme de rendement incitatif en vigueur chez Gaz Métro selon lequel la compagnie, en fait les sociétaires pour être plus exact, peuvent être appelés à partager dans les excédents de rendement jusqu'à concurrence de cinquante pour cent (50 %), à condition toutefois que certains indices de performance soient rencontrés?

R. Oui, je suis au courant.

- 47 Q. Vous êtes au courant?

R. Je ne pourrais pas vous le décrire cependant, là, mais je suis au courant que ça existe.

(10 h 05)

Me GUY SARAULT :

- 48 Q. Les indices de performance là, vous me direz si vous le saviez, sont : la fréquence des lectures de compteurs, l'entretien préventif, le temps de réponse aux appels téléphoniques et... j'en manque un, là.

.

M. EDOUARD DOUCET :

R. Situations d'urgence.

49 Q. Réponse aux situations d'urgence, appels téléphoniques, entretien préventif puis fréquence des lectures des compteurs. Est-ce que les niveaux de performance que vous avez, soit à l'échelle corporative, soit à l'échelle divisionnelle, sont reliés aux indices de performance que je viens de vous décrire?

R. Oui, le premier objectif corporatif est justement celui de l'atteinte des objectifs de performance et ça compte pour, si je ne me trompe pas, trente pour cent (30 %) de l'objectif, de l'ensemble des objectifs corporatifs.

50 Q. Et ça, ça va être décrit dans le document que vous allez nous produire pour l'année quatre-vingt-dix-sept, quatre-vingt-dix-huit (97-98)?

R. Exact.

51 Q. O.K.

.

Me GUY SARAULT :

Monsieur le Président, en prévision des discussions qu'on va avoir avec Gaz Métro pour l'élaboration d'un régime de rendement incitatif, dans la phase III, ça nous aiderait considérablement d'avoir accès également à ce qui se pose comme objectifs également à l'échelle divisionnelle, pour nous donner des idées du genre de critères qui pourraient être retenus, en

prévision de la phase III, en camouflant, au besoin, les informations jugées confidentielles.

On ne veut pas voir de noms, on ne veut pas nécessairement avoir ça, mais pour donner à notre expert des idées de ce qui pourrait être des critères à considérer pour un mécanisme incitatif, ça serait très utile.

Alors, qu'on le produise ici ou dans le cadre de la phase III, mais c'est le genre de documentation qui nous serait très, très utile.

LE PRÉSIDENT :
Maître Allard?

Me JOCELYN B. ALLARD :
Bien, vous aurez deviné que je vais m'objecter à ce qu'on produise des objectifs divisionnels, il ne faut pas perdre de vue qu'en phase II, présentement, on s'occupe du traitement réglementaire des bonis, alors, évidemment monsieur Doucet, puis on est, on voulait s'assurer que le système, le mécanisme de rendement... pas de rendement, bien c'est ça, de rémunération incitative, soit bien bien compris, alors c'est pour ça, on n'a pas de problème à fournir les objectifs corporatifs, on n'a pas de problème à fournir les descriptions du programme, mais pour ce

qui est des objectifs divisionnels, comme le témoin a expliqué, il n'y a pas seulement que des objectifs quantitatifs, il y a des aspects qualitatifs, des aspects très personnels sur les qualités du gestionnaire ou la façon de gérer, et je ne vois pas en quoi ça va nous aider, premièrement dans la phase II qui est l'objet du présent débat, en ce qui concerne le traitement réglementaire des bonis et pour ce qui est de la phase III, bien je ne pense pas que ce soit nécessaire non plus, mais on pourra peut-être en débattre en temps et lieu dans la phase III, mais c'est définitivement pas à ce stade-ci, puis c'est très délicat pour les différents directeurs et leurs différents chefs de service d'avoir à produire ces objectifs très personnels de rendement.

Alors, je pense que ce n'est pas indiqué, puis ce n'est pas nécessaire pour les fins de notre cause.

LE PRÉSIDENT :

Très bien. Le Banc considère qu'à ce stade-ci, ce n'est pas nécessairement pertinent et vous pourrez revenir à la phase III, et on jugera du besoin de déposer ce genre de détails en phase III.

Me GUY SARAULT :

Non, mais c'est parce que je ne sais pas si vous attendez des représentations de notre part en

plaidoirie sur la phase III, c'est parce qu'évidemment, ça va être précédé d'une phase de discussion et de négociation et à auxquelles laquelle notre expert va assister.

S'il faut attendre de se représenter à la Régie à la toute fin du processus pour avoir accès à des informations qui seraient utilisées au niveau de l'élaboration en discussion, ça peut...

LE PRÉSIDENT :

On verra, Maître, quand on définira...

Me GUY SARAULT :

Oui, mais c'est ça...

LE PRÉSIDENT :

... quelle sera la phase III.

Me GUY SARAULT :

... mais j'aimerais bien qu'on ait une mécanique efficace pour avoir accès à certaines informations, s'il y a des objections de cette nature-là en cours de discussion. On pourra peut-être en reparler là.

LE PRÉSIDENT :

C'est ça, on en reparlera et on évaluera, à ce stade-là, la pertinence de rentrer dans ce niveau de détail

pour déterminer des objectifs, mais à ce stade-ci,
pour notre phase, la décision est qu'on n'en a pas
besoin présentement. C'est tout?

Me GUY SARAULT :

Non.

LE PRÉSIDENT :

Ah! J'espère que je ne vous frustre pas, vous vous en
allez, là?

Me GUY SARAULT :

Non, c'est parce que... bien, je... je ne suis pas
sûr que je partage nécessairement l'objection de mon
confrère là-dessus, on est très préoccupés parce que,
en bout de ligne, il ne faut pas oublier...

LE PRÉSIDENT :

Non, on va laisser faire l'argumentation...

Me GUY SARAULT :

... que c'est les clients qui payent pour ces bonis-
là, hein?

LE PRÉSIDENT :

C'est ça, on va...

Me GUY SARAULT :

Les clients que je représente se trouvent à payer...

LE PRÉSIDENT :

Oui, oui...

Me GUY SARAULT :

... pour cette portion-là, au même titre que le reste des salaires. Alors, de se faire dire qu'on n'a pas accès à ça!

LE PRÉSIDENT :

On n'entrera pas dans l'argumentation, Maître.

Me GUY SARAULT :

Hum hum.

52 Q. Maintenant, au niveau... l'éligibilité aux bonis, dernière page de la politique, vous dites :

Pour être admissible aux bonis divisionnels, l'employé doit avoir obtenu une performance individuelle au moins pleinement satisfaisante.

Doit-on comprendre de ceci que pour être admissible aux bonis corporatifs, qui représente soixante pour cent (60 %), il n'y a pas besoin d'avoir une

performance individuelle pleinement satisfaisante?

M. EDOUARD DOUCET :

R. C'est exact.

53 Q. Donc, un employé peut avoir une performance pourrie au niveau individuel mais peut, néanmoins, avoir un boni corporatif?

R. Disons la performance pourrie, on espère qu'elle n'arrivera pas, on met en place un programme de rémunération incitative qui fait en sorte que les gens sont encouragés à donner le meilleur d'eux-mêmes, et il faut dire aussi qu'on a de différentes politiques, programmes de gestion de ressources humaines, qui font en sorte qu'un employé qui aurait une performance pourrie, bien on le gérerait.

Et je dois vous dire qu'en tant que responsable de la rémunération, mais aussi en tant que directeur aux Ressources humaines, je préfère qu'un gestionnaire dise, donne l'heure juste à son employé s'il a une performance moins bonne que prévue et qu'il prenne la peine de dire à son employé qui a une performance moins que pleinement satisfaisant, si c'est le cas, et à ce moment-là l'employé n'aura pas droit au boni divisionnaire, parce qu'il n'aura pas participé à... on peut le croire, à l'effort de son groupe de travail.

Pour ce qui est de l'objectif corporatif, dans le marché il est prévu que lorsqu'on fait partie d'une organisation et qu'il y a un boni corporatif, tous les gens qui en font partie et qui sont éligibles en tant que représentativité y ont droit.

Alors, cependant, on peut croire que d'autres éléments de gestion de ressources humaines vont venir gérer le cas ou la situation d'une personne qui a une performance moins que satisfaisante, mais ce n'est pas en lui enlevant son boni que c'est la façon essentielle ou la façon à privilégier pour gérer ces situations-là.

54 Q. Très bien, merci.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Sarault. Maître Pépin.

(10 h 15)

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me BENOÎT PÉPIN :

55 Q. Bonjour, Benoît Pépin pour Option Consommateurs et la FNACQ, deux groupes de consommateurs résidentiels. Quant à moi, deux petites questions de précision sur votre témoignage. La première concernant la détermination du montant de l'augmentation du budget salaire de un point sept pour cent (1,7 %) qui correspond à l'inflation. Ayant entendu le témoignage de madame Perron puis le vôtre, je veux juste m'assurer de savoir comment le un point sept pour

cent (1,7 %) a été déterminé. Est-ce que vous avez dit, ce sera le montant de l'inflation et vous avez donc utilisé le taux prévu de l'inflation? Ou comment êtes-vous arrivé à un point sept pour cent (1,7 %), si c'est par hasard que ça arrive au montant de l'inflation?

M. EDOUARD DOUCET :

R. Au sein de l'entreprise, lorsque nous avons préparé les budgets, nos services économiques nous disaient qu'on prévoyait un taux d'inflation de un virgule sept pour cent (1,7 %). La question s'est posée à savoir si on appliquait le un virgule sept pour cent (1,7 %) sur l'ensemble des dépenses ou bien si on appliquerait un pourcentage différent pour, exemple, les salaires?

Par expérience, on sait que les augmentations de salaire dans le marché sont légèrement supérieures au taux d'inflation. Nous avons cependant décidé en tant qu'entreprise de limiter les augmentations de salaire à la prévision de hausse de l'inflation de façon à s'assurer que les dépenses globales d'exploitation n'augmenteraient pas de plus que l'inflation.

Donc, l'objectif était de ne pas augmenter nos dépenses d'exploitation de plus que l'inflation, de les maintenir en dollars constants. Et c'est la

raison pour laquelle essentiellement on a utilisé le un virgule sept pour cent (1,7 %) dans les prévisions d'augmentation salariale.

56 Q. Et pour faire aussi écho à une préoccupation du banc de la semaine dernière, est-ce que cette augmentation de la rémunération est liée à une tentative de limiter les dépenses par ailleurs, c'est-à-dire que vous pouvez augmenter des fois les salaires un peu plus, mais si ça se reflète par des coûts d'opération qui sont diminués, bien, votre facture totale à la fin, vos coûts totaux d'opération restent stables ou baissent à la limite, est-ce qu'il y a un lien entre l'établissement de cette politique salariale et ça?

R. Bien, il y a un lien direct certainement. Lorsqu'on dit qu'on veut demeurer, qu'on veut maintenir... limiter nos dépenses en terme... en dollars constants, c'est certainement avec l'objectif de limiter la hausse de dépenses de façon à améliorer notre situation concurrentielle.

57 Q. Mais est-ce que vous allez au-delà de cet effort de vous limiter à l'inflation? Est-ce que cette augmentation des salaires est liée aussi à une baisse des dépenses d'exploitation et non pas juste une augmentation au rythme de l'inflation?

R. Bien, pour les salaires, l'intention aussi, c'est d'être réaliste. On avait une convention collective qui prévoyait deux pour cent (2 %) d'augmentation pour les employés à l'heure. Donc il fallait être

réaliste aussi, à savoir qu'est-ce qui pourrait être accordé à notre personnel des autres catégories tout en maintenant l'équilibre ou l'équité interne. Donc le un virgule sept (1,7 %) était le minimum acceptable à cet égard.

58 Q. Quand vous faites référence aussi à l'augmentation des salaires vécus par d'autres entreprises, et vous citez la publication du *The Conference Board of Canada, Compensation Planning Outlook*, est-ce que vous savez si les coûts totaux d'opération de ces autres entreprises-là augmentent ou si l'augmentation de salaire n'est pas compensée par d'autres baisses de coûts d'opération?

R. Je n'en ai aucune idée.

59 Q. En fait, vous avez aussi mentionné une augmentation des bénéfices marginaux, augmentation du RRQ, augmentation des autres éléments de couverture d'assurance maladie, vous avez mentionné que ça va augmenter au-delà du rythme de l'inflation, n'est-ce pas?

R. C'est exact.

60 Q. Maintenant, est-ce que, ça, c'est un phénomène qui se présente cette année ou si c'est toujours comme ça?

R. Depuis le début des années quatre-vingt-dix (90), on constate dans le marché en général, prenons le cas des assurances, santé et dentaire, une augmentation constante au-delà de l'inflation.

61 Q. Et cette augmentation-là des bénéfices marginaux

s'est-elle reflétée dans le marché durant la même période par une augmentation totale aussi de ce que je qualifierais de masse salariale, l'enveloppe totale de rémunérations des employés?

R. En terme salarial, vous voulez dire?

62 Q. Non, en terme de ce que ça coûte à l'employeur en général, salaires, bénéfices marginaux, et caetera.

R. Sans doute. Sans doute que oui. Si les coûts des régimes de soins de santé ont augmenté et que les régimes de soins de santé en vigueur sont demeurés les mêmes, effectivement, les coûts ont dû augmenter comme c'est le cas chez Gaz Métro.

63 Q. Donc, selon vous, il n'y a aucun effort qui est fait à ce moment-là pour diminuer les autres coûts?

R. Si vous voulez parler en terme d'effort pour contrer cette hausse, c'est certain que les entreprises, de façon générale, font des efforts. Je vous mentionnais tout à l'heure, si le régime demeure constant. Chez Gaz Métro, nous avons fait... nous avons apporté des changements à nos régimes de façon à limiter cette hausse de coûts. En quatre-vingt-seize (96) et en quatre-vingt-dix-sept (97), pour des groupes différents, on a réaménagé le régime de soins de santé, le régime de soins dentaires de façon à introduire des éléments qui encourageraient les employés à devenir de meilleurs consommateurs de soins de santé. Exemple, un ticket modérateur pour l'achat de médicaments, un ticket modérateur pour les

soins dentaires. Alors, plutôt que d'être remboursé à cent pour cent (100 %), les gens sont remboursés à quatre-vingts (80 %) ou quatre-vingt-dix pour cent (90 %). Donc, ils doivent sortir un peu d'argent de leur poche lorsqu'ils font l'achat de médicaments ou lorsqu'ils vont chez le dentiste.

64 Q. Et quel a été l'effet de cette mesure-là?

R. On a pu constater que la hausse chez Gaz Métropolitain dans ces années-là, les années qui ont suivi était inférieure à ce qu'on pouvait anticiper dans le marché.

65 Q. Je vous remercie.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Pépin. Est-ce qu'il y a d'autres questions de la part des intervenants? Maître Turmel, non?

Me ANDRÉ TURMEL :

Pas de questions.

INTERROGATOIRE PAR LE PRÉSIDENT :

Moi, j'aurais peut-être quelques questions de réconciliation.

66 Q. Si on part avec l'augmentation de trois cent mille dollars (300 000 \$) pour les besoins supplémentaires d'avantages sociaux, en fait c'est trois cent mille dollars (300 000 \$), si je m'en vais à la pièce 7,

document 4, c'est trois cent mille dollars (300 000 \$) sur dix-huit millions huit cent mille dollars (18 800 000 \$) environ, juste pour prendre un ordre de grandeur. Est-ce que je fais la bonne relation?

R. Je n'ai pas la pièce devant moi. Mais si on parle de... Oui, je l'ai ici.

67 Q. En haut de la page, on voit la somme des salaires, soixante-deux millions deux cent cinq mille (65 205 000 \$), et avantages sociaux qui sont en quatre catégories pour un total de dix-huit millions huit cent mille dollars (18 800 000 \$). C'est SCGM-7, document 4, page 1 de 2.

R. Votre question, est-ce que le trois cent mille...

68 Q. En fait, je cherche la relation, là. Le trois cent mille (300 000 \$), en fait, ce serait une augmentation trois cent mille (300 000 \$) sur dix-huit millions point huit (18,8 M\$), si je prends le total des avantages sociaux, là?

MME CAROLE PERRON :

R. Il faut comprendre que, ici, le trois cent mille (300 000 \$), c'est les besoins supplémentaires. L'inflation normale, le un point sept (1,7 %) est déjà inclus à la ligne du un million sept cent quarante et un (1 741 000 \$).

69 Q. À la ligne du?

R. Excusez-moi! SCGM-7, document 2.

- 70 Q. Moi, j'avais le document 4, le tableau, là.
- R. Oui. Parce que vous demandez si le trois cent mille (300 000 \$), c'est la hausse pour le dix-huit millions (18 M\$) du document 4.
- 71 Q. Non, non. Si je comprends votre document 7, SCGM-7, document 6, vous partez avec un total de cent point trois millions (100,3 M\$). Ça, c'est le document que vous avez déposé la semaine passée.
- R. Oui. O.K.
- 72 Q. Et votre cent point trois millions (100,3 M\$) se retrouve, si je m'en vais au document SCGM-7, document 4, page 1 de 2 et 2 de 2, je retrouve à la page 2 de 2 le même cent millions trois cent mille dollars (100 300 000 \$) qui est le haut de votre résumé de dépenses d'exploitation?
- R. Oui, exact.
- 73 Q. O.K. Donc, à l'intérieur du cent millions point trois (100,3 M\$) se retrouve dix-huit point huit millions (18,8 M\$) que je vois à la page 1 de 2 pour la catégorie avantages sociaux?
- R. Oui, oui.
- 74 Q. Et sur ce dix-huit point huit millions (18,8 M\$), je retrouve maintenant dans votre document 6 un ajout de besoins supplémentaires, la deuxième ligne, besoins supplémentaires, avantages sociaux, de trois cent mille dollars (300 000 \$)?
- R. Oui.
- 75 Q. Donc, en théorie, c'est dix-huit millions point huit

(18,8 M\$) plus le trois cent mille dollars
(300 000 \$). Je cherche la relation, là.

R. Oui. Mais le dix-huit millions (18 M\$) qui est ici
n'est pas inflationné du un point sept (1,7 %).

76 Q. Entièrement d'accord parce que vous avez mis votre
inflation comme la ligne numéro 1, là.

R. Parfait. On se comprend.

77 Q. C'est ça. Ça fait que, en fait, la relation, c'est
trois cent mille dollars (300 000 \$) le coût
d'ajustements des programmes sociaux. Si je prends la
somme totale des avantages sociaux, on parle de trois
cent mille dollars (300 000 \$) sur dix-huit millions
point huit (18,8 M\$) avant inflation?

R. Oui.

78 Q. Là, on parle de la même longueur d'onde?

R. Oui, exact.

79 Q. Et pendant que je suis sur ce document-là, si je
continue, si je prends la somme des salaires,
soixante-deux point deux millions (62,2 M\$) et dix-
huit point huit millions (18,8 M\$) pour les avantages
sociaux, j'en arrive donc à un total grosso modo de
quatre-vingt-un millions (81 M\$) pour salaires et
avantages sociaux?

R. Exact.

80 Q. En fait, ça fait quatre-vingts pour cent (80 %) des
dépenses d'exploitation qui sont des salaires et
avantages sociaux?

R. Exact.

81 Q. Dans une compagnie, en fait, qui est une compagnie de services...

R. Oui.

82 Q. O.K. Si je continue plus loin, ce quatre-vingt-un millions (81 M\$), puis là je vais prendre l'opportunité de vous avoir tous les deux sur le banc, là, si j'essaie de déterminer un coût moyen par employé, total salaires et avantages sociaux, je pourrais prendre, avant inflation, je peux prendre soixante-deux point deux millions (62,2 M\$) plus dix-huit point huit millions (18,8 M\$) qui me fait... j'ai fait le calcul quelque part... qui fait quatre-vingt-un millions trente-huit mille dollars (81 038 000 \$). Ça, ce serait le coût total pour tous les employés. Puis, là, je me réfère □ astheure □ à votre document 7, document 3, pour les mille vingt-sept (1027) employés?

R. Non, ce n'est pas tout à fait exact la relation, parce qu'il faut comprendre que les avantages sociaux, le dix-huit millions huit millions (18,8 M\$) qui figure ici, c'est pour la main-d'oeuvre totale, c'est-à-dire la ligne... la ligne 11. Donc le mille cent quatre-vingt-quatorze (1194) employés, pour tous les avantages sociaux. Parce qu'il y a une partie des avantages sociaux qui sont reliés à la main-d'oeuvre affectés directement aux immobilisations, qui est capitalisée directement à la ligne des frais généraux qu'on retrouve, là, sur le document, à la page 2, la

ligne 143. Il y a une partie du dix-huit millions (18 M\$) qui se trouve capitalisé pour cette main-d'oeuvre.

83 Q. Là, vous m'avez perdu. Quel document vous regardez □ astheure □?

R. Bon. Vous avez vu les chiffres au niveau de la pièce pour la main-d'oeuvre totale.

84 Q. Oui.

R. Donc le document... Attendez, là, je pense que je n'ai pas le bon chiffre.

85 Q. Le document 4, mettons, me donne un total divisé par secteur.

R. O.K. Là, j'ai la bonne pièce. Donc SCGM-6, document 2. Sous-total, ça s'appelle sous-total, ligne 11...

86 Q. 6?

R. 6, document 2 où on retrouve la main-d'oeuvre.

87 Q. D'accord. O.K. Mille vingt-sept (1027).

R. Bon. Moi, ce que je dis, c'est que les avantages sociaux, le dix-huit millions huit (18,8 M\$) qu'on retrouve sur le document correspond aux employés totaux, c'est-à-dire au mille cent quatre-vingt (1180) employés de la ligne 11. Parce que les employés affectés aux immobilisations, une partie... les avantages sociaux inclus ici sont capitalisés et se retrouvent dans les frais généraux. Donc, quand on veut faire une relation avec le dix-huit millions huit (18,8 M\$), il faut diviser par le mille cent quatre-vingt (1180) pour avoir un taux moyen.

88 Q. Ça fait qu'il faudrait que je prenne soixante-deux point deux millions (62,2 M\$) plus dix-huit point huit (18,8 M\$) divisé par mille cent quatre-vingt (1180)?

R. Non, parce que le soixante-deux point deux (62,2 M\$) n'est que pour la main-d'oeuvre affectée à l'exploitation.

.
Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

89 Q. Le mille vingt-sept (1027)?

R. C'est ça. En fait, il faut diviser les deux chiffres par deux chiffres différents.

.
LE PRÉSIDENT :

90 Q. Ça fait que soixante-deux point deux (62,2 M\$) divisé par mille vingt-sept (1027)?

R. C'est ça.

91 Q. Et dix-huit point huit (18,8 M\$) divisé par mille cent quatre-vingt (1180)?

R. Exact.

92 Q. Et si vous avez fait le calcul, ça vous donnait quoi? Parce que vous mélangez mes chiffres, là.

R. Je n'ai pas fait le calcul.

93 Q. O.K. Mais je vais prendre la question peut-être à l'inverse. Je veux savoir mettons, me comprendre sur un ordre de grandeur. Lorsqu'on regarde, et ça va probablement arriver à la même chose, je vais vous dire ce que j'avais fait. Moi, j'avais pris, en fait,

les deux pièces, SCGM-7, document 4 et SCGM-7, document 3, et j'avais divisé... j'ai divisé soixante-deux point deux (62,2 M\$) plus dix-huit (18 M\$), mettons le quatre-vingt-un point un millions (81,1 M\$) divisé par mille vingt-sept (1027), là je comprends qu'il faut que je fasse mettons le □ fine tuning □, et ce chiffre-là arrivait avec un chiffre de coût total moyen par employé de soixante-dix-huit mille dollars (78 000 \$), soixante-dix-huit mille neuf cents dollars (78 900 \$). Et j'essaie de faire la relation. Lorsque je regarde les trois ajouts que vous mentionnez, en fait les ajouts de personnel que vous mentionnez à la ligne 4 de votre document, développement résidentiel, on parlait de un point neuf millions (1,9 M\$) de budget additionnel. Et à l'intérieur du détail de ce un point neuf millions (1,9 M\$), vous avez identifié dix poste additionnels à un coût...

R. Oui.

94 Q. ... de six cent quatre-vingt-cinq mille dollars (685 000 \$)?

R. Oui, oui.

95 Q. Ce qui fait soixante-huit mille dollars point cinq (68 500 \$) mettons de l'employé.

R. O.K.

96 Q. L'efficacité énergétique, vous aviez identifié deux postes additionnels à cent quarante mille dollars (140 000 \$) qui fait soixante-dix mille dollars

(70 000 \$).

R. Oui. D'accord.

97 Q. Et GNV, développement de GNV, il y avait un poste additionnel pour quatre-vingt-cinq mille dollars (85 000 \$). Lorsqu'on parle d'un coût moyen par employé, la braquette se situe autour de soixante-dix (70 000 \$) à quatre-vingt-cinq (85 000 \$) selon les ajouts, et selon les calculs pourrait être, prenez en considération, là, qu'il y a un jeu à faire, mais autour de soixante-quinze (75 000 \$) à soixante-dix-huit mille dollars (78 000 \$)?

R. Oui, c'est ça.

98 Q. Ça fait qu'on est dans cet ordre de grandeur-là?

R. Oui, oui.

(10 h 30)

99 Q. Si on prend le coût moyen d'un employé, sur le côté peut-être conservateur, soixante-dix mille dollars (70 000 \$), on est dans l'ordre de grandeur pour les employés, salaires et avantages sociaux?

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

Autour de ça?

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Sur le même... o.k., si je reviens avec votre document, parce que j'essaie de comprendre, comme on

parlait la semaine passée, votre document 6...

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

... le décortiquer, si je prends votre... Vous mentionnez effectivement dans le SCGM-6, document 2, où est-ce que vous avez identifié le mille cent quatre-vingt (1 180), que le total d'employés affectés à l'Exploitation est mille vingt-sept (1 027); ça, c'est pour la cause tarifaire de cette année?

R. Non, la pièce SCGM-6, document 2, c'est le budget de l'année quatre-vingt-dix-huit (98). L'entête dit
□ Budget 1998 - Prévision 5/7 □

LE PRÉSIDENT :

O.k., mais le... quand on parle □ Prévision 5/7 □, est-ce que c'est...

R. C'est pour l'année se terminant le trente (30) septembre quatre-vingt-dix-huit (98).

LE PRÉSIDENT :

O.k. J'essaie de faire la réconciliation avec, dans ce contexte-là, une autre pièce, une question qui a été posée vendredi puis on espérait peut-être le dépôt de l'engagement, la même chose l'année passée, lorsqu'on parlait de budget quatre-vingt-dix-sept (97) et prévision 5/7...

R. Oui, oui.

LE PRÉSIDENT :

... on arrivait à mille soixante-trois (1 063)
employés, o.k.?

R. Oui, oui.

LE PRÉSIDENT :

Sur lequel mille soixante-trois (1 063) je présume
qu'il y avait le même calcul financier qui était
fait, mettons de coûts et salaires?

R. Bien, oui, d'accord.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Et ce que... si on s'entend, le mille soixante-
trois (1 063), je pense c'est, j'ai même la pièce
GMI-106 - je ne sais pas si vous voulez l'avoir, j'en
ai une copie - mais mille soixante-trois (1 063) qui
serait l'équivalent du mille vingt-sept (1 027)?

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

Il y a, en conséquence, trente-six (36) postes de
moins...

R. Oui, oui.

LE PRÉSIDENT :

... cette année dans votre prévision budgétaire avant

ajout, comme vous avez fait une réponse, comme vous avez dit dans une réponse, avant ajout des treize (13) postes. Donc si je compare des pommes avec des pommes, cette année et l'année passée, j'avais mille soixante-trois (1 063) et cette année, mille vingt-sept (1 027), est-ce que je compare les bonnes pommes là, au départ, avant les ajouts?

R. Parce qu'ici, le plan de main d'oeuvre que vous voyez ici, c'est pour l'année se terminant le trente (30) septembre quatre-vingt-dix-huit (98), ce n'est pas celui de quatre-vingt-dix-neuf (99). Parce que si on avait fait celui de quatre-vingt-dix-neuf (99), il aurait fallu ajouter les postes pour le Développement résidentiel et tout ça, là.

LE PRÉSIDENT :

Non, c'est ça, c'est ça que vous faites après, vous rajoutez vos treize (13) postes ici?

R. Oui, oui, c'est inclus là.

LE PRÉSIDENT :

C'est ça?

R. Oui, exactement, exactement.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Mais quand vous avez fini l'année, vous avez fini à mille vingt-sept (1 027), c'est ça?

R. L'année se terminant le trente (30) septembre quatre

vingt-dix-huit (98), oui.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Et ce mille vingt-sept (1 027) là, c'est ce que je retrouve dans les pièces, si je reviens encore à SCGM-7, document 2, c'est là que je retrouve le mille vingt-sept (1 027), document 3, en fait, je retrouve le mille vingt-sept (1 027) en bas de la page?

R. Oui, oui, oui.

LE PRÉSIDENT :

Qui équivaut au cent millions trois cent mille (100 300 000 \$)?

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Et...

R. Ce que je tiens, par contre, à préciser, c'est que le nombre d'employés que vous voyez, c'est le nombre au trente (30) septembre quatre-vingt-dix-huit (98). Il y a... il pourrait y avoir des fluctuations dans les mois; si on prend l'été, il y a quand même du remplacement qui est fait pendant l'été par des étudiants pour les employés qui sont en vacances et qui sont dans les opérations qu'on ne peut pas se permettre d'arrêter, donc ici, on voit le chiffre d'employés prévus en fin d'année...

LE PRÉSIDENT :

C'est ça...

R. ... et non pas nécessairement la moyenne de l'année qui correspond aux salaires que l'on voit.

LE PRÉSIDENT :

Mais le nombre d'employés qui est en bas, c'est le nombre d'employés budgétaire, j'appellerais, en termes de...

R. Oui, budgété étant... et budgété au trente (30) septembre de l'année se terminant.

LE PRÉSIDENT :

O.k.

R. Mais ce n'est pas un nombre moyen d'employés.

LE PRÉSIDENT :

Non, non, ça, je suis d'accord.

R. O.k.

LE PRÉSIDENT :

Ce n'est pas les têtes de pipe, si je peux prendre l'expression, c'est des budgets, c'est des employés...

R. Non, non, c'est au-delà, ce n'est pas le nombre moyen d'employés qu'on aurait payés durant l'année.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Vous pouvez en avoir payé plus?

R. Oui, parce que, comme je vous dis, il y a des périodes de vacances où il y a des gens qui peuvent temporairement aller un mois faire un travail particulier.

LE PRÉSIDENT :

O.k.

R. C'est la relation que je veux simplement que vous compreniez.

LE PRÉSIDENT :

O.k., je vais vous dire la question que... où est-ce que je m'en viens...

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

... puis la clarification que l'on recherche, c'est que si on prend le mille vingt-sept (1 027) qui est ici avec, qui correspond à cent millions trois cent mille (100 300 000 \$) avec les clarifications que vous nous donnez, et si on prend par contre là, sur le cent millions trois cent mille (100 300 000 \$), comme vous aviez donné à votre pièce, document 6, on fait les ajouts et on ajoute effectivement treize (13) nouveaux postes.

M. DOUCET et MME PERRON
Interrogatoire
Le président

Si je retourne en arrière dans le cent millions point trois (100 300 000 \$), lorsque je regarde, lorsque nous regardons la pièce de l'année passée versus cette année, c'était mille soixante-trois (1 063) moins mille vingt-sept (1 027). Donc prenant en considération qu'on a pris, dans le nouveau budget, l'ajout des treize (13) postes, le jeu d'équilibrage, il y a trente-six (36) postes qui sont, à toutes fins pratiques, absents de cette... d'une ligne de crédit.

Et est-ce que, si je prends trente-six (36) postes à soixante-dix mille dollars (70 000 \$) du poste, ou j'avais soixante-dix-huit (78 000 \$), là, mais si je prends soixante-dix mille dollars (70 000 \$), trente-six (36) postes, ça fait deux millions et demi (2 500 000 \$), avant inflation. Si j'ajoute l'inflation, parce que là, vous le recalculiez sur le même cent millions point trois (100 300 000 \$)...

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

... si j'ajoute l'inflation, il y a un autre quarante-trois mille dollars (43 000 \$), donc on parle à peu près de deux point six millions (2 600 000 \$) sur une base de soixante-dix mille dollars (70 000 \$) par poste qu'on n'est pas capable de réconcilier, là. Si je pars de mille soixante-trois (1 063) à mille vingt-sept (1 027), plus treize

(13) postes, puis je prends en considération les treize (13) postes aux coûts mentionnés, quelque part, il faut que je prenne aussi en considération les trente-six (36) postes à un coût moyen comme un crédit quelque part. Vous voyez ce que je...

R. Oui...

LE PRÉSIDENT :

... le point d'interrogation que j'ai, là?

R. ... bien, c'est ça, donc la réponse à l'engagement va vous permettre de comprendre. Ce que je peux dire, c'est que le nombre total d'employés, lui, n'a pas varié de trente-six (36), il n'a varié que, je pense que c'est de quatorze (14), de mémoire. Si on prend le mille quatre-vingt (1 080), le mille cent quatre-vingt (1 180) comparativement à l'autre, donc il semble qu'il y a eu un déplacement pour les employés affectés aux Immobilisations.

LE PRÉSIDENT :

O.k., disons... je suis convaincu de...

R. Ce qui pourrait expliquer une partie du trente-six (36).

LE PRÉSIDENT :

O.k., c'est difficile de répondre sur le coup mais ce serait plutôt une question pour, avec un engagement de nous revenir avec une clarification. Parce que de

la manière que...

R. D'accord, oui, je comprends...

LE PRÉSIDENT :

... si je prends la théorie que je parle...

R. ... oui, oui, je comprends.

LE PRÉSIDENT :

... il y a trente-six (36) postes, il y a deux millions point six (2 600 000 \$) que je ne suis pas capable de réconcilier, qui manque quelque part. Donc j'aimerais que vous reveniez avec la clarification du mille soixante-trois (1 063) à mille vingt-sept (1 027), en prenant en considération l'ajout des treize (13) postes et l'inflation.

R. Oui, bien, o.k., bon, probablement qu'une partie de l'explication va être ce que je vous expliquais, le nombre de postes au trente (30) septembre quatre-vingt-dix-huit (98), donc c'est ce qu'on visait comme étant les effectifs. Donc si, je ne sais pas, s'il y a des gens qui ont quitté à la fin, on n'aura pas l'économie entière.

LE PRÉSIDENT :

Oui.

R. C'est pour ça que le nombre de... ici, on compare au trente (30) septembre quatre-vingt-dix-huit (98), il va falloir regarder le nombre de postes moyen ou le

nombre d'employés moyen qu'on a payés.

LE PRÉSIDENT :

O.k., mais vous le...

R. Pendant l'année.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Ce qu'on... il y a le côté...

R. Ça va vous permettre de comprendre.

LE PRÉSIDENT :

... le côté réel de gestion...

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

... qui est la gestion mensuelle ou trimestrielle du nombre réel d'employés; mais aussi le côté gestion du nombre d'employés en termes budgétaires.

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

C'est que vous budgetez au début de l'année un certain nombre d'employés qui se retrouvent dans un total de cent quatre millions point quatre (104 400 000 \$)?

R. Oui, oui.

LE PRÉSIDENT :

Et dans le cent quatre millions point quatre
(104 400 000 \$), ça inclut treize (13) postes
additionnels?

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

Et ce que j'essaie de retrouver dedans, c'est les, en
théorie encore, en termes budgétaires, les trente-six
(36) postes qui ont disparu, qui eux autres
équivalent à peu près à deux point six millions
(2 600 000 \$), est-ce qu'il doit y avoir une ligne
ici d'ajustement ou non, ça serait...

R. Bon, bon, donc, c'est ça, je comprends et je vais
vérifier pour toute la mécanique mais je comprends
aussi qu'il faut aussi voir le nombre d'employés
moyen qu'on a eu dans l'année et non pas seulement
celui de fin d'année.

LE PRÉSIDENT :

O.k., mais...

R. Ça va éclaircir la réponse.

LE PRÉSIDENT :

Je comprends sur ce point-là mais je veux juste vous,
j'aimerais ça vous cautionner aussi que ce qu'on
parle ici, c'est en termes budgétaires, c'est que les
trente-six (36) postes, qui sont absents dans le

calcul, en termes budgétaires peuvent être à certains temps de l'année non pas trente-six (36) postes mais peuvent être vingt-cinq (25) postes ou quarante-deux (42) postes. Si vous faites à tous les, je ne sais pas comment ça fonctionne à l'interne, mais si vous faites à tous les trimestres ou à tous les mois un compte des employés réels durant ce mois-là, je suis convaincu que vous n'avez pas, pendant douze mois égaux, mille vingt-sept (1 027) postes en place.

R. Non, non, effectivement.

LE PRÉSIDENT :

Ça, c'est la réalité, ça, c'est la réalité humaine.

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

Mais il y a la réalité budgétaire qui fait qu'au bout de la ligne, sur un total de cent point trois millions (100 300 000 \$), ou cent quatre point trois millions (104 300 000 \$), il y a tant d'employés, tant de salaires, qui donnent tant de dollars, et dans une compagnie où quatre-vingt-un pour cent (81 %) des coûts sont effectivement des coûts salaires et avantages sociaux, toute variation de ces postes-là a un impact majeur sur le coût total qui se retrouve éventuellement dans les tarifs, o.k.?

R. Effectivement.

LE PRÉSIDENT :

Et si un surplus, mettons, de deux point six millions (2 600 000 \$) ici, comme... mettons, ou il y aurait un crédit non appliqué de deux point six millions (2 600 000 \$), ce deux point six millions (2 600 000 \$) là se retrouverait à la fin de l'exercice financier, indépendamment du nombre d'employés mensuellement qui varie à la hausse ou à la baisse, se retrouverait dans le trop-perçu de la compagnie.

R. Oui, oui...

LE PRÉSIDENT :

Qui serait partagé...

R. ... c'est un hypothèse, oui.

LE PRÉSIDENT :

C'est ça, qui serait partagé alors cinquante pour cent (50 %) actionnaires et clients. Et j'essaie de comprendre si ce deux point six millions (2 600 000 \$) là est là et si effectivement la correction devrait se retrouver, mettons, quelque part ici, en bas, quelle que soit la correction, quelque part dans l'ajustement ici, en bas de votre ligne, avant que ça soit perçu à travers les tarifs et retourné aux clients simplement à cinquante pour cent (50 %).

R. Mais on parle toujours des dépenses pour l'année

quatre-vingt-dix-huit (98).

LE PRÉSIDENT :

Mais, c'est ça, on parle des dépenses de l'année quatre-vingt-dix-huit (98) mais moi, je prends pour acquis, quand vous, ou quand on prend les chiffres, en haut de... vous parlez de quatre-vingt-dix-huit (98), vous dites : □ O.k., ça, m'a coûté cent point trois million (100 300 000 \$). □

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

O.k., cent point trois million (100 300 000 \$), et j'ajoute treize (13) postes, o.k.?

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

Et j'ajoute l'inflation, et j'ajoute tout ce qu'on a parlé, vous avez des réajustements à certaines places mais en majorité, c'est des ajouts. Ce que je regarde sur l'autre côté, en prenant le mille soixante-trois (1 063), c'est à quel endroit devrait-on retrouver le retrait ou le crédit pour trente-six (36) postes à soixante-dix mille dollars (70 000 \$), soixante-dix-huit mille dollars (78 000 \$)?

R. À ce moment-là, ça serait dans l'analyse de la dépense de mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit (1998). Parce que là, on prévoit finir aussi l'année

au même niveau que, ou à trois cent mille (300 000 \$) près, que le budget quatre-vingt-dix-huit (98). Donc il y a peut-être eu des moins de main d'oeuvre mais il y a eu des plus ailleurs.

LE PRÉSIDENT :

Bien, ça, ça sera un autre débat ailleurs, là. Mais si je prends les deux catégories en haut, on ne peut pas présumer que le deux point cinq millions (2 500 000 \$) se retrouve ailleurs; s'il se retrouve ailleurs, on questionnera ailleurs. Mais à l'intérieur de ces deux catégories-là, qui représentent quatre-vingt-un pour cent (81 %) des coûts d'exploitation de la compagnie, juste ces deux items-là, il y a un point d'interrogation de deux point six millions (2 600 000 \$) incluant l'inflation, ou deux point cinq (2 500 000 \$) incluant l'inflation — sans inflation, pour les trente-six (36) postes, o.k.? Et c'est cela qu'on aimerait que vous clarifiiez pour nous de façon concrète. Parce qu'il manque, je ne sais pas, il manque une ligne quelque part, je ne suis pas capable de réconcilier...

R. Mais la prémisse de base ici, c'est qu'on part du chiffre des dépenses qu'on va atteindre en mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit (1998), donc du cent point trois millions (100 300 000 \$). Donc l'économie, s'il y a, entre les trente-six (36) postes que vous

mentionnez se retrouverait à l'intérieur du cent point trois millions (100 300 000 \$). Et c'est là que je vous dis que c'est dans l'année quatre-vingt-dix-huit (98) que, s'il y a eu des économies de postes, il y a peut-être eu l'ajout d'autres choses qui se sont compensées.

LE PRÉSIDENT :

Autre chose dans d'autres secteurs?

R. Exact.

LE PRÉSIDENT :

Pas dans ces deux éléments-là?

R. Bien, à part le trois cent mille (300 000 \$) qui était dans le résidentiel, qu'on a déjà commencé, là.

LE PRÉSIDENT :

O.k., mais ça, vous en tenez compte déjà?

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Ça fait que si je prends...

(10 h 45)

R. C'est parce que la prémisse ici, c'est qu'on part du budget de quatre-vingt-dix-huit (98).

100 Q. O.K., puis votre budget 98, vous l'avez rencontré, si je comprends bien...

R. Oui.

101 Q. ... avec la fermeture...

R. C'est ça.

102 Q. ... avec le un point sept million (1,7 M\$), qu'il y avait eu toute la discussion autour du un point sept million (1,7 M\$)...

R. C'est ça.

103 Q. ... qui n'avait pas été atteint là?

R. C'est ça.

104 Q. Ça fait que le cent point trois millions (100,3 M\$) de quatre-vingt-dix-huit (98) représente l'atteinte du budget de quatre-vingt-dix-huit (98)?

R. Exact.

105 Q. Basé sur un nombre d'employés de mille soixante-trois (1063)?

R. Exact. Bien... non, excusez-moi, basé sur un nombre d'employés de mille zéro vingt-sept (1027).

.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

106 Q. Au départ, les prévisions étaient sur mille soixante-trois (1063)?

.

MME CAROLE PERRON :

R. Non, parce que quand vous regardez la pièce ici, de main-d'oeuvre, c'est marqué □ Budget 98 - Prévision 5/7 □, donc ces employés là, les mille zéro vingt-sept (1027) se retrouvent dans le budget 98.

.

LE PRÉSIDENT :

107 Q. Mais lorsque vous avez soumis ce qu'on appelait,
l'année passée là, le □ Budget 97 - Prévision 5/7 □?

MME CAROLE PERRON :

R. C'était pour l'année se terminant le trente (30)
septembre quatre-vingt-dix-sept (97).

108 Q. O.K., mais qui était la demande de budget pour votre
année opérationnelle quatre-vingt-dix-huit (98)?

R. Qui figurait dans le dossier à titre indicatif pour
l'année courante, si on veut.

109 Q. Et lorsque vous avez soumis ce budget-là, pour
obtenir les tarifs qui représentaient mille soixante-
trois (1063) employés et toute la discussion, là,
avec le un point sept million (1,7 M\$) là d'économie
ou pas, quand vous arrivez à la fin de l'année
quatre-vingt-dix-huit (98), ce qu'on retrouve dans la
pièce que vous déposez comme □ Budget 98 - Prévision
5/7 □ est l'image du même document déposé l'année
passée, pour obtenir l'approbation du budget à mettre
en place pour l'année qui vient de finir?

R. Oui.

110 Q. Et lorsque l'année est finie et que vous dites que
vous rencontrez les dépenses de budget...

R. Oui.

111 Q. ... c'est basé sur les prémisses mises en place dans
ce document-là □ Budget 97 - Prévision 5/7 □?

R. Non, pas nécessairement, c'est basé sur le mille zéro

vingt-sept (1027) d'employés qui figurent dans le dossier de cette année.

112 Q. Donc, ce que vous dites, c'est que durant l'année, les trente-six (36) postes...

R. Exactement...

113 Q. ... auraient pu disparaître?

R. ... c'est dans l'année quatre-vingt-dix-huit (98) que ça s'est passé et non pas dans l'année quatre-vingt-dix-neuf (99), c'est dans l'année quatre-vingt-dix-huit (98) où on a eu là, peut-être, cette variation-là d'employés, c'est dans l'année quatre-vingt-dix-huit (98), donc dans les résultats du cent millions trois cent mille (100 300 000 \$).

114 Q. C'est à dire que le deux point cinq millions (2,5 M\$) aurait été dépensé ailleurs l'année passée, si je puis dire?

R. Ou il est venu compenser là ce qu'on parle de... mais vous faites référence au un point sept million (1,7 M\$) de réduction là, je n'ai pas la pièce en tête là, mais...

115 Q. Mais là, disons... c'est parce que c'est encore pire là, s'il y avait... on parlait d'une réduction potentielle de un point sept million (1,7 M\$), si en plus il y...

R. Ah! non, c'est vrai, vous avez raison, là!

116 Q. ... deux point cinq millions (2,5 M\$) qui n'a pas été fait là...

R. Vous avez raison.

- 117 Q. ... je suis rendu à...
- R. Mais je ne sais plus si c'est dans cette année-là ou dans l'année précédente, là.
- 118 Q. Oui, mais là on creuse là. Mais il y a un problème de réconciliation ici là, puis vous voyez qu'on est mal à l'aise là avec les... il y a trente-six (36) postes quelque part, au coût d'environ deux point cinq millions (2,5 M\$) qui...
- R. Bon...
- 119 Q. ... est irréconciliable, là, soit l'année passée ou soit cette année et si on prend la prémisse que l'année passé, la prémisse initiale sans le répéter était à cent point trois millions (100,3 M\$) pour mille soixante-trois (1063), donc, cette année, on ne peut pas le réconcilier, il faut le réconcilier, si ça s'est fait l'année passée, bien là, on aimerait savoir où ça s'est fait parce que cette dépense-là, ou cette économie-là se retrouve, doit se retrouver quelque part. Qu'elle ait été dépensée ailleurs, ça, c'est une autre série de questions, là.
- R. Exact.
- 120 Q. Parce que ça veut dire qu'ailleurs, ils ont dépassé leur budget, donc, en termes de performance, ils ont... ils sont sous-performants.
- R. Il faudrait vérifier.
- 121 Q. O.K. Donc...
- R. Mais vraiment la prémisse du cent millions trois cent mille (100 3000 000 \$) là, juste pour être claire,

repose sur le mille zéro vingt-sept (1027)
d'employés, le cent millions trois cent mille
(100 3000 000 \$).

122 Q. O.K. Bien on va prendre, disons je pense qu'on
comprend peut-être la dynamique là...

R. Oui.

123 Q. ... il y a (2,5 M\$) plus l'inflation, mettons deux
point six (2,6 M\$).

Me JOCELYN B. ALLARD :

Alors j'ai l'engagement numéro 30 là, de clarifier ou
de réconcilier le chiffre de deux point six millions
(2,6 M\$) équivalent, selon le calcul du Banc, à
trente-six (36) postes.

LE PRÉSIDENT :

C'est ça. En fait, on parle là de réconciliation
entre le mille soixante-trois (1063) et le mille zéro
vingt-sept (1027), à quel endroit ce crédit qui
équivaldrait à deux point cinq millions (2,5 M\$) sur
une base de soixante-dix mille dollars (70 000 \$),
deux point six (2,6 M\$) plus l'inflation, où on doit,
où on peut retrouver ce crédit-là et s'il a été
absorbé dans ce contexte-là par d'autres postes, bien
s'il vous plaît préciser à quel endroit ils ont été
absorbés. Ça va?

MME CAROLE PERRON :

R. Oui.

124 Q. Oui, merci.

.

ENGAGEMENT NO 30 : Donner le détail du montant
de 2,6 M\$.

.

LE PRÉSIDENT :

O.K., on va prendre... est-ce que vous avez d'autres
questions pour...

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Non, ça va, alors je demanderais si c'était possible
de libérer monsieur Doucet et madame Perron restera
avec nous, je présume après la pause...

.

LE PRÉSIDENT :

C'est ça.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

... pour l'item Base de tarification et
 Amortissement des investissements et des frais
reportés .

.

LE PRÉSIDENT :

Très bien.

.

125 Q. Merci, Monsieur Doucet.

M. DOUCET et MME PERRON
Interrogatoire
Le président

On va prendre une pause jusqu'à onze heures et cinq
(11 h 5).

.
SUSPENSION DE LA SÉANCE
.

.
REPRISE DE LA SÉANCE

(11 h 05)

.
L'AN MIL NEUF CENT QUATRE-VINGT-HUIT, le cinquième
jour de novembre :

.
CAROLE PERRON

(Sous le même serment)

.
LE PRÉSIDENT :

Très bien. Nous allons poursuivre avec

Amortissement et frais reportés avec madame Perron et en termes logistiques, on va prendre une pause, on va arrêter à midi et quart (12 h 15) parce qu'il y a des engagements là qui, le Banc ne veut pas se... comment je dirais ça, l'étirer là, ça fait qu'à midi et quart (12 h 15), pour votre gouverne, on va arrêter et on recommencera à deux heures (2 h). O.K. Maître Allard?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Oui, merci. Alors, nous passons à la section □ Base de tarification - Investissements et frais reportés □. Alors madame Carole Perron qui est le témoin.

INTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD :

126 Q. Alors Madame Perron, avez-vous préparé ou fait préparer les documents suivants sous votre contrôle ou sous votre direction, alors je vous énumère les documents : SCGM-8, document 1 et document 2; SCGM-9, documents 1, 1.1, 2, 3; SCGM-12, documents 1, 1.1a) et 1.1b), 2, 3, 4, 4.1a), 4.2 à 4.9, 5, 6, 7 à 10, 10.1 et 10.3 ainsi que SCGM-12, document 1.2 qui est le document que vous allez vous servir pour votre présentation et que je remets à madame la greffière immédiatement. Alors, avez-vous préparé ou fait préparer ces documents?

R. Oui.

127 Q. Vous adoptez le tout comme étant votre preuve écrite aux fins de la présente affaire?

R. Oui.

128 Q. Vous avez des corrections à adopter à ces documents?

R. Non.

129 Q. Vous êtes prête à être contre-interrogée sur le tout après votre courte présentation?

R. Oui.

130 Q. Alors, je vous cède la parole pour ces sujets.

R. Donc, c'est vraiment une brève présentation, pour simplement remettre les chiffres en perspective. Donc, la base de tarification déposée dans le dossier original de cette année, de quatre-vingt-dix-neuf (99), est de un milliard quatre cent quatre millions (1 404 000 000 \$).

Celui prévu pour l'année se terminant le trente (30) septembre mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit (1998) est de un milliard trois cent quatre-vingt-huit millions (1 388 000 000 \$), soit une hausse de seize millions (16 000 000 \$) ou de un point deux pour cent (1,2 %).

Le dossier révisé de cette année, c'est-à-dire qu'on a fait là la mise à jour au début d'octobre, amène la base de tarification à un milliard quatre cent onze millions (1 411 000 000 \$) relié exclusivement, je pourrais dire, à la hausse du prix du gaz que l'on retrouve en inventaire.

Donc, puisque la base de tarification, sa composante la plus importante ce sont les immobilisations, donc, voici le plan d'investissement de l'année prochaine.

Donc, au niveau des investissements reliés aux nouvelles ventes, donc qui sont prévues là selon le plan de développement qui vous a été présenté, ici on

parle de conduites, de branchements et de programmes commerciaux, donc pour un total de soixante-quatorze millions (74 000 000 \$).

.
Au niveau des investissements reliés au réseau, donc on parle d'entretien et d'amélioration du réseau, on prévoit investir onze millions (11 000 000 \$).

.
Au niveau des installations générales, donc ici, on parle des immeubles, équipements de transport, communication, équipements informatiques, on prévoit investir quatorze millions (14 000 000 \$).

.
Et au niveau des développements informatiques, on prévoit investir treize millions (13 000 000 \$) pour un total de cent douze millions (112 000 000 \$).

.
Donc, ceci termine ma brève présentation.

.
LE PRÉSIDENT :

131 Q. Merci, Madame Perron.

.
Maître Allard?

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

Je n'ai pas d'autres questions pour le témoin et elle est disponible pour des questions.

LE PRÉSIDENT :

Merci. Est-ce qu'il y a des intervenants qui sont intéressés à poser des questions à madame Perron? Maître Pépin, Maître Tourigny. On va y aller avec maître Tourigny.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me PIERRE TOURIGNY :

- 132 Q. Pierre Tourigny pour Approvisionnement - Montréal.
Madame Perron, le plan d'investissement que vous nous présentez, les investissements en général, Est-ce que je me trompe en pensant que c'est majoritairement des classes 2 du point de vue de l'allocation du coût en capital?
- R. Au niveau fiscal?
- 133 Q. Au niveau fiscal, oui?
- R. Oui, c'est effectivement, oui conduites, les conduites, les branchements, c'est la catégorie 2, oui.
- 134 Q. Effectivement. Et ça, pour faire confirmer là, c'est deux pour cent (2 %) d'allocation la première année et quatre (4 %) la deuxième, n'est-ce pas?
- R. Oui. Permettez-moi juste de corriger, en fait, anciennement c'était la catégorie 2, maintenant, ça s'appelle la catégorie 1.
- 135 Q. Ah! Mais le deux (2 %) et le quatre pour cent (4 %), c'est-à-dire le deux pour cent (2 %) la première année et quatre pour cent (4 %) dégressif, sur le solde dégressif ensuite...

R. Exactement.

136 Q. ... ça, ça n'a pas changé?

R. Exactement.

137 Q. De sorte que, pour être encore plus précis là, la première année c'est deux pour cent (2 %) de votre investissement, la deuxième année ça monte à quatre (4 %) et ainsi sur le solde?

R. Sur le solde dégressif, oui.

138 Q. Bon. J'ai remarqué aussi - et je comprends que vous n'êtes pas la spécialiste en impôt pour cette année, mais je sais que dans le passé, vous étiez effectivement responsable de ça, on est là depuis longtemps tous les deux!

R. Oui, effectivement.

139 Q. Bien que vous soyez beaucoup plus jeune que moi, évidemment, et j'ai remarqué, et c'est une question sur l'amortissement des immobilisations, selon les états financiers, par rapport à l'allocation du coût en capital, ce dont on vient de parler.

Je remarque que depuis deux ans, l'écart se creuse entre l'amortissement selon les états financiers, ce que j'appelle, moi l'amortissement réglementaire...

R. Oui.

140 Q. ... n'est-ce pas...

R. Oui.

141 Q. ... et l'allocation en coût en capital que d'aucuns appellent... oui?

M. FRANÇOIS TANGUAY :

Quel document?

Me PIERRE TOURIGNY :

Je fais référence au SCGM-11, document 4, page 2. Ça, c'est ce que... c'est ce dont je me suis servi et je fais également, et pour, évidemment, un souci de... j'ai aussi la pièce de l'an dernier que vous retrouvez dans le dossier de la R-33-76 à la GMI-111, document 5, page 2 aussi. En fait, c'est exactement les mêmes pièces qu'on retrouve d'une année à l'autre.

142 Q. Et je remarque, effectivement, l'écart a augmenté d'une année à l'autre et je présume - et confirmez-moi ou infirmez mon jugement - que plus on investit, plus cet écart tend, ou se creuse, en d'autres mots, on a plus d'allocation en capital ou de dépréciation fiscale, pour employer des termes qui ont cours, qu'on a d'amortissement comptable, c'est-à-dire réglementaire parce qu'on... Est-ce que c'est vrai, ça?

R. C'est selon les actifs aussi, il faut comprendre.

143 Q. Restons dans nos actifs de la classe anciennement 2, maintenant 1, qui sont à quatre pour cent (4 %) dégressifs, est-ce que c'est vrai dans ce cas-là? En d'autres mots, Est-ce que l'allocation en coût en capital est plus forte au début que l'amortissement

comptable?

R. Je vous dirai que j'ai fait un petit calcul puisque vos collègues, maître Pépin avait posé cette question qui était similaire, et j'ai pris justement la catégorie... cette catégorie-là...

144 Q. 1?

R. ... la catégorie 1, et j'ai calculé sur cinq ans, donc, l'amortissement comptable et l'amortissement fiscal et l'amortissement fiscal sur cinq ans, si on prend un investissement de un million (1 000 000 \$) nous donnerait une allocation du coût en capital de cent soixante-sept mille six cents (167 600 \$).

Par contre, l'amortissement réglementaire de cet investissement-là de un million (1 000 000 \$) serait de cent trente-huit mille cinq cents (138 500 \$), donc un léger écart en faveur de l'allocation du coût en capital durant les cinq premières années.

145 Q. Et vous nous dites parce que vous avez arrêté votre calcul là ou si après ça devient équivalent?

R. Non, ça continue, mais un moment donné, il va y avoir un point de croisement où l'allocation fiscale va être inférieure à l'allocation... à l'amortissement réglementaire.

146 Q. Oui, je suis parfaitement d'accord avec vous, point d'ailleurs que nous avons rencontré dans le passé, dans la cause de quatre-vingt-onze (91) où vous aviez eu le bonheur de témoigner incidemment, il y a déjà

très longtemps, et où l'inverse étant arrivé, on avait dû augmenter les tarifs, n'est-ce pas, pour couvrir la différence entre le revenu fiscal et le revenu réglementaire, ou c'est plutôt le contraire en fait?

R. En fait, de mémoire, je ne peux pas me souvenir de quatre-vingt-onze (91), mais je me demande si ce n'est pas l'année où les taux d'allocation en capital, le gouvernement avait décrété la règle du demi-taux pour la première année. Je crois que c'est ça qui avait entraîné là une hausse cette année-là, particulièrement, mais...

147 Q. Regardez, soyons...

R. ... je vous le dis de mémoire, là.

148 Q. Non non, je ne suis pas ici pour vous donner une jambette, je vais vous montrer votre témoignage, lisez-le, c'est très court.

(11 h 20)

R. Ici, on mentionne de différences de synchronisation pour quatre point neuf millions (4,9 M\$). Donc, à ce niveau-là, différences de synchronisation peut être de l'allocation du coût en capital mais aussi d'autres éléments qui sont différents dans le temps, là, et non pas juste l'amortissement, amortissement comptable et fiscal.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

Maître Tourigny, vous comparez... Je suis un petit

peu perdu.

Me PIERRE TOURIGNY :

Oui.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

Vous comparez dans le document 4, page 2, quoi à
quoi?

Me PIERRE TOURIGNY :

Je me retrouve. Excusez-moi! J'ai perdu la section.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

C'est trop bien classé.

Me PIERRE TOURIGNY :

Effectivement, je me suis fait trop de sections. Mon
désordre est plus organisé que d'habitude, je ne m'y
retrouve plus.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

Ça vous apprendra!

Me PIERRE TOURIGNY :

Bon.

LE PRÉSIDENT :

Vous avez réussi dans votre désordre.

Me PIERRE TOURIGNY :

Et, moi, qui me croyais à la fine pointe. SCGM-11, document 4, page 2 de 3, c'est la ligne 7, où on retrouve amortissement des immobilisations selon les états financiers, et la ligne 30 où on retrouve l'allocation du coût en capital demandé. Dans la pièce, l'autre pièce que j'avais mentionné, celle de l'an dernier, qui est GMI-111, document 5, page 2 de 3, vous retrouvez ça à la ligne 4, amortissement des immobilisations selon les états financiers, et à allocation du coût en capital demandé.

LE PRÉSIDENT :

Très bien. Merci.

Me PIERRE TOURIGNY :

149 Q. Alors, comme dans un sens, Madame Perron, quand on augmente les investissements et qu'il y a un écart entre l'amortissement comptable et l'allocation de coût en capital donne un avantage qui est un congé d'impôt, dans notre cas présumé, mais un congé d'impôt, à l'inverse quand la situation... quand ça nous rattrape pour employer une expression vernaculaire, c'est le contraire qui arrive, on perd notre congé d'impôt et on commence à repayer le congé qu'on a eu?

R. Exact.

150 Q. Bon. C'est tout. Je vous remercie.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Tourigny. Maître Pépin.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me BENOÎT PÉPIN :

151 Q. Premièrement, je voulais vous annoncer que ce sera substantiellement plus rapide que ce que j'avais annoncé pour ce bloc de témoignage-là. Mes questions sont finalement plus générales, puis ça devrait procéder plus vite. Alors, Madame Perron, en fait, mes premières questions sont exactement ce que maître Tourigny vient... ce sur quoi maître Tourigny vient de vous questionner. C'est tout simplement pour déterminer... À l'heure actuelle, j'aimerais déterminer lequel de l'amortissement fiscal ou réglementaire est plus prononcé ou, en fait, est-ce que, à l'heure actuelle, on est dans une situation où on a un congé fiscal ou à ce moment-là si on a un repaiement fiscal à faire? Si vous voulez juste m'expliquer la situation à laquelle on se trouve à l'heure actuelle.

R. Bon. Je ne suis pas présentement la fiscaliste, même si je l'ai déjà été. Donc, je peux répondre à une certaine partie de votre question. Le point que je veux préciser, c'est qu'il y a des actifs sur lesquels on est probablement dans un sens et des actifs dans l'autre sens.

Ce qui m'amène par la suite lorsque je regarde plus

attentivement SCGM-11, document 4 que faisait référence maître Tourigny... Lorsqu'on prend la ligne amortissement des immobilisations selon les états financiers, donc le cinquante-cinq millions (55 M\$), et on essaie de le comparer à la ligne 30 qui est l'allocation du coût en capital, selon la T2S8, donc le soixante-huit millions (68 M\$), il faut faire attention quand on le compare parce qu'on ne compare pas des choses comparables, et je m'explique.

Au niveau de l'allocation du coût en capital, le soixante et un millions (61 M\$) ici inclut les développements informatiques, puisque ça fait partie de la catégorie 12 qui, elle, a un taux très avantageux. En fait, ils sont amortis en deux ans. Et au niveau comptable ou réglementaire, cet amortissement-là se retrouve dans la section... on la retrouverait à la ligne amortissement des frais reportés, donc à la ligne... donc à la ligne 9, donc amortissement des frais reportés selon les états financiers, donc le vingt-neuf millions (29 M\$).

Il faut comprendre que c'est une partie. Il y a d'autres éléments dans ces frais reportés là. Mais il y a une partie de cet amortissement-là pour le développement informatique qui se retrouve sur cette ligne. Et au niveau réglementaire, les développements informatiques sont amortis sur cinq ans, et au fiscal

sur deux ans. Donc, déjà là, on crée un écart très favorable au niveau fiscal.

152 Q. Et si je comprends bien l'application de cet exemple-là sur le matériel informatique, c'est qu'il est possible de déduire plus rapidement au cours des deux premières années certaines dépenses d'amortissement fiscal, de payer moins d'impôt, mais qu'en sera-t-il dans les années trois à cinq?

R. L'impôt va avoir entièrement été payé ou récupéré sur ces actifs et il va rester l'amortissement comptable.

153 Q. Et quant à l'impact fiscal de ça sur les impôts à payer, est-ce qu'à ce moment-là vous reportez aux fins de vos états financiers ce bénéfice fiscal sur cinq ans, puis vous prenez la provision de...

R. Non. Ici, les impôts sont faits sur une base d'impôt exigible. Donc on enregistre dans nos résultats ici l'impôt sur une base donc exigible, vraiment ce qui est payé dans l'année. Il n'y a pas de concept d'impôt reporté.

154 Q. D'accord. Donc, pour les années trois et cinq, on n'aura plus le bénéfice de cette déduction fiscale-là et, à ce moment-là, ça pourrait avoir un effet négatif sur les tarifs?

R. Bien, il faut comprendre que, en fait, il est donné d'avance si on veut dans les tarifs. Donc, les clients ont ce bénéfice-là plus rapidement.

155 Q. Oui, bien sûr. Mais ce que je veux m'assurer, c'est aussi la variation ou la fluctuation des tarifs à

terme et, à ce moment-là, s'il y a plus d'amortissement fiscal qui a été pris, on peut s'attendre dans le futur à ce que ça amène une hausse de tarifs?

R. Oui, exactement.

156 Q. Et je crois comprendre aussi de cette pièce-là qu'on a cette différence de synchronisation, pour citer votre ancien témoignage, d'environ six point quatre, six point cinq millions (6,5 M\$) en faveur de l'amortissement fiscal, donc qui sera un jour à compenser par une augmentation de tarifs?

R. Bien, comme je vous ai dit, il ne faut pas comparer juste le cinquante-cinq (55 M\$) avec le soixante et un (61 M\$). C'est de là vient votre six point un si je comprends bien.

157 Q. Oui, bien sûr.

R. Il faudrait modifier le cinquante-cinq (55 M\$) pour inclure l'amortissement comptable ou réglementaire du développement informatique pour vraiment comparer des choses comparables.

158 Q. Et l'effet de cette comparaison-là de choses comparables avec des choses comparables, ça amène quoi comme modification aux chiffres de la pièce SCGM-11, document 4?

R. Ça l'amène pas de différence. C'est simplement pour être sûr qu'on compare des choses au même niveau. Par exemple, là, je n'ai pas le chiffre en tête, mais supposons que l'amortissement du développement

informatique serait de dix millions (10 M\$), on aurait donc soixante-cinq millions (65 M\$) versus soixante et un millions (61 M\$). Donc, là, on deviendrait sur une base comparable et on pourrait voir la tendance.

159 Q. Maintenant, je veux vous amener à votre présentation de ce matin relativement à la pièce SCGM-12. Est-ce que vous pourriez m'aider à réconcilier les chiffres qui se trouvent à la pièce SCGM-12, document 1, page 2, principalement le tableau du bas de la page, lorsqu'on parle des investissements reliés aux nouvelles ventes, et ce que vous présentez ce matin pour votre présentation qui est un investissement de soixante-quatorze millions (74 M\$). Comment faites-vous le lien entre le tableau et ce que vous présentez aujourd'hui?

R. En fait, on retrouve... Donc, on prend la colonne 99, si on prend la ligne 23, donc le soixante-cinq millions virgule sept (65,7 M\$) auquel on additionne les frais généraux capitalisés, parce qu'ils sont presque entièrement reliés aux investissements, toute proportion gardée, là, au niveau des investissements globaux, donc le soixante-six (66 M\$) plus huit (8 M\$), nous donnerait le soixante-quatorze (74 M\$) à ce moment-là.

160 Q. Donc, à ce moment-là, il n'y a pas de modification sur l'ensemble...

R. Non.

161 Q. ... des résultats?

R. Non.

162 Q. Maintenant, à partir du budget 5/7 où vous aviez des investissements de développement de réseaux de trente millions (30 M\$) qui sont passés pour le budget quatre-vingt-dix-neuf (99) à cinquante millions (50 M\$). Ce que j'aimerais savoir quant à ceux-là, c'est, est-ce que ces investissements potentiels de vingt millions (20 M\$) additionnels sont toujours prévisibles ou vous pensez toujours les faire étant donné l'impact négatif de la hausse du prix du gaz?

R. Oui, parce que, en fait, il y a différentes opportunités qui se présentent. Si ce n'est pas nécessairement ce qu'on avait prévu, il y a d'autres choses qui vont pouvoir se faire.

163 Q. Mais est-ce que les projets que vous avez présentés comme ceux qui justifient ce montant-là seront les mêmes?

R. Non, effectivement, ils ne seront pas les mêmes. Si on regarde la pièce SCGM-12, document 4...

164 Q. Page 3?

R. 12, document 4.

165 Q. Oui. Page 3?

R. Page 3, oui, vous avez raison. Donc page 3 de 4, où on avait fait la liste des investissements proposés pour l'année prochaine où on totalise le cinquante millions (50 M\$). Je pense que, suite à la situation concurrentielle du mazout et du prix de la

marchandise, l'investissement qui figure à la ligne 10 au niveau de Beaupré est de plus en plus difficilement réalisable.

166 Q. D'accord. Qu'en est-il de celui de Magnola?

R. Magnola poursuit son cours. Les investissements prévus seront même supérieurs quand on inclut aussi la ville. Il y a d'autres projets aussi autour d'Asbestos, tout le potentiel d'Asbestos va totaliser environ ce que j'ai obtenu comme dernière information quelque chose comme onze millions (11 M\$) pour tout le projet autour de la ville d'Asbestos. Et en fait aussi, il y a d'autres projets qui sont supérieurs à un million (1 M\$), qui ne figurent pas là, qui sont des nouveaux projets qui, depuis le dépôt du dossier, sont vus, là, une forte probabilité de réalisation. Entre autres, on pense au projet de Grenville, qui totalise environ deux millions (2 M\$), deux millions et demi (2,5 M\$). Ces projets-là en fait, on prévoit les déposer... ce qu'on m'a dit, c'est avant les fêtes à la Régie pour approbation puisque c'est des projets supérieurs à un million (1 M\$). Donc, c'est l'évolution des...

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

167 Q. Mais vous prévoyez toujours cinquante millions (50 M\$)?

R. Oui, oui.

168 Q. Est-ce que vous pourriez nous donner cette page 3

mise à jour tel que les projets sont envisagés
aujourd'hui avec les disparitions et les ajouts?

R. Bien, comme je vous dis, il y en a certains qu'on
connaît. Il y en a d'autres qui sont...

169 Q. Mais pour justifier le cinquante millions (50 M\$),
vous devez avoir quelque chose.

R. Oui, bien, c'est comme je vous dis, il y en a qui
sont partis; il y en a qui se concrétisent. On peut
tenter de faire une mise à jour de cette page pour
vous donner au moins les projets que je vous ai
mentionnés.

170 Q. Parce que ce serait important.

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

Engagement 31.

Me BENOÎT PÉPIN :

Si je peux ajouter un petit peu à cet engagement-là
puisque, finalement, c'était ma seule autre question.
Non seulement il y a ces investissements nouveaux,
mais aussi le calcul des taux de rendement interne
prévus pour ces investissements qui permettraient de
juger de la part qu'ils ont. Vous pouvez les évaluer?

LE PRÉSIDENT :

Ça, je pense, le taux de rendement interne, si ça
dépasse un million (1 M\$), ils vont être présentés à

la Régie. Et la Régie va avoir à statuer... statuer, ce n'est pas le bon mot, à décider si on les applique ou pas. Je pense qu'à ce stage-ci, d'avoir une mise à jour des projets, là, serait suffisante. On verra par la suite. D'accord?

Me BENOÎT PÉPIN :

D'accord..

LE PRÉSIDENT :

Ce sera l'engagement 31, de mettre à jour le document SCGM-12, document 4, page 3.

R. Oui.

171 Q. Merci.

ENGAGEMENT NO 31 : Préparer une mise à jour du document SCGM-12, document 4, page 3.

Me BENOÎT PÉPIN :

C'était toutes mes questions. Je vous remercie.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Pépin.

(11 h 30)

LE PRÉSIDENT :

Maître Corriveau, vous avez des questions?

Me YVES CORRIVEAU :

Oui.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Juste un moment? Il serait peut-être intéressant également que la page 4, avec les subventions gouvernementales, vous nous disiez aussi si c'est la même situation à l'heure actuelle.

R. On pourrait faire une mise à jour mais à première vue, elle semble être passablement identique.

LE PRÉSIDENT :

En fait, Huntingdon et St-Hyacinthe sont déjà faits?

R. Exact.

LE PRÉSIDENT :

Et Coaticook...

R. Est en train de se faire.

LE PRÉSIDENT :

... est en train de discuter?

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

Est-ce que la subvention est approuvée?

R. Ah, je ne pourrais pas vous dire si elle est approuvée mais l'ordre de grandeur devrait être celui-là.

LE PRÉSIDENT :

Celui-là? O.k. Maître Corriveau?

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me YVES CORRIVEAU :

Oui, trois petites questions.

172 Q. Bonjour, Madame. Dans SCGM-8, document 1, page 1 de 1, je regarde la colonne des taux d'amortissement. Alors ma question, c'est, premièrement, le taux qui est utilisé pour l'amortissement, c'est un taux qui doit être approuvé par la Régie, n'est-ce pas?

R. Exactement.

173 Q. D'accord. Le taux qui est utilisé dans cette colonne-là, est-ce que je comprends que c'est un taux qui aurait été autorisé par la Régie dans la décision D-95-54?

R. Je ne pourrais pas vous dire le numéro de la décision mais fort probablement que vous l'avez trouvé dans les...

174 Q. C'est dans...

R. ... dans les notes.

175 Q. ... en fait, la référence est dans SCGM-12, document 2.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Quelle page?

Me YVES CORRIVEAU :

2 de 6.

R. Donc vous dites quelle décision?

176 Q. Dans SCGM-95-54.

.
Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :
D-95-54.

.
Me YVES CORRIVEAU :
D-95-54.

R. Ah, exactement, les taux utilisés reflètent la décision de la Régie, la D-95-54 concernant l'étude des taux d'amortissement, oui, présentés dans la phase I, oui.

177 Q. D'accord. Est-ce que ces taux-là, vous prévoyez les revoir, les actualiser?

R. Oui, il y a des études qui sont prévues à périodes régulières, je pense que c'est à tous les cinq ou six ans, donc il y en a une qui devrait être faite, je ne sais pas si c'est cette année ou l'année prochaine mais il y en a une qui devra être faite, oui.

178 Q. D'accord.

.
Me YVES CORRIVEAU :
Merci, je n'ai pas d'autres questions.

.
LE PRÉSIDENT :
Merci, Maître Corriveau. Est-ce qu'il y a d'autres questions de la part des intervenants? Maître Turmel, pour la Régie?

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me ANDRÉ TURMEL :

Oui, merci.

179 Q. Oui, bonjour, Madame Perron. Une seule question et je vous réfère à la pièce SCGM-12, document 4.2, à la page 1. SCGM-12, document 4.2, à la page 1, il s'agissait d'une question de la Régie concernant la conversion pour l'an deux mille (2000). Vous y avez fait une longue réponse, je vais citer quelques extraits de la question :

Par ailleurs, veuillez fournir l'échéancier des travaux à venir d'ici la date butoir de l'an deux mille (2000).

Ce que vous avez fait par la réponse.

De plus, existe-t-il des mesures d'urgence pour contrer toute éventualité au cas où des solutions apportées aux problèmes ne seraient pas suffisantes?

Vous avez apporté une réponse qui tient sur quatre pages et je vous envoie immédiatement à la page 4 de 4. À la fin de votre réponse, sous la rubrique Activités à élaborer , vous mentionnez trois choses, je vous cite :

Plan d'urgence pour les fournisseurs ne

répondant pas aux questionnaires sur leur plan de conformité ou si leur date de conformité est très proche du changement du millénaire, exemple après août 1999.

Deuxième item :

Plan de contingence par secteur et division pour le 1er janvier 2000.

Et enfin :

Plan de sensibilisation auprès de nos clients concernant le passage à l'an deux mille (2000).

Question : ce document, cette réponse date du, je crois, vingt-huit (28) août quatre-vingt-dix-huit (98), où en sommes-nous dans l'échéancier de réalisation de ces trois plans, d'une part, et d'autre part, qu'est-ce qu'ils vont contenir? On voit un peu mais est-ce que vous pourriez élaborer davantage sur ces trois plans?

R. Bon, en fait, cette question-ci a été rédigée ou répondue par le directeur de la Gestion de l'information, monsieur Hugues Beaudoin, qui n'est pas un témoin ici. Vos questions sont donc, je vois, très précises; ce serait à lui, lui pourrait vous

fournir les réponses. Je sais qu'il y a des choses qui ont été faites mais je ne peux pas vous expliquer plus avant.

180 Q. D'accord.

LE PRÉSIDENT :

On peut le prendre comme engagement?

Me ANDRÉ TURMEL :

C'est ce que j'allais suggérer, on pourrait le prendre comme engagement, engagement numéro...

LE PRÉSIDENT :

Trente-deux (32).

Me JOCELYN B. ALLARD :

Juste pour bien détailler, alors l'engagement 32, mettre à jour la...

Me ANDRÉ TURMEL :

C'est ce que je m'apprêtais à faire, oui, alors je m'apprêtais à spécifier l'engagement, qui est le suivant : relativement à la réponse qui a été donnée, il y a trois plans qui sont évoqués - le plan d'urgence, le plan de contingence et le plan de sensibilisation - quel est l'échéancier de réalisation, d'une part; d'autre part, quel est le contenu prévisible de chacun de ces plans. C'est

tout.

LE PRÉSIDENT :

C'est tout, Maître? Merci.

ENGAGEMENT 32 : Relativement à la réponse de SCGM à la Régie en date du 28 août 1998, préciser l'échéancier des 3 plans mentionnés ainsi que le contenu prévisible de chacun des plans

M. FRANÇOIS TANGUAY :

Je voudrais vous référer au document 4, page 2 de 3, SCGM-11, excusez-moi, la ligne 16 en particulier, 16 et 17. J'ai besoin de clarification : □ loyer de véhicules □, ça, c'est... j'imagine que c'est parce qu'une partie de votre flotte est en location? Parce que six cent cinquante (650 \$) par mois, loyer de véhicules, il y en a quand même pour soixante mille dollars (60 000 \$).

R. Ici, non, ici, c'est les véhicules de... la Loi de l'impôt a mis une modification au niveau des véhicules mis à la disposition des, je vous dirais, des cadres de l'entreprise. Donc c'est une restriction au niveau des loyers de ces véhicules-là et non pas la flotte; la flotte, elle est... les

véhicules sont achetés.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

O.k., donc ça revient à dire que les véhicules des cadres ne sont pas déductibles mais considérés comme un revenu?

R. Ils ne sont pas... en fait, il y a une certaine portion, jusqu'à un certain niveau...

M. FRANÇOIS TANGUAY :

Oui.

R. ... la dépense est déductible fiscalement, l'excédent ne l'est pas.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

O.k., puis c'est ça qu'on retrouve à cette ligne-là?

R. Exact.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

O.k. Donc c'est sans doute la même chose pour les... la □ Cotisation d'adhésion à un club □, ça, c'est des organismes dont SCGM est membre, je ne sais pas, des corporations...

R. Bien, SCGM ou ses cadres sont membres. Et c'est une dépense qui est refusée fiscalement.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

O.k., c'est ça. Bon, bien ça marche, merci.

LE PRÉSIDENT :

O.k., et ça se rajoute à la base de tarification?

R. En fait, ça devient, comme monsieur dit, un avantage imposable pour les cadres qui bénéficient de ces éléments-là.

LE PRÉSIDENT :

O.k.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

La dépense, elle est traitée comment?

R. La dépense fait partie des dépenses d'opération de la compagnie, oui.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Donc elle rentre dans la base de tarification?

R. Exact, exact.

LE PRÉSIDENT :

O.k., c'est ce qu'on retrouvait sur l'autre document 7 quelque chose tout à l'heure?

R. Exact, oui.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Maître Allard?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Je m'excuse, c'est juste pour être bien sûr d'avoir

bien compris moi aussi parce que là, je comprenais, base de tarification, c'est une chose, et base d'opération, c'est une autre chose, là. C'était quoi, la question?

R. En fait, je pense qu'on a compris coût de service, donc ça entre dans le coût de service, ça figure dans les dépenses d'opération et non pas dans la base de tarification.

.
Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

O.k.

.
LE PRÉSIDENT :

Très bien, merci. Maître Allard, est-ce que vous avez d'autres points?

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

Non, ça va, je n'ai pas d'autres questions pour ce témoin.

.
LE PRÉSIDENT :

Très bien. On peut peut-être commencer avec monsieur Laguë et...

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

Il manque un témoin, on avait escompté que c'était après le lunch d'après ce que vous aviez indiqué.

LE PRÉSIDENT :

Dans ce contexte-là, on peut arrêter tout de suite
puis on recommencera à une heure trente (13 h 30).

Me JOCELYN B. ALLARD :

Je peux trouver des questions à madame Perron mais je
ne pense pas...

LE PRÉSIDENT :

Pardon?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Je peux trouver des questions à madame Perron mais je
ne pense pas que ça soit...

LE PRÉSIDENT :

Ah, bien on peut en trouver aussi, on peut se
remettre à... O.k., dans ce contexte-là, on va
ajourner à midi moins quart (11 h 45) et on va
reprendre à une heure trente (13 h 30) plutôt. Vous
allez être capable de rattraper vos témoins?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Oui, oui.

LE PRÉSIDENT :

Oui, o.k.

CAROLE PERRON
Contre-interrogatoire
Me André Turmel

Me JOCELYN B. ALLARD :
C'était entendu avec eux.

LE PRÉSIDENT :
On va arrêter jusqu'à une heure trente (13 h 30).
Merci.

AJOURNEMENT

(13 h 30)

LE PRÉSIDENT :
Est-ce qu'on peut procéder, peut-être, avec
l'assermentation des deux personnes, s'il vous plaît.

EN L'AN MIL NEUF CENT QUATRE-VINGT-DIX-HUIT, ce
cinquième (5e) jour du mois de novembre, ont
comparu :

ÉTIENNE LAGUË, conseiller principal Budget, 1717, rue
du Havre,

et

PIERRE DESPARS, vice-président Affaires corporatives,
1717, du Havre, Gaz Métropolitain,

LESQUELS, après avoir été dûment assermentés,
déposent comme suit :

INTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD :

181 Q. Oui, alors nous en sommes rendus à parler de l'étude de lead-lag, fonds de roulement. Alors, je vais demander aux deux témoins, Monsieur Despars et Monsieur Laguë de porter attention à la liste de documents auxquels je vais faire référence et j'aurai la même question pour vous deux.

Alors, dans un premier temps, Monsieur Despars, avez-vous préparé ou fait préparer, sous votre contrôle ou sous votre direction, les documents suivants – et comme je le disais, Monsieur Laguë, je vous demanderai les mêmes documents, par la suite.

Alors, SCGM-13, document 1; SCGM-13, document 1.1; SCGM-13, document 2 à document 12; SCGM-13, document 13; SCGM-12, document 6.1; SCGM-12, document 10.2; SCGM-13, document 14 et document 15 que je vais remettre à madame la greffière immédiatement, qui sont les documents de présentation dont vous nous ferez part aujourd'hui; et enfin, SCGM-20, document 1, page 6, soit votre curriculum vitae, Monsieur Despars.

M. PIERRE DESPARS :

R. Oui.

182 Q. Adoptez-vous le tout comme étant preuve écrite aux fins de la présente cause?

R. Oui.

183 Q. Avez-vous des corrections ou des modifications à apporter à cette preuve écrite?

R. J'aurais une petite correction à apporter...

.

LE PRÉSIDENT :

184 Q. Est-ce que votre micro est ouvert, Monsieur Despars?

.

M. PIERRE DESPARS :

R. On, excusez-moi. J'aurais une petite correction à apporter au document SCGM-13, document 2, à la page 7 de 15, où au bas de la page on voit le montant de mille quatre cent soixante-quinze (1475 \$) et, à l'intérieur des parenthèses, on voit mille quatre cent douze (1412 \$) plus deux (2 \$) plus cent seize (116 \$), on devrait lire plutôt plus soixante et un (61 \$).

185 Q. On devrait lire mille quatre cent douze (1412 \$) plus soixante et un (61 \$)?

R. Plus deux (2 \$) plus soixante et un (61 \$) au lieu de plus cent seize (116 \$).

186 Q. O.K.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Évidemment, on était dans le document SCGM-13,
document 13.

.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Document 2.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Parce que ce document...

.

LE PRÉSIDENT :

Document 2.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

C'est parce que ce document... c'est parce que c'est
marqué... bien là!

.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

On l'avait changé.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Ça avait été changé lorsqu'on l'avait remis, j'avais
indiqué qu'il y avait une erreur de pagination...

.

LE PRÉSIDENT :

Ah! oui, O.K., c'est vrai, j'avais changé la première
page.

Me JOCELYN B. ALLARD :

C'est ça. Alors, c'est SCGM-13, document 13, page 7 de 15, qui doit se lire plutôt 7 de 13.

.
187 Q. Alors, est-ce qu'il y a d'autres modifications ou corrections, Monsieur Despars?

.
M. PIERRE DESPARS :

R. Pas d'autres corrections.

188 Q. Êtes-vous prêt à être interrogé sur cette preuve après votre présentation?

R. Oui.

189 Q. D'accord. Monsieur Laguë, avez-vous préparé ou fait préparer sous votre contrôle ou sous votre direction la liste de documents que j'ai énumérés à monsieur Despars, évidemment à l'exception de la pièce SCGM-20, document 1 qui, dans votre cas, pour votre curriculum vitae, serait la page 11?

.
M. ÉTIENNE LAGUË :

R. Oui.

190 Q. Et adoptez-vous le tout comme étant votre preuve écrite aux fins de la présente cause?

R. Oui.

191 Q. Avez-vous des corrections additionnelles à ajouter ou des corrections à faire à un de ces documents?

R. Oui, j'ai une petite modification à faire, SCGM-13, document 1, page 2 de 5 à la ligne 20, le dernier mot

entre parenthèses □ lead □ aurait dû être □ lag □ et
à la ligne 24, le mot □ lag □ aurait dû être
□ lead □. Ce sont les seules modifications.

192 Q. Merci. Et vous êtes prêt à être contre-interrogé sur
cette preuve après votre présentation introductive?

R. Oui.

193 Q. Alors, je comprends que c'est monsieur Despars qui a
une présentation?

.

M. PIERRE DESPARS :

R. Nous avons chacun une présentation, donc monsieur
Laguë va débiter en présentant le témoignage original
qui était la SCGM-13, document 1 et moi, je vais
poursuivre par la suite avec le complément de
témoignage qui a été déposé la semaine dernière.

194 Q. Peut-être pour préciser, Monsieur Laguë, je comprends
que allez faire référence à la pièce SCGM-13,
document 15...

.

M. ÉTIENNE LAGUË :

R. C'est bien ça.

195 Q. ... qui vient d'être distribuée?

R. C'est exact.

196 Q. Alors, je vous laisse la parole.

R. Monsieur le Président, Madame le régisseur et
Monsieur le régisseur, le but de ce document est de
présenter la mise à jour de l'étude lead-lag et de
l'impact de celle-ci sur le fonds de roulement

réglementaire requis pour l'exercice mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit, mil neuf cent quatre-vingt-dix-neuf (1998-1999).

Pour la cause tarifaire mil neuf cent quatre-vingt-dix-neuf (1999), on a utilisé les mêmes principes et méthodes d'application que ceux qui avaient été élaborés dans la cause générique R-3173-89, soit la décision D-90-62.

Comme vous le savez, mon sujet est très technique. Si vous le permettez, je vais vous présenter brièvement le résultat de l'étude lead-lag, un court résumé du fondement du lead-lag, le pourquoi est-ce nécessaire et comment ça se fait.

Pour le dossier tarifaire mil neuf cent quatre-vingt-dix-neuf (1999), la mise à jour de l'étude lead-lag et des mauvaises créances a fait diminuer l'encaisse de huit millions (8 000 000 \$), ainsi, l'encaisse passe de seize point sept millions (16,7 M\$) au dossier tarifaire de mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit (1998) à huit point sept millions (8,7 M\$) dans le présent dossier.

Cette baisse du fonds de roulement est principalement due à l'inclusion de la TVQ dans notre calcul de l'effet de la taxe à la consommation pour sept point

quatre millions (7,4 M\$). Le reste de la variation est due à la mise à jour des délais d'encaissements et de paiements.

Qu'est-ce que le lead-lag? Il serait utile de rappeler que l'objectif est tout simplement d'évaluer le fonds de roulement nécessaire pour l'entreprise dans l'exercice de ses fonctions.

Ce fonds de roulement doit être rémunéré au même titre que les investissements dans le réseau de distribution.

Diverses méthodes sont employées dans les entreprises de service pour évaluer ce fonds de roulement. Les deux principales méthodes sont : la méthode du quarante-cinq (45) jours ou du un huitième (1/8) des dépenses d'opération et la méthode de l'étude lead-lag.

Quant à l'étude lead-lag, elle est la méthode généralement reconnue par les services des utilités publiques, pour déterminer le fonds de roulement.

Dit autrement, le but de la méthode lead-lag est de déterminer les délais de réception des revenus et des paiements des dépenses par échantillonnage des factures. Je vais vous présenter, voici la

représentation graphique.

Pourquoi une étude? Comme vous le savez, dans la plupart des entreprises d'utilités publiques, les ventes sont faites à crédit. Le service est rendu avant que le client ne soit facturé pour le présent service.

Donc, l'entreprise encourt un coût pour le service rendu avant la réception du paiement, c'est le lag, le revenu lag. Quant à l'entreprise, elle reçoit aussi des biens et services qu'elle ne paiera que plus tard, c'est le lead, le lead des dépenses. Le net des deux représente le net lag.

Je vais revenir un peu plus tard sur chaque élément du revenu et des dépenses au cours de la présentation.

Comment se fait l'étude? Nous examinons au complet l'activité d'opération afin d'évaluer avec le plus de précision possible les délais d'encaissement et de paiement, qui sont exprimés en nombre de jours.

Ainsi, la méthodologie est la suivante :
premièrement, il y a le calcul du délai moyen de perception des revenus, le revenu lag; deuxièmement, le calcul du délai moyen des paiements aux

fournisseurs, le lead; troisièmement, le calcul du délai net qui est le net lag et le calcul de l'effet monétaire du net lag en multipliant le délai net par le coût des dépenses faisant partie de l'étude.

De l'encaisse ainsi obtenue, nous déduisons la moyenne mensuelle de la provision pour mauvaises créances. Le résultat net représente l'encaisse incluse au fonds de roulement à la base de tarification.

Quels sont les éléments qui sont inclus? Toutes les activités d'opération de l'entreprise sont incluses, soit les ventes, le coût de transport, l'entreposage des marchandises, les dépenses d'exploitation et d'entretien, les taxes foncières de réseau et redevances, les taxes à la consommation et la provision pour mauvaises créances.

Maintenant, voici l'étape de l'explication de l'étude pour chaque élément précédemment mentionné.

(13 h 45)*

La ligne du revenu lag peut être séparée comme ceci : au début, il y a la vente, le service, ensuite la lecture de compteur, la facturation et le paiement. Le tout représente le revenu lag, tel qu'on l'a vu sur l'acétate précédent. Donc pour le revenu de gaz, nous déterminons le délai moyen entre la fin de la

période de consommation, la lecture des compteurs et la période où on va recevoir le paiement.

Ce délai moyen est de vingt et un (21) jours pour les clients cycliques et de fin de mois. Par la suite, nous ajoutons un délai moyen de quinze point deux jours (15,2) jours pour tenir compte du fait que le gaz est consommé par un client à partir du premier jour de sa période de consommation. Il faut aussi tenir compte du fait que les clients ne paient pas tous leur compte à la date d'échéance alors que d'autres utilisent le mode de versements égaux.

Donc à partir de l'âge des comptes à recevoir des clients, pour l'ensemble des comptes passés dûs et des comptes perçus avant la date d'échéance, nous obtenons un délai de point soixante-quatre (0,64) jour pour les clients cycliques et de trois point quatre-vingt-deux (3,82) jours pour les clients de fin de mois. Avec la répartition proportionnelle des revenus de chaque groupe, le délai moyen de perception des revenus de l'ensemble de la clientèle s'établit à trente-huit point quarante-huit (38,48) jours. C'est le lag, le délai d'encaissement des revenus.

Maintenant, pour le délai moyen de paiement des biens et services, on a le coût du gaz. Le paiement des

achats de gaz des principaux fournisseurs ainsi que le coût de transport du gaz sont payables, en vertu d'ententes contractuelles, le vingtième jour du mois suivant la fin de la période d'achat. Si le vingtième jour du mois tombe un samedi ou un dimanche, alors le paiement est fait le dix-huitième ou dix-neuvième jour du mois.

L'étude mensuelle des paiements aux fournisseurs nous amène à un délai moyen de vingt point soixante-trois (20,63) jours, auquel nous rajoutons le délai moyen de quinze point deux (15,2) jours. C'est ce qui nous donne le délai moyen de paiement de trente-cinq point quatre-vingt-trois (35,83) jours.

Donc on voit que le lag de trente-huit point quarante-huit (38,48) jours moins le lead de trente-cinq point quatre-vingt-trois (35,83) jours représente deux point soixante-cinq (2,65) jours qui lui, multiplié par le coût du gaz, donne cinq millions sept cent trente-trois mille (5 733 000 \$) d'encaisse nécessaire, tel qu'on peut le voir sur la pièce SCGM-13, document 3, pièce qui aussi fait... on va faire référence, chaque acétate peut correspondre à un élément de cette pièce.

Ensuite voici comment on détermine le délai moyen pour les dépenses d'exploitation. Les dépenses

d'exploitation sont composées des salaires nets, des déductions à la source et avantages sociaux, des assurances générales et des autres dépenses.

Cette variable comprend le salaire de tous les employés, soient les employés syndiqués, cadres et supérieurs. Les employés syndiqués sont payés le jeudi suivant la semaine qu'ils ont travaillée, qui est représenté ici par le paiement 3 pour les syndiqués. Ensuite les cadres sont payés le jeudi de la semaine en cours. Et les cadres supérieurs sont payés une fois par mois, soit le premier vendredi du mois.

À cette durée moyenne spécifique par catégorie de salaire, nous rajoutons le délai moyen correspondant à la période de paie de chaque groupe, soit trois point cinq (3,5) jours pour les employés syndiqués et cadres et quinze (15) jours pour les cadres supérieurs. Nous obtenons ici un délai moyen de quatre point vingt-quatre (4,24) jours entre le moment où les services sont rendus par les employés et le moment où la rémunération de ces services est encaissée.

Les déductions à la source et avantages sociaux. Les déductions à la source représentent les remises d'impôt provincial et fédéral relatives aux salaires

des employés et les contributions de l'employeur. Les avantages sociaux représentent les cotisations syndicales, le régime de pension et les assurances-groupe. Chaque élément sont spécifiquement analysés afin de connaître le délai moyen de paiement. La durée moyenne des avantages sociaux est de seize point zéro sept (16,07) jours.

LE PRÉSIDENT :

Excusez, quand vous faites le calcul ici des salaires, est-ce que c'est \square weighted average \square , \square weighted sum \square , est-ce que vous prenez en considération le montant d'argent ou c'est simplement le nombre de jours?

R. C'est le... bien ici, ce qui représente le neuf point huit (9,8) jours et le point cinq (0,5) et le six (6), c'est un nombre de jours qui lui va être appliqué sur le total des salaires.

LE PRÉSIDENT :

O.k., ça fait que vous ramenez à la masse éventuellement?

M. ÉTIENNE LAGUÉ :

R. Oui.

M. PIERRE DESPARS :

R. Il est ramené à la masse mais par catégorie

d'employés donc on ça équivaut à faire un \square weighted average \square .

M. ÉTIENNE LAGUË :

- R. Les assurances générales. Pour les assurances générales payées d'avance, nous connaissons la période exacte de couverture ainsi que la date précise du paiement. Nous pouvons ainsi calculer le délai entre la date de paiement des assurances et le début de la période couverte. Ici cela représente un lead de huit (8) jours, lequel vient réduire la période moyenne de couverture de cent quatre-vingt-deux (182) jours, pour nous donner un lag de cent soixante-quatorze point cinq (174,5) jours.

Les autres dépenses d'exploitation. Il s'agit de toutes les dépenses d'exploitation courantes de l'entreprise non explicitement mentionnées à l'étude lead-lag. Le délai pour ces dépenses a été établi sur une base théorique d'après le délai de paiement de trente (30) jours généralement consenti par les fournisseurs, auquel nous rajoutons un délai de quinze (15) jours, soit l'équivalent de la moitié d'un mois de l'ensemble des autres dépenses d'exploitation, ce qui nous donne un quarante-cinq (45) jours de lead.

Les taxes foncières. Les taxes foncières comprennent

la taxe sur le réseau payable soixante (60) jours après le début de l'année civile et les taxes municipales, scolaires et d'affaires payables en un ou deux versements. La récupération de ces déboursés auprès des abonnés se fait de janvier à décembre, c'est la raison pour laquelle nous sommes dans une situation de paiements d'avance. Le délai moyen est de cent seize point cinq (116,5) jours de payés d'avance, si c'est un lag.

La taxe sur le capital est payable par acomptes provisionnels mensuels le dernier jour du mois ouvrable. Donc le délai moyen de paiement n'est que de quinze point deux (15,2) jours, soit la durée moyenne des dépenses.

Les redevances. La baisse constatée par rapport au dossier précédent de seize point un (16,1) jours provient du fait que les paiements à la Régie de l'énergie sont maintenant faits au début de chaque mois sur la base de la facturation estimée émise par la Régie contrairement à l'an passé où l'on payait un mois après sur la base des volumes réels transportés.

L'effet des taxes à la consommation...

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Qu'est-ce que ça veut dire □ Bâtiment □?

R. C'est la redevance que l'on paie à la Régie du bâtiment, on paie deux redevances.

L'effet des taxes à la consommation. Comme la TVQ ne s'applique pas sur les achats de gaz, l'entreprise est redevable de la TVQ sans crédits de taxes sur les intrants. Ainsi, tel qu'on peut le voir sur la pièce, la colonne 3 et la ligne 4, 5, on voit bien ici que — je m'excuse — on voit qu'il n'y a pas de TVQ applicable sur les coûts de transport, entreposage et marchandises, alors qu'on applique la TVQ sur les ventes. L'impact de l'application de cette particularité de la taxe à la consommation réduit le fonds de roulement de près de sept millions de dollars (7 000 000 \$) pour l'exercice mil neuf cent quatre-vingt-dix-neuf (1999).

L'élément réduction de l'étude lead-lag, il s'agit de la provision pour mauvaises créances. La provision pour mauvaises créances est nécessaire afin de refléter dans notre étude les mauvaises créances non encore radiées des comptes à recevoir. Il s'agit de la moyenne mensuelle des soldes.

Et en conclusion, le fonds de roulement, avec l'application des principes et méthodes utilisés depuis mil neuf cent quatre-vingt-dix (1990), a diminué de huit millions (8 000 000 \$) principalement

à cause de l'inclusion de la TVQ dans notre étude.
Ceci termine mon témoignage.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Alors merci, Monsieur Laguë, je comprends maintenant que nous entendrons monsieur Despars qui référera plus particulièrement à la pièce SCGM-13, document 14, qui a été distribuée au début de cette session.

M. PIERRE DESPARS :

R. Donc, Monsieur le Président, Madame la Régisseur, Monsieur le Régisseur, le but de la présentation ici est quatre points très succincts. Donc rapidement, juste revoir le but de l'étude que monsieur Laguë vient de présenter : identifier les différentes approches, discuter de la proposition de monsieur Drazen et madame Pearson et analyser les faiblesses de la proposition en ce sens qu'elle couvre une partie seulement des frais financiers et qu'on doit dresser les portions dettes court terme et d'amortissement.

Donc sans vouloir aller plus loin dans le but de l'étude lead-lag, on sait que, comme monsieur Laguë l'a mentionné, le but de l'étude lead-lag, c'est d'évaluer le fonds de roulement que toute entreprise a besoin pour ses opérations. Et le fonds de roulement est évalué en fonction du fait que

l'activité est faite à crédit ici, l'activité a été faite au comptant, donc à chaque livraison de molécules, ou à chaque consommation de molécules, il y aurait un paiement, on n'aurait pas besoin d'un fonds de roulement pour les opérations donc on n'aurait pas besoin de fonds de roulement réglementaire ou d'études pour évaluer le fonds de roulement.

Dans le contexte des entreprises réglementées, il y a différentes approches qui sont utilisées, en général, deux approches. Donc il y a la méthode du quarante-cinq (45) jours, qui est fort simple, c'est de prendre l'ensemble des dépenses d'exploitation et de diviser par huit, donc quarante-cinq (45) jours sur trois cent soixante (360), sur trois cent soixante-cinq (365), on prend l'ensemble des dépenses d'exploitation et on divise par huit. C'est une méthode qui est probablement la plus simple et qui fait le travail.

La majorité du temps, ou la méthode la plus utilisée, c'est une méthode qui est appelée "lead-lag" et elle couvre soit les dépenses d'exploitation ou ce qu'on pourrait appeler d'une façon plus globale ou un "more comprehensive approach", qui couvre l'ensemble des activités d'exploitation, d'investissements et de financement. La méthode que

monsieur Laguë vient de vous expliquer est la méthode lead-lag, qui traite spécifiquement des dépenses d'exploitation et qui est celle utilisée par les entreprises comme Consumer Gas, Union et BC Gas et qui est celle qui est enseignée dans le cadre du cours de la Canadian Gas Association sur la comptabilité réglementaire.

(14 h)

La proposition de monsieur Drazen et madame Pearson est à l'effet qu'on devrait utiliser ou prendre en considération dans l'étude du fonds de roulement réglementaire, les éléments de frais financiers principalement de la dette à long terme et du dividende sur les actions privilégiées.

Et le raisonnement qui sous-tend cette approche est le suivant. Soit de regarder, c'est des graphiques qui sont similaires à ceux que monsieur Laguë vient tout juste de vous présenter, donc c'est de regarder à partir du moment où la période de services a lieu, à quel moment les revenus sont encaissés et à quel moment les déboursés ont lieu.

Donc, on constate dans le cas des intérêts sur la dette à long terme, parce que le graphique ici porte sur les intérêts sur la dette à long terme, donc on a la période de services, on a le moment dans lequel les revenus sont reçus. Donc il y a le trente-huit

point quarante-huit (38,48) jours que monsieur Laguë vous a présenté. Et on regarde à quel moment les intérêts sont payés. Et force est de constater qu'on paie les intérêts beaucoup plus tard dans le temps, soit en moyenne quatre-vingt-onze point vingt-cinq (91,25) jours.

Pourquoi quatre-vingt-onze point vingt-cinq (91,25) jours? C'est la période globale qui couvre, les paiements sont faits aux six mois. Donc cent quatre-vingt-deux (182) jours, cent quatre-vingt-deux jours et demi (182,50) divisé par deux pour obtenir la moyenne, parce qu'on travaille toujours en fonction de moyennes de périodes. Donc, qui nous amène à un net lag de cinquante-deux point soixante-dix-sept (52,77) jours.

Ce qui me ramène à vous dire que, effectivement, monsieur Drazen a raison. Lorsqu'on veut prendre en considération l'ensemble des éléments, de prendre en considération les éléments de dette où les éléments de financement est justifié. Cependant, lorsqu'on regarde la preuve qui a été soumise au dossier, on constate qu'il y a seulement une partie des éléments de financement qui est pris en considération dans l'étude et qu'on omet de prendre en considération les éléments de financement à court terme qui sont les crédits à terme, la titrisation des comptes à

recevoir et le marché monétaire.

Rapidement, le crédit à terme couvre une période en moyenne de quatre-vingt (80) jours, alors que la titrisation est payée à la fin de chaque mois et le marché monétaire, c'est du marché très court terme, donc la journée suivante. Dans le cas du crédit à terme chez Gaz Métropolitain, le crédit à terme est financé par voie d'escomptes.

Donc, lorsqu'on finance une partie de nos emprunts par crédit à terme, on y va par escomptes. Donc, les intérêts somme toute sont payés d'avance. Donc, on paie les intérêts en début. Donc la valeur est escomptée du prêt et on reçoit l'argent beaucoup plus tard dans le temps, soit à la fin de la période de services, donc trente-huit point quarante-huit (38,48) jours qui amène un net lag de soixante-dix-huit point soixante-seize (78,76) jours, ce qui est très important.

Lorsqu'on ramène l'ensemble des éléments de financement dans l'étude lead-lag, on constate que le montant de sept millions huit cent soixante-deux mille (7 862 000 \$) signifié par monsieur Drazen et madame Pearson s'y retrouve. Et on inclut aussi tous les éléments de court terme qui sont le crédit à terme qui a un effet inverse de un million quatre

cent douze mille dollars (1 412 000 \$), titrisation deux mille dollars (2 000 \$), marché monétaire soixante et un mille dollars (61 000 \$) pour un net de six millions cinq cent trois mille dollars (6 503 000 \$). Donc un effet à la baisse sur le fonds de roulement de six millions cinq cent trois mille dollars (6 503 000 \$).

Cet élément du financement, c'est une partie des activités qu'on pourrait appeler de l'approche plus globale ou "more comprehensive approach" qui est relié à l'activité de financement. Cependant, lorsqu'on veut prendre cette approche, il est important de voir l'autre côté. Donc lorsqu'il y a une activité de financement, il y a une activité d'investissement. Et de voir comment se comporte la base de tarification ou l'investissement par rapport à son financement ou à son coût... ou à sa charge financière.

Et la façon de le voir, c'est via les amortissements. Il y a une relation directe entre l'investissement et le financement. Le niveau d'investissement qui est la base de tarification est réduit durant la période de services du montant de l'amortissement. On part la période de services, première journée, avec un investissement exemple de mille dollar (1 000 \$), à la fin de la période de services, on a neuf cents

dollars (900 \$) parce qu'on l'a amorti, exemple, c'est le tableau qu'on va voir par la suite, on prend un exemple d'un investissement de mille dollars (1 000 \$), dix périodes, cent dollars (100 \$) d'amortissement par période.

Donc, lorsqu'on commence la première période, on a l'investissement au complet qui est mille dollars (1 000 \$). À la fin de la première période, on se retrouve avec un investissement amorti, donc qui vaut neuf cents dollars (900 \$), alors que le financement, lui, est réduit seulement lorsqu'on a reçu les revenus. Donc, on a perçu les revenus parce que la charge d'amortissement fait partie de nos tarifs.

Donc, faisant partie de nos tarifs, elle n'est perçue que dans la période suivante, donc dans la période qu'on a vue tantôt, trente-huit point quarante-huit (38,48) jours après la période de services, donc, à l'encaissement des services. Ce qui fait que, dans un cas comme je mentionnais tantôt où on a ici la représentation graphique d'un investissement de mille dollars (1 000 \$) sur dix périodes et un amortissement de cent dollars (100 \$) par période, c'est qu'on se retrouve dans une situation où la base de tarification est réduite plus rapidement que la structure de capital.

Donc que le niveau d'investissement qui est utilisé pour déterminer les tarifs, donc base de tarification multiplié par le coût moyen de la structure de capital, est inférieur à la structure de capital, donc que les bénéfices générés ou les revenus obtenus dans les tarifs sont insuffisants pour couvrir la charge financière.

Et on le voit ici de façon graphique puisque, dans le contexte où l'amortissement débute au tout début de la période d'utilisation, la base de tarification qui est la ligne investissement ici est réduite sur dix périodes, alors que l'encaissement, lorsqu'il est décallé, et dans l'exemple ici j'ai pris le milieu de la période subséquente, donc si on est sur un terme de mois, on parlerait du quinze du mois suivant, est réduit seulement à la fin de la période... est réduit seulement au milieu de la période suivante.

Ce qui fait en sorte que lorsqu'on regarde une période spécifique, on constate que la base de tarification est inférieure à la structure de capital. Donc ce qui nécessite un réajustement si on veut prendre en considération, comme je mentionnais tantôt, les éléments de frais financiers et les éléments d'investissement.

Juste pour revenir à l'exemple ici. On va prendre la

quatrième période comme exemple où on constate que l'investissement au début de la quatrième période est de sept cents dollars (700 \$) qui va être amorti pendant une période, donc de cent dollars (100 \$), pour terminer à six cents dollars (600 \$). Vous excuserez, là, la précision des graphiques à l'échelle. Alors que pour la même période, la quatrième période, on va débiter l'année avec un financement au niveau de huit cents dollars (800 \$) et on va terminer avec un niveau de sept cents dollars (700 \$).

Ce qui fait en sorte que les frais financiers qui sont inclus dans les tarifs, donc qui est l'investissement moyen multiplié par le coût en capital sont de l'ordre de soixante-cinq (65), je reprends toujours mon exemple de tantôt. Je pars à sept cent (700 \$), je finis à six cents (600 \$), donc six cent cinquante (650 \$) sur la moyenne, qui est le mode de fixation des tarifs dans l'encadrement réglementaire présent. Et on regarde la charge financière.

Et la charge financière donc avant la période d'encaissement, on a huit cents dollars (800 \$) de financement à dix pour cent (10 %) pour fins d'exemple multiplié par la demi période, donc quarante dollars (40 \$), et après la période, trente

cinq dollars (35 \$). Donc, on constate que l'investissement moyen avec les mêmes taux est de cent dollars (100 \$) de différence, ce qui représente une insuffisance de revenu de dix dollars (10 \$).

Comment on peut corriger cet élément-là? Bien, c'est fort simple. C'est en prenant en considération l'ajustement sur les amortissements. On regarde la période de services et on regarde la période d'encaissement, et on se retrouve dans une situation similaire à ce qu'on a vu tantôt où on a un délai d'une période pour l'encaissement des revenus.

Donc, on regarde la charge d'amortissement multiplié par la période de lag qui est un, qui nous donne l'ajustement au fonds de roulement, sur une base annuelle. Et là je prends la période, les dix périodes que j'ai utilisé dans mon exemple, je pourrais prendre mille dollars multiplié par un dixième de la période d'amortissement, qui est l'équivalent de l'étude lead-lag lorsqu'on utilise le nombre de jours de trente-huit point quarante-huit (38,48) sur le trois cent soixante-cinq (365), ce qui revient exactement au même, qui nous amènerait à un ajustement de cent dollars (100 \$) au niveau du fonds de roulement, et qui permettrait tout simplement de rétablir l'équilibre entre les tarifs autorisés et la charge financière de l'entreprise.

Dans le cas de Gaz Métropolitain, si on regarde l'amortissement. Et l'amortissement s'applique aux immobilisations et aux frais reportés, on constate que la prise en considération de ces deux éléments-là entraînerait une augmentation du fonds de roulement de l'ordre de huit point neuf millions de dollars (8,9 M\$).

Et en terme sommaire, donc nous avons déposé un dossier avec un montant de huit millions six cent quarante-six mille dollars (8 646 000 \$), qui représente la méthodologie, qui est le résultat de la méthodologie autorisée par la Régie en dix-neuf cent quatre-vingt-neuf (1989), qui porte exclusivement sur les dépenses d'exploitation.

Et lorsqu'on prend en considération les éléments de financement et d'investissement, on obtient un nouveau montant qui est de l'ordre onze point zéro cinquante-huit millions de dollars (11 058 000 \$). Ce qui est important ici de voir, c'est si les éléments de frais financiers sont jugés acceptables de par la Régie, donc d'inclure dans la méthode de fixation du taux de... la méthode de fixation du fonds de roulement réglementaire, c'est qu'il faut prendre les deux éléments, donc il faut prendre à la fois les activités de financement et les activités d'investissement pour rétablir l'équilibre.

Ça complète mon témoignage. Merci.

LE PRÉSIDENT :

Est-ce que vous avez des questions, Maître Allard?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Non, j'ai terminé avec les témoins. Alors ils sont prêts à répondre aux questions des autres.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Allard. Quels sont les intervenants qui ont des questions? Maître Pépin.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me BENOÎT PÉPIN :

- 197 Q. Alors, malgré le déplacement massif de paperasse, vous allez voir que j'ai somme toute assez peu de questions. Je pense que de la part de la FNACQ et d'Option Consommateurs, on a bien compris la position de Gaz Métropolitain. On ne partage pas nécessairement cette opinion-là, mais il y aura beaucoup de choses qui seront tout simplement des questions d'argumentation à la toute fin. Donc, juste, premièrement, peut-être indiquer que mes questions s'adresseront, je crois, principalement à monsieur Despars. Je crois que vous êtes évidemment bien entendus de répondre selon votre connaissance mutuelle. Vous avez mentionné, bon, qu'une des faiblesses de la présentation de monsieur Drazen et

de madame Pearson était à l'effet de ne pas inclure dans le financement le coût de financement à court terme. Est-ce que, premièrement, je peux vous demander... Est-ce que les informations nécessaires pour faire un tel calcul se trouvent dans la preuve? Et si oui, à quel endroit?

M. PIERRE DESPARS :

R. Je dirais, oui, au niveau des montants et des taux, donc qui nous donnent les montants, en fait le capital financé par dette court terme et les taux qui sont utilisés, donc qui donnent la charge de financement. Et les dates de paiement, je ne pourrais pas vous dire si elles sont spécifiquement au dossier. Mais la question n'avait pas été posée, de mémoire, à savoir sur ces éléments.

198 Q. Est-ce que je peux attirer votre attention sur la pièce SCGM-13, document 1.1. Est-ce qu'on ne peut pas s'entendre que, ça, c'est justement la question qui vous apparaissait n'avait pas été posée?

R. Je vous répondrais qu'à la question que vous me faites référence, qui est la question du soixante-dix-neuf (79), il y avait aussi la question du soixante-dix-huit (78) qui était la précédente et dans laquelle on nous demandait pourquoi on avait inclus et pourquoi... pourquoi on avait inclus les éléments de taxes dans le calcul du fonds de roulement réglementaire, alors qu'on n'avait pas

inclus les éléments d'intérêts.

Et on faisait référence à ce moment-là au fait que le fonds de roulement était calculé sur la base des dépenses d'exploitation. Et on faisait référence au début de la question soixante-dix-neuf (79) de la part de la FNACQ à la réponse soumise à la question soixante-dix-huit (78).

199 Q. D'accord. Et à la réponse à la question soixante-dix-huit (78), est-ce qu'on trouve le nombre de jours?

R. Non.

200 Q. Est-ce que je peux vous soumettre que la réponse maintenant, on la retrouve principalement dans la pièce SCGM-13, document 13, qui est la preuve additionnelle qui a été fournie et qui, elle, répond à cette question-là en donnant le détail du calcul?

R. Oui, oui.

201 Q. Toujours sur cette pièce-là, la pièce SCGM-13, document 13, à la page 1, vous décrivez l'objectif de l'étude lead-lag ou la détermination du fonds de roulement au milieu du deuxième paragraphe comme étant d'évaluer le fonds de roulement, entre parenthèses, l'encaisse. Est-ce que vous pourriez me définir le terme tel que vous l'entendez dans votre preuve?

R. Le fonds de roulement réglementaire prend trois éléments qui sont les inventaires, l'encaisse et le flux monétaire des impôts. Donc l'étude lead-lag

viser principalement à évaluer le fonds de roulement
relié à l'encaisse.

202 Q. Et qu'est-ce que vous entendez par l'encaisse?

R. Les liquidités ou les fonds nécessaires à l'opération
de l'entreprise comme toute entreprise.

203 Q. O.K.

R. Ce que je mentionnais tantôt, là.

204 Q. Oui, en fait, je pense que c'est peut-être une
question de bien comprendre ma question. Non pas
tellement par ses postes de dépenses spécifiques, là,
mais du point de vue conceptuel. Qu'est-ce qui vous
permet de déterminer ce qui va dans une catégorie
plutôt que dans une autre? C'est quoi le critère qui
vous permet de le déterminer?

R. Je vous dirais, c'est les principes utilisés depuis,
je présume, les années dix-neuf cent quatre-vingt-
neuf (1989) où il a été établi le fonds de roulement
réglementaire, en fait, le lead-lag à l'intérieur du
fonds de roulement réglementaire. Je ne pourrai pas
vous répondre autre chose sur la répartition de ces
composantes-là.

205 Q. Donc, votre compréhension de ce qui devait être
inclus datait de cette décision de la Régie?

R. Exact.

206 Q. Que vous avez appliquée. Vous n'avez pas analysé les
différentes composantes ou ce qui sous-tendait cette
décision-là?

R. Et dans le cadre du présent dossier, on n'a pas revu

et on n'a pas remis en question la méthodologie utilisée depuis les neuf dernières années.

- 207 Q. D'accord. Je m'excuse, mais ça c'est de ma faute, je n'ai pas perçu le numéro de la décision de la Régie que vous avez mentionné dans votre témoignage, et effectivement, c'était plus monsieur Laguë, je crois?

M. ÉTIENNE LAGUË :

R. C'est la D-90-62.

- 208 Q. Quant à votre preuve supplémentaire, monsieur Despars, il est indiqué à la page 3, vous faites référence à un des auteurs qui est Bob Wright, quelle est la méthode qu'il suggère, lui, Bob Wright?

M. PIERRE DESPARS :

R. En fait, Bob Right fait référence, de mémoire, là, je crois qu'il fait référence à différentes méthodes qui peuvent être soit la méthode du quarante-cinq (45) jours, soit la méthode lead-lag, et dans certains cas, je crois, la méthode... une moyenne fonds de roulement comptable.

- 209 Q. Est-ce qu'il donne le détail de comment on fait une étude lead-lag?

R. Non, on n'a pas vu de recette de cuisine exactement sur la méthode lead-lag.

(14 h 15)

- 210 Q. O.K. Est-ce que vous comprenez, suite aux réponses qui ont été fournies par monsieur Jason et madame

Pearson à vos questions écrites sur la preuve de la FNACQ et d'Option Consommateur, qu'il existe une véritable divergence d'opinion entre vos deux vues, relativement au coût d'intérêt à court terme, le coût de financement à court terme ou est-ce que le... non, je ne vous soufflerai pas la réponse, là. J'allais continuer, mais...

R. C'est tout comme! Non, effectivement, ils ont reconnu dans une réponse qu'avec les informations, ils auraient inclus les éléments de dette court terme et de frais financiers s'y rapportant.

211 Q. D'accord. Donc, l'enjeu est véritablement celui de l'inclusion ou non de la dépense d'amortissement?

R. Tout à fait.

212 Q. Maintenant, pourriez-vous me dire pourquoi, dans le cadre de vos opérations ou les opérations de l'entreprise, pourquoi est-ce que Gaz Métropolitain, à ce moment-là, n'augmenterait pas la dépense d'amortissement?

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Pouvez-vous répéter la question?

Me BENOÎT PÉPIN :

213 Q. Pourquoi Gaz Métropolitain n'augmente pas la dépense d'amortissement, est-ce qu'elle n'aurait pas un intérêt à le faire avec votre méthode?

M. PIERRE DESPARS :

R. Il y a, en fait là, il faut bien comprendre ici l'amortissement est un résultat et l'amortissement sert à répartir le coût d'investissement sur la durée de vie de l'actif, donc, il y a, en fait, ici on constate un résultat et d'autant plus que dans... la charge d'amortissement est révisée à chaque période de cinq années par une firme indépendante qui fait ce qu'on appelle l'évaluation de la méthode des taux d'amortissement, pour réajuster en fonction de la révision des durées de vie utile de l'ensemble des actifs de l'entreprise.

Donc, la charge d'amortissement n'est pas en soi une décision arbitraire de la part du distributeur, ça fait référence à une étude et ça fait référence à des taux qui sont préalablement établis.

214 Q. O.K. Bien, à ce moment-là, prenons-le sur un point de vue peut-être plus hypothétique : quel serait l'effet de l'augmentation de la charge d'amortissement?

R. Une diminution plus rapide, je vous dirais c'est une diminution plus rapide du niveau de d'investissement.

215 Q. D'accord. Au niveau des besoins financiers de l'entreprise?

R. En termes absolus, une diminution plus rapide, une augmentation des tarifs.

216 Q. Une augmentation des tarifs.

R. En fait un impact aussi important... en fait, la

relation est directe entre la diminution de la durée de vie des actifs et l'impact sur les tarifs.
Alors...

217 Q. Donc, ça augmente les tarifs si on augmente la dépense d'amortissement et...

(QUINTE DE TOUX DE LA STÉNOGRAPHE)

LE PRÉSIDENT :

Un instant s'il vous plaît; voulez-vous de l'eau?

Me BENOÎT PÉPIN :

Je m'excuse, je ne voulais pas avoir cet effet-là!

LE PRÉSIDENT :

Je pense que votre sujet est aride.

Me BENOÎT PÉPIN :

Oui, tout à fait, on en a la preuve!

M. PIERRE DESPARS :

R. Juste un petit peu!

LE PRÉSIDENT :

On va prendre quelques minutes là, prenez votre temps. Ça va aller? On va prendre un cinq minutes, quoi? On va prendre un cinq minutes.

SUSPENSION DE LA SÉANCE

REPRISE DE LA SÉANCE

.

LE PRÉSIDENT :

On va continuer, Maître Pépin, avec vos questions
excitantes!

.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

Suffocantes!

.

M. PIERRE DESPARS :

R. C'est peut-être le sujet là, il faut faire attention!

.

Me BENOÎT PÉPIN :

218 Q. Juste pour les fins de la transcription
sténographique, si je pouvais vous demander, Monsieur
Despars, de juste reprendre votre explication quant
au lien entre la dépense d'amortissement et
l'augmentation des tarifs là, je sais que vous l'avez
dit, mais pour s'assurer qu'on l'ait dans les notes,
s'il vous plaît.

.

M. PIERRE DESPARS :

R. O.K., la première question portait sur la discrétion
que Gaz Métropolitain avait à définir le montant
d'amortissement.

219 Q. Oui, ça on l'a dans les notes...

R. Ça, vous l'avez...

220 Q. ... j'ai vérifié avec madame la greffière.

- R. D'accord. L'impact sur les tarifs serait donc un dollar (1 \$) d'augmentation d'amortissement dans une année serait un dollar (1 \$) d'augmentation dans les tarifs, donc une augmentation directe dans les tarifs, que ça amènerait aussi une réduction de la base de tarification et une diminution de la structure de capital sous-jacente, donc, une diminution de la charge financière.
- 221 Q. D'accord. Quant à l'impact de cette augmentation de la dépense d'amortissement sur le fonds de roulement...
- R. Oui.
- 222 Q. ... quel serait-il?
- R. L'augmentation de la dépense d'amortissement sur le fonds de roulement?
- 223 Q. Oui?
- R. Donc, si la charge d'amortissement augmente, reliée à une augmentation des investissements, il y aurait une augmentation du fonds de roulement et parallèlement, il y aurait une augmentation de la charge financière reliée à l'ajout d'investissements, donc, dans les deux côtés, il y aurait une augmentation. Donc, une augmentation des tarifs et une augmentation de la charge financière, qui ferait en sorte que l'effet serait neutre, toujours dans le contexte où la définition de la charge d'amortissement n'est pas une activité qui est arbitraire.
- 224 Q. Je m'excuse, j'ai juste manqué votre dernier élément

qui était l'effet neutre. Est-ce que vous pourriez juste m'expliquer?

R. Oui, à partir du moment où il y a une augmentation des investissements, il y aurait une augmentation de la charge d'amortissement, charge d'amortissement qui est reflétée, le fait que les investissements seraient plus élevés amènerait une augmentation tarifaire, augmentation tarifaire qui permettrait de couvrir la charge financière reliée à cet investissement, donc, comme je l'ai démontré dans l'exemple précédent, neutralité là sur... en termes de rendement à l'actionnaire.

225 Q. D'accord. Je vous remercie, c'étaient toutes mes questions.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Pépin. Est-ce qu'il y a d'autres questions de la part des intervenants? Maître Turmel, pour la Régie.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me ANDRÉ TURMEL :

J'ai deux brèves questions là, je vais tenter de n'étouffer personne par ces questions!

226 Q. Alors regardez, je vous renvoie au texte à la preuve de Drazen, de monsieur Drazen et de madame Pearson à la page 25.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

Anglais ou français?

Me ANDRÉ TURMEL :

Anglais.

227 Q. Dans la recommandation finale, à sa conclusion, là je cite :

Although the precedents for including equity return are not as numerous, the Régie should consider this aspect as well.

À moins que je me trompe, je ne vous ai pas entendu beaucoup parler de cet aspect-là, là, du rendement sur l'équité. Qu'est-ce que vous pensez de cet ajout-là, contrairement, vous avez parlé là des deux autres aspects, des charges d'intérêts et les dividendes?

R. En fait, je n'ai pas jugé bon de le ramener cet élément-là, puisque lorsque nous avons posé des questions, soit la question 48 de Gaz Métropolitain aux témoins Drazen et Pearson, ils ont répondu, en fait je vous amène à la réponse là, qui est 48.4, question 4, qui était à la page 16 des réponses fournies par Drazen, monsieur Drazen et madame Pearson, qui nous mentionnent que virtuellement, en fait :

In virtually all cases, we are aware that return on equity is excluded from the working capital calculation. This issue does not arise, so the decisions are solid on that matter.

□ So □, dans aucun cas, il n'a été capable de relever une situation où on tenait compte du retour sur équité, tant aux États-Unis qu'au Canada.

228 Q. Très bien.

R. Et j'ajouterais aussi, à la question, à la même question, réponse 1, monsieur Drazen fait mention au taux de rendement effectif versus le taux de rendement nominal et indique que lorsqu'on ne prend pas en considération le rendement, on obtient un taux de rendement effectif versus un taux de rendement nominal autorisé par les agences de réglementation, donc, la Régie.

Dans le cas spécifique de Gaz Métropolitain et le contexte particulier dans lequel on évolue avec un dossier de fermeture, on est dans une situation où effectivement, on utilise le taux de rendement nominal.

Donc, puisqu'à la fin de l'année, lorsqu'on refait un dossier de fermeture et on prend en considération les valeurs réelles, tant au niveau de la base de

tarification que de la structure de capital, on ne peut pas refléter un taux, on ne peut pas obtenir un taux de rendement effectif, on utilise vraiment le taux de rendement nominal qui est là, à ce moment-ci, aussi un élément important de différenciation avec les autres modes de réglementation ou le taux de rendement qui est utilisé ou qui est autorisé là, dans les autres agences de réglementation.

- 229 Q. D'accord, merci. Je vous envoie, cette fois-ci, à SCGM-13, document 14 que vous avez déposé ce matin ou cet après-midi, la dernière page de SCGM-13, document 14, dans votre présentation, vous y traitez du sommaire là, tableau 3.

M. PIERRE DESPARS :

R. Oui.

- 230 Q. Ça va?

R. Oui.

- 231 Q. Si je comprends bien donc là, vous concluez qu'il y a la première méthode là, le montant selon votre dossier là, on arrive à huit millions six cent quarante-six (8 646 000 \$) et des poussières et la deuxième méthode, le montant selon l'approche globale et on voit le montant qui est indiqué; est-ce qu'il y a, sur ces deux méthodes-là, il y a de la littérature que vous avez consultée ou que vous pourriez produire pour la Régie, qui distingue...

R. En fait, il existe très peu de littérature sur le

sujet de lead-lag puisque ce n'est pas un sujet là, c'est pas un sujet plus excitant au monde, il faut bien le reconnaître, la littérature est très limitée et il faut se référer à certains témoignages qui ont été présentés dans d'autres causes et à ce sujet, oui, il serait possible de remettre à la Régie là un témoignage entre autres qu'on a obtenu dans une cause de Consumers où le même sujet avait été débattu.

232 Q. Alors, je comprends que vous en faites un engagement?

R. On peut en prendre un engagement et déposer ce témoignage-là.

.
LA GREFFIÈRE :
Engagement 33.

.
Me ANDRÉ TURMEL :

233 Q. Alors engagement à l'effet de produire un témoignage de l'Ontario Energy Board, c'est ça, une cause de Consumer?

.
M. PIERRE DESPARS :

R. Oui, en fait on pourrait... c'est un témoignage qui était plus volumineux, mais on pourrait regarder les éléments là, particuliers, qui s'adressent à notre présente cause là et vous les soumettre.

.
Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

234 Q. C'est un témoignage de qui?

M. PIERRE DESPARS :

R. C'est Ontario Energy Board, c'était un témoin expert embauché par Consumer Gas, qui était de chez Arthur Anderson.

235 Q. Quelle année?

R. Quatre-vingt-un (81).

.

Me ANDRÉ TURMEL :

236 Q. Un?

R. Quatre-vingt-un (81). C'est pas un sujet qui est d'actualité en fait là, ça été réglé depuis plusieurs années.

.

ENGAGEMENT NO 33 : Témoignage d'un témoin expert embauché par Consumer Gas, dans Ontario Energy Board.

237 Q. O.K. Donc, évidemment je comprends que pour vous, je vais vous demander si vous aviez à faire les avantages et les désavantages des deux approches, je comprends que vous choisissiez la première là, mais si on faisait un sommaire là, comment, dans vos mots, vous mettriez quelques avantages ou des désavantages ou chacune des méthodes?

R. En fait, je crois que ma conclusion est quand même assez explicite à savoir que si on souhaite prendre en considération les frais financiers pour établir plus précisément le fonds de roulement, alors, il

faut prendre en considération les deux aspects, soit les aspects investissement et financement et, dans le contexte de Gaz Métropolitain, on constate aujourd'hui qu'il y aurait un accroissement là de la base de tarification ou de fonds de roulement de deux millions de dollars (2 000 000 000 \$).

238 Q. Donc, en termes d'effets, d'effets pratiques?

R. Exact.

239 Q. D'accord. Merci, pas d'autres questions.

.

INTERROGATOIRE PAR Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

240 Q. Monsieur Drazen nous dit dans sa preuve que le FERC, notamment, utilise une méthode différente de la vôtre, c'est-à-dire inclut les intérêts et les dividendes. Est-ce que vous savez si le FERC et d'autres organismes américains ou canadiens utilisent cette méthode, l'approche globale là que vous avez décrite?

.

M. PIERRE DESPARS :

R. En fait, des recherches que nous avons effectuées, parce qu'on n'a quand même pas recensé tous les états américains, ou... Donc, l'ensemble de l'Amérique du Nord, ceux qu'on a observés, au Canada entre autres, on parle, à ce moment-ci, de Union Gas, Consumers qui sont nos bench marks réguliers, eux utilisent une approche, là, qu'on qualifierait, basée sur les dépenses d'exploitation...

- 241 Q. Identique à la vôtre?
R. Exactement.
- 242 Q. Et est-ce qu'ils utilisent cette méthode-là, Union ou Consumers, depuis très longtemps?
R. Je ne pourrais pas vous dire là, en fait de mémoire ce qu'on a retrouvé c'est de dix neuf cent quatre-vingt-un (1981) et pour avoir discuté avec des gens de Consumers, cet élément-là n'a pas été resoulevé...
- 243 Q. Il n'a pas été remis en question dans les dernières années?
R. Exactement.
- 244 Q. Et est-ce que vous savez ce qui se passe, par exemple à l'ONE ou s'ils utilisent des méthodes de ce style?
R. En fait... Enfin la compréhension et l'échange que j'ai avec monsieur Laguë, c'est que ce n'est pas systématiquement une étude lead-lag, ça peut être la méthode du 45 jours qui est utilisée, mais j'y vais là, ici, sous toute réserve là, quant à l'ONE.
- 245 Q. Et je comprends qu'à la Régie du gaz naturel, depuis la décision de mil neuf cent quatre-vingt-dix (1990), cette question n'a pas fait l'objet d'autres décisions de la part de la Régie?
R. Effectivement, les décisions qui y réfèrent, c'est en fonction de la réévaluation des montants...
- 246 Q. C'est ça.
R. ... à inclure...
- 247 Q. Mais pas du principe.
R. ... dans le... jamais sur le principe.

INTERROGATOIRE PAR LE PRÉSIDENT :

- 248 Q. Peut-être dans la même veine de curiosité, si, selon vos calculs, la méthode proposée résulterait en augmentation de deux point cinq millions (2,5 M\$), deux millions (2 000 000 \$) ou deux point cinq millions (2,5 M\$), comment peut-on expliquer, dans ce contexte-là, que certaines autres juridictions ont adopté cette méthode-là, je présume qu'il y avait des méthodes probablement similaires à celle de 45 jours ou celle que vous utilisez?

M. PIERRE DESPARS :

- R. En fait...
- 249 Q. Parce qu'en théorie, ils n'auraient pas dû adopter des méthodes qui augmentent les tarifs?
- R. En fait, le but est... en fait, le but de l'étude lead-lag comme dans la citation de Bob Wright le mentionne, est à l'effet de déterminer avec un niveau d'efforts raisonnables, un fonds de roulement qui peut être jugé juste. Dans certains cas, il s'agit du 45 jours, donc, les dépenses d'exploitation divisées par huit, dans d'autres cas, c'est une étude lead-lag sur les dépenses d'exploitation et, comme je mentionnais plus tôt, on n'a pas recensé de services publics qui utilisent l'approche globale au Canada, donc qui prend tant en considération les dépenses d'exploitation, les investissements et le financement.

(14 h 45)

250 Q. On posera la question peut-être à monsieur Drazen quand il sera ici. Mais, disons, c'est votre compréhension du dossier à date?

M. PIERRE DESPARS :

R. Exact.

LE PRÉSIDENT :

Merci. O.k., c'est la fin des questions pour ce sujet-là, à moins qu'il y ait d'autres questions qui surgissent. Merci, Maître Allard.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Non, ça va, on a terminé avec notre preuve sur ce sujet.

LE PRÉSIDENT :

Ça fait que ça va rassurer notre sténographe. Merci bien, Monsieur Laguë. Monsieur Despars, je crois que vous restez avec nous pour un prochain jeu?

M. PIERRE DESPARS :

R. Effectivement, et j'espère que j'aurai pas le même effet sur votre sténographe.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Monsieur Laguë. On va poursuivre avec la

section sur les indices de performance, avec monsieur
Despars et monsieur Gougeon?

Me JOCELYN B. ALLARD :

C'est ça alors je demanderais à monsieur André
Gougeon de se joindre à monsieur Despars dans la
boîte aux témoins et à madame la Greffière
d'assermenter monsieur Gougeon.

L'AN MIL NEUF CENT QUATRE-VINGT-DIX-HUIT, le
cinquième jour de novembre, A COMPARU :

ANDRÉ GOUGEON, vice-président (Exploitation), Gaz
Métropolitain;

et:

PIERRE DESPARS, sous le même serment;

LESQUELS, après avoir fait une affirmation solennelle
déposent et disent comme suit :

INTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD :

Je m'excuse, je faisais juste le tri des documents à
distribuer. Alors je vais remettre à madame la
Greffière... Alors il y a six documents, je pensais
qu'ils étaient tous ensemble, je m'excuse, ils vont
être distribués. Alors je vais commencer.

251 Q. Alors, Monsieur Gougeon, je vais vous demander... Ah, vous avez seulement deux documents, je pensais que vous aviez déjà les six, alors je vais attendre à ce moment-là que...

.
Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Je ne sais pas si c'est nécessaire, vous vouliez faire votre liste et...

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

Bien, je vais faire la liste de documents alors on aura le temps de... vous commencez à être habitués

.
LE PRÉSIDENT :

C'est ça.

.
Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Pendant la distribution.

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

252 Q. Alors, Monsieur Gougeon, je vais commencer avec vous et, Monsieur Despars, je vous demanderais de porter attention à la liste parce qu'évidemment, ce sera la même liste et j'éviterai à tout le monde de la répéter. Alors, Monsieur Gougeon, avez-vous préparé ou fait préparer les documents suivants sous votre contrôle ou sous votre direction : SCGM-16, document 1; SCGM-16, document 1.1a à document 1.1c, document

1.2a à 1.2d, 1.2e et 1.2e.1, 1.3, 1.4 à document 1.24, document 2 à document 5; ainsi que les documents SCGM-16, document 1.25, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1, qui viennent d'être distribués; ainsi que le document intitulé □ Évolution du réseau □, sur lequel nous devons mettre la cote, de façon manuscrite, SCGM-16, document 6, que vous n'avez pas; ainsi que votre curriculum vitae qui est SCGM-20, document 1, page 9?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Oui, c'est beau.

253 Q. Et est-ce que vous adoptez le tout comme étant votre preuve écrite aux fins de la présente affaire?

R. Oui.

254 Q. Avez-vous des corrections à apporter à cette preuve?

R. Il ne me semble pas, non. C'est beau.

255 Q. Vous êtes prêt à être contre-interrogé après votre présentation sur le sujet?

R. Oui.

256 Q. Alors, Monsieur Despars, évidemment, avez-vous préparé ou fait préparer les documents dont je viens d'énumérer la liste à monsieur Gougeon à l'exception évidemment de la pièce, votre c.v., vous l'avez adopté tout à l'heure, je pense qu'il n'a pas changé depuis l'autre témoignage alors je vous en fais grâce.

M. PIERRE DESPARS :

R. Oui.

257 Q. Vous adoptez le tout comme étant votre preuve écrite pour ce sujet?

R. Oui.

258 Q. Et avez-vous des corrections à apporter ou des modifications à un ou plusieurs de ces documents?

R. Non.

259 Q. Vous êtes prêt à être contre-interrogé, je comprends, après la présentation introductive?

R. Oui.

260 Q. Alors une fois que nous aurons, que tous auront les documents, je demanderais à monsieur Gougeon de procéder. Alors oui, ce document que vous me montrez, c'est la pièce intitulée □ Évolution du réseau □, SCGM-16, document 6, qui est un graphique couleur.

.

PIECE SCGM-15, doc. 6 : Document intitulé □ Évolution du réseau □ (graphique couleur)

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

261 Q. Alors, Monsieur Gougeon, je vous laisse la parole.

R. Monsieur Despars va faire la première partie au niveau des compteurs et par la suite, je reprendrai la relève.

.

M. PIERRE DESPARS :

R. Donc contrairement à la présentation précédente, ce n'est pas un complément de preuve, tout ce qu'on va faire ici, moi et André Gougeon, c'est un sommaire du témoignage qu'on retrouvait à la section 16, donc sur les indices de qualité de service. Donc le plan de la présentation est relativement simple, on...

LE PRÉSIDENT :

Pouvez-vous mettre l'acétate en haut pour les gens en arrière?

M. PIERRE DESPARS :

R. Donc le plan de la présentation, c'est donc de traiter des objectifs des indices de qualité de service, de définir les deux types d'indicateurs de qualité de service qui sont les indices de service reliés à la clientèle et les indices reliés à la sécurité. Et pour terminer avec la conclusion. Donc, comme monsieur Gougeon l'a mentionné, je ferai la première partie jusqu'au... l'indice de qualité de service portant sur la lecture de compteurs et monsieur Gougeon fera les trois indices par la suite.

Lorsqu'on regarde les objectifs, deux objectifs qui sont associés aux indicateurs de qualité de service, le premier est d'assurer à la clientèle, aux intervenants et à la Régie que la bonification du

rendement ne se fait pas au détriment de la qualité de service et de la sécurité du réseau et du public. On se souvient du contexte dans lequel les indicateurs de qualité de service avaient été amenés à la Régie, donc qui est le contexte dans lequel on a mis en place le mécanisme incitatif de partage des excédents de rendement, donc de trop-perçus. Et les indicateurs de qualité de service avaient, à ce moment-là, comme objectif, et ont toujours ce même objectif-là, c'est d'assurer que des trop-perçus ne se font pas au détriment ni de la clientèle ni de la sécurité.

Et l'autre objectif, qui est un objectif sous-jacent, qui est d'identifier les niveaux de qualité de service jugés acceptables par la clientèle en relation avec les coûts pour les réaliser. Parce qu'il devient évident, à un certain moment donné où, pour améliorer la qualité de service, les coûts sont exponentiels et on doit trouver et doit viser un juste équilibre entre la qualité de service et les coûts pour rendre ce service.

Le premier indicateur de qualité de service, celui que je vais vous présenter, porte sur la fréquence de lecture des compteurs. Et pour nous, la qualité de service pour les clients est fonction du nombre et de la fréquence des lectures de compteurs. Lecture de

compteurs qui fait en sorte que plus on en a dans une année, moins on a d'estimations, moins on a de corrections et plus on se retrouve dans une situation où la clientèle a une facture juste et donc, de ce fait, est satisfaite de la qualité de la facturation et qualité de l'information qu'elle reçoit de Gaz Métropolitain.

D'un autre côté, en plus de la fréquence des lectures de compteurs, on offre aussi des services à la clientèle qui viennent améliorer cet aspect de facturation qui sont la prise de rendez-vous et la lecture par les clients. Donc on permet aux clients de nous transmettre directement leurs lectures de compteur mais aussi, on prend beaucoup de rendez-vous pour s'assurer qu'on puisse prendre les lectures de compteurs compte tenu que dans plusieurs cas, les compteurs sont à l'intérieur des résidences et on doit, pour avoir accès, prendre des rendez-vous.

Dernier élément de la présentation sur la fréquence de relève de compteurs, c'est la mise à jour des informations qu'on a soumises au dossier. Donc à l'intérieur du dossier, on présentait les statistiques du premier (1er) octobre au trente (30) mars, trente et un (31) mars quatre-vingt-dix-huit (98), pour une moyenne globale de quatre-vingt-quatorze point quatre pour cent (94,4 %), alors qu'on

l'a mis à jour pour le trente (30) septembre quatre-vingt-dix-huit (98) et on observe un taux de réalisation de chacune des catégories de l'ordre de quatre-vingt-quinze point quatre pour cent (95,4 %).

Donc on constate, à l'intérieur de la politique, qu'elle couvre quatre catégories de clients : les clients-privilèges qui sont lus une fois par mois donc douze fois par année; les clients-affaires qui sont lus à tous les deux mois à six lectures par année; les clients résidentiels qui sont à trois lectures par année en dix-neuf cent quatre-vingt-dix-huit (1998); et les clients résidentiels sans chauffage, qu'on appelle communément les □ base load □, et c'est de valeur que monsieur Tourigny ne soit pas ici, les □ madame Tartempion □ de ce monde, qui est lu une fois par année, donc nos trente mille (30 000) clients une fois par année.

La proposition qui est faite pour l'année dix-neuf cent quatre-vingt-dix-neuf (1999) est de ramener les clients qui sont lus trois fois par année, donc les clients résidentiels avec chauffage, de trois lectures par année à quatre lectures par année, ce qui permettrait, à ce moment-ci, d'avoir deux lectures en hiver, donc dans la période de forte consommation, d'avoir une précision plus accrue pour la facturation. Ceci complète la section sur la

relève de compteurs. André va poursuivre avec la rapidité de réponse aux appels téléphoniques.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Merci. Alors pour poursuivre, je vais vous parler de l'aspect service-clientèle au niveau de la rapidité de réponse aux appels téléphoniques. Donc on peut voir, ce qu'on a eu cette année, c'est trois cent vingt-sept mille (327 000) appels, beaucoup plus que l'année dernière compte tenu qu'on a une problématique du verglas qu'on a eu en janvier. Donc il y a un autre facteur aussi qu'on regarde, c'est vrai de répondre rapidement, maintenant il y a toute la mesure de qualité : comment je répons à la clientèle.

Évidemment, dans l'approche de réponse téléphonique, ce qu'on veut toujours faire, c'est de s'améliorer pour bien répondre à la clientèle et aussi voir à faire un ré-investissement des gains. Si je fais des gains par une amélioration d'efficacité, de productivité et que je maintiens quand même une réponse de qualité, je peux peut-être offrir un service à valeur ajoutée à ma clientèle. Donc ça, c'est toujours visé.

(15 h 00)

Quand on regarde le défi du service Clientèle, donc c'est une clientèle qui est exigeante et qui a

évidemment des besoins qui évoluent dans le temps, donc nous, en tant qu'opérateurs, ce qu'on va regarder c'est réduire les coûts, oui, d'essayer en fait d'augmenter toujours notre productivité et, comme je vous le mentionnais, d'améliorer la qualité du contact client, à l'écoute, de bien écouter pour être certain qu'on répond bien à la demande du client.

On veut, dans un groupe, maintenir l'expertise, l'expertise gazière, bon, en tant que facturation et tout ça, c'est une expertise qui est quand même fine, on veut s'assurer de maintenir au niveau de nos gens cette expertise-là pour que la clientèle puisse en bénéficier, et il faut toujours maintenir une mobilisation des employés pour qu'ils nous rapportent ou qu'ils nous donnent de l'information pour qu'on puisse continuellement s'améliorer.

Et on regarde toujours pour insérer les changements et les nouvelles technologies pour pouvoir justement, encore là, répondre peut-être plus rapidement et plus adéquatement à notre clientèle.

Au niveau des indices, actuellement on se mesure sur des délais maximum d'attente pour différents types de clientèles, donc comme Pierre Despars vous le mentionnait tout à l'heure, on a des clients-

privilèges, affaires et résidentiels et la clientèle, bien on a une minute pour le délai maximum d'attente au téléphone du client-privilège qui est soixante et quinze mille (75 000) mètres cubes et plus par année, client affaires qui est entre dix mille (10 000) et soixante-quinze mille (745 000) mètres cubes, deux minutes, et le résidentiel qui pourrait aller jusqu'à un maximum de quatre minutes.

Je vous ferai remarquer aussi qu'au niveau des files d'attente, la clientèle, on ne met pas de barrière, c'est-à-dire que les clients qui sont en ligne, on doit leur répondre dans ces critères-là; je ne bloque pas la ligne pour que la clientèle, finalement, ait un signal engagé, il y a toujours quelqu'un qui va venir répondre.

Donc ça, quand on compare les indices, c'est important de vérifier ce point-là.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

- 262 Q. Là, si je peux me permettre, ça veut dire que quand je vais téléphoner, si toutes les lignes sont prises après quelques secondes je tombe sur un message enregistrer qui me dit d'attendre gentiment et c'est à partir de là que vous dites soixante (60), cent vingt (120), deux cent quarante (240)?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Oui.

263 Q. Ça inclut ça?

R. Oui.

264 Q. D'accord.

R. Au niveau du délai qui est là...

265 Q. Il peut y avoir quelqu'un qui répond tout de suite, puis il peut aussi y avoir une attente, dépendant de...

R. C'est ça, mais c'est un délai maximum...

266 Q. Maximum.

R. ... c'est-à-dire que la plage, on essaie de viser que le client-privilège n'attendra pas plus d'une minute.

267 Q. O.K.

R. Mais quand on va regarder les statistiques tout à l'heure, il y a des valeurs qui sont moyennes, mais la valeur maximale aussi, vous l'avez dans le tableau.

.
Et quand je mentionne la barrière des files d'attente, il y a des approches qui sont prises souvent, c'est de mettre un blocage, à un certain niveau vous bloquez parce que la pointe est trop importante et évidemment, bien je veux dire vous avez des statistiques un peu différentes.

.
Donc, il faut toujours s'assurer de savoir exactement si le service qu'on fournit est adéquat pour la

clientèle, donc, il y a un sondage qui a été fait en quatre-vingt-quinze (95) et quatre-vingt-seize (96) où on demandait de répondre et on voit ici les statistiques pour la clientèle satisfaite à très satisfaite.

Donc, vous avez client-privilège quatre-vingt-quinze (95) et quatre-vingt-seize (96), on peut voir une baisse de quatre-vingt-quinze (95) à quatre-vingt-seize (96), on a fait un mouvement pour augmenter l'efficacité.

Dans les différents bureaux d'affaires de Gaz Métro, on avait des gens qui répondaient au téléphone et on a regroupé, centralisé à un endroit, ce qui a eu pour effet, évidemment, de réduire la qualité de service, compte tenu qu'on ne pouvait pas avoir les gens qu'on voulait pendant le processus de déplacement des employés.

LE PRÉSIDENT :

- 268 Q. Excusez, si je regarde là, O.K. vous l'avez fait en quatre-vingt-quinze (95), vous l'avez fait en quatre-vingt-seize (96) et lorsqu'on regarde tous les indices ou tous les résultats de quatre-vingt-quinze (95), de quatre-vingt-seize (96) c'est-à-dire versus quatre-vingt-quinze (95), ils sont à la baisse?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Oui.

269 Q. Vous avez fait des réajustements?

R. Oui.

270 Q. Est-ce que vous avez fait une évaluation de l'à-propos et du succès de vos réajustements, en quatre-vingt-dix-sept (97) est-ce qu'il y a eu une étude?

R. En fait, on a eu certaines questions qui ont été posées dans d'autres sondages, on n'a peut-être pas fait un sondage précis là, sur les indices en particulier ça, je peux vous dire que sur une base continue, par contre, on répond à la clientèle, donc la clientèle étant en mesure de nous faire savoir, par les discussions, si oui ou non elle apprécie le délai, vous savez que la clientèle, quand elle appelle, elle n'a pas d'autre porte d'entrée que d'appeler un préposé chez Gaz... un représentant chez Gaz Métro pour avoir l'information technique de sa facture elle ne peut pas aller ailleurs.

Donc, si la personne attend trop longtemps, va nous rappeler par la suite et va nous passer ses commentaires, donc, je dirais que... on est en cours présentement avec un nouveau sondage qu'on fait, pour justement focuser, puis bien préciser si le niveau de service qu'on donne actuellement au niveau des délais d'attente, puis la réponse téléphonique est satisfaisante.

On ne l'a pas fait depuis quatre-vingt-seize (96) systématiquement là, mais je vous dirais qu'on est en train de le faire actuellement.

271 Q. O.K. Et est-ce que vous ce que vous avez utilisé en quatre-vingt-dix-huit (98) pour faire les sondages, disons la valeur de ces sondages-là sont bons en autant que c'est toujours les mêmes balises et les mêmes types de questions, est-ce qu'en quatre-vingt-dix-sept (97), quatre-vingt-dix-huit (98) c'est-à-dire parce que quatre-vingt-dix-sept (97), il n'a pas été fait là, mais en quatre-vingt-dix-huit (98) est-ce que vous utilisez le même type de question?

R. Il faudrait que je vérifie...

272 Q. Est-ce que vous êtes capable de faire, admettons comme là...

R. Des comparables, là.

273 Q. ... l'année prochaine nous montrer que : écoutez, vous voyez là, on a fait un paquet d'ajustements puis ça a très bien marché, tout le monde on est passé de quatre-vingt-quinze (95) à quatre-vingt-huit (88), on est revenu à quatre-vingt-quinze (95) ou mieux.

R. Je peux vous dire qu'on recherche d'avoir une rigueur pour pouvoir justement bien évaluer si oui ou non on répond aux attentes, donc ce qui a été fait à date va être pris en considération. On a évalué, vous allez voir les indices tout à l'heure, l'évolution qu'on a dans ça et le sondage va être basé de la même façon qu'on l'a fait en quatre-vingt-quinze, quatre-vingt

seize (95-96), pour s'assurer qu'on puisse comparer d'année en année la qualité du service.

274 Q. Puis ce sondage-là, on est rendu au mois de novembre là, est-ce qu'il a déjà été commencé ou il va être fait l'année prochaine?

R. Non, c'est commencé, non, c'est déjà démarré là.

275 Q. Il est démarré quand, est-ce que vous pouvez...

R. La date, je ne pourrais pas vous dire. À l'été, je vous dirais à l'été là, si vous voulez exactement la date là, je pourrais vous l'avoir là.

276 Q. Est-ce que vous avez des résultats préliminaires du sondage?

R. Pas encore, non.

277 Q. Pas encore.

R. Je les ai demandés d'ailleurs, mais ce n'est pas complété là.

278 Q. O.K.

R. Donc, si on regarde maintenant les résultats quatre-vingt-dix-huit (98) pour l'année complétée au trente (30) septembre, donc on peut voir client-privilège, donc le niveau de service qui a été atteint quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99 %) et le temps moyen d'attente a été quatorze (14) secondes, donc, le temps maximum était une minute.

Clientèle affaires, vingt-trois (23) secondes temps moyen d'attente pour trente-huit mille quatre cent quarante-trois (38 443) appels reçus, donc à quatre

vingt-dix-huit pour cent (98 %) et la clientèle résidentielle est deux cent soixante-dix-huit mille cent soixante-dix (278 166) appels reçus, soixante-quatorze (74) secondes.

Donc, le temps maximum de quatre minutes, ça vous donne quatre-vingt-onze pour cent (91 %) pour une moyenne de quatre-vingt-douze (92).

Comme je vous le mentionnais tout à l'heure, la réponse téléphonique au niveau du délai, on veut quand même considérer la qualité de la réponse, donc on a mis un programme structuré d'écoute téléphonique pour nos représentants et cette approche-là nous permet de rencontrer, sur une base presque mensuelle, nos employés pour, justement, les coacher puis leur apporter les améliorations qu'ils doivent faire dans la réponse téléphonique.

Donc quand on regarde, vous avez vu dans les documents qu'on vous a remis au préalable, quand on regarde les éléments d'un appel de qualité, donc le contact-client ce qui est important en début d'appel : accueil, identification, ton de voix, le déroulement, comment vous écoutez les besoins du client, comportement, attitude, politesse, finalement, la mise en attente, transfert d'appel et la conclusion de l'appel.

C'est bien important que quand le représentant termine l'appel, on soit en mesure de répondre à la demande du client, qu'on n'ait pas besoin de rappeler le client, donc, c'est quand même assez sévère, nos gens, si, dans la conclusion de l'appel on ne sait pas exactement qu'est-ce que le client veut et on est obligé de rappeler, alors, c'est la cote zéro sur dix (0/10) qu'on donne à l'appel, la qualité de l'appel.

On vérifie, bon, évidemment les besoins du client pour être certain qu'on puisse acheminer chez Gaz Métro au bon département la demande du client et puis on vérifie aussi les besoins de Gaz Métro à l'interne, les chiffres qu'on a besoin pour les différentes actions qu'on aura à poser dans différents départements.

Donc, maintenant on va passer à l'autre indice qui est la rapidité de la réponse aux situations d'urgence.

Donc, la sécurité est un critère très très important, donc il faut s'assurer en tout temps qu'on maintient la sécurité des clients, du public et, évidemment, l'intégrité de nos installations.

Donc, la mesure est calculée sur un délai maximal de trente-cinq (35) minutes, donc, l'appel rentre chez

nous et aussitôt on va déplacer un technicien ou un préposé réseau pour aller sur les lieux.

Donc, puis les appels qu'on reçoit, c'est des odeurs de gaz, des gens qui sentent le mercaptan, c'est pas toujours du mercaptan, évidemment on ne prend pas de chance, la sécurité étant un premier critère chez nous, et on déplace un préposé pour aller voir exactement ce qui en est.

Donc, les appels on a gaz, incendie, des cas d'intoxication aussi, alors des fois on peut avoir des liens qui sont faits avec les gens du 9-1-1, les pompiers ou les policiers.

Quand on regarde les résultats pour quatre-vingt-dix-huit (98), donc vous avez ici là les résultats depuis quatre-vingt-quatorze (94) jusqu'à date, donc on voit la quantité d'appels en quatre-vingt-dix-sept, quatre-vingt-dix-huit (97-98), encore à cause du verglas, vous avez treize mille quatre-vingt-trois (13 083) appels qui sont rentrés et on est à quatre-vingt-dix virgule quatre pour cent (90,4 %).

Donc, dans quatre-vingt-dix (90) cas sur cent (100) on a réussi à rentrer à l'intérieur de l'intervalle de trente-cinq (35) minutes.

Et les délais moyens, bien vous voyez que c'est un peu à la baisse, on est rendu à vingt point quatre-vingt-quatorze (20,94) minutes, pour intervenir sur les sites des incidents.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

279 Q. Le maximum du moment de l'intervention, si la moyenne c'est vingt (20) minutes, le maximum enregistré?

R. Le maximum maximum, je ne pourrais pas vous dire, mais ça peut aller des fois à deux heures, deux heures et demie, ça dépend beaucoup des...

280 Q. Une situation d'urgence?

R. Bien attendez, quand on dit... peut-être juste bien se comprendre sur le mot □ urgence □...

281 Q. Je suis inquiète!

R. On va reprendre ça comme il faut pour être certain que je vous sécurise. Donc, quand on mentionne chez nous le mot □ urgence □, on met de l'odorant, par exemple, dans nos équipements, donc le mercaptan, et aussitôt que quelqu'un nous dit : □ j'ai une odeur de gaz □, pour nous, c'est une situation qui peut, on ne sait pas, on déplace un technicien.

Donc, les cas de fuite par exemple, les fuites et bris par les tiers, majeurs, donc vous avez souvent le 9-1-1 qui vont vous appeler ou les pompiers qui sont sur place, donc nous, on se déplace assez rapidement.

Dans les cas, par exemple, où il y a une fuite, je ne sais pas, moi, à un bureau d'affaires ou une ligne nouvelle qui est installée et qui est très loin puis, bon, on est en hiver, il y a du verglas, de la glace ou je ne sais pas quoi, ça prend des fois des délais qui peuvent aller jusqu'à... des cas rares là, mais ça pourrait aller des fois jusqu'à deux heures.

Mais vous avez le cas limite là, je pourrais vous donner, je n'ai pas le chiffre exact pour vous donner le cas limite, mais je pourrais vous avoir ces chiffres-là, le pire des scénarios, si vous voulez.

Mais, évidemment, on déploie tout ce qu'il faut pour intervenir à temps là, dans tous les cas, en tout cas.

282 Q. Je vais faire un test chez nous.

R. Ah, vous pourrez, vous pourrez! Vous voyez, sur treize mille (13 000) appels quand même, on obtient quatre-vingt-dix pour cent (90 %), quatre-vingt-dix virgule quatre pour cent (90,4 %), donc c'est quand même... je sais qu'on dépasse dans certains cas, mais les cas, ça peut être justement une odeur où les gens pensent que c'est du gaz naturel, puis c'est d'autre chose.

Donc, chez nous, l'appellation □ situation d'urgence □, c'est pas nécessairement un bris de

conduite ou... ça peut être juste une odeur, les gens ont détecté une odeur et on ne prend pas de chance, on déplace un technicien.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

- 283 Q. Quand vous parlez du balisage avec les autres compagnies, c'est essentiellement les mêmes critères qui sont comparés, c'est ça?
- R. Ce qu'on fait, par exemple, avec l'American Gas, on a quatre-vingt-six (86) compagnies et on essaie vraiment de décortiquer comment ils procèdent et pour comparer là les mêmes choses là, et on a été positionné, on essaie toujours chaque année d'avoir quatre ou cinq critères avec l'American Gas et puis on valide, pour s'assurer qu'il y a une rigueur, donc c'est des comparables qui sont quand même très fiables là, et vous avez des compagnies qui vont justement jusqu'à soixante-dix (70) minutes au niveau des délais et nous, en fait, on a mis trente-cinq (35) minutes et notre temps moyen est plus autour de vingt (20) minutes, vingt et une (21) minutes d'intervention. Ça va?
- 284 Q. Oui.
- R. Le dernier point, le dernier indice, c'est l'entretien préventif. Donc, cet indice-là est basé sur cinq programmes importants qui reflètent quand même le suivi qu'on fait au niveau du réseau, donc, la protection cathodique, la détection de fuites de

conduites, vous avez la détection de fuites des bâtisses privées, les tests d'odorant et la régulation pré-détente et détente dans le réseau comme chez le client.

Donc, je vous ai mis des définitions ici, protection cathodique. Donc, la protection du réseau est faite à partir de l'installation d'anodes et on mesure le potentiel, la différence de potentiel électrique qui passe sur notre tuyau. Et oui il y a un petit peu d'électricité qui passe sur notre tuyau! Donc, vous avez à mesurer ça tous les ans, donc vous allez voir au-dessus de six mille (6000) bornes.

La détection de fuites de conduites, donc on patrouille le réseau systématiquement pour s'assurer qu'il n'y a pas de fuites dans les rues, dans les routes.

LE PRÉSIDENT :

285 Q. Excusez, est-ce que c'est fait par des employés de Gaz Métro ou vous le donnez à contrat, ça?

R. La détection de fuite peut être faite dans certains cas quand on va de façon beaucoup plus précise là, vous avez des compagnies comme Heat Consultant qui vont aller détecter...

286 Q. Mais...

R. ... des fois sur des réseaux, par exemple comme les

lignes de transmission, on pourrait le faire avec des consultants externes.

287 Q. Non, je parlais spécifiquement de la lecture de bornes, est-ce que c'est donné à des...

R. La lecture de bornes est faite présentement par les employés de Gaz Métro, les réparations sont faites aussi par les employés de Gaz Métro, donc, s'il y a des anodes à rajouter sur les branchements ou sur les lignes principales, c'est fait par nos employés.

288 Q. O.K. Très bien.

R. Ensuite, vous avez la détection de fuites, bâtisses privées. Il y a des patrouilles qui sont faites pour détecter les fuites le long des bâtiments. Des tests d'odorants, donc on vérifie à tous les mois aux endroits, aux extrémités du réseau où il y aurait moins de consommation, encore plus en été évidemment, il y a moins de consommation, pour s'assurer qu'on a la bonne quantité de mercaptan dans le gas, donc, c'est ce qui fait que ça génère beaucoup, on en met beaucoup d'ailleurs au printemps.

Par le passé, dans les réseaux de fonte, vous aviez beaucoup de petites fuites par le gel puis le dégel des conduites, donc ça sortait un petit peu et ce qu'on faisait, bien on mettait plus d'odorant pour que les gens réalisent que ça sent, parce que le nez se sature et un moment donné, vous avez un problème, vous ne sentez plus du tout l'odeur; ce qu'on fait,

on double des fois la quantité d'odorant et ça fait que les gens nous appellent plus au printemps, ils réalisent qu'il y a peut-être des fuites sur leurs installations.

Et le dernier point, c'est la régulation des postes de pré-détente et détente, donc c'est toute l'inspection des postes, les postes de livraison, les postes de détente, qu'on vérifie de façon systématique et aussi chez les clients.

Vous avez eu un graphique qui vous a été passé par maître Allard tout à l'heure, donc, vous avez l'évolution du réseau. Ce que vous avez ici, c'est depuis quatre-vingt-douze, quatre-vingt-treize (92-93) jusqu'à aujourd'hui, l'augmentation des conduites principales, donc, en quatre-vingt-douze (92) on était aux alentours de six mille neuf cents kilomètres (6900 km) pour le réseau de Gaz Métro et vous avez aujourd'hui huit mille dix-huit kilomètres (8018 km).

Donc vous voyez là qu'en cinq ans, il y a eu quand même une progression qui est importante, ce qu'il faut dire c'est qu'évidemment, cette extension-là s'est toujours faite sur l'extrémité du réseau, donc, ça demande beaucoup de déplacement, beaucoup d'intervention et ça demande de se repositionner pour

être certain qu'on maintient un, l'entretien, mais toutes les interventions d'urgence.

Par exemple, au Mont-Tremblant, quand on a installé la ligne, il a fallu installer à Sainte-Agathe un préposé en permanence là-bas pour intervenir rapidement s'il y avait un problème.

Et vous voyez au niveau des branchements, la même chose, une progression.

(15 h 15)

Donc, ça, en fait, je veux vous montrer là-dessus qu'il y a quand même beaucoup d'activités qui sont à faire. Le réseau a augmenté énormément. Et toutes les bornes de protection cathodique, la détection de fuites, donc ça demande de plus en plus de se raffiner, de se réorganiser, d'avoir une façon d'être plus productif pour pouvoir en tout temps atteindre les indices que je vous ai présentés.

Donc si on regarde les résultats pour quatre-vingt-dix-huit (98). Donc, vous avez les quantités, protection cathodique, donc les bornes, on est rendu à six mille cent trente-quatre (6134) bornes. Et, ça, on l'a fait au complet. Donc on a vérifié systématique toutes les bornes du réseau.

Vous avez aussi la détection de fuites qui a été

faite sur quatre mille cent cinq kilomètres (4105 km). Détection des fuites, bâtisses privées, donc les quatre cent trente-trois (433) bâtiments ont été vérifiés aux fondations pour s'assurer qu'il n'y ait pas de fuites. Les tests d'odorant, on a fait à tous les mois les quatre cent vingt-quatre (424) points les plus éloignés du réseau, les plus stratégiques en terme de vérification d'odorant.

On a vérifié quinze cent quatre-vingt-sept (1587) pré-détente et détente sur les seize cent trente-huit (1638) qui étaient prévus. Pour atteindre quatre-vingt-dix-neuf virgule soixante et onze pour cent (99,71 %) de réalisations.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

289 Q. Comment est faite la planification, les chiffres de planification correspondent à quoi?

R. Les chiffres de planification, ce qu'on fait, c'est que tous les ans, on regarde évidemment ce qu'on a détecté dans le réseau. Et puis on regarde aussi avec... en fait l'industrie gazière, le positionnement. Il y a des lois qui changent, il y a des normes. Donc, on essaie continuellement de vérifier.

Si on voit, par exemple, qu'il y a une dégradation à un certain endroit, je prends par exemple le réseau

de fonte, quand on s'est rendu compte que, dans certains territoires, où que c'était peut-être plus endommagé, donc on augmente peut-être la quantité. Donc, au fur et à mesure qu'on a des résultats, on vérifie comment ça fonctionne. On fait les interventions.

Et en chaque début d'année, comme je vous mentionne, à partir de l'historique de l'année d'avant, à partir de ce qui change dans les lois, les codes, à partir des pratiques des autres entreprises gazières, on se repositionne. Je vais vous donner un exemple. L'industrie gazière canadienne actuellement va peut-être migrer pour les fuites, la détection de fuites, donc faire tout le réseau en trois ans au lieu de deux ans.

Nous, Gaz Métropolitain, pour le moment, nous maintenons deux ans. On comprend le contexte ici au Québec au niveau du gaz naturel. Et compte tenu qu'on a beaucoup de gels et de dégels, on a un climat qui est quand même peut-être différent d'ailleurs, on va maintenir le deux ans pour la détection de fuites.

LE PRÉSIDENT :

290 Q. Peut-être juste clarifier pour moi dans ce contexte-là. J'ai cru comprendre quand vous parliez de protection cathodique, six mille cent trente-quatre

(6134), c'est que c'était toutes les bornes. Vous avez six mille cent trente-quatre (6134) bornes dans le réseau?

R. C'est ça, exact.

291 Q. Donc le planifié et le total des bornes?

R. Exact.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Chaque année?

LE PRÉSIDENT :

292 Q. Chaque année?

R. Chaque année. Évidemment le chiffre croît compte tenu de ce que je vous ai montré au niveau du réseau.

293 Q. Dans le contexte des fuites, détection des fuites, conduites en kilomètre, le quatre mille cent cinq (4105), là je n'ai peut-être pas les bons chiffres, mais versus huit mille dix-huit (8018) que vous venez juste de mentionner...

R. Oui.

294 Q. ... de quelle façon vous arrivez avec le quatre mille cent cinq (4105)?

R. En fait, on partage, comme je vous dis, le réseau est inspecté au complet une fois à tous les deux ans. Et comme je vous le mentionnais, l'industrie veut migrer une fois à tous les trois ans. Donc vous avez approximativement la moitié du réseau.

295 Q. Donc c'est cinquante pour cent (50 %). L'objectif

planifié est cinquante pour cent (50 %) pour cette année?

R. Exact.

296 Q. Si, par exemple, je voyais dans un réseau de transmission une détérioration accrue, donc j'aurais peut-être une inspection. En début d'année, on déciderait au niveau de l'opération d'aller révérifier ce secteur-là pour être certain que la situation ne se dégrade pas ou qu'il n'y a pas des facteurs extrinsèques qu'on n'est pas capable de voir tout le temps, là.

297 Q. O.K.

R. Donc, on essaie sur une base de vérification à tous les ans le réseau. Si vous regardez les codes actuellement, les codes de l'ACNOR. Les codes de l'ACNOR vont vous mentionner que le distributeur gazier doit vérifier son réseau et donne des critères, mais ne mentionne pas la fréquence. Donc, la fréquence est évaluée, si vous voulez, par une approche technique, une approche où on évalue les sols, on évalue l'environnement, on évalue qu'est-ce qui pourrait affecter notre réseau, puis on regarde aussi avec nos collègues comment ça fonctionne. Il y a des statistiques, des comparables. Et puis on a positionné qu'une fois à tous les deux ans, c'était très sécuritaire pour le réseau.

298 Q. Mais le chiffre comparatif, mettons, ce serait quatre mille cent cinq (4105) versus huit mille dix-huit

(8018), c'est bien la bonne relation?

R. Oui, oui.

299 Q. Qui fait que vous auriez fait un peu plus que cinquante pour cent (50 %) comme planifié pour l'année?

R. C'est ça. En fait, ce qu'on avait dit qu'on ferait cette année, on l'a réalisé à cent pour cent (100 %).

300 Q. O.K. Je cherchais la balise suite à la question de...

R. Oui, c'est à peu près ça, oui.

301 Q. Et lorsqu'on regarde les bâtisses privées, combien de bâtisses privées que vous avez? Est-ce que c'est quatre cent trente-trois (433) aussi? Vous avez dit tous les bâtiments.

R. Quand je dis tous les bâtiments, là, peut-être un point ici. Ça ici, c'est une mesure qui est basée sur le réseau de fonte. Donc la détection qui est faite au niveau des bâtiments, la fonte, la problématique de la fonte, c'est que, évidemment, c'est des conduites qui sont embouffetées à très basse pression et qui sont sous le couvert de glace en hiver et n'ont pas assez de puissance si vous avez une fuite pour ressortir le gaz naturel.

Donc, nous, ce qu'on fait, c'est systématiquement comme, par exemple, dans le verglas, on a devancé d'un mois notre inspection pour aller voir au pourtour des bâtiments s'il n'y avait pas justement une infiltration qui aurait pu se faire, parce que le

gaz, au lieu de sortir, migre dans le sol près des égouts et s'en va près des bâtiments. Donc la vérification qui a été faite là-dessus, là, je vous mentionne, c'est quatre cent trente-trois (433) bâtiments. Mais sur le réseau de fonte. Le réseau de fonte, il nous reste environ quarante kilomètres (40 km).

302 Q. Mais la question pour faire suite. Comment vous en êtes arrivé avec quatre cent trente-trois (433) comme chiffre planifié au début de l'année? Au début de l'année quand vous mettez votre indice de qualité, il y a quelqu'un qui dit, on va inspecter cette année quatre cent trente-trois (433)?

R. Bien on a les plans.

303 Q. Pourquoi quatre cent trente-trois (433) et non pas quatre cent trente (430) ou quatre cent cinquante (450)?

R. Bien, en fait, on sait le réseau qu'il nous reste, où il est, avec les bâtiments qui sont là.

304 Q. Donc c'est tout le réseau, c'est quatre cent trente-trois (433), c'est ça?

R. C'est ça. Le réseau de fonte, c'est quatre cent trente-trois (433).

305 Q. D'accord.

R. C'est strictement le réseau de fonte. On ne fait pas ça sur le réseau de haute pression.

306 Q. Ça fait que, au fur et à mesure que le réseau de fonte s'amenuise, ce montant-là diminue aussi?

R. Tout à fait.

307 Q. D'accord.

.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

308 Q. Pour les autres, c'est la même chose?

R. Pour le test d'odorant, vous avez quatre cent vingt-quatre (424) points. Donc ce qu'on regarde, c'est les antennes. Les problématiques des antennes, c'est que vous n'avez pas d'écoulement de gaz naturel. Dans certaines périodes comme en été, le gaz stagne. Et par exemple si vous avez des conduites d'acier, le mercaptan a la fâcheuse manie d'être absorbé dans l'acier, donc vous perdez le pouvoir de l'odorant. Et on doit s'assurer, le code le mentionne très précisément, de toujours avoir un minimum, puis ils nous dictent la quantité que ça prend.

309 Q. Et votre planification pour mil neuf cent quatre-vingt-dix-neuf (1999) est la même que celle de quatre-vingt-dix-huit (98)?

R. C'est-à-dire qu'elle est modifiée pour la partie restante du réseau ici.

310 Q. De la fonte?

R. De la fonte, oui, ce qui va rester en fonte ici avec les bâtiments. Au premier (1er) octobre, on va repartir avec la quantité. Donc ça devrait être fait. Je pourrais vous avoir le chiffre. Détection de fuites, bien, la partie qui n'a pas été faite du réseau, donc l'autre moitié. Et puis...

311 Q. Est-ce que dans le dossier, on a la planification pour...

R. Non, vous ne l'avez pas ce qu'on fait cette année, là. Vous avez...

312 Q. Ce qui a été fait l'année dernière?

R. Exact.

313 Q. Les résultats de l'année dernière?

R. Exact. Ce que je vous présente, là.

.

LE PRÉSIDENT :

314 Q. Mais est-ce qu'il y aurait moyen dans ce contexte-là de le déposer si ça devient un indice de qualité de services, ce serait bon de le savoir avant que vous le fassiez que de le voir après que c'est fait?

R. Tout à fait.

315 Q. O.K.

.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

316 Q. Monsieur le Président a repris justement votre nouveau vocabulaire d'indice de qualité de services, autrefois, enfin juste dans les papiers déposés, dans le dossier déposé, on a indice de performance. Alors pouvez-vous nous expliquer ce changement de vocabulaire?

R. Bien, vous expliquer. En fait, quand on a démarré, il y a quelques années, on voyait que par rapport à ce qu'on visait, on était peut-être un petit peu loin en arrière. On a amélioré beaucoup nos façons pour

atteindre un certain rythme de croisière qu'on maintient malgré le fait que vous voyez avec ce que je vous mentionnais sur le réseau, au niveau des branchements puis des conduites, vous voyez que c'est en nette progression.

Donc, il y a une réorganisation quand même qui se fait continuellement pour atteindre puis maintenir le niveau de sécurité qui est là. Donc, l'indice de qualité de services qu'on a actuellement, de façon intrinsèque avec l'augmentation des activités à faire pour le réseau, il y a quand même une certaine forme d'amélioration de la performance.

LE PRÉSIDENT :

- 317 Q. Mais peut-être philosophiquement. Certains pourraient penser, conclure qu'un indice, dans les indices de performance, un des indices pourrait être l'indice de qualité de services. On peut trouver une autre série d'indices de performance. Performance est plus large que juste qualité de services. Je pense que la relation était, là, dans la table des matières, tout parle en terme d'indice de performance. Et, là, on parle spécifiquement d'indice de qualité de services. C'était pour essayer de comprendre le changement de vocabulaire ou... parce que ce n'est pas la même chose, en tout cas, à mes yeux, performance et qualité de services, un est un sous-sujet de l'autre.

R. Oui. Je comprends. Bien, en fait, il y a une portion de ce qu'on vous présente qui va être basée aussi sur une nouvelle approche tarifaire pour... Ici, ce qu'on vous présente en fait, c'est beaucoup plus... Je comprends ce que vous dites. Effectivement, les indices de qualité de services...

318 Q. On parle de qualité de services?

R. On parle vraiment ici de qualité de services. Puis c'est le vocabulaire qu'on va maintenir, qu'on va vous présenter tous les ans. Il y en aura peut-être d'autres indices qui vont se joindre.

319 Q. O.K.

.
LA GREFFIÈRE :

Pour l'engagement, ce sera l'engagement?

.
LE PRÉSIDENT :

L'engagement 34. En fait, on parle du dépôt des objectifs des indices de qualité de services pour l'année...

.
M. PIERRE DESPARS :

R. L'entretien du réseau.

.
LE PRÉSIDENT :

L'entretien du réseau. Pour l'année qui commence.

ENGAGEMENT NO 34 : Dépôt des objectifs des indices de qualité de services pour l'entretien du réseau pour l'année qui commence.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. O.K.

LE PRÉSIDENT :

Excusez. Pendant que je suis dans les engagements, peut-être que je peux revenir en arrière. Est-ce que aussi on pourrait prendre comme engagement 35, vous avez mentionné, je veux revenir au sondage, vous avez mentionné que le sondage avait été fait durant l'été et que les résultats étaient à venir ou...

R. Le résultat a débuté, est en cours et on doit avoir les résultats très bientôt là-dessus, là.

320 Q. Est-ce que vous pourriez, comme engagement 35, nous indiquer quand vous allez avoir les résultats et, deuxièmement, déposer ces résultats-là aussi. 35A et B mettons. Dans un premier temps, nous aviser de la date que vous allez avoir le résultat, parce que je présume que ça devrait être incessamment si ça a été fait à l'été, là, deux, trois mois après, c'est assez pour avaler les chiffres, je suppose.

R. En tout cas, comme je vous dis, ce que j'ai vu, c'est que c'était déjà amorcé, là, il y avait une quantité

qui était visée pour avoir un bon échantillonnage. Et puis je vous dirai exactement où on est rendu puis l'échéancier là-dessus.

321 Q. O.K. Mettons 35 dans un premier temps, nous aviser de la date, et dans un deuxième temps nous déposer les résultats du sondage. Merci.

.
ENGAGEMENT NO 35A : Aviser de la date que le sondage sera terminé.

.
ENGAGEMENT NO 35B : Déposer les résultats du sondage.

.
R. En fait, pour compléter notre présentation, monsieur Despars et moi. Conclusion. Donc, les indices actuels répondent bien aux attentes de la clientèle. Les indices de mesure choisis permettent d'apprécier l'évolution de la qualité de services comme vous l'avez vu. Et puis on veut toujours s'assurer que les trop-perçus, bien, ne se font pas au détriment de la qualité de services. Merci.

.
LE PRÉSIDENT :

Avant qu'on poursuive avec, si vous avez des questions, tout à l'heure, vous avez mentionné le dépôt de six documents. Et on en a cinq.

Me JOCELYN B. ALLARD :

À moins que ce soit moi qui n'ai pas calculé comme il faut. Alors j'ai SCGM-16, document 1.25; SCGM-16, document 2.1, 3.1, 4.1 et 5.1. Alors ça s'intitule *Rapport sur l'entretien préventif 97-98*. À toute fin pratique, il y en a un qui porte sur la lecture de compteurs, l'autre sur la prise d'appels, l'autre sur réponses aux situations d'urgence, et le 5.1 c'est rapport sur l'entretien préventif. Donc un par indice. Et évidemment, il y avait évolution du réseau, SCGM-16, document 6.

LE PRÉSIDENT :

Je pense qu'on avait un peu un mélange. Il nous manquait 5.1.

(15 h 25)

O.k., parfait. Est-ce que vous avez des questions, Maître Allard?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Non, mais je vais laisser les témoins être contre-interrogés d'abord.

LE PRÉSIDENT :

Oui, d'accord. Est-ce qu'il y a des intervenants qui sont intéressés à poser des questions? On a l'ACIG, maître Pépin et monsieur Drapeau du GRAME. Si vous voulez y aller, Maître Sarault, s'il vous plaît?

Peut-être avant que vous ne commenciez, on va faire une pause, on va revenir à quatre heures moins quart (15 h 45), pour donner la chance à notre sténographe, un quinze minutes de pause, à quatre heures moins quart (15 h 45). Merci.

.
(15 h 30) (AJOURNEMENT)

.

.
(15 h 45) (REPRISE DE LA SÉANCE)

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

Alors avec l'indulgence du Banc, vous m'avez demandé si j'avais des questions pour terminer mon interrogatoire, je vous ai dit que j'attendrais les contre-interrogatoires mais je n'étais pas au poste, en toute humilité. Alors j'avais des questions juste pour terminer l'interrogatoire en chef, si vous le permettez, j'ai avisé maître Sarault.

.
LE PRÉSIDENT :

O.k., allez-y, oui.

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

322 Q. Alors, d'abord, mes questions s'adressent à monsieur Gougeon. Il y a deux sujets que vous avez mentionnés, Monsieur Gougeon, et je voulais m'assurer que la

Régie soit bien... que ce soit très clair pour tous. Le premier sujet, c'est l'histoire des blocages des appels dans les indices de réponse des appels. J'ai compris de votre réponse que le blocage des appels tendrait à modifier les statistiques qui résulteraient d'un blocage ou non. Est-ce qu'il est possible peut-être d'explicitier, est-ce que ça améliorerait et détériorerait, ou c'est quoi l'effet? Je me doute de la réponse mais je veux bien être certain qu'on se comprend et qu'on parle tous de la même chose.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Alors oui, le blocage en fait permet de, par exemple, si vous avez une période de pointe, donc en fait la clientèle obtient un signal qui est comme engagé au bout de la ligne, pas de réponse. Et cette clientèle-là, bien elle quitte les lignes donc évidemment, ça vous donne le temps de répondre et de réduire... d'améliorer votre efficacité.

Par contre, chez nous, Gaz Métro, les lignes sont pleinement ouvertes donc on essaie plutôt, par une réorganisation de notre organisation du travail, une meilleure formation de nos gens pour qu'ils comprennent rapidement le besoin du client pour qu'ils puissent être en ligne plus rapidement et justement désengorger cette pointe-là. Donc nous, on

fonctionne lignes pleines ouvertes et je pense que c'est un meilleur service pour la clientèle. Il y a beaucoup d'utilités publiques qui font ça, on a des comparables; maintenant évidemment, personne ne s'en vante, disons.

323 Q. Donc maintenant, sur le deuxième sujet, vous avez parlé, et je veux m'assurer de bien rassurer le Banc, on a parlé de l'histoire du deux heures pour la vitesse de réponse sur les urgences. Dans votre témoignage évidemment, j'ai compris aussi qu'il y avait... on a eu le tableau, l'évolution de la grandeur du réseau et vous avez mentionné, dans cette section-là, le fait que le réseau s'agrandissait en périphérie, c'est ce que j'ai compris. Est-ce qu'il est possible peut-être d'expliquer, quand vous parliez de vos délais maximums, dont l'exemple de deux heures qui a été donné, est-ce qu'on doit comprendre que... dans quel contexte est-ce que ça peut survenir?

R. La question qui était posée tout à l'heure effectivement, c'était les cas qu'on peut retrouver. Pour vous rassurer, c'est des cas qui sont quand même beaucoup plus rares, des conditions où, par exemple, on serait une fin de semaine, il y a une tempête, difficultés à partir le véhicule pour se rendre, si nous regardons le quatre-vingt-dix virgule quatre (90,4), si on regarde le réseau, en fait, l'ensemble du réseau est dans les grands centres urbains.

Vous avez des cas, par exemple, on vient de raccorder une ligne pour aller à Huntingdon, donc si j'ai un préposé à envoyer actuellement, il va partir du bureau de Greenfield Park ou de chez lui, une distance qui est quand même peut-être le chemin moins accessible, plus difficile, ce qui va faire que je peux avoir ces cas-là. Mais évidemment, je peux arriver sur place et c'était une odeur d'autre chose ou... Et je vais me déplacer, je vous parlais d'odorants, on met plus pour la sécurité pour s'assurer que les gens, en tout temps, réagissent et nous appellent. Donc le mot peut-être □ urgence □, dans le cas où je vous le présentais, là, les treize mille (13 000) appels, il ne faut pas prendre... ce n'est pas des fuites comme vous en avez vues là.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Ça va, merci. Là, c'est vrai, on peut passer aux contre-interrogatoires.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Allard, pour ces questions réassurantes.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me GUY SARAULT :

324 Q. Alors, moi aussi, je vais commencer par la question des appels d'urgence. Je vous ai posé une question écrite dont la réponse est à la pièce SCGM-16,

document 1.3. Et j'avais moi aussi l'impression qu'il pouvait y avoir une différence entre des appels d'urgence en provenance d'une zone urbaine et des appels d'urgence en provenance d'une région éloignée. Et dans... ma question était :

Veillez expliquer en quoi ce délai maximum, qui est de trente-cinq (35) minutes...

Moi, je l'ai trouvé un petit peu gros, là, étant donné que du gaz, bon, il me semble que trente-cinq (35) minutes, je trouvais ça élevé, alors :

... en quoi ce délai maximum est raisonnable lorsqu'il s'agit d'appels d'urgence en provenance d'une zone urbaine comme, par exemple, la grande région de Montréal?

Et vous nous expliquez, bon, la raisonnablement du trente-cinq (35) minutes dans cette réponse-là à la page 1, et à la page 2, vous ajoutez que :

L'objectif de couverture des appels d'urgence est le même pour toute la franchise de SCGM.

Alors je dois donc comprendre qu'il n'y a pas de normes ni de critères distincts pour les zones

urbaines par rapport aux régions plus éloignées?

R. Actuellement le critère de trente-cinq (35) minutes est appliqué pour l'ensemble de la clientèle et du réseau de Gaz Métro. On positionne nos gens aux endroits stratégiques pour justement pouvoir répondre à ces critères-là. C'est un délai maximum, vous avez vu tout à l'heure qu'on avait un délai moyen de vingt (20) minutes...

325 Q. Oui.

R. ... vingt et une (21) minutes mais le point dans ça, c'est qu'on essaie, comme par exemple, je vous mentionnais le réseau de Huntingdon, on va aller regarder justement pour être certain d'intervenir, bon, que la clientèle qui est là, on déplacera probablement un préposé. Dans les grands centres urbains, vous avez des préposés qui sont sur la route, vous avez un ensemble de techniciens qui se déplacent sur le réseau, donc on se déplace dans des temps beaucoup moindres que trente-cinq (35) minutes. Par exemple, à Montréal, on peut être là en cinq (5) minutes, dix (10) minutes.

326 Q. Bien c'est justement, pour avoir une image peut-être plus réaliste, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'avoir des normes plus exigeantes dans des zones urbaines où, évidemment, vous êtes plus à proximité des endroits?

R. Quand vous regardez, le critère de trente-cinq (35) minutes a été vérifié avec plusieurs compagnies

gazières. Les gens, par exemple nos collègues de Consumer Gas fonctionnent avec une heure. C'est des interventions qui sont faites pour rassurer la clientèle dans bien des cas. Dans les cas d'urgence où vous avez vraiment une fuite, par exemple un bris par les tiers, des moyens plus rapides sont mis en oeuvre. Par exemple, vous pouvez avoir le 911 qui va intervenir, les pompiers, et tout ça ensemble, nous intervenons sur les sites. Donc les cas que vous mentionnez, nous, avec le trente-cinq (35) minutes maximum, on est comparable avec ce qui se fait dans toutes les compagnies gazières et on est très bien positionné pour intervenir.

- 327 Q. Bon justement cette question de comparables, c'est une préoccupation que nous avons formulée depuis longtemps. On sait évidemment que ces critères de performance sont des critères qui ont été faits à l'interne chez Gaz Métro mais qu'on ne peut pas vous... on se plaignait, nous, les clients, qu'il n'y avait peut-être pas une mesure objective nous permettant de vous comparer avec vos pairs dans l'industrie.

Or vous venez de me dire que chez Consumers, c'est une heure; dans votre présentation écrite, pièce SCGM-16, document 1.25, à la quinzième page, vous dites que vous êtes les sixièmes parmi les quatre-vingt-six (86) utilités publiques participantes de

l'American Gas Association, est-ce qu'il existe des études publiées par l'American Gas Association ou par la Canadian Gas Association qui nous permettraient d'approfondir ces bilans comparatifs d'une utilité publique à l'autre?

R. Disons que des documents, il y en a puisqu'on fait du bench marking . Maintenant, à savoir si les documents sont publics, il faudrait que je vérifie, là. Mais il y a des documents effectivement puisqu'on se valide sur quatre-vingt-six (86) utilités publiques américaines.

328 Q. Et canadiennes, vous semblez être au courant des résultats de Consumers aussi?

R. Bien, Consumers, en fait, je comprends on a une réponse où on a vérifié la preuve qui avait été déposée du côté de l'Ontario.

329 Q. Ah, o.k., dans leur dossier tarifaire...

R. Tout à fait, tout à fait.

330 Q. ... où il a été question aussi de standards...

R. Je ne serais pas en mesure de vous dire, je sais que l'American Gas fait un bench marking très élaboré mais vous dire au niveau canadien, je n'ai pas vu de bench marking de la même façon.

331 Q. Est-ce que c'est confidentiel, cette étude comparative de l'American Gas Association, est-ce que c'est...

R. Bien, en fait, c'est des documents...

332 Q. ... il y a du mal à vous comparer, par exemple, pour

les appels téléphoniques, s'ils en parlent ou...

R. Bien je ne pourrais pas vous donner tous ces détails-là, à savoir, c'est entre groupes de compagnies, est-ce qu'il y a un □ non disclosure □ dans ça, je ne le sais pas, je ne peux pas vous dire.

333 Q. Dans la mesure où ce n'est pas confidentiel, il n'y a pas de restrictions, ce serait intéressant de voir comment vous vous situez non seulement pour les situations d'urgence mais aussi pour les autres critères. Alors moi, je pense que...

Me JOCELYN B. ALLARD :

Ce n'est pas une objection, c'est une précision effectivement. L'engagement que le témoin pourrait prendre, qu'on pourrait prendre, c'est de vérifier les documents en question et de voir à qui ils appartiennent. Évidemment, si ça appartient à l'American Gas Association, on ne peut pas prendre sur nous de les remettre à mon confrère ou à la Régie. On pourrait informer du statut de ces documents-là et à partir de là, on pourra aviser selon la réponse. Si effectivement ce sont des documents qui sont publics, je pense que ça ne posera pas de difficultés.

Me GUY SARAULT :

C'est ça, s'ils ne sont pas confidentiels.

LE PRÉSIDENT :

C'est ça, s'ils sont, on peut aller un peu plus loin dans le sens que ces documents de l'association existent et ce genre de bench marking là qui en général peut être aussi public, si c'est le cas, est-ce que vous pourriez les rassembler et les faire parvenir?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Oui.

LE PRÉSIDENT :

Merci, ce serait l'engagement 36.

ENGAGEMENT 36 : Vérifier si les documents de bench marking de l'American Gas Association sont publics et si oui, en faire parvenir une copie à la Régie

Me JOCELYN B. ALLARD :

Mais on parle du document où on faisait référence à quatre-vingt-six (86) utilités?

Me GUY SARAULT :

Oui, c'est ça, et j'imagine que les bench marks , ce n'est pas seulement pour les réponses aux

situations d'urgence, il doit y en avoir d'autres?

LE PRÉSIDENT :

Oui, c'est ça, qu'il serait intéressant d'avoir tout... Je pense, en fait, la lumière que vous apportez, c'est l'étude de □ bench marking □ qui existe, est-ce que cette étude-là est accessible, est-ce qu'elle est publique, et si oui, nous en... peut-être nous aviser et nous en obtenir une copie; et si non, peut-être nous informer du statut de l'étude et qu'est-ce qu'il faut faire pour avoir accès à ce genre de □ bench marking □ là.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. O.k., le □ bench marking □ que j'ai vu, que j'ai eu en ma possession, c'était le □ bench marking □ sur les interventions d'urgence. Chaque année, l'AGA fait ça donc c'était vraiment focalisé dans ça. Pour le reste, au niveau service-clientèle, je ne pourrais pas vous dire s'il y a un □ bench marking □ qui a été fait là-dessus.

J'aimerais peut-être juste mentionner un point, si vous me le permettez, au niveau des comparables, il faut bien regarder aussi que la configuration des réseaux, je vous mentionnais tout à l'heure que notre réseau est de forme radiale, c'est-à-dire que si vous avez une compagnie gazière comme à New York où vous

avez l'ensemble du réseau qui est saturé donc une canalisation en place depuis très longtemps dans un environnement aussi qui est saturé au niveau des buildings, c'est sûr que l'approche, les interventions, les temps, tout est différent. Et il faut replacer ça dans le contexte où nous ici, on est vraiment très, très éloigné...

LE PRÉSIDENT :

D'accord, je pense que vos clarifications sont valables aussi mais c'est comme n'importe quelle étude de bench marking , il faut s'assurer que vous comparez...

R. Oui, mais je veux juste...

LE PRÉSIDENT :

... des pommes avec des pommes.

Me GUY SARAULT :

C'est ça, mais on comprend ça.

R. Je voulais juste...

LE PRÉSIDENT :

Les chiffres sont toujours intéressants tout de même.

R. Aucun problème.

Me GUY SARAULT :

334 Q. Et dans le cas de Consumers, vous avez obtenu

l'information de leur dossier tarifaire, c'est celui de cette année ou de l'année passée?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Je pense que c'est l'année passée là, l'année passée. Il y a une question, il faudrait que je vous réfère, c'est la pièce Gaz Métro-15, document 1.46.

M. PIERRE DESPARS :

R. En fait, c'est à la page... en fait SCGM-15, document 1.46, on mentionne que ce sont les indices qui sont proposés par Consumers dans le cadre de mécanismes spécifiques...

335 Q. Oui, c'est ça.

R. ... reliés aux dépenses d'exploitation. Donc, Consumers s'enligne sur un mécanisme incitatif spécifique aux dépenses d'exploitation et ce sont les indices de qualité de service qui ont été retenus et monsieur Gougeon faisait référence au délai de réponse aux situations d'urgence et eux, l'indice qui a été suggéré est de quatre-vingt-trois pour cent (83 %) des réponses en dedans d'une heure, alors que nous, on est à seuil... donc la limite inférieure pour avoir accès à la bonification est de quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) en dedans de trente-cinq (35) minutes et là, avec un réseau qui est beaucoup moins concentré que celui de Consumers.

336 Q. Et compte tenu qu'on parle d'urgence, comment vous comparez-vous à d'autres services d'urgence, je pense à 9-1-1, la police, les pompiers?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Vous parlez d'interventions quand même de différents niveaux là, si on regarde par exemple les pompiers, je crois que c'est un positionnement qui se fait en trois ou quatre minutes, donc les casernes, par exemple à Montréal, sont positionnées pour une intervention très très rapide là.

Évidemment je vous dis ça pour avoir eu des discussions sans plus là, je ne suis pas documenté; mais nous, Gaz Métro, quand je vous dis : on inclus tout, donc on inclus les odeurs d'odorants, les problèmes où la clientèle s'il y a des questions qui... des préoccupations, une petite odeur donc on va intervenir, donc, on en prend beaucoup plus large.

337 Q. Mais vous avez aussi les fuites de gaz, les incendies, ces choses-là.

R. Bien, les fuites de gaz, quand il y a une fuite, par exemple un bris par les tiers, forcément que souvent c'est 9-1-1 qui va... on a le signal 9-1-1 qui rentre, puis là, on envoie un préposé, mais les pompiers sont déjà sur place.

338 Q. O.K., vous arrivez puis...

M. PIERRE DESPARS :

R. En fait...

339 Q. Oui, excusez?

R. En fait, le point que monsieur Gougeon veut faire, c'est que un, Gaz Métropolitain couvre plus que les services d'urgence, O.K., et lorsqu'il y a des bris par les tiers là, lorsqu'il y a des fuites et qu'on nous signale des fuites importantes extérieures ou intérieures, le premier, en fait avant même qu'on envoie un technicien, on envoie les services d'incendie qui eux sont un service d'intervention d'urgence, donc pour régler la problématique de sécurité des gens et des bâtiments là, donc pour faire les évacuations, faire ouvrir les fenêtres et faire l'aération.

Et, en même temps, on envoie un préposé pour faire là le colmatage de la fuite...

340 Q. Le colmatage de la fuite...

R. Exactement.

341 Q. ... ou bel et bien arrêter l'alimentation?

R. Exactement.

342 Q. O.K. Alors, je retiens de votre réponse que vous ne croyez pas qu'il est opportun d'avoir des critères, des standards différents dans des zones urbaines comme Montréal plutôt qu'en région éloignée?

R. En fait, avec la quantité d'appels qu'on reçoit

chaque année, on vérifie chaque cas là, je pense qu'on assure quand même un bon service au niveau de la clientèle pour nos interventions.

- 343 Q. Maintenant, les appels d'urgence, c'est bien beau d'arriver vite, mais encore faut-il régler le problème, est-ce que vous avez des statistiques sur les résultats de vos appels d'urgence, c'est-à-dire est-ce que le problème a été réglé à la satisfaction du client et si le service est interrompu, est-ce qu'il est rétabli à l'intérieur d'un délai raisonnable, ces choses-là, est-ce qu'il serait aussi un critère intéressant là, pour savoir le degré d'efficacité de vos interventions?

M. ANDRÉ GOUGEON :

- R. Actuellement, on se mesure, quand on intervient sur une fuite, donc on sait le temps pour réparer chaque fuite est documenté. Environ, l'année passée là, ou quatre-vingt-seize, quatre-vingt-dix-sept (96-97), on a eu quatre cent vingt-neuf (429) fuites et dans certains cas, ça se répare rapidement et dans certains cas, ça demande un peu plus de temps là, mais on a des chiffres là-dessus là, évidemment je n'ai pas un tableau complet là, il faudrait que je demande à mes gens de faire ça.
- 344 Q. Est-ce que ça pourrait être un sous-critère que l'on pourrait considérer, selon vous?

R. Je vais vous mentionner qu'au niveau des bris par les tiers, c'est des éléments qui posent un problème. Par exemple, une année où vous avez beaucoup, beaucoup de construction, on sait que les entrepreneurs veulent réaliser vite leurs travaux...

345 Q. Hum hum.

R. ... donc, vous vous retrouvez avec beaucoup plus de bris, malgré la même sensibilisation que vous faites auprès des entrepreneurs. Vous regardez aussi au niveau de certaines conditions climatiques qui peuvent faire en sorte que j'aurais à intervenir comme par exemple au verglas on a eu beaucoup de bris d'équipement, tout ça, ce qui fait que j'ai eu des fuites aussi à réparer.

Il y a un délai pour le réparer, mais dans certains cas, je dois me rendre sur place, donc c'est... il faudrait que j'évalue exactement la portée là de ce que vous demandez.

M. PIERRE DESPARS :

R. En fait là, un point aussi qui est important, c'est de s'assurer, lorsqu'on veut un indicateur, on regarde les indicateurs de qualité de service, on regarde aussi la nature, est-ce qu'il est bien mesurable, est-ce qu'il est facilement mesurable et vérifiable et dans un contexte où on voudrait insérer

un sous-élément au délai d'intervention d'urgence, il faudra prendre en considération la nature de la fuite, la nature des travaux à prendre en considération qui peuvent fluctuer beaucoup d'une intervention à l'autre.

Je prends comme exemple, on peut avoir un bris de conduite parce que quelqu'un est en train de poser une clôture, puis il perfore la conduite, ou on peut avoir aussi une autre intervention d'urgence qui est un appel, qui est la fuite qu'on avait eue sur la 116 où il y avait eu un bris de conduite principale.

Donc, deux fuites, deux délais d'intervention, mais avec des répercussions pour colmatage et □ réparation □ qui sont totalement différentes.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

346 Q. Dans le cas des bris par les tiers, je pense que vous n'êtes pas le premier à m'en faire mention, je pense que monsieur Tessier, dès le départ, a fait mention de l'importance de cet élément-là, quatre cents (400) fuites, ça en fait plus qu'une par jour ça là, puis c'est peut-être pas toujours des grosses, mais... donc, on peut imaginer ce que ça amène comme dommages.

Là, je plaide l'ignorance là, mais c'est quoi le protocole qu'il y a si un contracteur défonce un de vos tuyaux, est-ce qu'il en est responsable, comment ça marche en termes d'imputabilité, là?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Je vais vous dire, au niveau d'un bris nous on va le réparer, il y a des frais, maintenant après ça ça devra être facturé à l'entrepreneur, l'entrepreneur endommage notre réseau.

347 Q. Hum.

R. Maintenant, au niveau du résultat, combien on récupère là-dessus, dans bien des cas ce que j'ai compris là, chez Gaz Métro, ce qu'on ne récupérait pas nécessairement, ça finissait des fois aussi dans des cas de Cour, et on a quand même pris des démarches avec la Régie du bâtiment, la CSST, pour être un petit peu plus coercitif avec ces entrepreneurs-là, les entrepreneurs qu'on voit revenir régulièrement là, qui accrochent notre réseau, ce qu'on essaie de faire c'est éventuellement qu'ils puissent, par exemple, avoir une suspension de leur permis là comme entrepreneur, là.

348 Q. O.K. Donc, vous n'avez pas de, comment dire de
□ poignées □ légales autre qu'envoyer la facture puis espérer qu'ils vont payer, puis après ça, vous les traînez en Cour pour essayer de vous faire payer.

R. Exact. Je vous dirais qu'aux États-Unis, actuellement, tout ce... il y a eu beaucoup de décrets pour tous les gens qui creusent, donc, il y a une volonté d'aller vers des centres d'appels uniques, on veut, aux États-Unis aussi il y a des lois qui interdisent les gens de creuser, il y a des amendes qui sont associées à ça, donc, il y a une approche systématique où vous devez appeler un centre d'appel unique pour avoir l'information, la localisation, avant de pouvoir avoir le droit de creuser.

349 Q. Et ce que vous dites, donc, par effet inverse c'est qu'ici, essentiellement, un contracteur il regarde dans la rue s'il n'y a pas des signaux, des balises quelconques, puis s'il n'en voit pas il creuse puis...

R. Il y a Info-Excavation qui a été créé il y a quelques années...

350 Q. Oui, c'est vrai.

R. ... Info-Excavation est très bien organisée pour répondre, il y a même beaucoup de systèmes informatiques pour avoir tous les plans des différentes utilités publiques, il y a eu beaucoup, beaucoup de sensibilisation de travaux qui ont été faits, je vous dirais juste que présentement, effectivement, on donne l'information, mais le problème c'est en fait les entrepreneurs qui

n'appellent pas, qui ont à finir des travaux à cause qu'ils ont un contrat, et puis ce qui fait en sorte que vous avez, par exemple, un Métropolitain qui est fermé parce que ça été accroché trois fois sur le même tuyau de trois cent cinquante (350) livres, là.

351 Q. Oui, donc, ce que vous dites, dans le fond, c'est que ce qu'il manque, c'est des poignées juridiques, légales pour faire que les contracteurs ne s'avancent pas dans ce...

R. On aimerait bien qu'ils soient en place.

352 Q. O.K.

.

LE PRÉSIDENT :

353 Q. J'aimerais peut-être revenir avec l'élément suivi là, je ne sais pas si j'ai peut-être pas bien compris la réponse. Alors, dans une situation d'urgence que vous avez des mesures à l'interne pour mesurer le temps de réponse à une situation d'urgence et toute situation d'urgence implique des clients, chez vous, qui sont coupés de leur gaz pour une raison ou une autre, soit un accident ou une crainte qu'ils ont de... et ils vous appellent.

.

Dans vos procédures, ça fait que là on mesure, si je comprends bien SCGM vous mesurez quantitativement : l'appel est rentré à telle heure et voici, on a répondu à telle heure, ça, c'est la portion SCGM,

O.K., on y a été, on l'a fait, il y avait un problème on l'a réglé ou il n'y avait pas de problème, puis on l'a confirmé qu'il n'y avait pas de problème.

Est-ce qu'il y a... l'autre élément, puis c'est peut-être un peu la question de maître Sarault là, sur le côté de la clientèle, O.K., moi je suis la personne qui a téléphoné parce que j'avais peur, parce qu'il y avait un vrai problème ou quelque chose existait, mais j'ai téléphoné ou je suis un des clients qui est affecté par cette coupure-là et j'arrive pour faire chauffer mon eau, mais là, ça ne fonctionne pas.

Est-ce qu'il y a un suivi qui est fait par la suite par SCGM pour vérifier l'autre côté de la médaille qui est le côté de la satisfaction du client lui-même? Est-ce que vous, Monsieur, Madame, vous êtes satisfait de la réponse de SCGM en termes de rapidité, en termes de communication, en termes de manipulation de l'urgence en tant que telle, est-ce qu'il y a un suivi, est-ce qu'il y a des appels sur un échantillon quelconque ou sur le client lui-même qui a téléphoné, là?

R. Disons que dans les sondages, on pose des questions qui sont assez... qui sont plus beaucoup larges, mais...

354 Q. Non, mais je parle de la situation d'urgence elle

même, là?

R. La situation d'urgence, ce n'est pas fait sur une base systématique, non, mais dans certains...

355 Q. Mais est-ce que c'est fait ou si ce n'est pas fait?

R. Dans certains cas, on a le contact avec le client qu'on peut rassurer là, est-ce que c'est documenté dans tous les cas, je vous dirais non.

356 Q. O.K., mais ça ne fait pas partie des procédures de base que si moi j'ai appelé chez vous pour... là, je ne veux pas vous interrompre là, O.K. Mais si j'ai appelé chez vous pour, mettons, me plaindre d'une odeur, dans votre système de suivi de satisfaction de la clientèle, il n'y a personne en théorie ou en pratique qui va me téléphoner dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent ou les quarante-huit (48) heures qui suivent, pour me dire : Monsieur Dumais, est-ce que vous êtes satisfait de la manière que SCGM a manipulé la situation d'urgence que vous avez rapportée? Ça, présentement, il n'y a pas un programme comme ça?

R. Bien, je vous dirais qu'on va quand même contacter le client, le client qui nous appelle là, on va être en lien avec lui, on va le rassurer, c'est certain qu'on va s'assurer qu'on a répondu à sa problématique, le technicien va se rapporter pour nous dire : bon, je suis allé sur place, j'ai vu ça, donc ça, c'est documenté.

Si vous me parlez d'une fuite, qui est une chose un peu différente, là je vous dirais que dans certains cas, la fuite, on intervient chez le client, on s'assure que tout est refait, et puis on a en documentation les travaux qui ont été faits, à qui on a parlé, puis on a le contact.

Maintenant, dans le sondage, il n'y a pas un sondage qui est fait systématiquement...

357 Q. Il n'y a pas...

R. ... autour des quatre cent vingt-neuf (429) intervenants ou des personnes qui ont pu être affectées.

358 Q. Donc, il n'y a pas un deuxième volet, mettons, la réponse qui pourrait être : O.K., voici ce qu'on a fait, nous, à SCGM : vingt minutes point quatre-vingt-dix-huit (20,98 m), quatre-vingt-onze pour cent (91 %) des appels couverts et sur l'autre côté, de manière quantifiée aussi, basé sur un échantillonnage de X sur Y, un taux de satisfaction de la part de la clientèle qui sont satisfaits à quatre-vingt-dix-huit pour cent (98 %) là, de la manière qu'on a réagi ou ils ne sont pas satisfaits ou voici ce qu'on suggère. Il n'y a pas... il n'y a pas cet aspect-là, vous voyez ce que je... je regarde de l'autre côté de la médaille, là?

Me GUY SARAULT :

359 Q. Si je peux me permettre d'ajouter quelque chose, moi c'était encore plus précis, plus ciblé, c'est que si, par exemple, à la suite d'une fuite ou d'une explosion, d'un incident de ce genre-là, le service doit être interrompu là pour prévenir une catastrophe, le délai pour le rétablir, si ça prend une journée on peut comprendre, il y a eu un problème, mais si ça prend une semaine avant de ravoir le service, bien là, je trouverais ça moins vite.

J'ai cru comprendre tout à l'heure que ça aussi vous avez des statistiques là-dessus, ça pris combien de temps pour rétablir le service?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Bien ça, chaque cas qu'on a de fuites, par exemple, sont documentés, donc ça, c'est certain que j'ai de la documentation. Ce que vous me dites, est-ce que j'ai un sondage précis pour faire un échantillonnage précis de fuites, mes quatre cent vingt-neuf (429) fuites sur le réseau, je vous dis non. Par contre, j'ai un suivi rigoureux avec ma clientèle pour la réassurer. Nos techniciens, notre service clientèle, le but c'est de rassurer la clientèle, donc, j'ai un contact étroit, je veux m'assurer que ça été bien

complété et puis sur une base, je vous dirais documentée dans mes fichiers avec chaque client, ça va être fait, là.

LE PRÉSIDENT :

360 Q. O.K., merci.

(16 h 13)

Me GUY SARAULT :

361 Q. Dans la pièce SCGM-16, document 1.3, page 3, je vous ai demandé des statistiques d'appels d'urgence en provenance de la région de Montréal, évidemment, votre siège social est ici à Montréal, il y a beaucoup de camions jaune orange à vos bureaux, j'ai compté que, bon, la moyenne est de vingt et un point neuf (21,9) minutes, que sur cinq mille huit cent vingt-cinq (5825) appels, il y en a cinq mille trois cent seize (5316) qui ont été répondus à l'intérieur du trente-cinq (35) minutes obligatoires, qui fait la norme. Donc il y en a quatre cent neuf (409) qui ont fait l'objet d'une réponse en dehors d'un délai de trente-cinq (35) minutes. Puis encore une fois, je veux dire, c'est du gaz, puis, moi, quand je lis des choses comme ça, ça m'inquiète un peu. Je me dis, bon, ça peut être une odeur, là, mais ça peut être autre chose aussi de plus grave.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. En fait, quand on a un appel téléphonique qui rentre chez Gaz Métro, c'est certain qu'on va, avec le client, diagnostiquer la gravité du problème. Si un client me dit : « Je sens une odeur ou j'entends un bruit », évidemment, ça a une connotation un peu différente que si vous dites : « Je pense que ça sent, puis je ne suis pas sûr, des fois ça sent, puis des fois ça sent pas ».

Donc, effectivement, il y a quatre cent neuf (409) événements qui peuvent inclure justement des cas qui sont petits. Mais ils sont quand même diagnostiqués au meilleur... On fait de l'entraînement avec nos gens justement, nos préposés à la clientèle pour justement, quand un appel rentre chez Gaz Métropolitain, bien, qu'il soit en mesure de détecter, poser les bonnes questions pour arriver rapidement à diagnostiquer c'est quoi le problème.

Donc, c'est pour ça que je vous dis encore, je pourrais réduire le niveau d'odorant, aller beaucoup plus bas dans mes normes d'odorant, et j'aurais peut-être moins d'appels justement. Mais je pense que ce n'est pas la meilleure approche. Je pense que...

362 Q. Non, non, j'en conviens. Là n'était pas le sens de ma question.

R. Je m'en doutais.

363 Q. Alors si je comprends bien votre réponse, vous dites que les quatre cent neuf (409), bon, on ne les identifie pas avec précision, mais chaque événement est diagnostiqué au téléphone avec le client lors de l'appel avec le résultat que ceux qui paraissent objectivement moins sérieux vont faire l'objet d'un temps de réponse qui va peut-être être un peu plus long?

R. Pas du tout. Le même temps d'intervention. Donc la rapidité, aussitôt qu'il y a un doute, comme je vous le disais, on va juste bien diagnostiquer. Si, par exemple, le client nous dit qu'il y a une fuite, il y a un bris ou il y a évidence de fuite, je vais probablement aussi appeler 9-1-1 pour me donner un coup de pouce, si vraiment c'est un cas. Mais, comme je vous dis, souvent, le réflexe, c'est que le client va appeler tout de suite 9-1-1. Et puis on va avoir les pompiers sur place. Et, nous, on va être appelés dans la seconde. Et on intervient de la même façon. On ne prend jamais aucun événement... Aussitôt qu'un client appelle avec justement odeur de gaz, on envoie systématiquement quelqu'un le plus rapidement possible. Le véhicule ou le technicien le plus près de l'endroit, c'est fait. Donc, il n'y a pas... On diagnostique au téléphone, oui, mais on ne met pas pour autant, dire, bien, c'est peut-être moins grave celui-là.

364 Q. La région de Montréal, je ne l'ai pas définie dans ma

question, vous, comment la définissez-vous?

R. Bien, je vous mentionne région de Montréal, c'est vraiment l'île au complet.

365 Q. C'est la CUM?

R. Oui. Oui, oui.

366 Q. Dans vos statistiques de réponses aux appels téléphoniques maintenant. Est-ce qu'on a des comparables pour ça un peu comme pour les appels d'urgence?

R. En fait, je n'ai pas le même tableau. Je n'ai pas vu de bench marking qui aurait été fait avec, par exemple, l'American Gas pour le délai.

367 Q. Hydro-Québec ou ministère des Transports, je me souviens d'un *Bye-Bye* où ils avaient fait une joke avec le ministère des Transports, c'était toujours engagé.

R. Ou l'impôt. Mais je voulais vous mentionner qu'on a un certain comité. Maintenant, comme je vous mentionnais tout à l'heure, il y a des pratiques un petit peu différentes d'une compagnie à l'autre. Donc, sur une base de contact où des gens se rencontrent, il y a des discussions qui sont faites. Et puis, bon, il y a des chiffres qui sortent.

Mais, bon, de là à aller voir si le blocage est fait systématiquement, comment qu'il est fait. Oui, on a certains chiffres, certains comparables. Et évidemment, il y a l'autre point peut-être que je

vous mentionnerais, c'est le genre de réponses que Gaz Métro donne. On a une facture de gaz avec trois niveaux : la molécule, dans certains cas Transport et Distribution.

Si vous faites une référence, par exemple, à une entreprise Sears ou une autre compagnie, j'en nomme une, là, mais je vous dis juste ça qu'il faut bien regarder aussi avec l'entreprise gazière plutôt que des compagnies avec des réponses qui seraient beaucoup différentes. On passe quand même du temps au téléphone pour expliquer une facture, ce qui est peut-être différent de répondre...

368 Q. Les utilités publiques ont souvent le même problème. Alors quand vous dites que vous avez des comparables, c'est quoi les comparables que vous avez?

R. Moi, comme je vous dis, là, ce que j'ai, c'est quelques informations mais sans plus. Il faudrait que je vous documente un petit peu plus, vérifier ce qu'il en est. Mais je n'ai pas un bench marking comme je vous ai mentionné tout à l'heure au niveau des appels d'urgence.

369 Q. Mais pourriez-vous être un petit peu plus précis quant à ce que vous voulez dire, que vous avez des informations?

R. Bien, comme je vous dis, sur une base de discussion avec mes gens chez moi, on m'a déjà mentionné qu'on avait certains chiffres qui avaient été discutés avec

des gens d'autres utilités publiques sans plus, là.
Donc, j'ai des références à soixante (60) secondes,
par exemple, où on me donne une quantité par rapport
à un délai de réponse téléphonique.

Mais il faut mettre ça dans un contexte que je n'ai
pas, donc vérifier combien de clients, est-ce qu'il y
a des phénomènes de pointe différents de chez nous,
est-ce que le genre de réponses que donne telle
compagnie et telle compagnie est comparable à la
réponse que je donne avec la facture que j'ai chez
Gaz Métro. Donc je ne voudrais pas induire en erreur
personne ici, là.

370 Q. Maintenant, il y a une statistique à la pièce
SCGM-16, document 3.1, page 1. Et je fais partie de
ces gens-là probablement, moi, quand j'appelle en
quelque part et ça prend du temps, c'est les
abandons. Vous avez chez vos clients résidentiels,
une statistique de dix pour cent (10 %) d'abandons.
Ça veut dire qu'un client sur dix qui appelle, puis
ça n'a pas répondu. Lui, il raccroche. Il abandonne.
Comment comptez-vous ça, là, au niveau...
Évidemment, celui qui abandonne, il n'est plus
compté, lui, dans le temps d'attente.

R. Exact.

371 Q. Et est-ce que vous êtes satisfait avec cette
statistique-là? Il me semble que c'est élevé un petit
peu. C'est une personne sur dix qui appelle, décide

d'abandonner tellement elle est découragée.

R. C'est un petit peu plus élevé. Je vous l'accorde. Maintenant, dans certains cas, il y a des clients qui appellent, bon, c'est vrai qu'ils vont nous rappeler de toute façon, donc je les ai forcément... la clientèle va nous rappeler. Vous regarderez, pendant le verglas par exemple, on était quand même bien, on a eu, l'été dernier, là...

372 Q. Au mois de juillet, là, quinze pour cent (15 %) d'abandons.

R. Et comme je vous le mentionne effectivement c'est un peu élevé. On est en train de redresser ça. On a eu certains problèmes, je vous dirais, avec les employés, des employés qui ont été déplacés. Je vous mentionnais tout à l'heure que c'est quand même une profession qui est vraiment spécialisée. Et on a eu de la difficulté à combler les postes. Donc, comme je vous mentionnais, on n'a pas fait de blocage, on a laissé pleine ouverture. Et ce faisant, bien, évidemment, on vous donne les résultats tels qu'ils sont, là.

373 Q. Et votre délai moyen de réponse par rapport à l'année dernière est passé de quarante (40) secondes à cinquante-sept (57) secondes. C'est dix-sept (17) secondes de plus ou quarante-deux pour cent (42 %) de détérioration par rapport à l'année passée. Comment pouvez-vous expliquer ça?

R. Comme je vous le mentionne, si vous regardez la même

problématique, je ne fais pas de blocage, donc je me retrouve à avoir pleine ouverture...

374 Q. Mais il n'y en avait pas l'année passé du blocage?

R. Il n'y en a jamais eu chez Gaz Métro, jamais, jamais.

375 Q. Alors ce n'est pas le blocage qui fait la différence.

R. Non, non, je vous mentionne juste qu'au mois de juin, habituellement, c'est la période où les gens déménagent, donc beaucoup de gens qui téléphonent. Et, effectivement, au mois de juillet, on a eu des problèmes avec nos gens, il nous manquait de personnel. Donc on s'est retrouvé à avoir, vous voyez, cent vingt (120) secondes de temps moyen d'attente pour le résidentiel. Peut-être vous mentionner qu'on a quand même réengagé, trouvé les gens, formé les gens. Et la situation, actuellement, est sous contrôle. Donc, on va réduire ça, c'est certain.

376 Q. Vous êtes en voie de prendre des mesures pour améliorer ces statistiques-là?

R. En fait, il manquait de personnel. Et la pointe, bien, qu'est-ce que vous voulez, s'accumule là.

377 Q. Et les statistiques en juin, juillet, si je comprends bien vos explications, c'est parce qu'il y a beaucoup de monde qui déménagent?

R. C'est-à-dire qu'il y a beaucoup d'appels. Cet effet-là combiné avec un manque de personnel pour répondre, donc ça fait qu'on est obligé... on s'est retrouvé dans des situations où les gens ont attendu un petit

peu plus longtemps en ligne, là. Donc ça peut être aussi des problèmes, je vous dis ça, le déménagement est un facteur; vous avez beaucoup de questions aussi qui sont posées sur les factures. Et c'est une période de changement qui est important, là, tant au niveau de l'offre, parce qu'il y a des gens qui peuvent être en vacances, des employés déplacés. Et puis on a tout l'aspect de la clientèle qui demande beaucoup.

378 Q. Très bien. Je n'ai pas d'autres questions. Je vous remercie.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Sarault. Maître Pépin.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me BENOÎT PÉPIN :

379 Q. Alors, bonjour, Benoît Pépin pour Option Consommateurs et la FNACQ des clients résidentiels. Et moi aussi, j'aurai quelques questions à vous poser sur les indices de qualité de service. J'aimerais commencer par le document que vous avez distribué comme étant le document SCGM-16, document 1.25, votre préparation avant d'aborder les questions que j'avais préparées avec le texte même de votre preuve. Un certain nombre des questions sont pour avoir un peu plus d'explications sur ce sur quoi vous avez peut-être passé un peu rapidement dans votre présentation en chef. J'aimerais que vous preniez la page qui

s'intitule *Rapidité de réponses aux appels téléphoniques*, qui est environ sept pages. Vous avez ça?

R. Oui.

380 Q. Au bas de la page, il est indiqué :

Réinvestissement des gains de performance dans des services à valeur ajoutée pour le client.

Est-ce que vous pourriez élaborer un peu là-dessus, et quels sont ces services à valeur ajoutée?

R. Donc dans certains cas, dans des périodes où vous avez... vous êtes hors pointe, justement pour la prise d'appels, ce qu'on a fait, c'est, on prend nos préposés et on les implique dans différentes tâches comme, par exemple, on a mis en place un processus qu'on appelle l'acquisition clientèle. Donc, les préposés, autrefois la clientèle était demandante et cherchait à savoir le dossier, par exemple, d'une nouvelle installation, où c'était rendu.

Donc, on a mis sur pied un groupe qui s'assure de faire le suivi avec le client pour s'assurer que, au temps prévu, on raccorde le client. Donc, pour les nouvelles installations, c'est une valeur ajoutée à la clientèle. On a gagné beaucoup en efficacité dans nos échéanciers de raccordement. Il y a aussi en ce

qui concerne, dans certains cas, on a mis de l'avant des programmes de marketing. On vous parlait cette année qu'on veut développer le résidentiel.

Donc, on fait beaucoup de réception d'appels, des gens qui appellent et on achemine aux différents départements les demandes, par exemple nouvelle vente ou des questions qui pourraient être posées sur les programmes de marketing. Donc, c'est un peu ça que je voulais mentionner avec réinvestissement des gains. Par une formation, comme je vous mentionnais, une formation accrue, nos gens répondent bien, rapidement. Et c'est une valeur qui est ajoutée pour la clientèle.

381 Q. Donc, vous réaffectez votre personnel à d'autres tâches afin de collaborer avec d'autres services ou des choses comme ça?

R. C'est-à-dire que quand la disponibilité des gens est là, la priorité de ces gens-là, c'est de répondre à la clientèle. Donc, le premier point, la réponse à la clientèle. Si, par exemple, il y a une période plus creuse, donc certaines périodes de l'année ou de la journée, donc les systèmes sont assez flexibles pour que la personne, pendant une heure, par exemple, fasse une autre tâche. Mais aussitôt qu'on voit que la pointe s'en vient ou on voit une tendance où il faut répondre un petit peu plus vite, il y a une réaffectation qui est faite directement pour le

département de réponses téléphoniques.

382 Q. Hormis ce que vous venez de me dire, maintenant, est-ce que ça apparaît quelque part dans la preuve les autres services auxquels vous affectez votre personnel lorsqu'ils sont disponibles?

R. Je vous dirais que non. Il y a plusieurs activités. Ce qu'on essaie toujours de faire, c'est une personne chez nous, on essaie, un, d'avoir le plus de flexibilité possible. Donc, évidemment, il y a plusieurs interventions que nos gens font. Donc, on essaie tout le temps d'améliorer les tâches et de se donner le maximum d'opportunités pour pouvoir répondre à différentes demandes. Donc, il y a beaucoup de petites activités que je ne documente pas. On essaie de vous donner ce qui est le plus pertinent pour la clientèle. Évidemment, il y a beaucoup, beaucoup d'autres mesures où... Je vous dirais beaucoup d'activités qu'on fait avec nos employés.

383 Q. Si vous pouviez passer à la page suivante, *Défi du service à la clientèle*. Encore une fois, je m'attarde sur la dernière ligne :

.
Insérer les changements et les nouvelles technologies.
.

Qu'est-ce que vous entendez par là?

R. Il y a quelques années, une réponse téléphonique, ce

qu'on voyait, c'est qu'un temps moyen de réponse était environ aux alentours d'une dizaine de minutes. Par exemple, le client appelait et vous deviez lui demander son adresse et, là, bon, vous rentrez dans un système qui prend un certain temps. Vous aviez des demandes qui étaient faites au niveau de la facturation. □ Ça m'a coûté combien? □. Des moyennes, tout ça.

On n'avait pas les outils. En même temps aussi, les employés, compte tenu que les grilles tarifaires ont évolué, deviennent de plus en plus complexes. Tout ça combiné à une bonne formation, des nouveaux outils font en sorte qu'il faut continuellement regarder la tendance du marché, la demande du client et puis réaligner, si on veut, nos gens pour qu'ils aient toujours... qu'ils soient à la fine pointe.

Et le fait de répondre, bien comprendre la facture, d'avoir des outils qui vous amènent à l'écran directement la fiche du client, bien, forcément, vous gagnez en temps. Aujourd'hui, on parle aux alentours d'un appel téléphonique, on parle de cinq minutes et demie. Donc, vous parlez d'un temps qui est en ligne, et un temps qui est hors ligne. Et vous voyez quand même les gains. On parle qu'on était à dix, onze minutes il y a quelques années. Aujourd'hui, on est aux alentours de cinq minutes et demie par appel.

384 Q. D'accord. Passez deux pages plus loin maintenant, sur *le sondage sur la satisfaction du délai d'attente des clients*. Je crois que vous y avez peut-être fait allusion mais très brièvement dans votre témoignage en chef. Est-ce que vous pourriez expliquer les raisons qui ont fait en sorte que le niveau de satisfaction a baissé de quatre-vingt-quinze (95) à quatre-vingt-seize (96)?

R. Les sondages ont été faits au printemps quatre-vingt-quinze (95) et au printemps quatre-vingt-seize (96). Les sondages, en fait, le printemps quatre-vingt-seize (96), vous aviez l'effet... En quatre-vingt-quinze (95), en fait en octobre quatre-vingt-quinze (95), on a eu à réduire nos dépenses et à remercier des personnes, par exemple, au niveau des gens de la construction, ce qui a amené un déplacement d'employés. Le principe... Je cherche le mot, là, en français. C'est le bumping si vous voulez.

On a des conventions collectives et on doit respecter ça. Ce qui fait en sorte, comme je vous mentionnais tantôt, avec la qualité d'employés que vous avez besoin au RSC, on le sait, on s'est retrouvé un petit peu au même titre que l'été dernier à avoir un manque de personnel qualifié pour répondre adéquatement. Et, là, bien, évidemment, vous vous retrouvez avec des délais un petit peu plus long au niveau des lignes.

Ça fait que le sondage reflète ce changement-là, ce regroupement-là qu'on a fait à Montréal, parce que peut-être que, pour revenir au point, là, on était avant ça tout partout en région. Le fait d'avoir le personnel à un endroit avec les systèmes d'aujourd'hui, ça vous donne beaucoup plus de flexibilité tant au niveau des plages horaires, tant au niveau justement d'affecter les ressources pour pouvoir rapidement, si vous voyez une pointe arriver pendant une heure, bien, vous avez la quantité de personnel qu'il faut pour réagir puis bien répondre à la clientèle.

Donc, ce branle-bas de combat-là a fait en sorte que, pendant peut-être six mois, on s'est retrouvé... il nous manquait une dizaine d'employés, une quinzaine d'employés. Et ça a un effet assez direct. Si vous êtes en période de saturation, en période de pointe, vous n'avez pas les effectifs, ce n'est pas linéaire le temps quand vous avez une pile qui s'accumule, donc les gens, ça devient, le temps devient une progression qui est assez géométrique. Donc ce qui fait que les files d'attente s'allongent très très rapidement.

385 Q. Et c'est la même situation, vous nous indiquez, qui s'est présentée l'été dernier et qui explique aussi un niveau de satisfaction moins...

R. Oui, exact. Il manquait certains... Il manquait de

personnel, là, quelques employés qui n'étaient pas en poste. Et, là, ça a fait qu'on a dû répondre à la demande avec moins de personnes.

386 Q. Page suivante, *La prise d'appels* pour l'année financière. Cette fois-là, j'ai besoin que vous m'aidiez à réconcilier certains chiffres. Vous indiquez que, pour les délais de prise d'appels, vous aviez quatorze (14) secondes, vingt-trois (23) secondes, soixante-quatorze (74) secondes pour les différentes classes de clients. Mais si vous regardez à la pièce SCGM-16, document 3.1. Bon. On a treize (13), vingt-trois (23). C'est à peu près bon. Mais au niveau du résidentiel, on parle de soixante et une (61) secondes dans la pièce 3.1, et soixante-quatorze (74) secondes dans votre pièce de présentation.

R. Pouvez-vous juste me reprendre ça? Vous me dites...

387 Q. À la pièce 3.1, vous avez un premier bloc, un second qui s'appelle à *ce jour, moyenne*, et qui indique un chiffre différent.

R. Bien, tout à fait, vous avez raison. Vous avez raison. En fait, vous devez regarder septembre quatre-vingt-dix-huit (98). Ce n'est pas la valeur moyenne de l'année. Vous avez tout à fait raison. Donc, si on prend le chiffre qui est là, c'est le chiffre du mois de septembre. Privilège, quatorze (14) secondes. Vous le voyez, là, la dernière ligne sur le tableau, la pièce SCGM-16, document 3.1, 1 de 1. Vous voyez, par exemple, septembre quatre-vingt

dix-huit (98), vous avez un temps moyen d'attente de quatorze (14) secondes. Et, en fait, le chiffre que vous devriez avoir là, vous avez raison, ça devrait être treize (13) secondes.

388 Q. D'accord. Je m'excuse de vous interrompre. Donc, la bonne donnée est celle de la pièce 3.1?

R. Tout à fait. 3.1, c'est la bonne. Vous avez treize (13), vingt-trois (23) et vous devriez avoir soixante et un (61).

389 Q. Je vous amène... Bien, en fait, non, avant de passer, je vais finir peut-être avec la pièce 3.1. Je constate... Bon. Vous nous avez donné les raisons qui ont fait en sorte qu'on constate une détérioration du temps de prise d'appels dans la période de juin et juillet, ainsi que les pourcentages d'abandons qui ont augmenté substantiellement. Est-ce que vous pourriez, par contre, indiquer ce qui vous a permis d'avoir une meilleure performance en janvier où vos pourcentages d'abandons restent relativement bas au temps d'attente étant donné les circonstances particulières, bon? Comment avez-vous fait?

R. Oui. En fait, quand on regarde le niveau de qualité de services. Ce qui nous a aidé beaucoup en janvier, c'est la flexibilité opérationnelle. Compte tenu qu'on avait une situation qu'on qualifie d'urgence, l'ensemble des employés... on a vraiment eu un très beau travail d'équipe où on a laissé tomber un peu toutes les clauses de la convention collective. Et

vous avez eu... C'est un fait. Et vous avez eu beaucoup d'employés, des techniciens qui étaient en ligne. Et quand on avait des problèmes techniques un petit peu... En fait, on ne prend jamais de décision à distance, là. Mais on s'est fait aider énormément par un autre groupe d'employés syndiqués. Ce qui nous a permis justement de donner un service pleine capacité là, en tout temps. Donc, la clientèle n'a pas eu à attendre d'aucune façon. C'était vraiment une situation qui était plus urgente, là. C'est ce qui explique pourquoi on a maintenu un niveau de qualité de services si élevé.

390 Q. Donc c'est la convention collective qui est le problème. Répondez pas!

R. Vous voyez que je ne vous ai pas répondu.

391 Q. Enfin, quant à... pour revenir à quelque chose de plus sérieux, quant au délai moyen de réponse de l'année quatre-vingt-seize, quatre-vingt-dix-sept (96-97) et quatre-vingt-dix-sept, quatre-vingt-dix-huit (97-98) qu'on retrouve à la droite du tableau, et puis le niveau de services aussi qu'on retrouve dans le tableau, est-ce que la détérioration quant à la moyenne est uniquement attribuable au mois de juin et juillet, ou si, une fois enlevé, ce mois-là, on n'a pas une détérioration aussi? Parce que je le regarde à vue d'oeil, là, puis il me semble que la plupart des mois, il y a une détérioration quand même. Et je me demandais donc si votre manque de

ressources du mois de juin et juillet était la seule raison?

- R. Bien, c'est un facteur, je vous dirais que c'est sûr que dans l'année, là, si vous regardez au niveau de la quantité d'appels, vous avez trente-huit mille (38 000) en janvier, donc, ça, c'était vraiment le gros mois, donc je vous dirais qu'il y a peut-être, si vous regardez les autres mois, effectivement, il y a eu au niveau du résidentiel peut-être une détérioration. C'est certain qu'on a eu beaucoup de mouvement de personnel, ce qu'on a demandé à nos employés en fait, pour vous le mentionner, c'est qu'on essaie d'avoir des critères très élevés à l'entrée. Donc les employés, ce qu'on demande, c'est d'avoir une formation vraiment de plus en plus spécialisée. Dans certains cas, on a maintenu le cap pour avoir cette qualité-là d'employés, et ce qui a fait en sorte que peut-être au courant de l'année, l'effet combiné, si vous voulez, dans certains cas, il y a des mois où on a manqué vraiment de personnel et puis d'autres mois, il y avait peut-être certains changements d'effectifs. Mais tout ça combiné vous a donné une année à cinquante-sept (57) secondes au lieu de quarante (40) secondes.

Me BENOÎT PÉPIN :

- 392 Q. O.k., c'est donc une combinaison de ces deux facteurs-là mais qui ne sont pas ponctuels à l'été

mais qui ont été vécus par l'entreprise tout au long de l'année qui explique les résultats?

R. Oui, je vous dirais que, si vous enlevez le cent treize (113) secondes, vous allez quand même être au dessus de quarante (40) secondes de délai moyen.

393 Q. Maintenant, pour revenir à la pièce 1.25 et là, je vais passablement vers la fin du document, la page qui s'intitule □ Rapidité de la réponse aux situations d'urgence □, et au bas de la page, le balisage auprès des autres compagnies gazières; vous avez le document?

R. Oui.

394 Q. O.k. Maître Sarault vous a déjà posé un certain nombre de questions sur les sources de □ bench marking □ ou les comparaisons, mais est-ce que grâce à ces éléments de l'association gazière américaine ou d'autres sources de □ bench marking □, est-ce que vous avez identifié d'autres critères que ceux qui sont présentement utilisés pour mesurer la performance?

R. On mentionne... on mentionnait tout à l'heure, chaque cas d'urgence est vérifié, validé et on regarde toujours à s'améliorer évidemment pour voir où on a des lacunes. Le critère de base qui a toujours été retenu, c'est d'arriver sur le site pour sécuriser le client, sécuriser l'environnement.

Et puis au niveau des mesures des temps

d'intervention, on a des statistiques là-dessus. Mais les critères qu'on a pensé pertinents, c'est d'arriver sur le site, rassurer le client. Tout est basé, en fait, sur la sécurité. Donc à date, je vous dirais que c'est le critère qui nous semble le plus pertinent et qui est même, en fait, entériné par l'ensemble des compagnies gazières, si on regarde aux États-Unis, c'est toujours l'approche aussi qui est préconisée.

395 Q. Oui, j'ai bien compris votre réponse et ça, je l'avais déduit de votre preuve aussi, mais ce qui m'intéresse maintenant, c'est au-delà de juste la mesure du temps d'intervention pour les situations d'urgence, en fait, tous les quatre ou cinq critères qui nous sont établis à l'heure actuelle, est-ce que vous en avez identifié d'autres dans le cadre de vos analyses de comparaison?

R. D'autres critères...

396 Q. Pour mesurer votre qualité de service.

R. Oui, à ma connaissance, je vous dirais qu'on regarde d'autres façons de le mesurer, on a d'autres mesures, mais à savoir de les garder comme critères, non, ça n'a pas été regardé à date.

397 Q. Mais hormis le fait de les intégrer comme critères ou non, quelles sont ces autres mesures que vous avez regardées ou que vous avez pu identifier dans votre comparaison avec d'autres utilités publiques?

R. Ah bien il y avait sûrement, comme on mentionnait

tantôt, le temps d'intervention sur place pour colmater une fuite. Mais comme on le mentionnait tantôt, évidemment, il y a certaines fuites qui posent des problèmes majeurs, ça, ça a été regardé, c'est un point. Il y a aussi au niveau des compteurs, par exemple, tout l'aspect des remplacements de compteurs qu'on fait, c'est des mesures. Je pourrais vous mentionner aussi toute la vérification des revêtements de surface, pas des revêtements de surface mais toutes les vérifications qui sont faites au niveau de la sécurité, en tout cas, celui-là, le compteur, c'en est un.

Pour le reste, au niveau des fuites, à date, au niveau... Il faudrait que je vérifie pour bien vous répondre de façon explicite les différents critères. C'est sûr que dans les bench markings , par exemple, vous allez voir que c'est très décortiqué, on mesure tout dans ça.

398 Q. Donc ça va déjà apparaître des documents que vous allez regarder dans le cadre de l'engagement antérieur, je n'ai pas...

R. C'est ça.

399 Q. O.k., alors je n'en rajouterai pas à ce moment-là. Toujours dans votre document 1.25, troisième page en partant de la fin, Entretien préventif , le premier des éléments : Détection de fuites - bâtisses privées , j'ai compris de votre témoignage

que maintenant, ça, c'est restreint à ce qui est
votre réseau de fonte...

R. Oui.

400 Q. ... quelque quarante (40) kilomètres ou...

R. Oui, oui, c'est ça.

401 Q. Maintenant, est-ce que vous pourriez m'indiquer
comment c'est fait et deuxièmement, pourquoi le
limiter au réseau de fonte?

R. Le réseau de fonte a ses particularités comme je le
mentionnais, c'est un réseau qui date quand même de
plusieurs années. C'est un réseau qui est fait d'un
matériau qui est quand même moins flexible,
embouffeté, et c'est une pression qui est très, très
basse. Compte tenu des cycles de gel et de dégel,
souvent on voit des mouvements dans le sol des
tuyaux, ne serait-ce que quelques millimètres ou
centimètres, et puis ça pose un problème, c'est que
dans des situations où vous avez un gel en surface,
vous avez un couvert de glace, le sol, le gaz ne peut
pas migrer en surface donc souvent va s'en aller vers
les parties chaudes, donc un bâtiment, les égouts, va
longer, va être sur le pourtour des bâtisses.

Et c'est un réseau qui est différent des réseaux
qu'on a aujourd'hui à soixante (60) livres de
pression, qui est le réseau, la pression de
distribution quatre cents (400) kPa, fait de matériau
d'acier, vous avez du plastique. Le réseau est

parfaitement scellé donc c'est, quand vous avez une fuite, c'est très apparent et c'est, avec la quantité de vérifications qu'on fait, de patrouilles et tout ça, c'est peu probable que ça migre comme ça.

402 Q. D'accord. Et comment est faite la vérification dans le cas du réseau de fonte?

R. Le réseau de fonte, les gens ont des dispositifs pour aller, avec un genre de pic que vous rentrez, ils prennent des lectures le long de la façade des bâtiments ou les endroits que vous avez pavés, là, jusqu'au mur de la fondation de béton, bien vous allez encore dans les interstices pour lire s'il n'y a pas des lectures de gaz naturel.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Seulement l'hiver?

R. Vous voyez qu'on le fait en hiver effectivement, l'endroit le plus critique, là. Donc c'est fait deux mois contigus, vous avez ça justement dans le document qu'on a déposé, dans le tableau.

Me BENOÎT PÉPIN :

403 Q. Ah oui, je veux juste aussi revenir, avant qu'on se quitte là-dessus, sur le sondage auquel vous êtes en train de procéder au cours de l'été dernier, auquel vous avez procédé ou que vous êtes en train d'analyser, vous avez déjà pris l'engagement de fournir les résultats mais suite à une question de

monsieur le président Dumais, qui mentionnait qu'évidemment un sondage, pour être en mesure de faire les comparaisons adéquates avec vos anciens, il faut savoir ce sur quoi il porte, est-ce que vous pourrez aussi inclure la méthodologie du sondage, parce qu'on l'a, je crois, pour les sondages antérieurs, ou enfin une certaine description des questions? Pour faire une vraie comparaison, ce serait très utile.

R. Parfait.

Me BENOÎT PÉPIN :

Je vous remercie. On peut peut-être l'ajouter à l'engagement qui est déjà pris.

LE PRÉSIDENT :

Ça fait qu'on rajoute la méthodologie à l'engagement 35.

Me BENOÎT PÉPIN :

S'il vous plaît.

LE PRÉSIDENT :

Il y avait A, B, on est rendu à C.

ENGAGEMENT 35C : Inclure la méthodologie du sondage à l'engagement 35

Me BENOÎT PÉPIN :

404 Q. Pour mesurer aussi la fréquence de vos appels des clients résidentiels, est-ce que vous pourriez me rappeler le nombre de clients résidentiels de Gaz Métro, approximativement?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Il y a sûrement une pièce où on a déjà le nombre qui est donné, je ne voudrais pas que le témoin essaie...

R. Cent quelque mille, bon exactement le chiffre, là...

Me BENOÎT PÉPIN :

405 Q. Environ cent trente mille (130 000)?

R. Environ cent trente mille (130 000), oui.

406 Q. Ça me satisfait pour les besoins de l'interrogatoire. Est-ce que vous pourriez, ou en fait non, la question, c'est plutôt de savoir est-ce que, lorsque vous recevez des appels de vos clients, est-ce que vous analysez les motifs, les causes, est-ce que vous tentez de les placer par catégories, ce type d'appels-là?

R. Oui, tout à fait, oui.

407 Q. Et est-ce que votre preuve reflète ces différentes catégories?

R. Non, mais, en fait, on a, je vous dirais, quinze à vingt pour cent (15 % - 20 %), par exemple, ça va être des cas de déménagement; vous avez une cinquantaine de pour cent des appels que ça va être

des cas de facturation, on demande des explications sur la facturation.

408 Q. Je m'excuse, combien?

R. On parle d'une cinquantaine de pour cent.

409 Q. O.k.

R. D'appels qui rentrent, qui vont être sur la facturation.

410 Q. La balance?

R. Des clients, bien des fois satisfaits, moins satisfaits, des clients qui appellent justement pour nous dire qu'ils apprécient certaines choses ou qui ont des questions qu'on va référer à d'autres départements, sur le marketing ou des programmes commerciaux ou des équipements techniques ou des endroits projetés, des nouveaux équipements, donc...

411 Q. O.k. Du, par exemple, du cinquante pour cent (50 %), en fait premièrement du quinze à vingt pour cent (15 % - 20 %) sur les déménagements, je présume que ce sont des changements d'adresse, ré-affectations des comptes-clients, des choses comme ça?

R. Exact.

412 Q. Quant au cinquante pour cent (50 %) de questions sur la facturation, quels ont été les efforts faits par l'entreprise afin d'intégrer ces commentaires-là à la présentation de sa facturation pour que les clients, s'il y a un cinquante pour cent (50 %) de vos appels, donc si je considère qu'il y a deux appels par client, vous avez en moyenne chaque client qui

s'interroge sur sa facture, peut-être qu'il y a un problème de clarté sur la facture, comment vous faites pour transposer ça dans une facture plus claire?

R. En fait, les questions... je vous dirais juste que les questions sont posées parce qu'évidemment il y a une évolution, comme je le mentionnais tantôt, au niveau des grilles tarifaires, au niveau de l'approche, donc c'est sûr qu'aussitôt que vous avez un pass on ou des petits changements, les clients vont vous poser des questions. Maintenant, c'est une préoccupation effectivement de regarder la facture, vous dire les actions qui ont été posées au cours des dernières années, là, je ne serais peut-être pas en mesure de vous répondre précisément qu'est-ce qu'on a fait mais c'est un souci de Gaz Métro d'avoir, de faciliter la lecture de nos factures puis la compréhension, ce qu'on aime, c'est que les clients comprennent rapidement, donc...

413 Q. Mais sans vous demander de remonter dans le temps, quel a été l'effort de Gaz Métropolitain dans la dernière année afin de...

R. Je ne pourrais pas vous dire au niveau de la facture, du document comme tel, ce qui a été fait. Mais je pourrais vous... me renseigner pour vous donner l'information.

414 Q. S'il vous plaît.

LA GREFFIÈRE :

Ce sera l'engagement 37.

LE PRÉSIDENT :

Qui se décrit comme étant, Maître Pépin?

Me BENOÎT PÉPIN :

Qui se décrit : les efforts, ou les activités de Gaz Métropolitain par lesquelles ils ont intégré cette analyse des critiques ou des plaintes de leurs clients consommateurs afin de transposer ça vers quelque chose de... une facture plus claire, plus efficace. Je comprends que ma description est un peu large, là, mais...

Me JOCELYN B. ALLARD :

Bien là, j'ai un problème avec la description, la façon qu'elle a été faite, des critiques ou des plaintes, ce n'est pas ce que j'ai compris, ce que le témoin nous a expliqué. Les clients appellent pour s'informer pour comprendre leur facture, je n'ai pas compris que nécessairement, c'est des critiques ou des plaintes.

Me BENOÎT PÉPIN :

Ce n'était pas... ça ne se voulait pas dans ce sens-là, je n'ai aucun problème...

LE PRÉSIDENT :

Mais je pense que la question, c'est est-ce que... de
quelle façon un suivi est fait sur les appels
téléphoniques...

Me BENOÎT PÉPIN :

C'est ça, c'est ça.

LE PRÉSIDENT :

... parce qu'en fait, il y a un apprentissage, il y a
des leçons qui sont prises, comment ces leçons-là
sont appliquées concrètement dans la facturation.

Me BENOÎT PÉPIN :

C'est ça.

LE PRÉSIDENT :

Si les corrections nécessaires, si c'est ça, ou si
les... on va y aller sur le côté même positif, si les
gens appellent pour vous féliciter de la clarté de
vos factures, de quelle façon le message est transmis
à l'intérieur de l'organisation.

Me BENOÎT PÉPIN :

Vous prenez la peine d'appeler vos fournisseurs pour
ça, vous êtes un bon client.

LE PRÉSIDENT :

On ne sait jamais, on ne sait jamais. Un client satisfait est un client heureux. Mais je pense c'est la teneur de...

R. D'accord.

ENGAGEMENT 37 : Préciser l'effort fait par Gaz Métropolitain durant la dernière année pour transposer les commentaires des clients face à la facturation en vue d'améliorer cette dernière

Me BENOÎT PÉPIN :

415 Q. Enfin, regardant de nouveau la pièce 3.1, je ne veux pas entrer encore une fois sur ce qui a fait en sorte que vous avez eu peut-être quelques difficultés opérationnelles pendant l'été, mais je veux vous amener à constater qu'au courant de l'été, l'augmentation du délai de réponse à au-delà d'une minute a eu un effet marqué sur le pourcentage d'abandons. Quand on est passé en juillet et août à au-delà d'une minute, à une minute et demie, deux minutes, on a eu une augmentation de cinquante pour cent (50 %) du nombre des abandons. Ce que j'aimerais savoir, c'est est-ce que vous considérez qu'un délai de quatre minutes est à ce moment-là un délai

raisonnable pour répondre à des clients comme critère maximal?

- R. Le délai de quatre minutes est un délai maximum, dans bien des cas rarement atteint; si vous regardez les valeurs moyennes qu'on a au niveau du tableau résidentiel, l'ensemble de la clientèle, dans certains cas, je vous mentionnais au niveau de la progression un petit peu géométrique des files d'attente, donc les gens, à un moment donné, ça s'empile puis les gens, vous voyez que les taux d'abandons sont plus élevés.

On a quand même un contact par la suite avec le client et on est en mesure d'apprécier ou de se faire dire : □ Écoutez, ça n'a pas de bon sens... □, je vous mentionnais tantôt un petit peu, là, on prend quand même écoute de ce que les clients nous disent. Et dans les faits, peu de cas de clients qui se plaignent à savoir que le délai est trop long, la rapidité, c'est un fait, la clarté avec laquelle on va répondre, les informations qu'on va donner sur la facturation, tout ça, la clientèle ne semble pas nous dire que c'est... le quatre minutes maximum est un délai qui est non raisonnable. Finalement, le fait d'avoir des pointes comme ça, si vous voulez gérer en moins de temps, bien il faut rajouter des effectifs. Compte tenu que je n'ai aucun blocage, j'aurai à rajouter des effectifs et des effectifs, pour livrer

un délai maximum de deux minutes ou...

416 Q. Et d'ailleurs, à une des questions que nous vous avons posées, on faisait référence à ça et vous nous indiquez évidemment : pour répondre plus rapidement, ça prend des coûts supplémentaires; est-ce que vous avez tenté de chiffrer quels seraient ces coûts supplémentaires afin de répondre plus adéquatement à une clientèle résidentielle, plus rapidement, là, dans certains mois?

R. Je n'ai pas les chiffres ici mais ça a déjà été regardé, oui.

417 Q. O.k. Est-ce que vous seriez en mesure, à ce moment-là, de nous les transmettre? Je vous remercie.

R. Oui.

LA GREFFIÈRE :
Engagement 38.

ENGAGEMENT 38 : Fournir les chiffres
représentant les coûts
supplémentaires qui seraient
engendrés par plus
d'effectifs permettant une
réponse plus adéquate à la
clientèle résidentielle

Me BENOÎT PÉPIN :

418 Q. Maintenant, quel est votre objectif comme délai moyen

de réponse pour l'année qui s'en vient?

R. Au niveau du délai moyen, ce qu'on vise, c'est d'être autour de ce qu'on, en fait, le soixante (60) secondes est le délai moyen qui est habituellement visé. Maintenant, ce qu'on fait, c'est au niveau du personnel, comme je vous le mentionnais tout à l'heure, on essaie encore là d'améliorer la productivité, peut-être d'avoir une personne ou deux personnes qui pourraient être affectées à d'autres départements. Donc il faut juste bien regarder comment on va se positionner. Vous avez vu par le passé qu'on était dans les délais moyens, autour de soixante (60) secondes, ça a déjà été plus élevé donc on l'a réduit.

419 Q. Mais vous avez déjà même atteint quarante (40) secondes, pas l'an dernier mais l'autre avant, est-ce que vous considérez qu'un objectif de soixante (60) secondes comme délai moyen, c'est un objectif raisonnable?

R. Je vais vous dire, si j'ai, par exemple, trois cent soixante (360) appels cette année pour différentes causes, c'est certain que le délai moyen va augmenter. Et je devrai trouver une solution en cours d'année pour mettre les effectifs qu'il faut, donc ça, c'est un point. Maintenant quand vous dites au même niveau d'appels, si j'ai par exemple trois cent dix mille (310 000) appels dans l'année, bon, on essaie toujours, dans les 4-2-1, ça nous donne un

résultat complet de soixante (60) secondes de délai moyen. Et disons que ça peut être un objectif qui est atteignable.

420 Q. O.k. Maintenant, vous postulez le même niveau de questions mais est-ce que, hormis ce niveau d'appels téléphoniques que vous pouvez recevoir, est-ce que vous pensez que vous ne devriez pas vous fixer un objectif de tenter d'au moins atteindre le quarante (40) secondes que vous avez déjà atteint, pour prendre les moyens après ça pour arriver à cet objectif-là?

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

Bien là, j'ai un problème avec la question parce que...

.
LE PRÉSIDENT :

Excusez, allez-y, non, non.

.
Me JOCELYN B. ALLARD :

Non, mais j'avais un problème avec la question parce qu'évidemment, le témoin nous a dit : □ La réponse, c'est qu'il faut considérer le nombre d'appels. □ Là, on demande au témoin : □ Oubliez ce que vous venez de dire puis dites-nous ce que ça pourrait être. □ Ça devient, là, plus hypothétique...

LE PRÉSIDENT :

Là, on est un peu dans l'argumentation, Maître Pépin, quand vous suggérez quarante (40), vous pourriez le suggérer...

Me BENOÎT PÉPIN :

Oui, non, mais en fait, je voulais juste donner l'opportunité au témoin de me donner sa vision des choses. Je suis tout à fait heureux de l'argumenter. C'était tout simplement dans l'objectif de leur donner la possibilité...

LE PRÉSIDENT :

Non, je sais que vous êtes heureux de l'argumenter, c'est ça qui est mon point.

Me BENOÎT PÉPIN :

Oui, oui, tout à fait, c'est ma profession alors je ne m'en cacherai pas.

LE PRÉSIDENT :

Non, mais si vous... peut-être si vous reformulez votre question de façon différente pour... si vous le mettez sur l'impact que ça occasionnerait d'avoir un objectif de quarante (40) secondes, c'est peut-être différent que d'argumenter le quarante (40) versus le soixante (60).

Me BENOÎT PÉPIN :

Oui. Non, en fait, c'était juste pour savoir si le témoin était prêt à viser un objectif de quarante (40). Mais je vais me satisfaire de sa réponse.

LE PRÉSIDENT :

O.k.

Me BENOÎT PÉPIN :

421 Q. Est-ce je peux maintenant vous amener sur le sujet de la pièce SCGM-16, document 1.16, c'est une question de la Régie de l'énergie.

(16 h 54)

Me JOCELYN B. ALLARD :

Quel document?

Me BENOÎT PÉPIN :

SCGM-16, document 1.16.

422 Q. Vous avez la pièce?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Oui.

423 Q. Dans cette question-là, la Régie de l'énergie vous demande de considérer quatre critères additionnels et expliquer si vous considérez que ce sont des critères pertinents ou non. Ma lecture de votre réponse semble m'indiquer que vous avez en fait répondu à trois des

critères, vous parlez des plaintes, vous parlez des interruptions non planifiées, puis des accidents du travail.

Quelle serait votre réponse relativement au programme d'éducation ou de contact avec la clientèle?

- R. Au niveau du contact avec la clientèle, on donne beaucoup d'information à notre clientèle par voie d'encarts dans des documents, dans des envois. On fait aussi de la formation, je dirais dans certaines municipalités, quand on se déplace, au niveau de la clientèle on a aussi un contact.

Évidemment, mesurer ça, il faudrait définir des critères, ce qui n'est peut-être pas... ce qui est peut-être plus difficile à faire là. Quand vous mentionnez □ contact avec la clientèle □ là, je pourrais évaluer... vous voulez que j'évalue, évidemment, le sondage je trouvais que ça répondait bien à ça là.

- 424 Q. O.K. Donc, est-ce que je dois comprendre que vous n'êtes pas fermé à l'idée d'intégrer ces critères-là dans vos critères de performances?

- R. C'est-à-dire qu'on n'est pas fermé, mais il faut juste bien s'assurer qu'on est en mesure d'avoir un contrôle, qu'on est en mesure de bien mesurer et que ce n'est pas des facteurs qui sont carrément externes à notre entreprise, qui font en sorte que je n'ai aucun contrôle. J'aime bien avoir des objectifs qui

sont mesurables, des critères très précis, et je suis en mesure d'avoir du contrôle là-dessus tout au long de l'année, être en mesure de répondre à la fin de l'année pourquoi on l'a atteint ou pourquoi on ne l'a pas atteint.

425 Q. Alors, si je peux me permettre un commentaire, c'est un souhait qui est sûrement partagé par les clients aussi là, qu'il y ait une mesure quantifiable de ces programmes-là. Mais quant au programme de... dans ce cadre-là général de programme d'éducation et de contact, est-ce que vous avez considéré aussi intégrer des éléments comme l'efficacité énergétique, informer votre clientèle des moyens d'efficacité énergétique qui sont à sa disposition quant à l'isolation des maisons, quant à certains besoins de clients particuliers?

R. C'est-à-dire qu'au niveau de l'efficacité énergétique, systématiquement on ne parle pas, on en parle à la clientèle, on peut la sensibiliser, mais on n'a pas une approche, je dirais marketing , une approche de vouloir développer certains marchés, donc, on réfère ça aux personnes, dans l'entreprise, quand il y a des questions qui sont posées, soit au niveau des équipements, au niveau des installations, on a aussi des partenaires dans le marché qui peuvent répondre à la clientèle.

Donc, je vous dirais qu'avec plusieurs groupes de

travail qu'on répond à la clientèle sur ces aspects-
là d'efficacité énergétique.

426 Q. Et donc, puisque vous...

.

M. PIERRE DESPARS :

R. Je pourrais...

427 Q. Oui?

R. ... peut-être juste compléter. À l'intérieur de la facturation, on en voit souvent de façon fréquente, je ne pourrais pas vous donner exactement la fréquence là, des encarts qui portent sur des programmes commerciaux et qui visent justement des programmes d'efficacité énergétique, de remplacement d'appareils et d'utilisation d'appareils à haute efficacité.

.

Donc, il y a une information qui est donnée là de façon régulière à la clientèle sur l'utilisation efficace du gaz naturel.

428 Q. D'accord. Donc, puisque vous faites déjà cet effort-là, est-ce que vous avez une objection à intégrer ça dans vos critères de performance?

R. En fait, on le fait dans la mesure où on le juge optimal pour la clientèle et ça devient à ce moment-là une question budgétaire. Si vous me dites qu'on a X milliers ou millions de dollars de plus pour insérer à l'intérieur de la facture, c'est évident qu'on va en faire beaucoup plus, donc, ça devient à

ce moment-là plutôt une contrainte budgétaire qu'un souhait, parce que personne est contre la formation et puis tout le monde souhaite avoir beaucoup d'information et de formation.

Donc, c'est dans la mesure où les budgets sont autorisés en conséquence qu'on peut faire plus ou moins, là, de formation.

429 Q. Mais ma question, c'est tout simplement : je conviens que vous faites déjà des efforts dans ce domaine-là et que ça fait déjà partie des activités de votre entreprise, mais la question, c'est : est-ce que vous êtes prêt à le considérer pour l'intégrer dans votre mécanique de critères de performance?

R. Je me poserais la question à savoir on regarde les critères de sécurité et des critères de qualité de service, je comprends qu'il peut y avoir un bénéfice à la clientèle résidentielle d'avoir cette information-là, je crois qu'elle l'a actuellement et j'essaie de voir, et ce serait probablement par la fréquence de la documentation qu'on envoie à l'intérieur des factures là, les fameux encarts, quelle information additionnelle on pourrait voir, sans pouvoir quantifier la fréquence, je pense que monsieur Roy a témoigné sur le sujet, on pourrait facilement là, revoir là la fréquence et se questionner avant de l'intégrer comme étant un critère de qualité de service, de voir quelle

information est manquante sur une base annuelle à notre clientèle, quant à la l'efficacité énergétique et quant aux programmes de Gaz Métro qui permettent d'atteindre, justement, des objectifs d'efficacité énergétique.

Donc, avant de l'insérer de façon systématique, il serait important de faire ce genre d'étude-là, voir quelle information peut être jugée manquante, puis actuellement, on ne considère pas, à la lumière là de ce que... en fait, c'est une perception là, on n'a pas eu... et on ne l'a pas vu dans les sondages, qu'il y avait un manque flagrant à ce niveau.

430 Q. Évidemment, la question cynique qui suit, c'est : est-ce que vous l'avez questionné là-dessus dans votre sondage?

R. C'est pour ça que j'ai hésité.

431 Q. Je ne suis pas sûr! Je vous remercie.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Pépin. Monsieur Drapeau?

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

432 Q. Alors Jean-Pierre Drapeau, GRAME-UDD. Une première, bien remarque et question là, autrefois on utilisait les mots □ indice de performance □, aujourd'hui on utilise plutôt □ indice de qualité de service □; ça revient un peu à la dernière question de maître

Pépin : est-ce que vous ne trouvez pas que ce changement-là de mots, ça fait comme exclure l'environnement, ça exclut l'efficacité énergétique, parce qu'on peut avoir une performance environnementale, on peut avoir une performance en efficacité énergétique, mais on ne peut pas avoir une qualité de service environnementale. Est-ce que vous n'avez pas comme évacué ces préoccupations-là?

M. PIERRE DESPARS :

R. Non, en fait, lorsqu'on regarde les critères de qualité de service, on les regarde dans un contexte et je vous ramène au dossier, c'était dans le contexte où on avait un mécanisme incitatif, O.K., mécanisme incitatif, je le reconnais, qui visait principalement la performance économique, donc, un mécanisme incitatif à la performance et les critères d'accès à ce mécanisme incitatif étaient les critères de qualité de service qui sont les quatre critères qu'on a, qu'on discute présentement ici.

Donc, la nuance entre un mécanisme incitatif à la performance, qui peut inclure différents éléments de performance, donc vous mentionnez performance environnementale, performance économique et autres types de performance, versus les critères de qualité de service qui sont les critères qui avaient été mis en place pour avoir accès à ce mécanisme incitatif et

qui sont les critères qui ont été mis en place à l'époque, aussi, pour avoir accès au partage du trop-perçu, donc, à l'intérieur même d'un mécanisme incitatif à la performance.

433 Q. Mais qu'est-ce qui empêcherait d'avoir aussi des critères environnementaux pour le mécanisme incitatif?

R. À l'intérieur du mécanisme incitatif qui a été reporté à la phase III, je vous dirais qu'on avait aussi répondu à une des questions de la FNACQ qu'on n'avait pas objection à insérer des critères d'ordre environnemental ou, donc, de performance environnementale.

434 Q. Je vais vous poser une question sur le document SCGM-16, document 1, les pages 5 à 11, vous indiquez quatre indices : la fréquence des lectures de compteur, la rapidité de réponse aux appels téléphoniques, qui sont des indices de satisfaction à la clientèle, puis d'autre part, troisième et quatrième, la rapidité de réponse aux situations d'urgence puis entretien préventif, qui sont des indices de réseau.

Dans le document, dans la pièce SCGM-16, document 1.1b), page 2 là, le témoignage de monsieur Cosignac, dans la cause tarifaire quatre-vingt-quatorze (94), il y avait aussi quatre indices de satisfaction de la clientèle là, enfin les quatre mêmes types d'indices,

deux mêmes divisions.

Pour les indices de satisfaction de la clientèle, il y avait la même chose : fréquence des lectures de compteur, rapidité de la réponse aux appels téléphoniques, mais pour les indices de réseau, il y en avait deux, mais il y avait une nuance assez importante dans un des deux.

Bon, il y en a un : rapidité de réponse aux situations d'urgence, c'est la même chose, mais l'autre, il ne s'appelait pas entretien préventif, il s'appelait sécurité du réseau, c'est beaucoup plus que de l'entretien préventif, ça peut comprendre le nombre d'incidents, le nombre d'accidents, le nombre de fuites, le volume de gaz.

J'essaie de voir, j'en ai au niveau de la qualité des indices ou des indicateurs, pourquoi est-ce que c'est passé de sécurité du réseau à entretien préventif?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. En fait, c'est le même programme, c'est un programme qu'on avait mis en place à l'époque, si vous regardez le mot □ sécurité de réseau □, nous ce qu'on dit c'est entretien préventif, c'est de prévenir la détérioration du réseau, prévenir les incidents; c'est peut-être là qu'il y a eu un changement, mais

c'est toujours de s'assurer que les installations sont sécuritaires, sécuritaires pour le public, sécuritaires pour la clientèle, et qu'on maintient l'intégrité de nos actifs dans le sol. Donc, ça toujours été l'approche qu'on a prise face à notre programme.

- 435 Q. Mais êtes-vous d'accord pour dire que entretien préventif est beaucoup plus restreint que sécurité du réseau?

M. PIERRE DESPARS :

- R. En fait, avant de répondre à votre question, je vous dirais qu'au fil des années, même à l'époque où on avait appelé sécurité du réseau, on avait les mêmes critères d'évaluation, ces critères-là n'ont pas changé du tout au fil des années, donc, ce n'est que la terminologie qui un, est plus en termes de prévention versus une autre qui est plus générale en termes de sécurité. Un va de pair avec l'autre là et au fil des années, les critères n'ont pas changé.

- 436 Q. Les critères que vous avez, j'en conviens, vont très bien avec entretien préventif, mais là, c'est peut-être pas une question que je fais, c'est peut-être un commentaire, mais je trouve qu'ils vont moins avec sécurité du réseau, parce que sécurité du réseau, comme je disais tantôt, ça inclut beaucoup plus que seulement de la prévention.

LE PRÉSIDENT :

J'ai peut-être l'impression, puis disons l'impression... dans une phase III, lorsqu'on va arriver dans la phase III puis qu'on va parler des mécanismes incitatifs, je suis convaincu que les critères de performance ou les critères de qualité de service est-ce que c'est inclus ou pas, il va certainement y avoir un long débat à ce stade de phase III pour qu'est-ce qu'on entend par indice de performance et qu'est-ce qu'on entend par indice de qualité de service, est-ce que c'est sous-jacent, est-ce que c'est inclus ou exclu, est-ce que c'est un...

Ça fait que peut-être dans ce contexte-là, je pense que j'ai l'impression que ce débat-là va sûrement se faire dans la phase III et s'il n'est pas fait là, je suis convaincu, Monsieur Drapeau, que vous allez sûrement le ramener.

Ça fait que sans vouloir entrer trop en profondeur à ce stade-ci, je pense que je vous avais expliqué, à date ce qui existe pour partager le trop-perçu étaient ces quatre critères-là, ce qui a été d'ailleurs souligné dans la fermeture des livres de l'année passée...

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

Tout à fait.

LE PRÉSIDENT :

... de prendre ça en considération, qui nous amène aujourd'hui à une phase III au stade où on est rendu là, pour en avoir la discussion plus approfondie.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Monsieur le Président, si vous me permettez, dans la pièce document 16, document 25 qu'on vous a présenté tout à l'heure, on mentionne □ définition des indices □, les deux premiers c'est indices de service à la clientèle et les deux autres, c'est indices de sécurité où on inclut un des paramètres qui est l'entretien préventif.

437 Q. Oui, mais ça, c'est une sous-division de indice de qualité de service, qui peut amener un long débat à savoir est-ce que qualité de service c'est une sous-division de plusieurs indices de performance.

R. Je suis d'accord.

LE PRÉSIDENT :

Ce sera un débat en phase III, probablement. Vous avez l'environnement, il y a économique, etc. Peut-être que le débat se fera en phase III là.

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

438 Q. Une question sur la pièce SCGM-16, document 1.1a), la page 2 de 2. Vous avez fait une réponse à une question de l'ACIG, concernant le niveau de satisfaction de la clientèle par rapport au prix de l'énergie. Ma question c'est : maintenant que le prix du gaz a augmenté ou risque bientôt d'augmenter, sans nécessairement que la qualité du service n'augmente, à cause du prix du carburant, du combustible, est-ce que vous estimez que le taux de satisfaction serait encore le même?

(17 h 08)

M. PIERRE DESPARS :

R. En fait, c'est une question qui est difficile à répondre, ça rejoint aussi l'élément où on mentionnait des éléments qui sont sous notre contrôle pour les fins d'évaluation en termes de critères de qualité de service. On a un bel exemple ici d'une situation qui est hors du contrôle du distributeur gazier et qui pourrait avoir un effet sur un sondage ou sur un sondage plus général sur ce qu'on pourrait appeler la satisfaction de la clientèle et qui fait référence à une partie totalement dérèglementée à des activités de Gaz Métropolitain. Mais à savoir quel serait l'impact aujourd'hui, non, on ne l'a pas évalué.

439 Q. Si on revient au document 1.2c, page 2, ça revient un peu à l'importance de choisir les bons indices ou

indicateurs, qu'ils soient de qualité de service ou de performance, qu'on inclut ou non l'environnement, on regarde, l'indice qu'on voit c'est le nombre d'appels répondus à l'heure. Est-ce que c'est vraiment, je voudrais savoir est-ce que vous considérez que c'est vraiment parmi les meilleurs indices, les meilleurs indicateurs, est-ce que vous êtes capable d'évaluer, dans ça - parce qu'il peut y avoir des appels sur toutes sortes de choses - est-ce que vous avez des chiffres, sur, par exemple, le nombre de plaintes?

Avez-vous d'autres données que celles-là, pour moi, le nombre d'appels ça ne me dit rien là, je veux dire avez-vous sur le... quand on parle tantôt que vous allez déterminer... puis là, je reviens à la pièce que vous avez citée là, des indicateurs de sécurité du réseau, il me semble des indicateurs qui sont plus parlants, c'est le nombre, la durée des interruptions de service, le nombre d'incidents, le nombre d'accidents, la □ valeur □, entre guillemets, de ces accidents-là, mais un nombre d'appels, qu'est-ce que ça indique.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. En fait, ce qu'on veut, c'est répondre rapidement à la clientèle, la facture et en fait le premier contact ou un des contacts importants que la

clientèle peut avoir avec l'entreprise, ce faisant, on essaie de mettre beaucoup d'emphase pour que le client qui nous appelle, on puisse répondre rapidement.

Les événements que vous mentionnez par exemple au niveau des bris, des fuites, on a les statistiques de ces événements-là, mais comme on le mentionnait plus tôt, le contrôle que je peux avoir sur quelqu'un qui creuse et qui accroche mon réseau, je pourrais vous donner la statistique, mais en quoi le moyen, pour arriver aux fins de réduire les bris par les tiers, évidemment, c'est pas juste Gaz Métro là, c'est plusieurs intervenants.

Donc, ça dépasse le cadre de l'entreprise et dans la mesure où je me mesure pour avoir certains retours financiers, c'est peut-être plus difficile à avoir une mesure juste puis un contrôle sur ce que vous mentionnez là.

440 Q. Vous avez mentionné que vous aviez trois cent vingt-sept mille (327 000) appels en quatre-vingt-dix-sept, quatre-vingt-dix-huit (97-98), je crois, j'essaie de voir, moi, dans ça, combien est-ce qu'il y en avait qui étaient des appels d'urgence, est-ce que c'est quelque chose qu'on peut avoir comme donnée?

R. En fait, quand on vous a mentionné tout à l'heure les appels, on a quand même des statistiques sur ces

quantités-là, là. Donc, les chiffres que vous aviez par exemple la quantité d'appels d'urgence qu'on a par année là, c'est un chiffre que vous avez déjà là, les treize mille (13 000), là.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Je réfèrais monsieur Drapeau à SCGM-16, document 4.1.

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

441 Q. Ma prochaine question porte sur une pièce, en fait, c'est quelque chose qu'on revoit dans plusieurs pièces là, SCGM-16, document 1.17, on retrouve cette chose-là, document 1 page 8, mais prenons le document 1.17, mais on le retrouve aussi dans ceux qui ont été distribués après-midi là sur 1.25.

Ma question en est une sur le concept d'équité. Est-ce qu'il n'y a pas quelque chose d'inéquitable à ce que les objectifs de réponse soient jusqu'à quatre fois plus élevés dans le résidentiel que dans le secteur privilège?

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. En fait, quand on regarde l'approche qui est préconisée dans ça, c'est certain que bon, la clientèle déjà est segmentée en différents niveaux par rapport aux volumes qui sont consommés. Dans la mesure où le client résidentiel est satisfait du

niveau de qualité de service que je lui donne actuellement, mesuré par des sondages, mesuré par des contacts que je peux avoir avec lui sur une base régulière, je pense que le client pourra nous dire si je veux par exemple lui répondre en une minute ou en trente (30) secondes, si je rajoute des effectifs et que je hausse sa facture, peut-être qu'il pourrait me dire que ça ne l'intéresse pas.

On a fait, d'ailleurs, un sondage que vous avez dans une des pièces, qui était SCGM-16, 1.1a), vous avez une statistique qui a été faite au printemps, un sondage, celui auquel vous référiez tout à l'heure.

En fait, la clientèle ne semble pas mentionner que le fait d'avoir une réponse plus rapide changerait quelque chose. Au niveau de la qualité de réponse, par contre, ce qu'on fait à date, c'est qu'on essaie d'améliorer tout le temps, comme je vous le mentionnais, mais au niveau du délai d'attente, ça ne semble pas être un point qui est majeur là, qui est problématique pour la clientèle résidentielle.

442 Q. Est-ce qu'au niveau de la réponse on a, dans un des tableaux que vous avez distribués cet après-midi, le temps de réponse réparti selon résidentiel ou selon privilège, etc., est-ce qu'on l'a?

R. Exact, oui, vous l'avez.

443 Q. Puis est-ce que la proportion là de 1 à 4 est

beaucoup réduite? J'essaie de trouver...

R. Bien vous avez un délai moyen, par exemple pour le privilège qui est à... c'est ça, vous avez treize (13) secondes de temps moyen, résidentiel, vous avez soixante et une (61) secondes.

444 Q. Vous avez encore la même proportion de 1 et 4, le même commentaire sur l'équité revient, je veux dire ça ne change pas là entre le principe puis l'application.

R. Non, non, mais je vous dis juste que la clientèle, dans la mesure où je lui parle, je lui pose des questions à savoir si elle apprécie, est-ce que ça pose un problème le délai actuel et qu'elle ne semble pas me dire que ça pose un problème, bon bien je... est-ce que je dois mettre les effectifs, est-ce que je dois mettre les sommes d'argent pour amener tout le monde à treize (13) secondes de temps moyen.

445 Q. Ma dernière question... non... oui, ma dernière question, pièce SCGM-16, document 1.23, dans une réponse au RNCREQ, vous indiquez, bon, ça porte à la fois sur la partie 16 et la partie 3 là, mais en tout cas :

.
*Aucune étude de marché indiquant
spécifiquement les équipements de chauffage
ou autres remplacés, n'a été réalisée.*
.

Il est évident que cet élément-là pourrait avoir un

impact important en matière d'efficacité énergétique, je sais que la partie efficacité est passée là, mais c'est quand même dans le document 16, j'aimerais savoir : avez-vous l'intention de faire des études pour essayer de connaître les endroits où vous pouvez remplacer des équipements inefficaces par des équipements efficaces?

M. PIERRE DESPARS :

R. Je vous dirais là, actuellement, on n'est pas les témoins là experts pour répondre à ce type de questions, je pense qu'elle devrait être adressée à monsieur Roy qui regarde vraiment là l'aspect marketing et l'aspect efficacité énergétique.

446 Q. Autrement dit, cette question-là aurait dû être classée dans la pièce 3 point quelque chose. Ça va, merci.

LE PRÉSIDENT :

447 Q. À votre connaissance vous ne pouvez pas répondre, c'est ça?

R. Non, à ma connaissance là, on n'a pas d'étude de marché là, je ne suis pas au courant là s'il y a des études sur le remplacement des appareils ou sur le parc de remplacement d'appareils.

LE PRÉSIDENT :

O.K.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Évidemment, si on se souvient du témoignage de monsieur Roy là, moi ce que j'en ai retenu c'est qu'il y a plusieurs de ces études-là, de ces études de marché, qui font justement l'objet de ce qu'on veut, de ce que l'entreprise veut développer et veut arriver avec des réponses, que ce soit en matière résidentielle ou que ce soit dans le secteur efficacité énergétique, son témoignage sur l'efficacité énergétique où il s'agissait d'aller... où les sommes qui sont demandées devaient servir, justement, à pousser la recherche puis à pousser le développement de marché, puis l'étude, puis les analyses.

Alors, je pense que même si on avait posé la question à monsieur Roy, on reviendrait à la réponse, à son témoignage là, à toute fin pratique là, SCGM-3, document 4 de mémoire là.

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

O.K., c'est tout.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Monsieur Drapeau. D'autres questions des intervenants? Non. Maître Turmel.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me ANDRÉ TURMEL :

448 Q. Oui, une seule question et peut-être quelques questions rapidement, parce que les procureurs ont fait assez le tour. Je vous amène donc à SCGM-16, document 1.25 là, la fameuse page où on parle de la rapidité de réponse, des appels téléphoniques, où il est fait mention du trois cent vingt-sept mille (327 000).

(17 h)

On a beaucoup tourné autour de ces questions par les divers intervenants. Moi, ce qui me surprend, là, corrigez-moi, je vois donc trois cent vingt-sept mille (327 000) appels pour environ près de cent cinquante mille (150 000) clients, ce qui fait l'équivalent d'un ratio de deux pour un, deux appels/année par client. Je ne sais pas si la question a été posée ou on a tourné autour. Mais les comparables, en matière d'autres utilités publiques au Québec, on pense à Hydro-Québec qui, ma foi, doit avoir quelques millions de clients. Est-ce que vous connaissez ces chiffres-là? Ou en Ontario ou ailleurs, là, des comparables. Parce que c'est assez étonnant le nombre d'appels. C'est surprenant.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Peut-être vous répondre là-dessus qu'il y a plusieurs facteurs. Un facteur qui est là, c'est que la clientèle, évidemment, on est quand même allé

chercher depuis cinq ans, vous avez vu tout à l'heure, le réseau, il y a un déploiement, donc plus de clientèle. C'est sûr que les clients aussi, on leur offre de plus en plus de services. Donc, par exemple, beaucoup de programmes marketing, tout ça.

Tout ce déploiement-là va faire en sorte que vous allez avoir des gens curieux qui vont appeler. On met des encarts, on met beaucoup pour que la clientèle nous rejoigne. Et le point d'entrée, c'est le service clientèle. Donc, si vous avez un programme de marketing comme on a actuellement, qu'on veut aller dans le résidentiel, forcément que ça va passer par le service clientèle. Vous avez aussi des facteurs comme le verglas qui font en sorte que vous avez beaucoup plus d'appels.

On a eu des fois trois cent dix mille (310 000). Je vous mentionnais une moyenne qui était... Et, là, on est rendu cette année à trois cent vingt-sept mille (327 000). Le ratio, en fait, il faut peut-être bien faire attention encore là quand vous comparez. Qu'est-ce qu'un centre d'appels offre? En fait, qu'est-ce qu'une compagnie offre? Et qu'est-ce qu'un centre d'appels reçoit? Chez Gaz Métro, le centre d'appels reçoit beaucoup, beaucoup d'appels de différents programmes qui sont offerts.

Donc, forcément que si vous comparez avec une autre compagnie qui fait, par exemple si je prends une autre compagnie qui fait strictement répondre à un élément précis, bien, évidemment, les ratios vont être complètement différents. Puis peut-être que la curiosité du client va faire en sorte que le client ne vous rappellera pas. Si vous prenez des endroits où vous avez un service à la clientèle au comptoir, donc les clients vont prendre peut-être l'option d'aller au comptoir. Vous allez voir finalement un ratio très différent au niveau de la quantité d'appels qui rentrent pour quantité de services qui est offert.

449 Q. Donc ce que vous nous suggérez, c'est que soit les clients de Gaz Métro sont curieux ou, à tout le moins, parce que tout à l'heure vous mentionniez que près de cinquante pour cent (50 %) des appels étaient relatif à la facturation, ce qui fait beaucoup d'appels pour la facturation. Je ne sais plus qui a posé la question, c'est maître Pépin peut-être ou maître Sarault, là, et je pense qu'un engagement a été fait à l'égard du suivi, mais est-ce que vous notez... est-ce que c'est nouveau ces questionnements pour la facturation ou c'est année après année ou c'est récent dans la dernière année?

R. En fait, on se pose toutes ces questions-là de voir justement, bon, le nombre d'appels, les gens qui appellent, pourquoi. Donc si vous avez, par exemple,

un client qui rappelle très, très souvent, on va se poser la question pourquoi. S'il y a un problème au niveau de l'entreprise ou au niveau d'une activité précise, on va interroger. Je peux vous dire qu'à date, ces ratios-là nous semblent corrects. C'est vérifié, c'est suivi. Et puis chaque année, on pourrait voir des changements. Donc la facturation, c'est un élément, mais il peut y avoir d'autres éléments aussi.

450 Q. Je vous remercie. Je n'ai pas d'autres questions.

.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me CATHERINE RUDEL-TESSIER:

451 Q. Pour revenir à ces nombres d'appels, est-ce que vous avez des statistiques, par exemple, le pourcentage des appels qui n'ont pas à voir... qui ont à voir avec des activités non réglementées et qui doivent parvenir de la même façon à votre service?

R. En fait, on mentionne, par exemple, l'aspect marketing, les encarts qu'on peut envoyer. Donc, ça, c'est dans l'activité qui est réglementée.

452 Q. Est-ce que vous avez un certain pourcentage d'appels qui, justement, qui ont rapport avec les activités non réglementées? Est-ce qu'il y a une distinction dans vos budgets, dans vos statistiques? Est-ce qu'on peut séparer ça?

R. Ça, en fait, ici, quand on regarde le nombre d'appels, ça comprend plusieurs choses là. On a la ventilation de ça, le détail.

453 Q. Mais y compris tous les appels pour acheter une fournaise, là?

R. Bien, acheter une fournaise. Souvent, dans nos encarts, on va plutôt référer que la personne contacte l'entrepreneur plombier. Donc, c'est vraiment plus des appels qui sont affectés à l'activité régie.

454 Q. Donc vous n'avez pas de statistiques sur les... disons sur les sujets qui sont discutés au téléphone par votre clientèle? Deux appels par client, vous ne savez pas... vous disiez cinquante pour cent (50 %) facturation, vingt pour cent (20 %) à peu près déménagement, et le trente pour cent (30 %) qui manque?

R. En fait, on a, pour chaque client qui appelle, l'information. Il s'agirait juste de réconcilier toute cette information. Donc il faudrait que je vois, là, pour vous revenir avec une réponse très précise là-dessus.

LE PRÉSIDENT :

455 Q. Je vais rembarquer sur ton point. Vous parlez de ventilation. Je présume qu'à tous les mois, vous avez... peut-être pas à tous les mois. À toutes les semaines sûrement. Vous avez des statistiques qui dit, O.K., cette semaine, on a reçu tant d'appels et voici la catégorisation des appels. Ça, c'est peut-être dans votre système d'informatique automatique.

Vous avez mentionné la ventilation. Est-ce qu'il y a moyen... Parce que, là, ici, on a la ventilation par type d'opération, privilège ou par type de client.

R. Oui.

456 Q. Est-ce qu'il y aurait moyen de déposer le profil de la ventilation par type de causes d'appels? Que ce soit la facturation et peut-être que dans la facturation, je présume que vos gens ont des grilles à remplir aussi, ou ça se fait sur l'écran, c'est soit un problème d'ajustement, c'est soit un problème de conflit. Est-ce que vous pourriez déposer la ventilation... la somme totale, vous avez eu tant d'appels, cinquante pour cent (50 %) était pour tel sujet, puis dans ce cinquante pour cent (50 %), il y en avait des sous-sujets. Je présume que vous avez ces statistiques-là dans votre donnée?

R. Je vais vérifier, oui. Si je les ai, je vais les déposer.

457 Q. O.K. Ça fait que ce serait l'engagement 39. Déposer la ventilation des types d'appels.

.
ENGAGEMENT NO 39 : Déposer la ventilation des types d'appels.
.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

458 Q. Un autre sujet qui n'a pas été abordé dans l'interrogatoire, la facturation. Je vois que vous avez comme objectif de plutôt que trois facturations

dans le résidentiel, mais quatre relevés de compteurs, je veux dire, pas facturation, excusez-moi.

R. Oui.

459 Q. J'emploie les mauvais mots. Relevés de compteurs. Quatre plutôt que trois. Vous nous avez dit que deux seraient faits durant la période hivernale. Comment vous allez vous assurer de ça?

M. PIERRE DESPARS :

R. En fait, c'est sur la base. Sur une base annuelle, on a les mêmes effectifs qui font la relève de compteurs. Donc on répartit le plus uniformément nos effectifs. Donc on définit nos routes. À partir du moment où on a une lecture de compteurs par... trois lectures de compteurs par année, ça représente une lecture à peu près aux quatre mois.

460 Q. Oui.

R. Donc de monter la barre à quatre lectures par année va faire qu'on va devoir répartir les lectures uniformément durant l'année, donc une lecture par trimestre qui devrait couvrir les périodes d'octobre à mai, donc deux lectures sur ces deux trimestres. Donc le trimestre d'automne qui est du premier (1er) octobre au trente et un (31) décembre, et du premier (1er) janvier au trente et un (31) mars dans le contexte où on a quatre lectures par année.

461 Q. Mais vous n'en faites pas un objectif comme tel que

ce soit deux lectures. Mais, pour vous, c'est une évidence qu'à partir du moment où il y en a quatre dans l'année...

R. Exactement.

462 Q. ... c'est à tous les trimestres?

R. Exactement. En fait, c'est le but visé. Et c'est seulement dans les cas où on serait hors politique, où on n'atteindrait pas l'objectif de la politique qu'on n'aurait pas cette situation-là d'avoir deux lectures à l'hiver.

463 Q. J'ai été un peu étonnée quand j'ai commencé à regarder les dossiers de la SCGM par rapport aux dossiers d'Hydro-Québec. Que Hydro-Québec a des obligations réglementaires de faire des lectures de compteurs à tous les, bon, cent vingt (120) jours pour le résidentiel. Et, vous, vous en faites un indice de qualité de services lié ensuite à une partie de trop-perçus. Historiquement, comment vous expliquez ça?

R. Enfin, historiquement, je vous dirais que, compte tenu qu'on n'avait pas d'obligations comme telles, la barre a été mise à trois lectures par année en fonction des sondages qui avaient été effectués à l'époque. Je suis heureux d'apprendre qu'à quatre lectures par année on va être inférieurs à Hydro-Québec, on va être meilleurs qu'Hydro-Québec. Et on le voit principalement dans le contexte où on a... Plus on aura de lectures de compteurs, plus on aura

de précisions à l'intérieur de la facturation, et plus la clientèle va être confiante lorsqu'elle va recevoir sa facture et ça va limiter le nombre d'ajustements.

Le but... En fait, à la limite, si on était capable d'avoir des lectures à tous les mois pour l'ensemble de la clientèle à un coût raisonnable, ce serait la solution idéale. Donc, on éliminerait tout estimé de consommation. Donc, l'idée ici, c'est qu'on essaie de pondérer les obligations en terme de coût, en fait les implications en terme de coût versus la qualité de services qu'on est capable de fournir aux clients en qualité ou en précision de la facturation.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Peut-être compléter, là, juste pour avoir un portrait complet de la situation. Au règlement tarifaire qui est présentement en vigueur, vous référez à la page 34 de SCGM-19. Il y a effectivement la précision en ce qui concerne la fréquence de lectures par le distributeur par Gaz Métropolitain qui est de deux fois par année pour les clients résidentiels et institutionnels du tarif 1, et ceux avec... c'est-à-dire six mois, c'est ça deux fois par année avec chauffage puis une fois par année pour les sans chauffage.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

464 Q. Vous faites un indice de qualité de services en augmentant cela à trois ou à quatre?

.

M. PIERRE DESPARS :

R. Exactement.

.

LE PRÉSIDENT :

Maître Sarault?

.

Me GUY SARAULT :

Une question qui m'est venue à l'esprit.

.

LE PRÉSIDENT :

Allez-y donc! On va profiter de vos lumières.

.

CONTRE-INTERROGATOIRE PAR Me GUY SARAULT :

465 Q. On parlait d'Hydro-Québec au niveau de la lecture des compteurs. J'imagine que, partout où il y a du gaz puis le chauffage, il y a aussi de l'électricité. Est-ce que ce n'est pas un service qui pourrait être mis en commun par les deux compagnies pour économiser sur des coûts?

.

M. PIERRE DESPARS :

R. En fait, un, la question n'a pas été analysée en détail. Mais je pourrais tout de suite répondre que la concentration des lectures de compteurs au niveau

du gaz naturel est bien différente de la concentration des lectures au niveau de l'électricité. L'électricité est présente dans cent pour cent des résidences. Alors que le gaz naturel, c'est loin d'être le cas. Donc ce qui amènerait une problématique aussi bien distincte en terme de rapatriement de l'information et en terme de facture. Bon. De rapatriement de l'information et de séquence pour fins de facturation de la clientèle de Gaz Métropolitain. Et je rajouterais à cela...

466 Q. Bien, si c'était les gens d'Hydro-Québec qui faisaient les lectures, évidemment, eux autres... On est d'accord que partout où il y a du gaz pour du chauffage, il y a nécessairement de l'électricité pour éclairer la maison?

R. Je rajouterais qu'on est dans un processus d'installation des modules de radiométrie pour la majorité de notre clientèle. Et ce qui fera que d'ici environ deux ans, en fait en l'an deux mille (2000), toute notre clientèle industrielle, commerciale et résidentielle avec chauffage va être munie d'un module soit de radiométrie ou de télémétrie et qui permettra d'avoir la lecture sur une base très fréquente en utilisant la technologie. Et ce qui fera en sorte qu'on aura... En fait, on est parti en quatre-vingt-quinze (95), lorsque le projet a été mis en place, quatre-vingt-quatorze (94), lorsque le projet a été mis en place, avec quarante (40)

releveurs de compteurs. Et dans deux ans, on va avoir seulement six releveurs de compteurs chez Gaz Métropolitain incluant le chef de groupe.

LE PRÉSIDENT :

Merci, Maître Sarault.

467 Q. Peut-être dans le même ordre d'idée, éventuellement si Hydro-Québec tombe avec la radio, télémétrie...

R. Ça va nous faire plaisir de la faire pour eux.

468 Q. Je pense que vous rejoignez... Puis vous pourrez même leur charger pour ça.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Bonne réponse.

LE PRÉSIDENT :

469 Q. J'aurais juste une question. On parlait tout à l'heure de sécurité des opérations. Monsieur Gougeon, je présume que c'est vous qui êtes responsable de la portion sécurité à l'intérieur. Et une des mesures tangibles qui existe, c'est le taux de la cotisation à la CSST. Quel est le taux actuel de la cotisation de Gaz Métro à la CSST?

R. Je ne pourrais pas vous répondre, vous donner exactement ce qu'il en est. Je sais qu'on fait un suivi. Mais vous donner les détails financiers là-dessus, je ne suis pas en mesure de vous répondre.

470 Q. O.K. Dans ce contexte-là, est-ce qu'on pourrait

prendre l'engagement de... Parce que ma deuxième question était votre taux. Et est-ce qu'il monte ou il descend? Parce que, en théorie, si c'est bon, c'est supposé descendre. Est-ce que vous pourriez nous fournir le taux actuel de la CSST et son historique sur les trois dernières années pour montrer... en fait la sécurité ou la bonne sécurité dans les opérations.

R. O.K.

471 Q. Ce serait l'engagement numéro 40.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Oui.

ENGAGEMENT NO 40 : Fournir le taux actuel de la CSST et son historique sur les trois dernières années.

LE PRÉSIDENT :

Merci. Je n'ai pas d'autres questions personnelles. Maître Allard, est-ce que vous avez d'autres points?

RÉINTERROGATOIRE PAR Me JOCELYN B. ALLARD :

Oui, peut-être seulement deux points de précision dans les propos, dans les réponses de monsieur Gougeon.

472 Q. Évidemment, quand on parlait d'appels pour les situations d'urgence, il y a eu beaucoup de

discussions à savoir, est-ce que... Moi, j'ai compris... Les questions étaient souvent : est-ce que les clients appellent, est-ce que les clients appellent. Peut-être juste nous préciser. Est-ce qu'il y a seulement les clients qui appellent pour ces situations en question? Pour que ce soit bien clair.

R. En fait, il n'y a pas juste les clients qui appellent. Je vous mentionnais qu'on a des lignes 9-1-1. Il y a les pompiers qui peuvent nous appeler, les policiers. Donc on est en contact étroit. Et sur une base régulière, on les rencontre pour les informer comment fonctionne le gaz naturel, pour discuter des méthodes d'intervention aussi.

473 Q. Donc il y a d'autres personnes que des clients qui appellent pour ces services?

R. Tout à fait.

474 Q. Ces appels d'urgence. Qui sont qualifiés d'urgence.

R. Tout à fait.

475 Q. Et puis l'autre point, parce qu'on a fait référence, je ne sais plus lequel de mes confrères, au fait que SCGM a comparé ça à un service d'urgence. Puis je pense que vous avez fait la distinction avec les services de pompiers notamment. Juste pour savoir, les camions orange, ils ont-tu des cerises rouges sur le dessus?

R. Non, non, non, c'est des camions tout simplement qu'on a chez Gaz Métro qui interviennent, mais ils

n'ont pas de cerises rouges dessus, et on n'a pas un statut d'intervention d'urgence.

476 Q. Je n'ai pas d'autres questions.

LE PRÉSIDENT :

Ça va clore la cession d'aujourd'hui dans ce contexte-là. Et maître Corriveau, est-ce que vous avez des points de logistique?

Me YVES CORRIVEAU :

Tout à fait, Monsieur le Président, ce matin, en ouvrant...

LE PRÉSIDENT :

Un instant. On va simplement remercier les deux témoins. Monsieur Despars, Monsieur Gougeon, merci de votre participation.

(17 h 30)

M. PIERRE DESPARS :

R. Merci.

M. ANDRÉ GOUGEON :

R. Merci.

LE PRÉSIDENT :

Et je crois qu'on... o.k., vous êtes... on ne vous revoit pas demain, vous êtes libérés de la Régie.

Merci de votre participation aujourd'hui. O.k., on va

passer aux points de logistique. Maître Corriveau?

Me YVES CORRIVEAU :

Oui, en fait, ce matin, Monsieur le Président, on s'est dit qu'au courant de la journée, on allait reparler de l'horaire pour la présentation de la preuve en chef des intervenants. Et je vous ai écrit hier à ce sujet-là et j'aimerais savoir ce que la Régie en dit.

LE PRÉSIDENT :

En fait, la lettre que vous avez mentionnée, c'est que vous avez une limitation pour le dix (10) novembre, c'est ça?

Me YVES CORRIVEAU :

En fait, qu'on avait une... à l'origine, on avait prévu que la preuve des intervenants pourrait commencer demain et moi, ce que je vous dis, c'est que demain, j'ai effectivement un problème, je préférerais que ce soit le dix (10) au matin, si mes confrères et la Régie n'y voient pas d'objection.

LE PRÉSIDENT :

O.k. En fait, il n'y a pas, vous avancez, demain, on va poursuivre avec les allocations du coût de service et le texte des tarifs. Et il y avait une estimation de quatre heures pour ce sujet-là, que vous avez

faite et je vais me passer des remarques que vous allez être capable de trouver dans les notes sténographiques. Ça fait que je présume que demain, quand on aura passé à travers ce bloc-là, si on est capable de passer au travers, ça va prendre la journée au complet. Dans ce contexte-là, on reviendrait le dix (10) novembre avec la présentation de la preuve de l'ACIG et du ROEE.

.
Me GUY SARAULT :
O.k.

.
LE PRÉSIDENT :
Et si jamais vous avez des contraintes, peut-être que vous pourriez communiquer avec votre confrère ici, à savoir s'il a un problème, lui, de vous laisser passer avant ou non. Et si vous vous arrangez entre vous deux, moi...

.
Me GUY SARAULT :
Je n'en ai pas.

.
LE PRÉSIDENT :
Vous n'en avez pas? Donc on pourrait commencer le dix (10) au matin avec vous, Maître Corriveau, et vos témoins et on poursuivra par la suite avec l'ACIG.

.

Me YVES CORRIVEAU :

Est-ce que... juste une autre question pour mon confrère, est-ce qu'on prévoit toujours une contre-preuve?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Bien je vais attendre de voir la preuve des intervenants.

Me GUY SARAULT :

Vous en avez une copie.

Me JOCELYN B. ALLARD :

La question que je voulais juste peut-être préciser puis j'essayais de voir ce qu'on notait, peut-être l'ordre ou qui va avoir des preuves et qui va être entendu. Je pense que là, d'après la lettre de maître Corriveau, on a compris que vous avez quatre témoins, c'est ce que j'ai compris, on commence avec ça mardi, donc on ne commence pas avec monsieur Darche, c'est ce que j'en ai déduit.

LE PRÉSIDENT :

Non, on commencerait avec maître Corriveau et son panel.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Ses quatre témoins, bon.

LE PRÉSIDENT :

O.k.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Suivi de l'ACIG, c'est ça, avec monsieur Darche?

LE PRÉSIDENT :

Suivi de l'ACIG.

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Est-ce qu'il y a seulement monsieur Darche?

LE PRÉSIDENT :

Maître Sarault, est-ce que...

Me GUY SARAULT :

Oui, j'ai seulement monsieur Darche, j'ai déjà fait entendre mon expert sur le taux de rendement.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Et ça nous amènerait définitivement probablement avec l'ACIG au moins à la fin du dix (10) et probablement le onze (11), avec les questions, je présume, et...

Me GUY SARAULT :

Ça serait le dix (10) après-midi, je pourrais lui dire de venir, monsieur Darche?

LE PRÉSIDENT :

Oui. Comment vous estimez votre temps, Maître Corriveau?

Me YVES CORRIVEAU :

Bien, tout dépend évidemment s'il y a des questions sur la qualification des experts mais j'ai évalué ça à peu près à une heure et cinq, une heure et dix.

M. FRANÇOIS TANGUAY :

On avait deux heures au départ...

Me YVES CORRIVEAU :

Oui, mais il y a la moitié de la preuve qui a été faite avec monsieur Lauzon, c'était calculé là-dedans.

LE PRÉSIDENT :

O.k., quels sont vos experts, Maître Corriveau?

Me YVES CORRIVEAU :

Ce sera monsieur Bellemare et monsieur Jean-Philippe Wobb.

LE PRÉSIDENT :

Ça fait que disons peut-être, on parle de deux heures, probablement l'avant-midi avec vous.

Me YVES CORRIVEAU :

Hum, hum.

.

LE PRÉSIDENT :

Et dans l'après-midi, avec l'ACIG et...

.

Me GUY SARAULT :

Je vais lui dire d'être ici pour deux heures (14 h).

.

LE PRÉSIDENT :

C'est ça.

.

Me GUY SARAULT :

Parfait.

.

LE PRÉSIDENT :

Bien mettez-lui une heure et demie (13 h 30) au cas où on finisse un peu plus tôt avec le ROEE.

.

Me GUY SARAULT :

Treize heures trente (13 h 30).

.

LE PRÉSIDENT :

Treize heures trente (13 h 30), c'est ça. Ça va, Maître Corriveau?

.

Me YVES CORRIVEAU :

Oui, juste une petite chose aussi que j'aimerais que

l'on discute, c'est l'argumentation. Est-ce qu'on a prévu une date pour ça, est-ce que la Régie...

LE PRÉSIDENT :

Non, pas à date, on va vous revenir là-dessus.

Me YVES CORRIVEAU :

Ah, d'accord.

LE PRÉSIDENT :

On va savoir, on va attendre le déroulement. À date, on n'a pas encore fini avec SCGM et je pense qu'avant de statuer sur l'approche et sur la contre-preuve en fait, on va laisser avancer un peu plus le temps, on vous reviendra avec ça.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Pour continuer dans la preuve des intervenants, après l'ACIG, je sais que le douze (12), on a monsieur Drazen et madame Pearson.

LE PRÉSIDENT :

O.k., ça fait qu'après, on aurait ROEE, l'ACIG, après ça, on suivrait avec le GRAME-UDD, le RNCREQ et pour finir, le douze (12) novembre, avec le FNACQ, Option consommateurs avec monsieur Drazen. Ça nous amènerait avec la clôture des preuves des intervenants. Par la suite, là, probablement autour de ces dates-là, le

onze (11), probablement le onze (11), vous devriez être en mesure de nous aviser si vous prévoyez faire une contre-preuve?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Oui, on...

LE PRÉSIDENT :

Pour qu'on puisse... est-ce que oui, vous prévoyez déjà d'en faire une? Vous ne le savez pas encore?

Me JOCELYN B. ALLARD :

On ne le sait pas encore.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Mais le onze (11), on serait en mesure...

Me JOCELYN B. ALLARD :

Évidemment, je dois vous avouer que là, on se demandait, est-ce qu'il y a une preuve du RNCREQ ou il n'y en a pas une?

Me GUY SARAULT :

Il y a Approvisionnement Montréal aussi.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Ont-ils une preuve?

Me CATHERINE RUDEL-TESSIER :

Non, ils ont dit qu'ils ne faisaient pas de preuve.

.

LE PRÉSIDENT :

Je crois qu'il n'y a pas de preuve. Oui, Maître Corriveau?

.

Me YVES CORRIVEAU :

J'ai entrevu maître Sicard il y a quelques minutes et ils évaluent la question de la preuve, ils devraient être capables de donner une réponse demain, m'a-t-elle dit.

.

LE PRÉSIDENT :

Bon, ça fait qu'on pourra reprendre ça demain avec... Monsieur Drapeau, votre preuve, est-ce que...

.

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

Moi, je veux m'assurer qu'on ne passe pas le dix (10), j'ai des empêchements à un certain moment alors... Mais le onze (11), on a besoin d'à peu près une heure, mais on n'a pas de témoin expert, nous.

.

LE PRÉSIDENT :

O.k. Mais vous ne passerez pas le dix (10)...

.

M. JEAN-PIERRE DRAPEAU :

C'est ce que... je suis très heureux, merci.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Donc, ça va...

LE PRÉSIDENT :

Oui, ça va, Maître...

Me JOCELYN B. ALLARD :

... si on nous le dit demain, parce que là, il faut se préparer, je veux savoir si le RNCREQ...

LE PRÉSIDENT :

C'est ça, on va faire le suivi. Dans le même contexte de suivi, je pense que là, ça donne une idée sur l'horaire s'il n'y a pas d'autres commentaires. J'aimerais rappeler aussi les engagements; ce matin, on était rendu à vingt-sept (27) de faits, il y en a deux qui ont été livrés, les deux premiers, puis là on est rendu à quarante (40), ceux-ci s'empilent et... ça fait que j'aimerais ça, bien si vous en avez déjà, on va les prendre mais...

Me JOCELYN B. ALLARD :

J'en ai trois, Monsieur le Président.

LE PRÉSIDENT :

Trois? Donc il en reste du groupe vingt-quatre (24) plus ceux d'à matin. Probablement si possible à la fin de la journée demain, si vous pouviez nous donner

une indication de quel genre de cédule vous prévoyez pour ces engagements-là parce qu'ils étaient tous reliés à des questions qui, pas de doute, vont probablement se retrouver, d'une certaine façon, dans les preuves des intervenants et sûrement vont avoir à se retrouver dans la délibération de la Régie.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Oui, j'en conviens. Évidemment, vous comprendrez tous que... comme par exemple, madame Perron, qui a été ici...

LE PRÉSIDENT :

Oui, oui.

Me JOCELYN B. ALLARD :

... plus d'une fois, elle ne pouvait pas être à deux endroits. Et, c'est ça.

LE PRÉSIDENT :

Ça fait que si vous pouvez prendre comme, je ne dirais pas engagement 41 mais engagement total de nous informer demain après-midi sur la teneur et le calendrier pour répondre aux engagements.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Alors...

LE PRÉSIDENT :

Et là, vous déposez trois...

Me JOCELYN B. ALLARD :

Oui, alors les trois documents que je dépose comme des suivis d'engagement, il y a SCGM-3, document 1.14.2, qui a deux pages.

LA GREFFIÈRE :

Engagement numéro combien?

Me JOCELYN B. ALLARD :

Qui était l'engagement numéro 17. Ensuite, SCGM-5, document 1.12, qui était l'engagement numéro 23. Et SCGM-11, document 1.3, qui était l'engagement 27.

LE PRÉSIDENT :

Merci. Et sur le sujet des engagements, pour que maître Sarault ne se sente pas isolé, il y avait quatre engagements aussi qui avaient été pris par l'ACIG, ça fait que la même question peut-être...

Me GUY SARAULT :

J'ai déjà envoyé la transcription sténographique au docteur Waters en lui demandant de nous transmettre ça le plus tôt possible alors c'est fait, en autant que je suis concerné, la commande est passée.

LE PRÉSIDENT :

La demande est passée, c'est parfait, ça.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Peut-être juste pour préciser, évidemment les engagements numéro 12 et 13, qui étaient des engagements qui avaient été demandés au docteur Morin, des extraits de Ibbotson et puis de Brealey & Myers sur les questions de moyennes arithmétiques et sur, bien c'est ça, les deux extraits sur des moyennes arithmétiques et géométriques, si vous vous souvenez, dans l'interrogatoire de... ou le contre-interrogatoire du docteur Waters, on a produit comme, fait produire comme pièce SCGM-15, document 2.39, et SCGM-15, document 2.40, qui sont donc les réponses aux engagements du docteur Morin, 12 et 13. Il s'agissait des extraits de ces deux volumes ou auteurs sur la question de la moyenne géométrique et la moyenne arithmétique.

LE PRÉSIDENT :

Donc 12 et 13...

Me JOCELYN B. ALLARD :

Alors 12 et 13 sont répondus par SCGM, en ce qui concerne 12, c'est SCGM-15, document 2.40, et engagement 13, c'est SCGM-15, document 2.39.

DISCUSSIONS

LE PRÉSIDENT :

Parfait. Est-ce qu'il y a d'autres points de
logistique ou d'intendance?

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Non, c'est tout.

.

LE PRÉSIDENT :

Non, parfait.

.

Me JOCELYN B. ALLARD :

Neuf heures trente (9 h 30) demain?

.

LE PRÉSIDENT :

Demain matin, neuf heures trente (9 h 30), on se
retrouve, merci beaucoup. À demain.

.

AJOURNEMENT

.

Nous, soussignés, ODETTE GAGNON et JEAN LAROSE, sténographes officiels dûment autorisés à pratiquer en français, avec la méthode sténotypie dans les districts judiciaires de Montréal, Laval, Longueuil, certifions sous notre serment d'office que les pages ci-dessus sont et contiennent la transcription exacte et fidèle de la preuve en cette cause, le tout conformément à la Loi;

.
. Et nous avons signé :
. .
. .
. .

ODETTE GAGNON
Sténographe officielle

JEAN LAROSE
Sténographe officiel